

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการ
จังหวัดมหาสารคาม

นางสาวกนิษฐา รักภักดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

131532

สำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
.....
..... 266555
เลขหนังสือ..... 2565
เลขเรียกหนังสือ..... 345.09 ก153ป

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
พ.ศ. 2565

สงวนลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



ใบอนุญาตวิทยานิพนธ์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของ นางสาวกนิษฐา รักภักดี แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิทยา เจริญศิริ)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ)



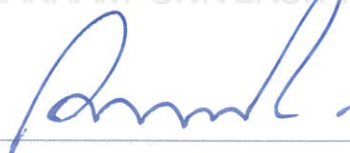
กรรมการ

(อาจารย์ ดร.สัญญา เคนากุมิ)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกลกิตติอัมพร)



กรรมการ

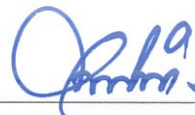
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์)

มหาวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาคร คัยนันทน์)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพศาล วรคำ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน..... 26 ธ.ค. 2565.....ปี.....

ชื่อเรื่อง : ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม
ผู้วิจัย : นางสาวกนิษฐา รักภักดี
ปริญญา : รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์
ปีที่สำเร็จการศึกษา : 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม และ (3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้มาขอรับบริการในเขตจังหวัดมหาสารคาม ปีงบประมาณ 2564 จำนวน 350 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาโร่ ยามาเน่ และการสุ่มตัวอย่างแบบแบบบังเอิญ เครื่องมือเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ โดยผู้วิจัยได้แบ่งระดับความคิดเห็นเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์พหุคูณแบบถดถอย โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัย พบว่า (1) คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความมั่นใจ และด้านความเอาใจใส่ (2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม โดยรวม ($P \leq 0.000$) ได้แก่ ด้านการพึงพอใจและประทับใจ ด้านความสะดวกในการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการยอมรับนับถือ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เป็น 0.606 และสามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม ได้ร้อยละ 36.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ ± 0.150 และ (3) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ การสร้างการพึงพอใจและประทับใจ การพัฒนาความสะดวกในการให้บริการ การเพิ่มประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสาร และการสร้างการยอมรับนับถือ

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, สำนักงานอัยการ, จังหวัดมหาสารคาม

Title : Factors Affecting the Quality of Service of the Mahasarakham Provincial Prosecutor's Office
Author : Miss Kanittha Rakpakdee
Degree : Master of Public Administration (Public Administration)
Rajabhat Maha SaraKham University
Advisor : Assistant Professor Dr.Saowalak Kosonkittiumporn
Assistant Professor Dr.Phakdee Phosing
Year : 2022

ABSTRACT

The objectives of this research (1) were to study the service quality of the Mahasarakham Provincial Prosecutor's Office, (2) to study the factors affecting the quality of service of the Mahasarakham Provincial Prosecutor's Office, and (3) to study the guidelines for improving the quality of service provided. Services of the Mahasarakham Provincial Prosecutor's Office The sample consisted of 350 service applicants in Mahasarakham Province, fiscal year 2021, obtained by determining the sample size using the Taro Yamane formula and random sampling. The tool is a questionnaire about service quality and factors affecting service quality. The researcher divided opinion levels into an estimation scale. The statistics in the data analysis were mean, standard deviation, and regression multiples analysis. The level of statistical significance was set at .05.

The results showed that (1) the service quality of the Maha Sarakham Provincial Prosecutor's Office. overall and side at a high level In order of average from most to least as follows: Trust response per service recipient Confidence and attentiveness, (2) Factors influencing the service quality of the Mahasarakham Provincial Prosecutor's Office as a whole ($p \leq 0.000$) including satisfaction and impression, ease of service, communication, acknowledgment, with a multiple correlation coefficient as 0.606, and can jointly forecast the service quality of the Mahasarakham Provincial Prosecutor's Office at 36.00 percent with a statistical significance at the .01 level. There is a standard error in forecasting of ± 0.150 , and (3) Approaches to improving service quality include creating satisfaction and impression, improving convenience of service, enhancing communication efficiency, and building recognition.

Keywords: Service Quality, Prosecutor's Office, Mahasarakham Provincial

Major Advisor

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยความช่วยเหลือจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โทศลกิตติอัมพร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิทยา เจริญศิริ ประธานสอบวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยูภาศ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ ดร.สัจญา เคนาภูมิ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น ผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ อัยการจังหวัดขอนแก่น ที่กรุณาอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูล และประชาชนที่มาขอรับบริการในเขตจังหวัดมหาสารคาม ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถาม การวิจัยในครั้งนี้

คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา-มารดา และขอขอบคุณ พ่อ แม่ ที่คอยสนับสนุน อำนวยความสะดวก และให้กำลังใจข้าพเจ้าตลอดมา จนทำให้ การศึกษาครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี



นางสาวกนิษฐา รักภักดี

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	2
1.3 สมมติฐานการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตการวิจัย	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	6
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	6
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	20
2.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ	33
2.4 บริบททั่วไป	41
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	51
2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย	55
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	56
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	56
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	57
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	58
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	59
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย	60
บทที่ 4 ผลการวิจัย	61
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิจัย	61
4.2 ลำดับการนำเสนอผลการวิจัย	62
4.3 ผลการวิจัย	62

หัวข้อเรื่อง	หน้า
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	74
5.1 สรุป	74
5.2 อภิปรายผล	77
5.3 ข้อเสนอแนะ	80
บรรณานุกรม	82
ภาคผนวก	89
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	90
ภาคผนวก ข ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย	97
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย	100
การเผยแพร่ผลงานวิจัย	102
ประวัติผู้วิจัย	103



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	62
4.2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน	63
4.3	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการ จังหวัดมหาสารคาม ด้านความไว้วางใจ	64
4.4	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการ จังหวัดมหาสารคาม ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	65
4.5	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการ จังหวัดมหาสารคาม ด้านความมั่นใจ	66
4.6	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการ จังหวัดมหาสารคาม ด้านความเอาใจใส่	67
4.7	การกำหนดรหัสตัวแปรที่จะใช้ในการนำเข้าสู่สมการปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม	68
4.8	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม	68
4.9	การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเอง	69
4.10	ลำดับตัวแปรพยากรณ์ของการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณตามลำดับความสำคัญของ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม โดยรวม	70
ข.1	ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย	98
ค.1	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย	101

สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	โครงสร้างการบริหารงานสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม	50
2.2	กรอบแนวคิดการวิจัย	55
4.1	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม	71
4.2	แนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม	73



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันนี้การบริการเป็นเรื่องของการบริการที่มุ่งเน้นให้เกิดความสำคัญของการบริการพึงพอใจสูงสุด เช่น หากเราเข้าใช้บริการในสถานที่ต่าง ๆ เราก็ต้องการการบริการที่ดี พนักงานบริการอย่างสุภาพ ให้คำแนะนำปรึกษาที่ดี นี่เป็นหนึ่งในความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้นแล้วเรื่องของความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญสำหรับองค์กรและหน่วยงาน ความพึงพอใจเป็นหนึ่งในความรู้สึกของมนุษย์ที่จะสามารถให้ความรู้สึกได้ทั้งบวกและลบ หากเป็นความรู้สึกที่เป็นทางบวกนั้นมนุษย์ก็จะรู้สึกมีความสุขด้วยการแสดงออกทางคำพูด อากัปกิริยา เช่น การยิ้ม การพูดจาที่ดีแต่หากเป็นความรู้สึกด้านลบก็จะแสดงออกด้วยความไม่พอใจ อารมณ์โกรธ และนำมาซึ่งความไม่พอใจต่อการบริการนั้น ด้วยเหตุนี้เองในทุกองค์กรและทุกสถานที่จึงให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องของความพึงพอใจ หลายองค์กรหรือหลายหน่วยงานอาจใช้การประเมินให้ผู้รับบริการเป็นคนประเมินคะแนนในหัวข้อต่าง ๆ ที่องค์กรหรือหน่วยงานจะสามารถนำไปปรับปรุงได้ ดังนั้นสำหรับความพึงพอใจในบริการต่าง ๆ จึงควรให้เกิดผลต่อผู้รับบริการในทางบวกเพราะอย่างที่เรารับรู้หากผลทางลบก็จะส่งผลเสียต่อตัวองค์กรหรือหน่วยงานนั้น

ผู้ให้บริการที่ดี ควรมีหน้าที่ในการส่งมอบบริการที่เป็นเลิศให้แก่ประชาชนโดยผู้ให้บริการจะต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้ 1) เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบและมีความรู้ เกี่ยวกับข่าวสารต่าง ๆ ของหน่วยงานของตนเอง 2) เป็นผู้ที่มีความพร้อมทางร่างกาย มีสุขภาพแข็งแรง และความพร้อมทางใจ 3) เป็นผู้ที่มีความเต็มใจให้บริการเป็นผู้ที่มีไม่ตรีจิต ชอบช่วยเหลือผู้อื่นมองโลกในแง่ดี ให้อภัยผู้อื่นเสมอ 4) เป็นผู้ที่มีทัศนคติทางบวกต่องานบริการ 5) เป็นผู้ที่มีทักษะต่องานราชการที่ตนเองปฏิบัติอยู่และมีความพร้อมที่จะพัฒนาตนเองเป็นผู้ที่ช่างสังเกตและมีปฏิภาณไหวพริบดี 6) เป็นผู้ที่ได้รับการฝึกฝนและผ่านการฝึกอบรมทางด้าน เทคนิคการบริการ 7) เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ร่วมงานและประชาชนผู้รับบริการ ตลอดทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา 8) เป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมต่องานบริการนั้น ๆ 9) มีความซื่อสัตย์ สุจริต และ 10) รักและเสียสละเพื่อองค์กรและผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจเป็นหนึ่งในความรู้สึกของมนุษย์ที่จะสามารถให้ความรู้สึกได้ทั้งบวกและลบหากเป็นความรู้สึกที่เป็นทางบวกนั้นมนุษย์ก็จะรู้สึก มีความสุขด้วยการแสดงออกทางคำพูด อากัปกิริยา เช่น การยิ้ม การพูดจาที่ดีแต่หากเป็นความรู้สึกด้านลบก็จะแสดงออกด้วยความไม่พอใจ อารมณ์โกรธ และนำมาซึ่งความไม่พอใจต่อการบริการนั้น ด้วยเหตุนี้เองในทุกองค์กรและทุกสถานที่จึงให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องของความพึงพอใจ ดังนั้นสำหรับความพึงพอใจในบริการต่าง ๆ จึงควรให้เกิดผลต่อผู้รับบริการในทางบวกเพราะอย่างที่เรารับรู้หากผลทางลบก็จะส่งผลเสียต่อตัวบริษัทหรือองค์กรนั้น เป็นต้น

สำนักงานอัยการสูงสุด ได้ตระหนักและเล็งเห็นความสำคัญของสภาพปัญหาต่าง ๆ ดังกล่าว จึงได้จัดรูปแบบและวางทางการให้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดปัญหาข้อร้องเรียนเพื่อลดปัญหาข้อขัดแย้ง ลดช่องว่างระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ แต่อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติของการให้บริการปรากฏว่ายังมีปัญหาาระบบในกระบวนการและตัวบุคคลผู้ให้บริการทำให้เกิดการร้องเรียน ร้องทุกข์

และวิพากษ์วิจารณ์งานบริการต่าง ๆ อยู่เสมอ จึงเป็นที่น่าสนใจว่าในความเป็นจริงผู้รับบริการมีความพอใจต่อระบบปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคามในด้านต่าง ๆ หรือไม่เพียงไร และเพราะเหตุใด การให้บริการเป็นงานที่ต้องมีความสงบนิ่งในหนักแน่น ทั้งนี้เป็นการสร้างจิตใต้สำนึกให้ตระหนักถึงหน้าที่ของการเป็นผู้ให้การให้บริการต้องเต็มใจให้มีใจผืนใจ คำนิ่งใจเขามาใส่ใจเราดังนั้นการให้บริการจะต้องกระทำด้วยความยินดี อย่างไรก็ตามความเหมาะสมโอกาสที่ถูกต้องมิใช่บริการพร่ำเพรื่อไร้เหตุผลจนทำให้ผู้ใช้บริการเคยตัวและมีผลให้บริการยุ่งยากซ้ำซ้อนเงื่อนไขกันไปมาบริการไม่ถูกในเสียทีเพราะผู้ให้บริการ ไม่รู้จักแยกแยะพฤติกรรมที่ส่งมอบบริการให้ตามโอกาสที่ถูกต้อง ซึ่งมีเป้าหมายเมื่อเสร็จสิ้นการบริการคือคุณภาพของการบริการและความพอใจของผู้รับบริการ การให้บริการเป็นงานที่ต้องมีความสงบนิ่ง ใจหนักแน่น ทั้งเป็นการสร้างจิตใต้สำนึกให้ตระหนักถึงหน้าที่ของการเป็นผู้ให้การให้บริการต้องเต็มใจให้มีใจผืนใจ คำนิ่งใจเขามาใส่ใจเราดังนั้นการให้บริการจะต้องกระทำด้วยความยินดี อย่างไรก็ตามความเหมาะสมโอกาสที่ถูกต้องมิใช่บริการพร่ำเพรื่อไร้เหตุผลจนทำให้ผู้ใช้บริการเคยตัวและมีผลให้บริการยุ่งยากซ้ำซ้อนเงื่อนไขกันไปมาบริการไม่ถูกใจเสียทีเพราะผู้ให้บริการไม่รู้จักแยกแยะพฤติกรรมที่ส่งมอบบริการให้ตามโอกาสที่ถูกต้อง ซึ่งมีเป้าหมายเมื่อเสร็จสิ้นการบริการ คือ ความพึงพอใจ (สำนักงานอัยการสูงสุด, 2560)

สำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม เป็นหน่วยงานที่มีเขตพื้นที่รับผิดชอบเป็นจำนวนมากพอสมควร จึงมีประชาชนในพื้นที่มาติดต่อขอรับบริการเป็นจำนวนมากและหลากหลายกลุ่ม เช่น ผู้ต้องหา นายประกัน ผู้เสียหาย ทนาย และเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานอื่น ๆ เช่น ตำรวจ เจ้าหน้าที่ของรัฐฯลฯ ซึ่งในบางกลุ่มดังกล่าวจะไม่ทราบหรือเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม ว่ามีขั้นตอนใดบ้างก่อนที่จะถึงขั้นตอนการยื่นฟ้องต่อศาลจึงทำให้กลุ่มดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่เจ้าหน้าที่สำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคามปฏิบัติงานล่าช้า การทำงานไม่มีระบบ การปฏิบัติงานไม่มีคุณภาพทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความรู้สึกไม่ดีหรือไม่พอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งกรณีดังกล่าวจึงทำให้เกิดปัญหาการร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม (สำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม, 2560) จึงเป็นที่น่าสนใจในการศึกษาว่าสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม มีการให้บริการแบบนั้นจริงหรือไม่ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่าการศึกษารายนี้ได้อข้อมูลสารสนเทศและความรู้นำไปใช้ในการบริการ

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1.2.1 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม
- 1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม
- 1.2.3 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม

1.3 สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ การพึงพอใจและประทับใจ ความสะดวกในการให้บริการ การติดต่อสื่อสาร และการยอมรับนับถือ

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ ในเขตพื้นที่สำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.4.2.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม

- 1) การพึงพอใจและประทับใจ
- 2) ความสะดวกในการให้บริการ
- 3) การติดต่อสื่อสาร
- 4) การยอมรับนับถือ

1.4.2.2 ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม

- 1) ความไว้วางใจ
- 2) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ
- 3) ความมั่นใจ
- 4) ความเอาใจใส่

1.4.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.4.3.1 ประชากร ได้แก่ ผู้มาขอรับบริการในเขตจังหวัดมหาสารคาม ปีงบประมาณ 2564 จำนวน 2,800 คน (สำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม, 2564)

1.4.3.1 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้มาขอรับบริการในเขตจังหวัดมหาสารคาม ปีงบประมาณ 2564 จำนวน 350 คน ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยสูตรการคำนวณหา ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ (Yamane, 1973, p. 727) และเก็บข้อมูลโดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

1.4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ อยู่ระหว่างเดือนกันยายน-ธันวาคม 2564

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

การบริการ หมายถึง การรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการ มีความหมายถึง กระบวนการ กิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น

ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานอัยการหรือเจ้าหน้าที่ทุกคนในสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม
 ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนหรือหน่วยงานผู้เข้ารับบริการสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม
 การพึงพอใจและประทับใจ หมายถึง การทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ เกิดความพอใจได้รับการแก้ไขปัญหาหรือบริการที่ตรงกับความต้องการประชาชนต้องมีความสะดวกใจ ในการรับบริการ กล่าวคือ มารับบริการได้สะดวก ปราศจากข้อสงสัย หรือสับสนในการรับบริการได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ผู้บริการด้วยความรวดเร็ว เรียบร้อย สุภาพ ได้รับความช่วยเหลือชี้แนะได้รับความเอาใจใส่เป็นอย่างดี

ความสะดวกในการให้บริการ หมายถึง ความสะดวกในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ ครอบคลุมถึงเวลาที่เปิดดำเนินการ สถานที่ตั้ง และวิธีการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการ ในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ เช่น สถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกแก่การไปติดต่อ เป็นต้น

การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะหรือคำติชมของผู้รับบริการในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการขององค์กร

การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการชมเชย ยกย่อง เชื่อถือ และไว้วางใจ ในการทำงาน การให้เกียรติ และให้ความสำคัญจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าการยอมรับและเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

คุณภาพการบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี แก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ไม่ว่าจะ เป็นงานประชาสัมพันธ์งานบริการวิชาการต่าง ๆ ตลอดจนความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพจนเกิดเป็น “การบริการที่ดี” ประกอบด้วย

1. ความไว้วางใจ หมายถึง ความสามารถขอเจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้ตรงตามขั้นตอนเป็นที่พอใจของท่านเพียงใด การทำงานของเจ้าหน้าที่ไม่ผิดพลาดเป็นที่พอใจของท่านเพียงใด มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการเป็นที่พอใจของท่านเพียงใด การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรงไปตรงมา และถูกต้องเป็นที่พอใจของท่านเพียงใด ความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นที่พอใจของท่านเพียงใด ความเป็นกันเองต่อผู้มารับบริการ (เช่น ไม่ถือตัว, ไม่ถือยศถือศักดิ์) เป็นที่พอใจของท่านเพียงใดการให้บริการผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกันเป็นที่พอใจของท่านเพียงใดบุคลิกภาพส่วนตัวของเจ้าหน้าที่เป็นที่พอใจของท่านเพียงใดความตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่เป็นที่พอใจท่านเพียงใด

2. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ขั้นตอน และกระบวนการแก่ผู้มารับบริการเป็นที่พอใจท่านเพียงใด เจ้าหน้าที่มีระบบการให้บริการที่ให้บริการได้รวดเร็วเป็นที่พอใจท่านเพียงใด เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้รับบริการเป็นที่พอใจท่านเพียงใด ความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่ เป็นที่พอใจท่านเพียงใด

3. ความมั่นใจ หมายถึง ความพร้อมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นที่พอใจของท่านเพียงใด ระบบการให้บริการรวดเร็ว เป็นที่พอใจของท่านเพียงใด ความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่ประชาชนเป็นที่พอใจของท่านเพียงใด ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้คำปรึกษาเป็นที่พอใจของท่านเพียงใด เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นที่พอใจของท่านเพียงใด มีช่องทางการร้องเรียนหรือให้คำแนะนำการบริการเป็นที่พอใจของท่านเพียงใด มีการจัดด้านความปลอดภัยเป็นที่พอใจของท่านเพียงใดเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดีเป็นที่พอใจของท่านเพียงใดเจ้าหน้าที่การความเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นที่พอใจของท่านเพียงใด

4. ความเอาใจใส่ หมายถึง ความเท่าเทียมกันในการให้บริการเป็นที่พอใจของท่านเพียงใด ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศ เวลาเป็นที่พอใจของท่านเพียงใดความเอาใจใส่แนะนำผู้เข้ามาใช้บริการ เป็นที่พอใจของท่านเพียงใดการให้บริการมีความเพียงพอและทั่วถึง ทุกด้านเป็นที่พอใจของท่านเพียงใดในการให้บริการได้รับความถูกต้องและชัดเจนเป็นที่พอใจของท่านเพียงใดความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการเป็นที่พอใจของท่านเพียงใดความสามารถในการเข้าถึงความต้องการเฉพาะของผู้รับบริการได้อย่างชัดเจนเป็นที่พอใจของท่านเพียงใด

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทำให้สามารถนำผลการวิจัยใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศและผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงงานบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น ต่อไป

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ไว้ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ
4. บริบททั่วไป
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

การให้บริการแก่ผู้มารับบริการถือเป็นหัวใจสำคัญของหน่วยงานที่เป็นการบริการ เช่น หน่วยงานราชการ ธนาคาร หรือศูนย์บริการต่าง ๆ และการบริการถือว่าเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการ สะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการตามองค์ประกอบความพึงพอใจคุณภาพบริการของแต่ละคนที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

เกี่ยวกับเรื่องคุณภาพการบริการมีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่การศึกษา ดังนี้ สมิต สัชฌุกร (2542, อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, น. 18) ให้ความหมายว่า การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกร้องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน โดยกล่าวว่าการบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับการใช้บริการ การให้บริการต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

ฤกษ์ฉัตร สันธุเดช (2538, น. 25) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการและได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้ การบริการเป็นเรื่องที่ปรารถนาให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการและเกิดความประทับใจ การบริการที่มีคุณภาพจึงจำเป็นต้องพร้อมทั้งการดำเนินงานกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมตามความประสงค์ของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วน เป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ การบริการ คือ กระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ กิจกรรมการบริการที่สมบูรณ์ คือ กิจกรรมและพฤติกรรมบริการ เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้อื่น งานบริการ จึงประกอบด้วย 2 ส่วนที่สำคัญ คือ

1. กิจกรรมบริการ หมายถึง การดำเนินงานตามกระบวนการ ขั้นตอน หรือระบบระเบียบของหน่วยงานเพื่อให้ผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามความต้องการ

2. พฤติกรรมบริการ ได้แก่ ลักษณะการแสดงออกของผู้ให้บริการที่แสดงให้ปรากฏ หรือผู้รับบริการแสดงให้ปรากฏผู้รับบริการพบเห็นหรือสัมผัสได้ด้วยความรู้สึกลดระยะเวลาที่กระทำกิจกรรมบริการร่วมกัน ซึ่งผู้ให้บริการสามารถแสดงพฤติกรรมบริการให้ผู้สัมผัสได้จาก 3 ทาง คือ

2.1 ทางทัศนคติความรู้สึนึกคิด ด้านอารมณ์ ความรู้สึก หรือมโนกรรม

2.2 ด้านบุคลิกภาพภายนอก การแต่งกาย กิริยาท่าทาง หรือกายกรรม

2.3 ด้านการพูด จากการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา หรือวจีกรรม

จตุรงค์ มหิทธิโชติ (2541, น. 15) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกันในความหมายนั้นจะครอบคลุมการบริการทุกด้านไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไปหรือการบริการเชิงพาณิชย์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541, น. 12) ระบุว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) นั้นเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารความแตกต่างทางการแข่งขัน (Managing Competitive Differentiation) รวมทั้งอธิบายให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่ควรกระทำ เพื่อสร้างความเหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ถูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ถูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าน่าพอใจถ้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ (What) เมื่อมีความต้องการ (When) ณ สถานที่เขาต้องการ (Where) ในรูปแบบที่ต้องการ (How) โดยทั่วไปคุณภาพของการให้บริการสามารถพิจารณาได้จากตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญ ได้แก่

1. ความพึงพาได้ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานในลักษณะที่เชื่อถือได้ถูกต้องสม่ำเสมอ

2. ความพร้อมในการตอบสนอง หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว

3. ความสามารถในการแข่งขัน หมายถึง ทักษะ ความรู้ ความสามารถที่จำเป็นเพื่อให้บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4. ความเข้าถึงง่าย หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อ สามารถเข้าพบได้ง่าย

5. การมีมารยาทที่ดี หมายถึง ความสุภาพ อ่อนน้อม ให้ความเคารพไม่ถือตัว

6. การติดต่อสื่อสารที่ดี หมายถึง การตั้งใจฟังและเข้าใจลูกค้า การให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้าโดยใช้ภาษาและคำพูดที่ลูกค้าสามารถเข้าใจง่าย

7. ความน่าเชื่อถือ หมายถึง มีความเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้ และมีความซื่อสัตย์

8. ความปลอดภัย หมายถึง การปกป้องลูกค้าจากอันตรายความเสี่ยง หรือข้อสงสัยต่าง ๆ เคารพในความลับที่เป็นข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า

9. สิ่งที่สัมผัสได้ หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ รวมถึงบุคลิกภาพของพนักงาน

สมิต สัชฌุกร (2542, น. 13) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

วีระพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ (2543, น. 165) กล่าวถึง แนวคิดการให้บริการว่าคุณภาพการให้บริการ คือ ความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการหรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

สุดาตวง เรืองรุจิระ (2543, น. 316) บริการ คือ งานที่ไม่มีตัวตน สัมผัสไม่ได้แต่สามารถสร้างความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือบริโภคหรือผู้ใช้ในตลาดธุรกิจได้จะเห็นได้ว่าจุดมุ่งหมายหลักของบริการคือการตอบสนองความต้องการของผู้ซื้อทำให้เกิดความพึงพอใจจากการซื้อบริการเหล่านั้น ดังนั้นการจำหน่ายบริการจึงมีความจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงการบริหารการตลาดเช่นเดียวกับการจำหน่ายสินค้าที่มีตัวตน

ไพโรพนา ศรีเสน (2544, น. 41) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุขและความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้นโดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็วให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

วรเดช จันทรศร (2544) ได้ศึกษาและเสนอการพัฒนาต้นแบบการบริการที่เป็นเลิศ: กรณีศึกษาจากต่างประเทศ การปรับปรุงบริการสาธารณะให้มีคุณภาพต้องให้ความสำคัญกับการนำเสนอวิธีการบริการคุณภาพโดยเน้นผลผลิตตรงตามความต้องการของหน่วยงาน การให้ความ มั่นใจว่ามีการแก้ไขปรับปรุงที่เหมาะสมหากมีสิ่งผิดพลาดต้องแก้ไขชี้แจงขอโทษและการมุ่งให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการ โดยจัดทำมาตรฐานการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการแต่ละคน กลุ่ม จัดหาข้อมูลที่มีความเที่ยงตรงสมบูรณ์ จัดให้มีทางเลือกในการให้คำแนะนำ หรือคำปรึกษาเพื่อประเมินผลด้านการปรับปรุงการให้บริการ และผู้ใช้บริการสามารถให้การเสนอแนะได้

สงครามชัย ลีทองดี (2544, น. 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บริการ คือ การรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการมีความหมายถึงกระบวนการ กิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้นและสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการไว้ดังนี้

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 ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ สามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546) ได้ให้นิยามของคุณภาพบริการ หมายถึง การบริการที่เลิศเลิศที่ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการ ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจและเกิดความจงรักภักดี

วิทยา ด่านดำรงกุล (2546, 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 การฝึกอบรมมอบอำนาจในการปฏิบัติงาน ให้ค่าตอบแทน สร้างวัฒนธรรม และผู้นำที่เข้มแข็ง

E = Evaluation ประเมินผลการบริการ ตรวจสอบว่า บริการที่ส่งมอบให้ลูกค้านั้นสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้ามากน้อยเพียงใด

วิระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2548) กล่าวถึง คุณภาพการบริการ หมายถึง การให้บริการแก่ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าจนเกิดความพึงพอใจ หรือการให้บริการได้ตรงตามที่ลูกค้าคาดหวังกล่าวโดยสรุปคือ คุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพในขณะเดียวกันผู้ให้บริการไม่สามารถวัดในคุณภาพของบริการนั้น ๆ ได้ ลูกค้าจะประเมินการบริการที่ได้รับจากการรับรู้จริงในการใช้บริการว่าตรงกับความต้องการ ความคาดหวังและความคุ้มค่าหรือไม่ซึ่งเมื่อการบริการนั้นเป็นดังที่คาดหวังหรือเกินกว่าที่คาดหวังซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจและเกิดความจงรักภักดีแสดงว่าการบริการนั้นมีคุณภาพนั่นเอง

นายิกา เต็ดขุนทด (2550, น. 11) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพการบริการว่า หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อบริการของลูกค้ากับการรับรู้บริการที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็นการได้รับบริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าหรือต่ำกว่าที่คาดหวังก็ได้

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550, น. 11) ให้ความหมายของคุณภาพการบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดี เหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยาโดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อสนองตอบความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ

มีความประทับใจด้านบวกและอยากกลับใช้บริการอีก รวมทั้งอยากบอกต่อไปยังผู้อื่นในทางที่ดี ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริการที่ดีด้วย

พลฤทธิ จิระเสวี (2550, น. 10) คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การส่งมอบการบริการที่ดี มีความเหมาะสมทั้ง เวลา สถานที่ รูปแบบลักษณะทางจิตวิทยา โดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ มีความประทับใจในด้านบวกอยากกลับมาใช้บริการอีกและมีการบอกต่อไปยังผู้อื่นในทางที่ดี

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550, น. 96) ได้เสนอแนวคิดว่าคุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance Zone) ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคลและความพึงพอใจนี้เองเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

สุนันทา ทวีผล (2550, น. 19-20) กล่าวไว้ว่า ในการพิจารณาความสำคัญของบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่ 1) ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร 2) ถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร

1. บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิด และความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

- 1.1 มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- 1.2 มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 1.3 มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- 1.4 มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
- 1.5 มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
- 1.6 มีความรักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
- 1.7 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

2. บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ เป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

- 2.1 มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
- 2.2 มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 2.3 มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
- 2.4 มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
- 2.5 มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
- 2.6 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

1. พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

1.1 อัจฉริยะดี

ผู้ใช้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยอันดีทั้งด้วย สีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูดการต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภาชิตจิ้น กล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็น อย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตร ฉายแสงของความเต็มใจ ให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิดและความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้น

กุลิกูจ่อ เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกันเมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะ ก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้บริการ

1.2 มิมิตรไมตรี

พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้ใช้บริการเห็นว่ามิมิตรไมตรีก็เป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมิมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การบริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือ เล็ก ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบของผู้ใช้บริการ ถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริการก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ยืนนานเอาใจใส่สนใจงาน

1.3 ความมุ่งมั่นในการให้บริการ

มีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่สนใจเป็นอย่างมากเพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจงานแล้วก็จะเพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ เอาดีไม่ได้การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่สนใจงานหรือไม่จะต้องดูว่ามีความจริงจังในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชาแต่พอลับตา ผู้บังคับบัญชาแล้วก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งานไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการผู้บริการ ไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่และผลิตภัณฑ์อยู่ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

1.4 แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดีเพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงานจะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรกมีกลิ่นเหม็นคงไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเกิดความรู้สึก สะอิดสะเอียนในการคัดเลือกผู้เข้าทำงาน จึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะส่งผลถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

1.5 กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม

ประชาชนผู้ให้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพและรังเกียจผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบ การที่พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้ว การแสดงออกถึงความมีมารยาท รู้จักที่สูงที่ต่ำที่ขอบที่ควรนับเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติ ปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้นจะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานมาก

1.6 วาจาสุภาพ

ไม่มีประชาชนผู้รับบริการคนใดชอบการพูดกระโชกโฮกฮากพูดหยาบคายก้าวร้าวทุกคนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคน หรือคนเขา รังเกียจที่จะฟังจะได้รับการติฉิน โดยทั่วไปการทำงานที่ต้องมีการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจจึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพเพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงควรจะสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนาบ่อนคำถามและฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด

1.7 น้ำเสียงไพเราะ

การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟัง น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วนหรือที่เรียกกันว่า พูดไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงดุดัน พูดตวัดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะ แม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงห้วน เสียงต้อยดังกร้องแต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจนและชวนฟังจึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

1.8 ควบคุมอารมณ์ได้ดี

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคงเพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพและมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมีการยั่วยุมาหาไม่ได้ แสดงท่าทางหยิ่งโส พูดจาโอหัง ก้าวร้าว หรือมีอุปนิสัยใจร้อน ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจอาจพูดคำหยาบหรืออาจถึงขั้นขู่ ตะคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานที่ต้องมีการบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้พนักงาน ผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

1.9 รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา

พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้บริการจะต้องสนองตอบความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ ดังนั้นเมื่อประชาชนผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้นจะด่วนบอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจรับรู้ปัญหาย่อมไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้วจะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการด้วยเพราะการที่พนักงานผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียวย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหาจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

1.10 กระตือรือร้น

อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการ หากพนักงานผู้ทำงานบริการเป็นคนเนิบนาบเฉื่อยและแล้วย่อมมีลักษณะที่ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการหมดศรัทธา และไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการของงานบริการเสียไปแล้วยังจะเป็นผลให้การบริการล่าช้าและผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

1.11 มีวินัย

พนักงานผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบมีความคงเส้นคงวาและมีนิสัยยึดมั่นในคำสัญญาเมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างไรแล้วก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้นในการคัดเลือกผู้มีความเหมาะสมในการเป็นผู้ทำงานบริการจึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

1.12 ชื่อสัตย์

การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมาไม่บิดพลิ้วหรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ชื่อสัตย์และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับคนพูดไปปดมดเท็จตลบลตะแลง ดังนั้นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความชื่อสัตย์รักษาคำพูดจึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

Millet (1954, อ้างถึงใน วิชัย ถาวรวิเชียร, 2546, น. 12-13) เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะ ที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกันความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสติเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมาย และทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ผิด หรือความยากจนตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้วการบริการนั้น ก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องน่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมจำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการตลอดเวลา ต้อง พร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอมีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญ คืบหน้าไปทั้งหมดด้วยผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

Barry (1986) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการที่ประสบผลสำเร็จจะต้อง ประกอบด้วย คุณสมบัติต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ได้แก่ ความสม่ำเสมอและความพึงพาได้
2. การตอบสนอง (Responsiveness) ได้แก่ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่องและการปฏิบัติต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (Competence) ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร และความสามารถในความรู้ที่จะให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ (Access) ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ซับซ้อน ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการสะดวกสำหรับผู้รับบริการและอยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ได้แก่ การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการให้การต้อนรับที่เหมาะสมและผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (Communication) ได้แก่ มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตงานบริการและการอธิบายขั้นตอนการใช้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่นเครื่องมืออุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (Understanding) ได้แก่ การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้รับบริการ และการให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ได้แก่ การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการและการจัดสถานที่ให้บริการสวยงามสะอาด

Weber (1966, อ้างถึงใน วิชัย ถาวรวิเชียร, 2546, น. 12) เห็นว่า “การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือที่เรียกว่า Fine Ira Et Studio กล่าวคือ การให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษแต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน”

Millet (1954, p. 13) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยมีหลักและแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมมองของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่า ไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่าง
3. เพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการมาเพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่อัตประโยชน์ของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการหรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้และการให้บริการอย่าง
5. ก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม การวัดความพึงพอใจในบริการ

Millet (1954, p. 397) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยวัดจากการให้บริการอย่างเท่าเทียม คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้า ไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นใคร การให้บริการรวดเร็วทัน คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนและตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความเพียงพอ

ในด้านสถานที่บุคลากรวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ การให้บริการอย่างต่อเนื่องและการให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

Becker and Neuhauser (1975, อ้างถึงใน ดวงกมล ไตลยสุต, 2540, น. 1) ให้ความหมายของ คำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง คุณภาพ (Quality) ของการมีประสิทธิผล (Effectiveness) และความสามารถ (Component and Capability) ในการผลิตการดำเนินงานด้านธุรกิจที่จะถือว่าว่ามีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการในที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด โดยคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้นแนวความคิดของประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจ จึงมีองค์ประกอบ 5 อย่าง คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และวิธีการ(Method) ในการผลิตและยังมีปัจจัยอื่นประกอบอีก ดังนั้นแบบจำลองในรูปสมมติฐานสามารถสรุปได้ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กร มีความสลับซับซ้อนต่ำ (Low Task Environment Complexity) หรือความแน่นอน (Certainly) การกำหนดระเบียบในการทำงานของ องค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนจะเป็นที่แน่ชัดว่าจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรแต่การกำหนด ระเบียบปฏิบัติดังกล่าวจะมีผลในทางลบต่อความมีประสิทธิภาพหาก สภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ยุ่งยากซับซ้อนสูง (High Task Environment Complexity) หรือความไม่แน่นอน (Uncertainly)
2. การกำหนดระเบียบชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพ เพิ่มขึ้นด้วย
3. ผลของการทำงานที่มองเห็นได้ สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ
4. หากพิจารณาควบคู่กันจะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติตัวแปรต่างชัดเจน และผลการทำงานที่มองเห็นจะมีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตาม ลำพัง เบ็คเกอร์เชื่ออีกว่าการสามารถมองเห็นผลขององค์กรได้ (Visibility Consequences) มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพขององค์กรเพราะองค์กรสามารถทดลองและเลือกระเบียบปฏิบัติทรัพยากรที่เป็น ประโยชน์ต่อการบรรลุเป้าหมายได้

ดังนั้น โครงสร้างของงานระเบียบปฏิบัติผลการปฏิบัติงานจึงมีสิทธิพลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน โดยความหมายของประสิทธิภาพ คือ อัตราส่วนความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ หรือสิ่งส่งออกของนโยบาย แผนงาน โครงการโดยมุ่งที่การเพิ่มผลลัพธ์ที่คงเดิม ประสิทธิภาพถูกนำมาใช้ เป็นเกณฑ์การวิจัยประเมินด้วยความมุ่งหวังที่จะลดความสูญเปล่าทางการบริหารและนำทรัพยากร ที่มีค่าใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด กล่าวได้ว่า ประสิทธิภาพเกี่ยวข้องกับการแสดงหามรรควิธีที่ดีกว่า เพื่อดำเนินงานให้ได้ผลลัพธ์เท่าเดิมดีกว่าในแง่ของการประหยัดงบประมาณ เวลา บุคลากร และวัสดุ อุปกรณ์

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985, pp. 158-159) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ ในสายตา ผู้รับบริการเกิดจากการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ที่ได้จากการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องสามารถจำแยกคุณลักษณะของคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย 10 ประการ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง การปฏิบัติงานในการบริการได้อย่างสม่ำเสมอ ไม่มีข้อผิดพลาดและการให้บริการได้ตรงตามเวลาที่ระบุ

2. การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจและความพร้อมของพนักงานในการบริการอย่างรวดเร็วโดยลูกค้าไม่ต้องรอคอย

3. ความรู้ความชำนาญ (Competence) หมายถึง มีความรู้และทักษะในการบริการ เช่น ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในความรู้วิชาการ

4. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อและเข้าใช้บริการ หรือรับบริการได้สะดวกไม่ซับซ้อนเกินไป

5. อหิยาศัย (Courtesy) หมายถึง การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการและการให้บริการต้อนรับที่เหมาะสมมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (Communication) หมายถึง การสื่อสารข้อมูลชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการให้ลูกค้าเข้าใจโดยง่าย

7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ชื่อเสียงขององค์การความซื่อสัตย์และคุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (Security) หมายถึง บริการที่ปราศจากซึ่งอันตรายความเสี่ยงและข้อสงสัยไม่มั่นใจต่างๆ

9. การเอาใจใส่ (Understanding) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสำคัญแก่ลูกค้าทุกคน

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) หมายถึง การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการและการจัดสถานที่บริการสวยงาม สะอาด รวมทั้งบุคลิกภาพของพนักงาน ผู้ให้บริการ

Kotler (1997, pp. 467-168) กล่าวว่า ลักษณะของคุณภาพการบริการที่สำคัญ ประกอบด้วย ลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ

1. การไม่สามารถถูกจับต้องได้ (Intangibility) เนื่องจากเป็นผลของการปฏิบัติผู้รับบริการจะจับเอาเฉพาะส่วนที่จำเพาะเจาะจงตรงกบอหิยาศัย เก็บความทรงจำไว้ในรูปแบบประสบการณ์ทำให้ไม่สามารถเก็บบริการที่ไม่ได้ใช้ภายหลังไม่สามารถจดทะเบียนลิขสิทธิ์ไว้ยากที่จะแสดงผลลัพธ์ออกมาในรูปแบบของผลงาน ซึ่งผู้ให้บริการจำต้องมีการเตรียมสิ่งต่างๆ เพื่อให้การประเมินคุณภาพการบริการอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้บริการพอใจ และตัดสินใจในรับบริการ เช่น

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความน่าเชื่อถือและมีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการมีความสะอาดสวยงาม ที่นั่งเพียงพอ บรรยากาศดี ที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ

1.2 บุคคล (People) ผู้ให้บริการต้องมีความสุภาพ มีบุคลิกดี ใช้คำพูดได้เหมาะสม มีความเต็มใจ และกระตือรือร้นที่จะให้บริการ

1.3 การติดต่อสื่อสาร (Communication) ผู้ให้บริการต้องจัดระบบติดต่อสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพ สามารถติดต่อได้ง่ายโดยเฉพาะในกรณีเร่งด่วน

1.4 สัญลักษณ์ (Symbol) ควรมีการสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอ เช่น มีป้ายชี้บอกสถานที่ต่าง ๆ ชัดเจน

1.5 ราคา (Price) มีการกำหนดราคาการให้บริการที่เหมาะสมกับระดับการให้บริการ

2. การไม่สามารถถูกแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) เนื่องจากการบริการจะต้องเกิดปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้ให้และผู้บริการทันที

2.1 บริโภคต้องบริโภคผลผลิตของการบริการทันที

2.2 อาจมีผู้บริโภคอื่นร่วมบริโภคผลผลิตของการบริการนั้นในเวลาเดียวกัน เช่น การดูภาพยนตร์

2.3 สามารถนำบริการมารวมผลผลิตจากแหล่งเดียวมาก ๆ เหมือนเช่นในอุตสาหกรรมการผลิตทำให้การขยายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องเวลา

2.4 ทั้งผู้ให้และผู้รับบริการต่างมีผลต่อการเกิดการบริการ ผู้รับบริการต้องปรากฏให้ผู้ให้บริการเห็นจึงจะเกิดการบริการ

3. ความไม่คงเส้นคงวา (Heterogeneity) การบริการมีความแตกต่างกันในผลการปฏิบัติในแต่ละครั้งที่บริการทำให้ยากแก่การกำหนดเป็นมาตรฐานหรือควบคุมคุณภาพ

Zeithaml and Bitner (2003, p. 57) ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการใน SERVQUAL ประกอบด้วย ปัจจัย 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) ลักษณะที่ปรากฏให้เห็นหรือสิ่งที่จับต้องได้ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคคล

2. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ความสามารถที่จะแสดงผลงานและให้บริการที่สัญญาไว้อย่างมีคุณภาพและถูกต้องแม่นยำ

3. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการผู้ใช้อย่างทันที

4. ความไว้วางใจได้ (Assurance) ความรู้และมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการที่แสดงออกทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ (เป็นการรวมปัจจัยด้านความสามารถ ความมีมารยาท ความน่าศรัทธา และความปลอดภัยเข้าด้วยกัน)

5. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) การดูแลเอาใจใส่และความเห็นใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้บริการ เป็นการรวมปัจจัยด้าน การเข้าถึงบริการ การสื่อสาร และความเข้าใจเข้าด้วยกัน

Peter and Donnelly (2004, p. 180) ได้เสนอแนะว่า เมื่อคุณภาพ คือ การให้บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าหรือตรงตามที่ลูกค้าคาดหวังซึ่งโดยธรรมชาติของงานบริการลูกค้าไม่สามารถจับต้องได้ทำให้มีความลำบากในการประเมินคุณภาพของบริการ คุณภาพบริการจะเกิดขึ้นกับขบวนการเปรียบเทียบในจิตใจผู้ใช้บริการและผลผลิตผู้ใช้บริการคาดหวังจากกระบวนการให้บริการและผลผลิตที่ผู้ใช้บริการได้รับจริงจากการใช้บริการ เกณฑ์ที่ผู้ใช้บริการใช้ในการประเมินคุณภาพบริการ 5 ปัจจัยมีดังนี้

1. การบริการที่เป็นรูปธรรม ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ การแต่งตัวเครื่องแบบของพนักงาน การตกแต่งสถานที่ เป็นต้น

2. ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพบริการ ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ได้สัญญาอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้อง และสม่ำเสมอ

3. การตอบสนองต่อลูกค้า ความเต็มใจ ตั้งใจ ตื่นตัว ที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้าให้บริการอย่างทันทีทันใดและรวดเร็ว

4. ความมั่นใจได้ในบริการ พนักงานให้บริการต้องมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ ความซื่อสัตย์ ความสุภาพ ความเป็นมืออาชีพ ต้องสื่อสารออกมาให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ มีความมั่นใจไว้วางใจในการใช้บริการ

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ การดูแลเอาใจใส่ ให้ความสนใจรับฟังปัญหาและเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ

อภิญา ภัทรพรพิสิฐ (2553, น. 65-66) ให้แนวคิดด้านคุณภาพการบริการ คือ บรรดาปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบการบริการใด ๆ ที่มีผลของการบริการนั้น ๆ และอาจช่วยสร้างความพึงพอใจหรือก่อให้เกิดความไม่พอใจในสายตาได้สามารถแบ่งปัจจัยเป็น 3 กลุ่มใหญ่ ดังนี้

1. กลุ่มปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการ ได้แก่

- 1.1 ภาพพจน์ กิตติศัพท์ ชื่อเสียงของบริษัทหรือองค์กร
- 1.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริษัทหรือองค์กร
- 1.3 ดำเนินการ ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ
- 1.4 ความแปลกใหม่ของบริการกลุ่มที่มีผลก่อนรับบริการนี้จะทำให้ผู้ซื้อหรือผู้บริการเกิดความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการถึงสิ่งต่าง ๆ จากการซื้อสินค้าหรือบริการนั้น ๆ ซึ่งความคาดหวังของผู้รับบริการนี้อาจมาจากพฤติกรรมการเป็นข่าวสารทั้งจากสื่อบุคคล สื่อมวลชน และสื่อเฉพาะกิจ

2. กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ ได้แก่

- 2.1 ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ
- 2.2 ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการบริการ
- 2.3 กิริยามารยาทที่丁寧งานของผู้ให้บริการ
- 2.4 ความซับซ้อนยุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ
- 2.5 ความประณีตบรรจง และพิถีพิถันขณะบริการ
- 2.6 ความเลินเล่อของผู้ให้บริการ
- 2.7 ฝีมือ ภูมิปัญญา และความสามารถของผู้รับบริการ

3. กลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังจากการรับบริการแล้ว ได้แก่

- 3.1 ความสอดคล้องกับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการก่อนมารับบริการ
- 3.2 ความสมบูรณ์ ความครบถ้วนของข้อมูล
- 3.3 ความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ
- 3.4 การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนของลูกค้า
- 3.5 ความคุ้มค่าเงิน หรือไม่ชอบบริการนั้น

คุณภาพของการบริการเปลี่ยนแปลงไม่เปลี่ยนผู้ให้บริการ หรือเปลี่ยนเวลา สถานที่ สิ่งแวดล้อม ทำให้ความสม่ำเสมอ (Consistency) เกิดได้ลำบาก เช่น การมารับการตรวจแพทย์คนเดียว ความเข้าใจและความพอใจของผู้รับบริการแต่ละคนก็มีความแตกต่างกันหรือไม่ผู้รับบริการคนเดียวกับการมารับบริการต่างครั้งกัน ความพอใจแต่ละครั้งก็ต่างกัน

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) การบริการจะสูญเสียบริโภคถ้าไม่มีผู้มาใช้บริการ ทำให้มีการวางแผนที่ลำบากอาจเกิดปัญหาการบริการไม่ทันในช่วงที่มีผู้มารับบริการมากและในทางกลับกัน พนักงานกลับว่างงานในช่วงที่มีผู้มารับบริการน้อย

สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงานมักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์งานบริการวิชาการต่าง ๆ ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพจนเกิดเป็น “การบริการที่ดี” ประกอบด้วย

1. ความไว้วางใจ หมายถึง ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้ตรงตามขั้นตอนเป็นที่พอใจของท่านเพียงใด การทำงานของเจ้าหน้าที่ไม่ผิดพลาดเป็นที่พอใจของท่านเพียงใด มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการเป็นที่พอใจของท่านเพียงใด การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรงไปตรงมา และถูกต้องเป็นที่พอใจของท่านเพียงใด ความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นที่พอใจของท่านเพียงใด ความเป็นกันเองต่อผู้มารับบริการ (เช่น ไม่ถือตัว, ไม่ถือยศ ถือศักดิ์) เป็นที่พอใจของท่านเพียงใดการให้บริการผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกันเป็นที่พอใจของท่านเพียงใดบุคลิกภาพส่วนตัวของเจ้าหน้าที่เป็นที่พอใจของท่านเพียงใดความตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่เป็นที่พอใจท่านเพียงใด

2. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ขั้นตอน และกระบวนการแก่ผู้มารับบริการเป็นที่พอใจท่านเพียงใด เจ้าหน้าที่มีระบบการให้บริการที่ให้บริการได้รวดเร็วเป็นที่พอใจท่านเพียงใด เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้รับบริการเป็นที่พอใจท่านเพียงใด ความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่ เป็นที่พอใจท่านเพียงใด

3. ความมั่นใจ หมายถึง ความพร้อมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นที่พอใจของท่านเพียงใด ระบบการให้บริการรวดเร็วเป็นที่พอใจของท่านเพียงใดความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่ประชาชนเป็นที่พอใจของท่านเพียงใด ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้คำปรึกษาเป็นที่พอใจของท่านเพียงใดเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นที่พอใจของท่านเพียงใด มีช่องทางการร้องเรียนหรือให้คำแนะนำการบริการเป็นที่พอใจของท่านเพียงใด มีการจัดด้านความปลอดภัยเป็นที่พอใจของท่านเพียงใดเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดีเป็นที่พอใจของท่านเพียงใดเจ้าหน้าที่การความเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นที่พอใจของท่านเพียงใด

4. ความเอาใจใส่ หมายถึง ความเท่าเทียมกันในการให้บริการเป็นที่พอใจของท่านเพียงใด ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศ เวลาเป็นที่พอใจของท่านเพียงใดความเอาใจใส่แนะนำผู้เข้ามาใช้บริการเป็นที่พอใจของท่านเพียงใดการให้บริการมีความเพียงพอและทั่วถึง ทุกด้านเป็นที่พอใจของท่านเพียงใดในการให้บริการได้รับความถูกต้องและชัดเจนเป็นที่พอใจของท่านเพียงใดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการเป็นที่พอใจของท่านเพียงใดความสามารถในการเข้าถึงความต้องการเฉพาะของผู้รับบริการได้อย่างชัดเจนเป็นที่พอใจของท่านเพียงใด

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจเป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรงแต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงสามารถวัด ความพึงพอใจมีผู้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจ ลักษณะของความพึงพอใจ หลักการเกี่ยวกับความพึงพอใจ ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจ และการวัดความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

1. ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่าได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปากแต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบ

2. พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับ (Drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหาย หรือความลำบากบางอย่างเป็นความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจจะไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจเมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดเป็นความตึงเครียดโดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของพรอยด์และทฤษฎีของมาสโลว์

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

การแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการทั้งนี้ได้นำมาให้มีความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ ดังนี้

วีรนาถ มานะกิจ (2533, อ้างถึงใน ภูมิรินทร์ ทวีศรี, 2554, น. 15) กล่าวถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาจมีส่วนที่ทำให้อารมณ์เป็นบวก อาจเกิดจากการประเมินจากการใช้บริการสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ความรู้สึก พึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความพึงพอใจ ย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของบุคคลที่ได้รับความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงเมื่อสิ่งที่ต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบความสำเร็จโดยเฉพาะงานด้านการบริการนอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้วยังต้องดำเนินการเพื่อที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วยเพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการตัวบ่งชี้ คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ

ดังนั้น ผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควรที่จะศึกษาหลักซึ่งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจไม่ว่าจะเป็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น มีบริการน้ำดื่ม ที่นั่ง รอรับบริการ ห้องน้ำ ทั้งผู้มาปฏิบัติงาน

และผู้มาใช้บริการเพื่อใช้เป็นแนวทางบริหารองค์กรใหม่ประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางในมุมมองของแต่ละคนซึ่งเกิดต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งสิ่ง ๆ นั้นจะสามารถทำให้บุคคล ได้รับการตอบสนองสิ่งที่ต้องการได้ประสบการณ์ของแต่ละบุคคลทำให้เกิดความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

ลักษณะวรรณ พวงไม้มีง (2545, น. 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพของจิต ที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดจะน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

ลักษณะวรรณ พวงไม้มีง (2545, น. 11) ความพึงพอใจเป็นแนวความคิด หรือทัศนคติ อย่างหนึ่งเป็นสภาวะรับรู้ภายในซึ่งเกิดจากความคาดหวังไว้ว่าเมื่อทำงานชิ้นหนึ่งแล้วจะได้รับรางวัล อย่างใดอย่างหนึ่งถ้าได้รับตามที่คาดหวัง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นแต่ถ้ารางวัลต่ำกว่าอินทรีย์ที่คาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

กาญจนา อรุณสอนศรี (2546, น. 8) กล่าวว่าความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออก ทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจ หรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการ ของบุคคลจึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้น ให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

เลื่อมใส ใจแจ้ง (2546, น. 31-34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดี และมีคุณภาพเพื่อจะทำให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำ ให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างการติดต่อและหลักการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผล ในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป นอกจากนี้เขาได้เสนอแนวคิดการปรับกระบวนการที่ศูนย์ การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบ ความสำเร็จได้จำเป็นที่จะต้องมีการปรับทัศนคติ วิถีคิด วิถีทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการปรับ เปลี่ยนดังกล่าวด้วยโดยยึดหลักบริการ ดังนี้

1. การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ
 - 1.1 เราจะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
 - 1.2 มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (Service Mind)
 - 1.3 เราจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา
 - 1.4 เราจะต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่า ความพึงพอใจของประชาชน น คือ ความสำเร็จของเรา

2. การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ
 - 2.1 มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
 - 2.2 ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
 - 2.3 คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
 - 2.4 ลดความเป็นทางการในการประสานงาน

- 2.5 ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
- 2.6 มีความริเริ่มสร้างสรรค์
- 2.7 ทำงานเป็นทีม
- 2.8 ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์
- 2.9 ยึดการบริหารจัดการที่ดี
- 2.10 มีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศการให้บริการ
3. หลักการบริการเป็นเลิศ
 - 3.1 ยิ้มแย้มแจ่มใส
 - 3.2 เต็มใจบริการ
 - 3.3 ทำงานฉับไว
 - 3.4 ปราศรัยไพเราะ
 - 3.5 เหมาะสมโอกาส
 - 3.6 ไม่ขาดน้ำใจ
4. ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ
 - 4.1 แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
 - 4.2 พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
 - 4.3 ทำตนเป็นคนสุภาพสง่าผ่าเผย
 - 4.4 ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก
 - 4.5 หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
 - 4.6 แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
 - 4.7 หลีกเลี่ยงการโต้แย้งฉุนเฉียว ใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
 - 4.8 ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
 - 4.9 มองคนในทางที่ดี ไม่ดูถูกคน
 - 4.10 พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอทั้งบุคลิก การพูดและความรู้
 - 4.11 หลีกเลี่ยงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี
 - 4.12 แสดงให้ปรากฏชัดเจนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
 - 4.13 ยกย่องผู้มาติดต่อ
5. เทคนิคในการต้อนรับประชาชน
 - 5.1 ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็นกันเอง
 - 5.2 ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ
 - 5.3 ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
 - 5.4 ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
 - 5.5 ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
 - 5.6 ต้อนรับด้วยความปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
 - 5.7 ต้อนรับด้วยความอดทน
 - 5.8 ต้อนรับด้วยความเพียร

5.9 ต้อนรับด้วยความจริงใจ

5.10 ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

การให้บริการประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของพนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

อารี พันธุ์มณี (2546, น. 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการหรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการและความรู้สึกดังกล่าวนี้จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น ถ้าหากความต้องการหรือเป้าหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการบริการ

ประสาธ อิศรปริดา (2547, น. 300) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง พลังที่เกิดจากพลังทางจิตที่มีผลไปสู่เป้าหมายที่ต้องการของมนุษย์และเป็นพฤติกรรมไปสู่จุดหมายที่ตั้งใจ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ (2548, น. 172) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่ผู้ประกอบการและผู้ให้บริการทั้งหลายต่างคิดค้นหากกลยุทธ์ทางการจัดการกลยุทธ์มากมายมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหวังที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในการบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำ ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

1. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการเป็นสิ่งผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการโดยต้องยึดถือสิ่ง ต่อไปนี้

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการรูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อนจากนั้นจึงจะสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่ประทับใจผู้มารับบริการได้

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการเนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนและส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้บริการโดยทั่วไปองค์การธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลาย ๆ ด้าน ตัวอย่างเช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการบริการความรู้และความสามารถในการให้บริการและบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการเนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการซึ่งการปฏิบัติงานบริการจะมีคุณภาพนั้นผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงานและเป็นสิ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการและสุดท้ายจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ

2. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้น โดยผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการของการให้บริการนั่นเอง

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ผู้รับบริการมุ่งหวังการได้รับบริการที่ดีเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของตนเองจากการไปรับบริการต่าง ๆ ความพึงพอใจที่ได้จากการไปรับบริการนี้เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการบริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มีทำให้เกิดการแข่งขันเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ผลสุดท้าย ก็คือ ผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นไปเรื่อย ๆ นั่นเอง

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของการบริการและอาชีพบริการเนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจทุ่มเทสร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการแก่ผู้บริการส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานแพร่หลายมากขึ้น

แน่งน้อย พงษ์สามารถ (2549, น. 256) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงท่าทีต่อสิ่งต่าง ๆ 3 อย่าง คือ ปัจจัยเกี่ยวกับงานโดยตรงลักษณะเฉพาะเจาะจงของแต่ละคนและความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มในสิ่งที่อยู่นอกหน้าที่การงาน

พรรณี ชูทัยเจนจิต (2550, น.14) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกในทางบวก ความรู้สึกที่ดีที่ประทับใจต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ ไม่ว่าจะ เป็นขั้นตอนในการบริการหรือสิ่งเอื้ออำนวยต่อการให้บริการ

ชนะดา วีระพันธ์ (2555, น. 6) ได้สรุปความพึงพอใจไว้ว่า เป็นทัศนคติหรือความรู้สึกของบุคคลในทางบวกที่มีต่ออย่างใดอย่างหนึ่งหรือเกิดความรู้สึกพึงพอใจขึ้นชอบในสิ่งหนึ่งสิ่งใดเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการตามที่ปรารถนาจากบุคคลอื่นกระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการนั้นแล้ว ซึ่งความพึงพอใจของแต่ละบุคคลนั้นย่อมมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและเกิดจากปัจจัยที่มีผลทำให้เกิดความพึงพอใจรวมถึงสิ่งเร้าต่าง ๆ ที่สามารถทำให้บุคคลเกิดระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันได้ เช่น การยกย่องความเป็นกันเองความภูมิใจการได้รับความสะดวกสบาย เป็นต้น

Millet (1954, p. 397, อ้างถึงใน นพคุณ ดิลกภากรณ์, 2546, น. 12) ได้ให้ ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุปประเด็นว่าเป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหาร งานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) (Millett) เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Morse (1958, อ้างถึงใน รัตนา สวาสดิพันธ์, 2539, น. 12) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ซึ่งถ้ามีความตึงเครียดมาก ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจงานได้และความตึงเครียดนี้ มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้ามนุษย์มีความต้องการก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้องแต่เมื่อใดความต้องการได้รับความตอบสนอง ความตึงเครียดก็จะลดน้อยลงหรือหมดไปก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจงานได้

Strauss and Sayles (1960, อ้างถึงใน อัจฉนา โทบุญ, 2534, น. 13) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งทางวัตถุและจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้

Vroom (1964, อ้างถึงใน กัลยา รุ่งเรือง, 2546, น. 16) กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจสิ่งนั้นและทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พอใจนั่นเอง

McComick (1965, อ้างถึงใน กิตติยา เหมันต์, 2548, น. 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ ซึ่งตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

Davis (1967, pp. 27-29) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดูสุขภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถจัดสิ่งดังกล่าวได้แล้วมนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

Vroom (1967, อ้างถึงใน เฉลา การค้า, 2540, น. 5) ได้กล่าวถึง ทศนคติ (Attitude) และความพึงพอใจว่าสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้เป็นเรื่องของผลที่เกิดขึ้นกับบุคคลเนื่องมาจากงานที่เขาทำอยู่โดยทศนคติที่ดีหรือไม่ดีจะทำให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจตามลำดับ

Good (1973, p. 320) กล่าวถึง ความหมายคำว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความพอใจหรือคุณภาพ ซึ่งเป็นผลที่ได้มาจากทศนคติบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ และความสนใจต่อสภาพต่าง ๆ

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

Aday and Andersen (1978) กล่าวถึง ทฤษฎีที่ใช้พื้นฐาน 6 ประเภท ที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการและความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับจากบริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยประเมิน ระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการความพึงพอใจ 6 ประเภทนั้น คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (Convenience) ซึ่งแยกออกเป็น
 - 1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ (Office Waiting Time)
 - 1.2 การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ (Availability of Care When Needs)
 - 1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ (Ease of Getting to Care)
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Co-Ordination) ซึ่งแยกออกเป็น
 - 2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการ ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (Getting All Needs Met at One Place)
 - 2.2 ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ใช้บริการ
 - 2.3 ได้มีการติดตามผลงาน (Follow-Up)
3. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Information)
4. ความพึงพอใจต่ออัธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดง อัธยาศัยท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการและความสนใจ ห่วงใยต่อผู้ใช้บริการ
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of Care) ได้แก่ คุณภาพของการบริการต่อผู้ใช้บริการ
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Output-Off-Pocket Cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ

Kotler (1994, อ้างถึงใน กิตติยา เหมันต์, 2548, น. 12) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ ว่าเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงานหรือประสิทธิภาพ กับความคาดหวังของผู้ใช้บริการโดยผู้ใช้บริการได้รับบริการต่ำกว่าความคาดหวังจะเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าตรงกับความคาดหวังผู้ใช้บริการจะเกิดความพอใจและถ้าสูงกว่า ความคาดหวังจะเกิดความประทับใจ

Chaphin (1998, p. 256, อ้างถึงใน ชูโชค ทิพย์โสทธิ, 2545, น. 23) กล่าวว่า ความพึงพอใจ ตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา หมายถึง เป็นความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุถึงจุดหมาย โดยมีแรงกระตุ้น

Cullen (2001, p. 664) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความรับรู้ของบุคคล ทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่าง ๆ ทั้งในระดับแคบที่เกี่ยวกับลักษณะ บริการที่มีต่อคุณภาพบริการ เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือน่าไว้วางใจของผู้ให้บริการ เป็นต้น และในระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้บริการที่ได้จากบริการทุกประเภทที่นำไปเป็นข้อสรุปรวมความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กร

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปความพึงพอใจว่า “ความพึงพอใจ” เป็นความรู้สึก ภายในจิตใจ ของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งเป็นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด อย่างไรก็ตามหากคาดหวัง หรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้าม อาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตน ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อยและความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็น นามธรรม

ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกต โดยการแสดงออกมีสิ่งที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล

2.2.2 ลักษณะเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ศรีประภา หันกวางษ์ (2545, น. 22) ได้กล่าวถึง ลักษณะความพึงพอใจว่าในการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจจะเกิดได้เมื่อสัมพันธ์ภาพในการให้ความรู้ของบุคลากรผู้ให้บริการซึ่งเป็นสัมพันธ์ภาพ ที่มุ่งเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทางความคิดของผู้มารับบริการ เช่น การให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้องในประเด็น ต่าง ๆ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนในการติดต่อกับหน่วยงานอื่น ๆ การตอบ คำถาม การให้คำอธิบาย การให้ความรู้ขณะรอติดต่อกับแผนกอื่น ๆ การให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนในการยื่นแบบเอกสาร ต่าง ๆ การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงหรือความเคลื่อนไหวของงานตลอดจนการที่บุคลากร ให้โอกาสในการซักถามเพื่อนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ทางความคิด

อัจฉรา สมสวย (2545, น. 28) กล่าวว่า ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัย แวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นผ่านการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวัง ไว้

นอกจากนี้ ความพึงพอใจของบุคคลโดยบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขา มีความรู้สึก ว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อม จะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้นขึ้นอยู่กับความยุติธรรม ของผลตอบแทน

สิริกัญญา พัฒนภูทอง (2546, น. 9) การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานหรือองค์การ ที่จะให้ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือ การให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการไม่ใช้อารมณ์ และไม่มีความชอบพอ ใครเป็นพิเศษซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการทุกระดับความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญ ในการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล ต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น ๆ และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละบุคคลมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันออกไปในสถานการณ์บริการ ก็เช่นเดียวกัน บุคคล รับรู้สิ่งต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพการบริการซึ่งประสบการณ์ ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวัง ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับ จริงในสถานการณ์หนึ่งในสถานการณ์ก่อนที่ผู้ใช้บริการจะมารับบริการก็ตาม มักจะมีมาตรฐาน การบริการนั้นอยู่ในใจอยู่แล้ว ซึ่งอาจเป็นแหล่งอ้างอิงคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการประสบการณ์

ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าจากผู้อื่น การรับทราบการประกันข้อมูลจากที่ต่าง ๆ การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้ เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้บริการใช้เปรียบเทียบบริการที่ได้รับในวงจรการให้บริการตลอดช่วงเวลาเผชิญความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับบริการก่อนมาใช้บริการ หรือความคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาเผชิญความจริงหรือพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวัง หากสิ่งที่รับเป็นไปตามที่คาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อนจากความหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคิดหวังไว้ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งที่บุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงข้ามก็ตามนอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ (2548, น. 173) ได้กล่าวว่า เมื่อความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมากต่อการบริการ ดังนั้นผู้ประกอบการบริการจะต้องทำความเข้าใจต่อลักษณะและองค์ประกอบความพึงพอใจอย่างถี่ถ้วน ได้แก่

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับรอง บุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพของการบริการโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยหรือจากการอ้างอิงใด ๆ ตั้งแต่อดีต จนปัจจุบัน เช่น คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน โฆษณา เป็นต้น ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจากการบริการ หากการบริการเป็นไปตามความต้องการของผู้บริการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนั้น

2. ความพึงใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่งในการใช้บริการบุคคลย่อมมีข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่าง ๆ เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อนเพื่อข้อมูลที่ได้จากธุรกิจบริการแบบเดียวกัน เป็นต้น เกิดเป็นความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับจากการบริการ ซึ่งจะมีอิทธิพลแก่ผู้รับบริการในการที่จะใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการ หากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังย่อมเกิดการยืนยันความถูกต้องต่อการบริการและเกิดเป็นความพึงพอใจในการรับบริการ แต่หากไม่ได้รับการบริการที่เป็นไปตามความคาดหวังก็จะเกิดเป็นการยืนยันความไม่ถูกต้อง และเกิดเป็นความไม่พึงพอใจได้

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลามูลบุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึกประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างเวลานั้น ทำให้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้นลงตลอดเวลาส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไป

ศักดิ์ชัย วงศ์หลวง (2549, น. 25) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยวัดจากสิ่ง ต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม คือ รูปแบบการบริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาพ และเสมอหน้า ไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นใคร
2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา คือ รูปแบบการให้บริการตามลักษณะความจำเป็น รีบด่วน และตามความต้องการ
3. การให้บริการอย่างพอเพียง คือ ความพึงพอใจในด้านสถานที่บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ รูปแบบการพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

2.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ

พิมผกา บุญพา (2547, น. 36) ได้รวมความหมายของแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานที่ได้ความหมายสอดคล้องกัน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือ หมายถึง ความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End-State in Feeling) ที่เกิดขึ้นจากความสำเร็จตามวัตถุประสงค์
2. เป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดอ้อมใจ เมื่อต้องการ หรือแรงจูงใจของตนเองได้รับการตอบสนอง
3. ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งที่สามารถให้แทนกันได้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถ้าสภาพความพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบและแสดงให้เห็นภาพความไม่พอใจนั่นเอง
4. ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และจะเสียดสิ่งไม่ต้องการ
5. เป็นคุณภาพหรือระดับของความชอบ ความพอใจ ซึ่งเป็นผลจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งนั้น
6. ความพึงพอใจเป็นการให้คุณค่าทางความรู้สึกของคนเราซึ่งมักสัมพันธ์กับโลกทัศน์ ซึ่งเกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ซึ่งความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เมื่อความรู้สึกดี เลว ความพึงพอใจ ไม่พอใจ สนใจ ไม่สนใจ เป็นต้น
7. ความต้องการบรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุขสังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออกด้านกายภาพ
8. ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของมนุษย์ที่แบ่งเป็นสองแบบ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นจะมีความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างไปจากความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย่อยกลับสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบและความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึก

ทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจโดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

นักทฤษฎี กริธีร์ญู (2550, น. 12) ได้จำแนกหลักการเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา กลุ่มนี้ ได้แก่ Maslow, Herzberg, Likert โดยมองความพอใจในงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น ๆ

2. กลุ่มภาวะผู้นำ (Leadership School) มองความพึงพอใจในงานจากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในกลุ่มนี้ ได้แก่ Blake, Moutor, Fiedler

3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล (Effort-Reward Bargain School) เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจในงานจากรายได้ เงินเดือน และผลตอบแทนอื่น ๆ กลุ่มนี้ ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัย Manchester Business School

4. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการ (Management Ideology School) มองความพึงพอใจจากพฤติกรรมกรรมการบริหารขององค์กร ได้แก่ Crozier and Goldner

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน (Work Content and Job Design) ความพึงพอใจในงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวความคิดนี้ ได้แก่ นักวิชาการจากสถาบันทวิสตอค (Tavis tock Institute)

Aday and Andersen (1975, p. 6) ได้ศึกษาถึงความสำคัญของประชาชนต่อการรับบริการ และได้ชี้ถึงปัจจัยพื้นฐาน 6 ประการ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความรู้สึกของผู้ให้บริการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ ดังนี้

- 1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ
- 1.2 การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ
- 1.3 ความสะดวกที่ได้รับในสถานบริการ

2. ความพึงพอใจต่อการประสานบริการ แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ ดังนี้

2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือ ประชาชนสามารถขอรับบริการได้ทุกประเภทตามความต้องการในการติดต่อ ณ จุดใดจุดหนึ่ง

- 2.2 เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจ
- 2.3 เจ้าหน้าที่ได้ติดต่อตามการให้บริการ

3. ความพึงพอใจต่ออรรถยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ ได้แก่ การแสดงอรรถยาศัยท่าทางที่ดีเป็นกับเองของผู้ให้บริการ และแสดงความห่วงใยต่อประชาชน

4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับบริการ แบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบ ดังนี้

- 4.1 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ
- 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ

5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ได้แก่ คุณภาพของการดูแลทั้งหมดที่ประชาชนได้รับในทัศนคติที่มีต่อบริการของหน่วยงาน

6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

2.2.4 ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจ

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550, น. 27) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกอบด้วย ปัจจัยดังนี้

1. การบริการนั้น จะต้องมีการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้บริการจะต้องแสดงให้ผู้รับบริการมองเห็นถึงความต้องการของผู้รับบริการถึงความเอาใจใส่และความจริงใจต่อการบริการที่ส่งมอบให้ผู้รับบริการ

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ใช้เกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่ต้องจ่ายออกไป โดยผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการและเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการ

3. สถานที่ใช้บริการ ผู้ให้บริการที่มีผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ในทุกด้าน

4. การส่งเสริมแนะนำ ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการให้บริการและภาพลักษณ์ของการบริการ ผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการนำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจคุณภาพบริการ ต่อไป

5. ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการการวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมการให้บริการและนำเสนอบริการที่ผู้ใช้บริการต้องการความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคาร สถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสมลงตัวก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการและสื่อภาพลักษณ์นี้ออกไปสู่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้อีกด้วย

7. กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากรเทคโนโลยีเข้ามาร่วมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้บริการและผู้รับบริการ

2.2.5 การวัดความพึงพอใจ

สุนทรี ฮวดสำราญ (2551, น. 98) ในการวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจเป็นคำถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวัดความพึงพอใจโดยตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่จะได้ข้อมูลที่แท้จริง

3. การสังเกตเป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคล เป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กิริยาท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

2.2.6 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Aday and Andersen (1978, p. 25) กล่าวถึง ทฤษฎีที่ชี้พื้นฐาน 6 ประเภท ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับจากบริการเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการความพึงพอใจ 6 ประเภท

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ซึ่งแยกออกเป็น
 - 1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ
 - 1.2 การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ
 - 1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ
 - 2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
 - 2.2 ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ใช้บริการ
 - 2.3 ได้มีการติดตามผลงาน
3. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ
4. ความพึงพอใจต่ออรรถาศัย ความสนใจของผู้ใช้บริการ ได้แก่ การแสดงอรรถาศัยทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการและความสนใจ ห่วงใยต่อผู้ใช้บริการ
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ ได้แก่ คุณภาพของการบริการต่อผู้ใช้บริการ
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ

Ktler and Armstrong (2002, pp. 87-88) กล่าวว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับเคลื่อน (Drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่างเป็นความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจเมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความหมาย ลักษณะ ปัจจัยความพึงพอใจในการให้บริการดังกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัย จึงบูรณาการจากกรอบงานวิจัยของ (Aday and Andersen, 1978) เป็นกรอบแนวคิดด้านตัวแปรตามในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ หมายถึง ผู้รับบริการสามารถเข้าถึง การบริการได้ง่าย มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และบริการผู้รับบริการด้วยความเสมอภาค
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ หมายถึง การได้รับบริการทุกประเภท ในสถานที่หนึ่ง คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการได้ทุกประเภทตามความต้องการในการติดต่อ ณ จุดใดจุดหนึ่ง ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการได้มีการติดตามผลงาน
3. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ หมายถึง มีการชี้แจงหรือให้ข้อมูล หลักเกณฑ์ และวิธีการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการให้ผู้รับบริการทราบ
4. ความพึงพอใจต่ออรรถาศัย ความสนใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง การแสดงอรรถาศัย ในทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ใช้บริการและความสนใจ ห่วงใยต่อผู้ใช้บริการ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถาม ของผู้รับบริการอย่างเต็มที่
5. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ หมายถึง ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของ ผู้รับบริการจากการประเมินคุณภาพค่าบริการที่ต้องจ่ายออกไป

2.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ

การพึงพอใจและประทับใจ (Customer Assurance) หมายถึง การทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการ เกิดความประทับใจ เกิดความพอใจ หรือความรู้สึกที่ดีต่อบริการ ประชาชนต้องมีความสะดวกใจ ในการรับบริการ กล่าวคือ มารับบริการได้สะดวก ปราศจากข้อสงสัย หรือสับสนในการรับบริการได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ผู้บริการด้วยความรวดเร็ว เรียบร้อย สุภาพ ได้รับความช่วยเหลือชี้แนะ ได้รับความเอาใจใส่เป็นอย่างดี รวมทั้งเกิดความสบายหูสบายตาเมื่อได้มาสัมผัสกับหน่วยบริการ และเจ้าหน้าที่ที่บริการ สิ่งที่ต้องตระหนักตั้งแต่ต้น คือ ความประทับใจนั้นเป็นเรื่องของความรู้สึก ของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน อันเนื่องมาจากความต้องการ ความคาดหวัง และพื้นเพประสบการณ์ ของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันและที่สำคัญ ก็คือ ความประทับใจมิได้เกิดจากการใคร่ครวญใช้เหตุผล ตามข้อเท็จจริงแต่เกิดจากอารมณ์สิ่งที่ประชาชนหรือผู้เข้ารับบริการได้สัมผัสจากการบริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม

ชนะดา วีระพันธ์ (2555, น. 14-15) บริการประทับใจ หมายถึง บริการที่ผู้รับเกิดความรู้สึก บางอย่างที่พึงใจ หากบริการที่ดีเป็นที่พึงพอใจก็ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในทางที่ดี คือ เกิดความสุข ความพอใจ ความชอบพอ ความชื่นชม อยากรับบริการอีก รวมทั้งพูดปกป้องหากมีใคร มาตำหนิบริการของพนักงานที่เขาประทับใจนั้น ทั้งนี้ก็เพราะพนักงานบริการได้สร้างภาพลักษณ์ อันเป็นที่ประทับใจในทางที่ชื่นชมยกย่อง

สิ่งที่ต้องตระหนักตั้งแต่ต้น คือ ความประทับใจนั้น เป็นเรื่องของความรู้สึกของแต่ละคนที่ไม่ เหมือนกัน อันเนื่องมาจากความต้องการ ความคาดหวังและพื้นเพประสบการณ์ของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน และที่สำคัญ ก็คือ ความประทับใจมิได้เกิดจากการใคร่ครวญใช้เหตุผลตามข้อเท็จจริงแต่เกิดจากอารมณ์ สิ่งทีประชาชนได้สัมผัสจากการบริการนั้น คือ กระบวนการการบริการและการที่ได้รับการปฏิบัติ จากพนักงานที่ให้บริการ

1. กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการยังขึ้นกับกระบวนการการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส และสะดวก

2. พนักงานที่บริการ พฤติกรรมและวิธีการบริการของพนักงานที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับพนักงานที่บริการประชาชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทย ซึ่งยังมีได้พัฒนาเทคโนโลยีบริการซึ่งลดโอกาสสัมผัสติดต่อโดยตรงระหว่างพนักงานที่บริการกับประชาชนเรื่องที่จะทำ ให้ประชาชนเกิดความประทับใจที่ดี (หรืออาจเกลียดชังประทับใจดี ถ้าได้บริการไม่ดี

2.3.1 เทคนิคการสร้างความประทับใจในการบริการ

ชนะดา วีระพันธ์ (2555, น. 14-15, อ้างถึงใน ปรัชญา เวสารัชช, 2540, น. 48-53) ได้กล่าวไว้ว่าเกี่ยวกับวิธีการสร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ อาจทำได้หลากหลายขึ้นอยู่กับกำลังทรัพยากรที่มีและความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดี โดยพนักงานผู้ให้บริการเป็นเรื่องสำคัญพนักงานผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกที่ดีสนใจและตั้งใจพัฒนาการบริการของตนให้เกิดความประทับใจที่ดีสำหรับประชาชนแล้วจะต้องมีขบวนการวิธีปฏิบัติที่สร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ คือ

1. การจัดระบบในการให้บริการที่มีคุณภาพอาจทำได้หลายทาง

1.1 การให้บัตรคิวโดยรับบัตรคิวจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์หรือหยิบจากจุดวางบัตรคิวแต่ทั้งนี้ต้องมีการประกาศให้ทราบตลอดเวลา

1.2 การจัดแถว การจัดช่องให้ติดต่อโดยการจัดช่องหรือแถวให้ประชาชนเข้าแถวอย่างเป็นระเบียบ

1.3 การจัดหรือกำชับพนักงานผู้ให้บริการคอยดูแลเป็นครั้งคราวเพื่อให้เกิดระเบียบ

1.4 การจัดช่องพิเศษในกรณีที่มีเรื่องที่ต้องติดต่อบางเรื่องสามารถดำเนินการได้รวดเร็วก็ควรแยกเรื่องดังกล่าวออกจากช่องปกติและจัดเป็นช่องทางด่วนให้โดยประชาสัมพันธ์ให้ทราบและชัดเจน เช่น

1.4.1 การจัดเวลาทำการ เริ่มจาก 08.30 น. ถึง 16.30 น.

1.4.2 การระบุเวลาดำเนินการ หน่วยบริการที่ดีควรระบุเวลาดำเนินการให้ชัดเจนเพื่อที่ประชาชนจะได้ทราบระยะเวลาในการดำเนินการ

1.4.3 การจัดจุดรับบริการ จุดที่รับผิดชอบควรเป็นจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนควรเป็นจุดที่อยู่บริเวณด้านหน้าของหน่วยงาน

1.4.4 การให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One-Stop Service) หมายถึง การนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกันในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็วขึ้นในระบบบริการที่ดีภาระทั้งหลายควรตกกับพนักงาน ส่วนประชาชนควรได้รับความสะดวกมากที่สุด การกำหนดจุดรับผิดชอบจัดให้เหลือน้อยที่สุดประชาชนควรติดต่อที่จุดเดียวและเจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการทั้งหมดให้แล้วเสร็จ

2. การอำนวยความสะดวก ประชาชนได้รับความสะดวกมากเท่าไรก็จะยิ่งทำให้เกิดความรู้สึกและความประทับใจที่ดีมากโดยสามารถจัดให้แก่ประชาชน ได้ดังนี้

2.1 ความสะดวกระหว่างรอ หน่วยบริการควรเร่งบริการให้รวดเร็ว ลดเวลาที่ผู้รับบริการให้น้อยลงที่สุด หากจำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรอหน่วยงานบริการต้องจัดให้ประชาชนเกิดความสะดวกในการรอ เช่น จัดให้มีสถานที่ และที่นั่งรอเพียงพอไม่แออัด ไม่เบียดเสียด ไม่ยัดเยียด

2.2 ความสะอาดของสถานที่ ความประทับใจของประชาชนขึ้นอยู่กับความสะอาดของสถานที่ ความเรียบร้อยของอาคารสถานที่โดยเฉพาะห้องสุขา

2.3 ความสะดวกของประชาชนบางกลุ่ม ประชาชนที่เข้ามาติดต่อมีหลายกลุ่มหลายประเภท โดยเฉพาะคนพิการควรจัดให้มีทางเลื่อนสำหรับรถเข็น

3. การใช้เทคโนโลยียุคสมัยใหม่ เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเก็บและประมวลผลข้อมูล ผ่อนแรงในการทำงาน สร้างความถูกต้อง ช่วยลดความผิดพลาดของมนุษย์ ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็ว และช่วยให้ผลงานมีความเรียบร้อย เทคโนโลยีสามารถนำมาใช้สำหรับงานบริการ เช่น

3.1 แบบฟอร์มไม่จำเป็นต้องเป็นแบบฟอร์มที่จัดพิมพ์โดยส่วนราชการ หน่วยบริการควรยินยอมให้ผู้ติดต่อสามารถพิมพ์แบบฟอร์มของตนเอง

3.2 การให้ข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันมีการพัฒนาของเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ หน่วยบริการควรใช้ประโยชน์จากการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อเสริมประสิทธิภาพในการบริการ เช่น ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และให้ข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ

3.3 การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนงานบริการ เทคโนโลยีหรือเครื่องมือสมัยใหม่ช่วยในการบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อช่วยในการพิมพ์หรือบันทึกผลงานแทนการลงรายการด้วยตัวบุคคล

สรุปได้ว่า การให้บริการเพื่อให้เกิดความประทับใจสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อนั้นมีมากมายหลากหลายวิธี โดยส่วนรวมแล้วเทคนิควิธีเหล่านี้เน้นที่การจัดระบบที่เหมาะสม การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนที่สำคัญ คือ พนักงานผู้ให้บริการต้องมีความสนใจ มีจิตสำนึกในการให้บริการ และความพยายามนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม

2.3.2 ความสะดวกในการให้บริการ

ความสะดวกในการให้บริการ (Access) หมายถึง ความสะดวกในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการครอบคลุมถึงเวลาที่เปิดดำเนินการ สถานที่ตั้ง และวิธีการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ เช่น สถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกแก่การไปติดต่อและให้บุคลากรในงานให้บริการแบบครบวงจรนำเอกสารวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินการด้านต่าง ๆ และได้จัดระบบเทคนิค วิธีการที่ต้องใช้เพื่อให้เกิดความสะดวกคล่องตัวและมีความรวดเร็วในการให้บริการให้แก่ผู้ให้บริการแบบครบวงจรทั้งหมดที่โต๊ะบริการการศึกษาตรงกลางบริเวณที่ผู้ใช้บริการเข้ามาภายในห้องงานบริการแบบครบวงจร โดยมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวทำหน้าที่ให้บริการครบวงจรทั้งหมดที่จุดเดียวโดยผลัดเปลี่ยนหน้าที่รับบริการตามกำหนดเวลาและควรมีการพัฒนาในด้านต่าง ๆ เพื่อความสะดวกในการให้บริการ ดังนี้

1. การพัฒนาบุคลากรในการให้บริการให้สอดคล้องกับการบริการแบบครบวงจร

บุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการแบบครบวงจรจะต้องหาวิธีการทำงานที่ดีขึ้นและสะดวกสบายแก่ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการมากขึ้นอยู่ตลอดเวลา เพื่อส่งผลต่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สามารถลดเวลา ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากแต่ยังคงทำให้มีมาตรฐานที่ถูกต้อง สร้างผลผลิตหรือความพึงพอใจ

ของผู้ใช้บริการให้พัฒนาดีขึ้น โดยให้มีการถ่ายทอดวิธีการทำงานที่เปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ให้แก่ผู้ร่วมงาน ในโอกาสนำเสนอเทคนิคการดำเนินงานในกิจกรรม KM (Knowledge Management) เพื่อการปรับปรุงงานร่วมกันโดยใช้แนวคิดของการปรับปรุงงานให้ง่ายขึ้น (Work Simplification)

2. ปรับปรุงสถานที่และสิ่งแวดล้อม (Place)

เพื่อการให้บริการทุกอย่างในการรับสมัคร ลงทะเบียน คำร้อง ให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหา ให้สามารถใช้ได้อย่างครบวงจรที่เดียวที่ให้บริการและอยู่ภายในห้องเดียวกันโดยเจ้าหน้าที่ไม่ต้องเสียเวลาไปที่อื่น ตัวอย่างเช่น การใช้ คอมพิวเตอร์ การใช้เครื่องพิมพ์ เครื่องถ่ายเอกสาร สแกนเนอร์ในเครื่องเดียวกัน (Multi Function) และมีโทรศัพท์ ชั้นเก็บเอกสารที่ให้บริการหรือในบริเวณเดียวกัน

3. ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ (Process)

3.1 ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ง่าย (Work Simplification) โดยใช้แนวคิดของการปรับปรุงงานให้ง่าย (Work Simplification) ที่ให้ความสำคัญต่อหลักการพื้นฐานที่สำคัญ 4 ประการ (ECRS) ได้แก่

3.1.1 การขจัด (Eliminate) คือ การตัดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นในกระบวนการออกไป ช่วยลดเวลา ทรัพยากร ค่าใช้จ่ายที่จะต้องสูญเสียไปหรือไม่คุ้มค่าในการทำงานออกไปเพื่อการให้บริการให้ง่ายขึ้นและรวดเร็วแต่ถูกต้องตรงกัน ตัวอย่างเช่น ผู้ให้บริการที่ศูนย์วิทย์พัฒนา ที่ให้บริการ One Stop Service จะทำงานที่ให้บริการเพื่อให้บริการรับสมัครนักศึกษาตามกระบวนการที่กำหนดเท่านั้นไม่ต้องเสียเวลาส่งเงินและหลักฐานข้อมูลไปให้มหาวิทยาลัยเอง โดยจะมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบด้านนี้โดยตรงดำเนินการต่อให้อยู่แล้ว เช่นเดียวกันกับการให้บริการลงทะเบียนเรียน คำร้อง เพื่อให้มีความสะดวกรวดเร็วและถูกต้องเป็นมาตรฐานเดียวกันด้วย

3.1.2 ลดขั้นตอน (Eliminate) ของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการให้สะดวกรวดเร็ว โดยลดขั้นตอนการติดต่อการใช้บริการให้น้อยที่สุดเหลือเพียงจุดเดียวและมีการกรอกข้อมูลตามแบบฟอร์มต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการให้ง่ายเท่าที่จำเป็นให้เหลือน้อยที่สุดตัว อย่างเช่น ที่ศูนย์วิทย์พัฒนาในการลงทะเบียนเรียนให้นักศึกษกรอกข้อมูลเพียงชื่อนักศึกษา รหัสนักศึกษา เบอร์โทรศัพท์ ลงทะเบียนเรียน/ซ่อมชุดวิชา หรือลาพัก ซึ่งสอดคล้องกับการรับลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในขั้นตอนเดียวพร้อมกับชำระเงิน

3.1.3 การทำให้ง่ายขึ้น (Simplify) โดยให้สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการได้เสร็จทันที ช่วยให้ทำงานได้ง่ายขึ้น เร็วขึ้น สะดวกขึ้นและช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงาน โดยใช้ฐานข้อมูลผู้ใช้บริการจากองค์กรนั้นผ่านระบบอินเทอร์เน็ตหรือข้อมูลจากงานบริการแบบครบวงจรที่บันทึกไว้ซึ่งมีเครื่องคอมพิวเตอร์มาสนับสนุนที่จุดให้บริการทำให้การบริการเกิดความสะดวกรวดเร็ว โดยไม่จำเป็นต้องเสียเวลาค้นหาเอกสารเพื่อตรวจสอบและนอกจากการให้บริการจากผู้ให้บริการเองแล้วผู้ใช้บริการสามารถบริการตนเองได้ในการหาข้อมูลต่าง ๆ โดยมีการเตรียมสถานที่และคอมพิวเตอร์ไว้บริการอีกด้วย

4. การพัฒนาด้านการบริการแบบครบวงจร จะทำให้บุคลากรผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ (People) สถานที่ (Place) และกระบวนการ (Process) มีการพัฒนาที่สำคัญ ดังนี้

4.1 การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ (People) ให้เป็นผู้ที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการ เช่น มีทัศนคติ ที่ถูกต้องในการให้บริการ มีมิตรไมตรี สามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว

มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดีมีความ สุขภาพ มีความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือและให้บริการด้วยความเสมอภาค

4.2 การพัฒนาสถานที่ (Place) และสภาพแวดล้อมจะมีความเหมาะสมต่อการให้บริการที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็วทำให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจมากขึ้น

4.3 การพัฒนากระบวนการ (Process) จะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว การให้บริการแบบครบวงจรทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการที่สื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบมีการติดตามผลการบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงให้เหมาะสม ต่อไป

5. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะหรือคำติชมของผู้รับบริการในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการขององค์กร

5.1 การติดต่อสื่อสารในองค์กร สามารถจำแนกช่องทางออกเป็น 2 ช่องทาง คือ

5.1.1 ช่องทางการติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication Channels) เป็นการติดต่อสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผน มีขั้นตอน โดยผ่านระเบียบข้อบังคับโครงสร้างการบริหารขององค์กร โดยอาจจะเป็นการสื่อสารจากบนลงล่าง หรือล่างขึ้นบน หรือในระดับเดียวกันก็ได้ การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการนี้จะมีเงื่อนไขที่สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ของผู้ส่งและผู้รับข่าวสารดังนี้

5.1.1.1 การติดต่อสื่อสารนั้นต้องสร้างความเข้าใจที่ดีและถูกต้องแก่ผู้รับข่าวสาร

5.1.1.2 ข่าวสารที่ส่งออกไปต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร

5.1.1.3 การติดต่อสื่อสารนั้นควรสอดคล้องกับความสนใจของผู้รับข่าวสาร

5.1.1.4 ผู้รับข่าวสารต้องสามารถที่จะปฏิบัติ หรือยอมรับข่าวสารนั้นได้ทั้งทางจิตใจและร่างกาย การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการจะประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพได้ต่อเมื่อผู้บริหาร มีความรอบรู้ และชำนาญในการติดต่อสื่อสาร และระบบการบริหารองค์กรที่แตกต่างกันก็ย่อมมีผลต่อการติดต่อสื่อสารด้วย ตัวอย่างการติดต่อสื่อสารลักษณะนี้ เช่น การติดต่อราชการ หรือการกระทำที่ต้องมีลายลักษณ์อักษรตามระเบียบบริหารราชการฯ

5.1.2 ช่องทางการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication Channels) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กรตามกลุ่มสังคม หรือความชอบพอโดยตรงอาศัยความสัมพันธ์ คับเคย การแนะนำจากเพื่อนฝูง การรู้จักเป็นการส่วนตัว โดยไม่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างของการบริหารองค์กรเป็นลักษณะของการพบปะพูดคุยสนทนากัน การระบายความทุกข์ หรือการขอคำปรึกษากันในงานเลี้ยง ซึ่งจะเป็นลักษณะแบบปากต่อปาก ประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสารจะมีมากหรือน้อยขึ้นกับการยอมรับความเข้าใจ และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในกลุ่มที่ไม่เป็นทางการด้วยกัน

5.2 การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ มีลักษณะการกระจายข่าวแบบพวงงอน ซึ่งอาจเป็นปอเกิดของข่าวลืออันเป็นการทำลายขวัญ ชื่อเสียง และทำลายอำนาจหน้าที่ที่มีอยู่ในองค์กรได้อย่างไรก็ตามถ้ามีการติดต่อสื่อสารลักษณะนี้มาใช้เสริมการติดต่อสื่อสารในลักษณะที่เป็นทางการได้นั้น

ก็อาจจะช่วยส่งผลให้งานสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้ก็ดูจะสำคัญที่จะนำไปสู่ความเข้าใจของระบบการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการของผู้บริหาร คือ

5.2.1 ให้ความสำคัญกับกลุ่ม

5.2.2 เอาใจใส่กับผู้นำกลุ่ม

5.2.3 ให้ความสนใจกลุ่ม

6. ลักษณะการสื่อสารในองค์กร

6.1 ระบบรวม (Macro Approach) ภาพรวมทั้งองค์กร

6.1.1 การติดตามรายงานและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกิดขึ้นภายนอกกำหนดให้พนักงานมีหน้าที่รับผิดชอบติดตามข้อมูล รายงาน วิเคราะห์ถึงผลกระทบจากข้อมูลภายนอก

6.1.2 การพิสูจน์ให้เห็นจริง ทำได้ตามที่ตกลงไว้หรือไม่

6.1.3 การติดต่อกับองค์กรอื่น โดยหาข้อมูลทางวารสารหนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต การแสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญอื่น ๆ แลกเปลี่ยนข้อมูลในกลุ่มเครือข่ายเดียวกัน

6.1.4 การกำหนดวัตถุประสงค์ พิจารณาจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากภายนอก
ขีดความสามารถ

6.2 ระบบย่อย (Micro Approach) หน่วยงานย่อยในองค์กร

6.2.1 การเป็นสมาชิกของกลุ่ม สื่อสารสร้างความเข้าใจ มีเป้าหมายร่วมกัน

6.2.2 การปฐมนิเทศและการฝึกอบรม ให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ
ในการปฏิบัติงาน

6.2.3 การสร้างบรรยากาศในการทำงาน พุดคุยปรึกษากันอย่างเสรี การเปิดเพลง
เบา ๆ

6.2.4 การควบคุมและการสั่งงาน ต้องอาศัยเครื่องมือทางการสื่อสารที่ดี และมีประสิทธิภาพ เช่น การประชุมภายใน หนังสือเวียน วิทยุสื่อสาร Internet Fax โทรศัพท์ เป็นต้น

6.2.5 การสร้างความพอใจ สร้างระบบการสื่อสารในองค์กรที่เหมาะสม เช่น
เสียงตามสาย วารสาร บอร์ดประชาสัมพันธ์ อีเมล จุดนัดพบ (Meeting Point)

6.3 ระบบเฉพาะบุคคล (Individual Approach) เป็นพฤติกรรมทางการสื่อสาร
แต่ละบุคคล

6.3.1 การพูดกันในกลุ่มที่ทำงานด้วยกัน เพื่อสร้างความเข้าใจ แลกเปลี่ยนทัศนคติ
ความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

6.3.2 การเข้าร่วมประชุม การนำเสนอข้อมูล การแก้ปัญหา การโน้มน้าวให้บุคคลอื่น
ยอมรับ

6.3.3 การเขียนคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานและเป็นการสื่อสารระหว่างองค์กร
กับบุคคลภายนอก

6.3.4 การร่างจดหมาย ใช้เวลาที่จำกัด และต้องทำให้ผู้อ่านเกิดความประทับใจ
นักวิชาการได้ให้ความหมายของการสื่อสารไว้หลายประการ เช่น

Ballow, Gilson and Odiorne (1962) ได้กล่าวว่า การสื่อสารในองค์กร หมายถึง
การแลกเปลี่ยนคำพูด สัญลักษณ์ ตัวอักษรเพื่อเป็นการส่งผ่านข่าวสารที่ ต้องการให้ทราบถึงนโยบาย

และคำสั่งเพื่อนำไปปฏิบัติพร้อมกับรับฟังข้อเสนอแนะและความคิดเห็นต่าง ๆ กลับมาเพื่อให้เข้าใจความหมายและสื่อสารกันได้

Wibur Schramm (1971) กล่าวว่า การสื่อสาร หมายถึง การแลกเปลี่ยนสัญญาณข่าวสารระหว่างบุคคลโดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ดังนั้นการสื่อสาร หมายถึง การแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยใช้สื่อหรือช่องทางต่าง ๆ เพื่อมุ่งหมายโน้มน้าวจิตใจให้เกิดผลในการให้เกิดการรับรู้หรือเปลี่ยนทัศนคติ หรือเพื่อให้เปลี่ยนพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง

Schramm (1973, อ้างถึงใน เบญจวรรณ แจ่มจรรุญ, 2557) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นกันไปเรื่อย ๆ หรือที่เรียกว่าเป็นวงจรในการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันระหว่างบุคคล โดยจะเริ่มตั้งแต่การแปลความหมายไปจนถึงการส่งต่อข้อมูลซึ่งกันและกันจนกว่าทั้งสองฝ่ายจะเข้าใจซึ่งกันและกัน อาจสรุปได้ว่า คำจำกัดความของการสื่อสารอย่างใดอย่างหนึ่งอาจจะนำไปใช้ไม่ได้กับพฤติกรรมสื่อสารทุกรูปแบบเพราะบางในบางครั้งความหมายของการสื่อสารยังกว้างมากโดยแต่ละคำจำกัดความมักจะมีวัตถุประสงค์ในการใช้ที่แตกต่างกัน จึงทำให้เมื่อนำไปใช้ต้องพิจารณาและเลือกใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์และลักษณะการสื่อสารเป็นเรื่อง ๆ ไป ดังนั้นการสื่อสารจึงมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ อันได้แก่ ผู้ส่งสาร (Sender) ผู้รับสาร (Receiver) และตัวสาร (Message) เมื่อนำมารวมกันจึงเรียกว่าเป็นการสื่อสาร อย่างไรก็ตามองค์การไม่ว่าจะขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ประสิทธิภาพในการสื่อสารจะช่วยให้การปฏิบัติงานและดำเนินงานไปตามแผนและบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้โดยไม่มีอุปสรรคด้วยขอบเขตของการสื่อสารในองค์การจะต่างกับการสื่อสารในแบบอื่น ๆ ที่เคยทราบกันมา คือ จะต่างกับคำว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) ซึ่งมีความหมายจำกัดเฉพาะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลกับบุคคลที่จะมุ่งเน้นหนักไปในทางส่วนตัวเสียมากกว่า นอกจากนี้การสื่อสารขององค์การยังต่างจากคำว่า การสื่อสารมวลชน (Mass Communication) ที่เกี่ยวกับการสื่อสารในวงกว้างของสังคมหรือที่มุ่งเน้นเข้าสู่มวลชนเป็นสำคัญอีกด้วย

Rogers (1976, อ้างถึงใน เบญจวรรณ แจ่มจรรุญ, 2557) ให้ความหมายไว้ว่า การติดต่อสื่อสารเป็นการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริงความรู้สึกรู้สึกความคิดหรือการกระทำต่าง ๆ โดยมีเจตนาที่จะเปลี่ยนความรู้ ความเข้าใจ พฤติกรรมและทัศนคติที่แสดงออกโดยเปิดเผย นอกจากนี้

Daniels and Spiker (1994) กล่าวว่า การสื่อสาร คือ ความหมายที่บุคคลสองคนหรือมากกว่าสองขึ้นไปสร้างขึ้นร่วมกันโดยใช้วัจนภาษาและอวัจนภาษา และเกิดการรับรู้และแปลความหมายนั้น

Zaramba (2003, p. 5) กล่าวถึง การสื่อสารในองค์การว่า การสื่อสารในองค์การเป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์การและช่วยให้บุคลากรในองค์การได้รับทราบกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยการสื่อสารในองค์การ คือ เครื่องสร้างความเข้าใจ และสร้างวัฒนธรรมตลอดจนสามารถสร้างความมั่นคงให้กับองค์กรนั้น ๆ เป็นศูนย์รวมให้องค์กรนั้น ๆ ทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยผู้ใช้จะต้องเข้าใจและเข้าถึงกระบวนการสื่อสารเป็นอย่างดีเป็นการติดต่อระหว่างบุคคลในองค์การมีลักษณะเป็นเครือข่าย (Network) ซึ่งอาจกระทำได้โดยใช้เครื่องมือในการสื่อความหมายด้วยการพูด การเขียน การใช้สัญลักษณ์เพื่อให้ผู้อื่นรับทราบได้

1. การสื่อสาร จึงเป็นกระบวนการสำหรับแลกเปลี่ยนสารรูปแบบอย่างง่ายของสาร คือ จะต้องส่งจากผู้ส่งสารหรืออุปกรณ์เข้ารหัสไปยังผู้รับสารหรืออุปกรณ์ถอดรหัส อาจอยู่ในรูปแบบของท่าทางสัญลักษณ์บางอย่างอยู่ในรูปแบบของภาษา การสื่อสารเกิดจากความต้องการที่คนจะส่งข้อมูลหากัน การศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารอาจจำแนกได้หลายหมวดหมู่

2. การยอมรับนับถือ (Recognition)

การได้รับการชมเชย ยกย่อง เชื่อถือ และไว้วางใจในการทำงาน การให้เกียรติ และให้ความสำคัญจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกที่ได้รับการยอมรับและเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานเมื่ออยู่ในตำแหน่งระดับผู้นำหรือผู้ให้บริการ การได้รับการยอมรับและนับถือจากผู้คนที่ร่วมงานหรือผู้รับบริการกับคุณถือเป็นสิ่งจำเป็นแต่การได้รับการยอมรับและนับถือนั้นไม่ใช่เรื่องง่าย เพื่อนร่วมงานของคุณอาจนับถือคุณจากการทำงาน ความฉลาด ความสามารถในด้านต่าง ๆ แต่ยังมี การยอมรับนับถือด้านอื่นที่มากกว่านั้น การได้รับการยอมรับนับถือจากคนอื่นเป็นการส่วนบุคคล คุณถึงจะเรียกได้ว่าเป็นผู้ได้รับการยอมรับนับถืออย่างแท้จริงและนี่คือเคล็ดลับที่จะทำให้ได้รับการยอมรับเช่นนั้น

2.1 ติดต่อผู้อื่น

สุภาพกับทุกคนที่คุณพบเจอในทุกวันเริ่มจากในครอบครัว เพื่อนร่วมงานไปจนถึงผู้คนที่คุณอาจต้องพบปะเพียงชั่วคราว ยิ้มหรือพูดคำขอบคุณทุกครั้งที่คุณสามารถทำได้

2.2 ปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความเคารพ

เลิกการแสดงพฤติกรรมที่แสดงความไม่เคารพผู้อื่น เช่น กลอกตาบ่น ให้ความสนใจกับมือถือมากกว่าคู่สนทนา หรือนินทาผู้อื่น เพราะพฤติกรรมเหล่านั้นจะทำให้ผู้อื่นตัดสินตัวตนของคุณจากการกระทำเหล่านั้นและการตัดสินนั้นอาจจะเป็นการถาวร ดังนั้นอย่าลืมหันมาให้ความเคารพและหยุดพฤติกรรมที่ไม่แสดงความเคารพต่อผู้อื่นเสีย นอกจากนี้หากคุณอยู่ในการสนทนาที่คุณรู้สึกไม่เห็นด้วย การแสดงออกต้องพิจารณาให้รอบครอบว่าควรแสดงออกอย่างไรให้บรรยากาศของการสนทนาไม่ย่ำแย่

2.3 เป็นผู้ฟังที่ดี

การฟังนั้น เป็นทักษะที่ต้องแสดงออก ไม่ใช่แค่การฟังแบบเฉย ๆ ลองให้ความสนใจที่จะฟังการสนทนาต่าง ๆ กับคู่สนทนาอย่างตั้งใจ แสดงความคิดเห็น สอบถามเรื่องที่สงสัยหรือสร้างบรรยากาศที่ทำให้คู่สนทนาอยากเล่าเรื่องราวต่อไป อย่าลืมนึกว่าทุกคนต้องการได้รับการยอมรับ และมีความสำคัญทักษะด้านการฟังเป็นสิ่งที่ช่วยให้คุณในเรื่องนี้ได้และทำให้คุณมีเสน่ห์ในการสนทนามากขึ้น

2.4 ทำตัวให้เป็นประโยชน์

คุณสามารถได้รับการยอมรับนับถือได้จากการเป็นผู้ที่พร้อมให้การช่วยเหลือผู้อื่น ลองมองหาโอกาสแบบนั้นซึ่งคุณอาจจะเคยมองข้ามแล้วใช้โอกาสที่จะช่วยเหลือเหล่านั้นโดยไม่ต้องรอให้ใครเอ่ยปาก

2.5 อย่าหาแต่ข้อแก้ตัว

การกระทำของคุณเป็นผลมาจากสิ่งที่คุณเลือก มันจึงไม่มีเหตุผลที่คุณจะต้องหาข้อแก้ตัวในการทำงานนั้น หากคุณทำงานได้ไม่ดี บริหารเวลาไม่เป็น นั่นเป็นเพราะตัวของคุณเองอย่ามัวแต่หาข้อแก้ตัว เรียนรู้ที่จะยอมรับความผิดพลาดแล้วทำมันให้ดีขึ้น

2.6 อย่าเป็นคนเจ้าอารมณ์

การที่คุณยึดติดกับอารมณ์ เช่น ความโกรธ สิ่งเหล่านี้ไม่ได้ทำร้ายใครเลย นอกจากตัวคุณเอง ทุกคนมีอารมณ์ได้แต่ต้องเพียงชั่วคราวและปล่อยให้มันผ่านไปเพราะมันไม่สามารถทำให้อะไรดีขึ้นได้ ความเครียดจะยิ่งทำให้สถานการณ์แย่ลงและอาจส่งผลถึงสุขภาพของคุณเองด้วย ดังนั้นปล่อยให้สถานการณ์และอารมณ์ที่ไม่ดีนั้นผ่านไป เอาเวลาไปมุ่งมั่นกับเป้าหมายใหม่ดีกว่า

2.7 เป็นคนที่พร้อมเปลี่ยนแปลง

การเป็นคนตื้อดั่งนั้นจะทำให้คุณไม่สามารถพัฒนาได้ยอมรับที่จะพัฒนาตนเอง และการเปลี่ยนแปลง เรียนรู้ที่จะเป็นผู้ใหญ่ เรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ ลองกิจกรรมใหม่ ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเดิม ๆ ของคุณและอย่าลืมห่างวัลตนเองในการปรับเปลี่ยนตัวเองให้เป็นคนที่ดีขึ้นกว่าเดิม

จากการศึกษาข้อมูลงานวิจัยต่าง ๆ สามารถสรุปได้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการยอมรับนับถือ การที่บุคลากร ได้รับการยกย่องชื่นชม ได้รับกำลังใจ และได้รับความไว้วางใจ ในการปฏิบัติงานจากทั้งผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา ส่งผลให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน รู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง

2.4 บริบททั่วไป

เมื่อกล่าวถึงอัยการแล้วประชาชนส่วนใหญ่จะไม่ทราบถึงอำนาจหน้าที่ของอัยการอย่างถูกต้อง แท้จริงจะทราบแต่เพียงว่าอัยการมีหน้าที่ฟ้องผู้ต้องหาในคดีอาญาเท่านั้นโดยมักจะพูดกันว่าอัยการมีหน้าที่เอาคนเข้าคุก ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องเพราะไม่มีกฎหมายฉบับใดให้อำนาจอัยการเอาคนเข้าคุก ดังนั้นจึงต้องเผยแพร่ให้ประชาชนโดยทั่วไปรู้และเข้าใจถึงอำนาจหน้าที่ของอัยการที่กฎหมายกำหนดไว้ซึ่งพอจะสรุป ได้ดังนี้

1. อำนาจหน้าที่ในการอำนวยความยุติธรรม ได้แก่ การบริหารงานยุติธรรมในส่วนฝ่ายบริหารของรัฐเพื่อให้เกิดความสงบ เรียบร้อยและปลอดภัยในชีวิตร่างกายและทรัพย์สินโดยอัยการจะเป็นผู้พิจารณาพยานหลักฐานในสำนวนการสอบสวนที่พนักงานสอบสวนเสนอมาแล้ววินิจฉัยสั่งคดี ตลอดทั้งดำเนินคดีอาญาทางศาลในฐานะทนายแผ่นดินตามที่ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และกฎหมายอื่น ๆ บัญญัติไว้ว่าเป็นอำนาจหน้าที่ของอัยการ

2. อำนาจหน้าที่ในการรักษาผลประโยชน์ของรัฐ ได้แก่ การพิจารณาให้คำปรึกษาทางด้านกฎหมายแก่ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ ตรวจสอบร่างสัญญา ตอบข้อหารือตลอดจนทั้งการดำเนินคดีในศาลในฐานะทนายความของแผ่นดินแทนรัฐบาล หน่วยงานของรัฐที่เป็นนิติบุคคลที่ตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติหรือพระราชกฤษฎีกา

3. อำนาจหน้าที่ในการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย ได้แก่ การคุ้มครองสิทธิและรักษาผลประโยชน์ของประชาชนที่กฎหมายกำหนดไว้ให้เป็นอำนาจหน้าที่ของอัยการ เช่น ในคดีแพ่งให้อำนาจอัยการเข้าไปคุ้มครองสิทธิของบุคคลไร้ความสามารถ คนเสมือนไร้ความสามารถ คนสาบสูญ การร้องขอให้ศาลตั้งผู้จัดการมรดก การให้ความช่วยเหลือทางอรรถคดี โดยจัดการทนายอาสาให้ ตลอดทั้งการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชนทั่วไป

2.4.1 อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอัยการอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการตามพระราชบัญญัติอัยการ พ.ศ.2498

2.4.1.1 ดำเนินคดีอาญาตามที่กำหนดไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

2.4.1.2 ในคดีแพ่งมีอำนาจดำเนินคดีแพ่งแทนรัฐบาล

2.4.1.3 แก่ต่างคดีแพ่งหรือคดีอาญาในกรณีที่เจ้าพนักงานถูกฟ้องในเรื่องการที่ได้กระทำไปตามหน้าที่หรือราษฎรผู้หนึ่งผู้ใดถูกฟ้องเนื่องจากการที่ได้กระทำตามคำสั่งของเจ้าพนักงานซึ่งได้สั่งการโดยชอบด้วยกฎหมายหรือเข้าร่วมกับเจ้าพนักงานกระทำการในหน้าที่ราชการ

2.4.1.4 ว่าต่างหรือแก่ต่างคดีแพ่งให้เทศบาลหรือสุขาภิบาล แต่ต้องมีใช่เป็นคดีที่พิพาทกับรัฐบาล

2.4.1.5 ว่าต่างหรือแก่ต่างคดีแพ่งให้นิติบุคคลซึ่งได้มีพระราชบัญญัติหรือพระราชกฤษฎีกาได้ตั้งขึ้นแต่ต้องมีใช่คดีที่พิพาทกับรัฐบาล

2.4.1.6 เป็นโจทก์ในคดีที่ราษฎรผู้หนึ่งผู้ใดฟ้องเองไม่ได้เพราะมีกฎหมายห้ามไว้ เช่น ผู้ใดจะฟ้องบุพการีของตนเป็นคดีแพ่งหรือคดีอาญาไม่ได้ แต่เมื่อผู้นั้นร้องขอพนักงานอัยการมีอำนาจเป็นโจทก์ฟ้องแทนได้

2.4.1.7 ในคดีที่บุคคลใดถูกลงโทษเนื่องจากการกระทำอันละเมิดต่ออำนาจศาลถ้าศาลอุทธรณ์มีคำสั่งให้ปล่อยตัวผู้นั้นไป เมื่ออัยการเห็นสมควรจะฎีกาก็ได้

2.4.1.8 ในกรณีที่บุคคลใดผิดสัญญาประกันที่ทำไว้ต่อศาลอัยการมีหน้าที่ดำเนินคดีในการบังคับให้เป็นไปตามสัญญา

2.4.2 อำนาจหน้าที่ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

2.4.2.1 ร้องขอให้ศาลสั่งให้คนวิกลจริตเป็นคนไร้ความสามารถและร้องขอให้ศาลเพิกถอนคำสั่งให้เป็นคนไร้ความสามารถ

2.4.2.2 ร้องขอให้ศาลสั่งให้บุคคลซึ่งมีจิตฟั่นเฟือนหรือกายพิการและไม่สามารถประกอบหน้าที่การงานของตนเองเป็นคนเสมือนไร้ความสามารถและร้องขอให้ศาลเพิกถอนคำสั่งที่ได้สั่งให้เป็นคนเสมือนไร้ความสามารถ

2.4.2.3 ร้องขอให้ศาลสั่งการให้ทำไปพลางก่อนตามที่จำเป็นเพื่อจัดการทรัพย์สินของบุคคลที่ไปจากภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่

2.4.2.4 ร้องขอให้ศาลสั่งตัวแทนรับมอบอำนาจทั่วไปจัดทำบัญชีทรัพย์สินของผู้ไม่อยู่หรือขอให้ศาลสั่งให้ผู้จัดการหาประกันหรือแจ้งรายทรัพย์สินหรือถอดถอนผู้จัดการหรือตั้งผู้อื่นแทนต่อไปเมื่อมีเหตุอันสมควร

2.4.2.5 ร้องขอให้ศาลสั่งให้ผู้ที่ไม่ไปจากภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่เป็นคนสาบสูญและร้องขอให้ศาลสั่งเพิกถอนคำสั่งให้เป็นคนสาบสูญ

2.4.2.6 ร้องขอให้ศาลแต่งตั้งผู้จัดการชั่วคราวในกรณีที่ผู้จัดการนิติบุคคลว่างลงและถ้าทั้งตำแหน่งว่างไว้จะเกิดความเสียหาย

2.4.2.7 ร้องขอให้ศาลแต่งตั้งผู้แทนเฉพาะการในกรณีที่ผู้จัดการนิติบุคคลมีประโยชน์ได้เสียหรือเป็นปฏิปักษ์กับนิติบุคคล

2.4.2.8 ดำเนินการในฐานะเป็นผู้ขอจัดตั้งมูลนิธิต่อไปในกรณีที่ผู้ตั้งมูลนิธิตายเสียก่อนที่นายทะเบียนจะรับจดทะเบียนมูลนิธิ

2.4.2.9 ร้องขอให้ศาลถอนถอนกรรมการหรือคณะกรรมการมูลนิธิและแต่งตั้งคนใหม่แทนในกรณีที่กรรมการหรือคณะกรรมการจัดการผิดพลาดเสื่อมเสีย

2.4.2.10 ร้องขอให้ศาลสั่งเลิกมูลนิธิและแต่งตั้งผู้ชำระบัญชี

2.4.2.11 ร้องขอให้ศาลสั่งจัดการทรัพย์สินของมูลนิธิที่สิ้นสุดลงให้แก่นิติบุคคลซึ่งมีวัตถุประสงค์ใกล้เคียงกับวัตถุประสงค์เดิมของมูลนิธินั้น

2.4.2.12 ร้องขอให้ศาลตั้งผู้ชำระบัญชีของห้างหุ้นส่วนบริษัทที่เลิกกันเพราะเหตุอื่นนอกจากล้มละลายโดยไม่มีผู้ชำระบัญชีตามข้อสัญญาหรือข้อบังคับของห้างหุ้นส่วนบริษัทนั้น

2.4.2.13 ร้องขอให้ศาลสั่งเพิกถอนมติของสมาคมที่ลงมติโดยฝ่าฝืนข้อบังคับหรือกฎหมาย

2.4.2.14 ขอให้ศาลตั้งผู้ชำระบัญชีกรณีที่มีการเกิดสมาคมและไม่มีผู้ชำระบัญชี

2.4.2.15 ร้องขอให้ศาลตั้งผู้อื่นนอกจากสามีหรือภริยาเป็นผู้อภิบาลหรือผู้พิทักษ์กรณีที่มีเหตุสำคัญ

2.4.2.16 ร้องขอให้ศาลพิพากษาว่าการสมรสเป็นโมฆะ

2.4.2.17 ให้พนักงานอัยการดำเนินคดีแทนเด็กเมื่อศาลส่งคำร้องมาให้ในกรณีที่มีการฟ้องคดีไม่รับเด็กเป็นบุตร

2.4.2.18 เด็กอาจร้องขอให้พนักงานอัยการยกคดีขึ้นว่ากล่าวปฏิเสศความเป็นบุตรที่ชอบด้วยกฎหมาย

2.4.2.19 ร้องขอให้ศาลสั่งถอนอำนาจปกครอง

2.4.2.20 ร้องขอให้ศาลตั้งผู้ปกครองและร้องขอให้พิสูจน์ว่าบุคคลที่ศาลตั้งให้เป็นผู้ปกครองเป็นผู้ต้องห้ามตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 1587 เพื่อให้ศาลพิพากษาเพิกถอนคำสั่งตั้งผู้ปกครองและมีคำสั่งเกี่ยวกับผู้ปกครองต่อไปตามที่เห็นสมควร

2.4.2.21 ร้องขอให้ศาลสั่งให้ผู้ปกครองหาประกันอันสมควรในการจัดการทรัพย์สินหรือแถลงถึงความเป็นอยู่ของทรัพย์สินของผู้อยู่ในความปกครอง

2.4.2.22 ร้องขอให้ศาลถอนผู้ปกครอง

2.4.2.23 ต้องขอต่อศาลให้มีคำสั่งอนุญาตให้มีการรับบุตรบุญธรรมและเลิกรับบุตรบุญธรรม

2.4.2.24 ฟ้องคดีแทนบุตรบุญธรรมเกี่ยวกับการขอเลิกรับบุตรบุญธรรม

2.4.2.25 ร้องขอให้ศาลตั้งผู้ปกครอง ผู้อนุบาล หรือผู้พิทักษ์ ในกรณีมีมรดกตกทอดแก่ผู้เยาว์หรือบุคคลวิกลจริต

2.4.2.26 ร้องขอให้รัฐบาลให้อำนาจจัดตั้งมูลนิธิเมื่อพินัยกรรมกำหนดไว้

2.4.2.27 ร้องขอให้ศาลจัดสรรทรัพย์สินที่กำหนดไว้ในพินัยกรรมให้จัดตั้งมูลนิธิให้แก่นิติบุคคลในเมื่อมูลนิธินั้นจัดตั้งขึ้นไม่ได้ตามวัตถุประสงค์

2.4.2.28 ร้องขอให้ศาลตั้งผู้จัดการมรดกในกรณีที่เจ้ามรดกตายและทายาทโดยธรรมหรือผู้รับพินัยกรรมได้สูญหายไปหรืออยู่นอกราชอาณาจักรหรือเป็นผู้เยาว์หรือผู้จัดการมรดกหรือทายาทไม่สามารถหรือไม่เต็มใจจะจัดการหรือมีเหตุขัดข้องในการจัดการมรดกหรือในการจัดการหรือในการแบ่งปันทรัพย์สินมรดกหรือข้อกำหนดพินัยกรรมตั้งผู้จัดการมรดกไม่มีผลบังคับ

2.4.2.29 เป็นโจทก์ฟ้องคดีที่กฎหมายห้ามมิให้ราษฎรฟ้อง เช่น ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 1562 ห้ามมิให้ฟ้องบุพการีของตนเป็นคดีแพ่งหรือคดีอาญาแต่เมื่อผู้นั้นหรือญาติสนิทร้องขอ พนักงานอัยการจะยกคดีขึ้นว่ากล่าวก็ได้

2.4.2.30 ร้องขอให้ศาลสั่งให้ผู้จัดการมรดกหาประกันอันสมควรในการจัดการทรัพย์สินของทายาท ตลอดจนการมอบคืนทรัพย์สินนั้น และแถลงถึงความเป็นอยู่แห่งทรัพย์สินของทายาท

2.4.3 อำนาจหน้าที่ตามประมวลกฎหมายอาญา

2.4.3.1 ร้องขอให้ศาลกำหนดโทษแก่ผู้กระทำความผิดเสียใหม่ในกรณีที่กฎหมายที่บัญญัติในภายหลังเป็นคุณแก่ผู้กระทำความผิด

2.4.3.2 ร้องขอต่อศาลให้สั่งยกเลิกวิธีการเพื่อความปลอดภัยหรือกำหนดวิธีการเพื่อความปลอดภัยที่เป็นคุณมากกว่าวิธีการเพื่อความปลอดภัยเดิม เมื่อปรากฏว่ามีบทบัญญัติของกฎหมายที่บัญญัติในภายหลังเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขที่จะสั่งให้มีการบังคับวิธีการเพื่อความปลอดภัยซึ่งเป็นผลไม่อาจนำมาใช้บังคับแก่ผู้ที่จะต้องถูกบังคับตามวิธีการเพื่อความปลอดภัยหรือนำมาใช้บังคับได้แต่การใช้บังคับวิธีการเพื่อความปลอดภัยตามบทบัญญัติของกฎหมายที่บัญญัติในภายหลังเป็นคุณกว่า

2.4.3.3 ร้องขอให้ศาลสั่งเพิกถอนหรืองดการใช้บังคับวิธีการเพื่อความปลอดภัยแก่ผู้ถูกบังคับใช้วิธีการเพื่อความปลอดภัยไว้ชั่วคราว ในกรณีที่พฤติการณ์เกี่ยวกับการใช้บังคับนั้นได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม

2.4.3.4 ร้องขอให้ศาลเปลี่ยนโทษกักขังเป็นโทษจำคุก

2.4.3.5 ฟ้องขอให้กักกันในกรณีที่ผู้กระทำความผิดได้กระทำความผิดติดนิสัย ทั้งนี้เพื่อควบคุมผู้กระทำความผิดติดนิสัยไว้ในเขตกำหนดเพื่อป้องกันการกระทำความผิดเพื่อตัดนิสัยและฝึกหัดอาชีพ

2.4.3.6 เสนอให้ศาลทำทัณฑ์บนบุคคลซึ่งปรากฏว่าจะก่อเหตุร้ายให้เกิดภัยอันตรายแก่บุคคลหรือทรัพย์สินของบุคคลอื่นหรือบุคคลซึ่งถูกฟ้องเป็นคดีแต่ศาลไม่ลงโทษผู้ถูกฟ้องถ้ามีเหตุอันควรเชื่อว่าผู้ถูกฟ้องน่าจะก่อเหตุร้ายให้เกิดอันตรายแก่บุคคลหรือทรัพย์สินของผู้อื่นเพื่อให้ศาลสั่งให้บุคคลนั้นทำทัณฑ์บนว่าจะไม่ก่อเหตุดังกล่าว

2.4.3.7 มีคำขอต่อศาลขอให้แก้ไขเพิ่มเติมหรือเพิกถอนหรือกำหนดเงื่อนไขที่ยังมิได้กำหนดเกี่ยวกับการคุมประพฤติผู้กระทำความผิดซึ่งศาลพิพากษาว่ามีความผิดแต่รอการกำหนดโทษไว้หรือกำหนดโทษแต่รอการลงโทษไว้

2.4.3.8 แถลงให้ศาลทราบว่ามีผู้ได้รับการรอการลงโทษหรือตามคำพิพากษารอการกำหนดโทษไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขคุมความประพฤติซึ่งศาลกำหนดเพื่อศาลจะได้ตัดเงื่อนไขหรือกำหนดโทษหรือลงโทษที่รอไว้

2.4.3.9 เสนอให้ศาลเปลี่ยนแปลงแก้ไขคำสั่งที่ใช้วิธีการสำหรับเด็กหรือออกคำสั่งใหม่ในกรณีที่เห็นว่าพฤติการณ์ที่เกี่ยวกับคำสั่งนั้นได้เปลี่ยนแปลงไป

2.4.4 อำนาจหน้าที่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

เป็นอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินคดีอาญาซึ่งบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติพนักงานอัยการ พ.ศ.2498 มาตรา 11(1) ว่าในคดีอาญามีอำนาจหน้าที่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และ ตามกฎหมายอื่นซึ่งบัญญัติว่าเป็นหน้าที่ของสำนักงานอัยการสูงสุด หรือพนักงานอัยการอำนาจ

หน้าที่ในการดำเนินคดีอาญาเป็นอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการซึ่งถือได้ว่ามีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการก่ออาชญากรรมอย่างหนึ่ง อันได้แก่ การตรวจวินิจฉัยสำนวนการสอบสวนและการดำเนินคดีในศาลซึ่งจะเริ่มต้นตั้งแต่ได้รับสำนวนการสอบสวนจากพนักงานสอบสวน โดยสำนวนการสอบสวนดังกล่าวพนักงานสอบสวนจะเป็นผู้ดำเนินการจัดทำขึ้นทั้งหมดโดยอัยการมิได้เข้าไปเกี่ยวข้องเลยเมื่ออัยการได้รับสำนวนการสอบสวนจากพนักงานสอบสวนแล้วอัยการมีอำนาจหน้าที่ในการตรวจสอบวินิจฉัยสำนวนการสอบสวน และทำความเห็นอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้

2.4.4.1 ถ้าเป็นสำนวนการสอบสวนที่ไม่รู้ตัวผู้กระทำความผิด อัยการมีอำนาจสั่งให้พนักงานสอบสวนงดการสอบสวนหรือดำเนินการสอบสวนต่อไปก็ได้

2.4.4.2 ถ้าเป็นสำนวนการสอบสวนที่รู้ตัวว่าใครเป็นผู้กระทำความผิดไม่ว่าจะจับตัวผู้ต้องหาได้หรือไม่และพนักงานสอบสวนจะมีความเห็นสั่งฟ้องหรือไม่ก็ตามอัยการมีอำนาจที่จะสั่งสำนวนการสอบสวน ได้ดังนี้

1) เมื่ออัยการพิจารณาเห็นว่าข้อเท็จจริงในสำนวนการสอบสวนยังไม่ชัดเจนพอก็มีอำนาจสั่งให้พนักงานสอบสวนดำเนินการสอบสวนเพิ่มเติมหรือให้ส่งพยานมาพบอัยการเพื่อซักถามก็ได้

2) ถ้าอัยการพิจารณาแล้วเห็นว่าพยานหลักฐานในสำนวนการสอบสวนไม่หนักแน่นเพียงพอที่จะรับฟังได้ว่าผู้ต้องหาเป็นผู้กระทำความผิดหรือการกระทำของผู้ต้องหาไม่มีความผิดต่อกฎหมาย อัยการมีอำนาจที่จะสั่งไม่ฟ้องผู้ต้องหา ถ้ากรณีที่เกิดคดีขาดอายุความหรือผู้เสียหายถอนคำร้องทุกข์ในคดีอาญาที่เป็นความผิดอันยอมความได้ อัยการมีอำนาจสั่งยุติการดำเนินคดีได้

3) ถ้าอัยการพิจารณาแล้วเห็นว่าพยานหลักฐานในสำนวนการสอบสวนรับฟังได้ว่าผู้ต้องหาเป็นผู้กระทำความผิดจริงอัยการมีอำนาจสั่งฟ้องผู้ต้องหา โดยทำคำฟ้องยื่นฟ้องผู้ต้องหาต่อศาลซึ่งภายหลังจากถูกฟ้องต่อศาลแล้วผู้ต้องหาจะถูกเรียกว่าจำเลย ในกรณี ที่จำเลยให้การปฏิเสธว่าไม่ได้กระทำความผิดหรือจำเลยให้การรับสารภาพแต่คดีดังกล่าวมีอัตราโทษตามกฎหมายให้จำคุกอย่างต่ำตั้งแต่ห้าปีขึ้นไป อัยการมีหน้าที่จะต้องนำพยานหลักฐานเข้าสืบเพื่อพิสูจน์ความผิดของจำเลยต่อไป เมื่อศาลพิจารณาและมีคำพิพากษาในคดีนั้นอย่างใดแล้ว อัยการไม่เห็นพ้องด้วยกับคำพิพากษาดังกล่าวก็มีอำนาจที่จะอุทธรณ์ หรือฎีกาได้ เว้นแต่จะเข้ากรณีกฎหมายห้ามอุทธรณ์หรือฎีกา

4) ถ้าอัยการพิจารณาสำนวนการสอบสวนแล้วเห็นว่า คดีนั้นเป็นความผิดซึ่งสามารถทำการเปรียบเทียบปรับได้ เช่น ความผิดลหุโทษ อัยการมีอำนาจสั่งให้พนักงานสอบสวนพยายามเปรียบเทียบปรับคดีนั้นหรือจะสั่งให้พนักงานสอบสวนอื่นที่มีอำนาจดำเนินการเปรียบเทียบให้ได้

2.4.5 อำนาจหน้าที่อย่างอื่นของอัยการในการดำเนินคดีอาญา

2.4.5.1 ยื่นคำร้องขอเข้าร่วมเป็นโจทก์กับผู้เสียหายในคดีใด ๆ ก่อนคดีเสร็จเด็ดขาดในคดีอาญาที่ไม่ใช่ความผิดต่อส่วนตัว

2.4.5.2 ยื่นฟ้องคดีที่ผู้เสียหายได้ยื่นฟ้องคดีไว้แล้วแต่ถอนฟ้องคดีนั้นเสีย เว้นแต่เป็นคดีอาญาความผิดต่อส่วนตัว

2.4.5.3 ฟ้องเรียกทรัพย์สินหรือราคาแทนผู้เสียหายในคดีอาญาที่ผู้เสียหายมีสิทธิที่จะเรียกร้องทรัพย์สินหรือราคาที่เขาสูญเสียไป เนื่องจากการกระทำความผิดอาญาในฐานต่าง ๆ อันได้แก่

ลักทรัพย์ ชิงทรัพย์ ฆังทรัพย์ ปล้นทรัพย์ โจรสลัด กรรโชกทรัพย์ ฉ้อโกงทรัพย์ ยักยอกทรัพย์ หรือรับของโจร โดยเมื่ออัยการยื่นฟ้องคดีอาญาต่อศาลจะมีคำขอรวมไปกับคำฟ้องหรือจะยื่นคำร้องขอ ในระยะเวลาใด ๆ ระหว่างคดีอยู่ในการพิจารณาของศาลชั้นต้น

2.4.5.4 ยื่นคำร้องขอให้ศาลออกหมายขังผู้ต้องหา

2.4.5.5 ยื่นคำร้องต่อศาลขอให้ปล่อยคนที่ถูกควบคุมหรือขังโดยผิดกฎหมายหรือถูกจำคุก ผิดจากคำพิพากษาของศาล

2.4.5.6 คัดค้านการให้ประกันตัวผู้ต้องหาหรือจำเลยที่ต้องหาหรือถูกฟ้องในความผิด ที่มีอัตราโทษจำคุกอย่างสูงเกิน 10 ปี

2.4.5.7 แจ้งคำสั่งเด็ดขาดไม่ฟ้องคดีให้ผู้ต้องหาและผู้ร้องทุกข์ทราบถ้าผู้ต้องหาถูกควบคุม หรือขังอยู่ให้ปล่อยตัวไปหรือขอให้ศาลปล่อยไปแล้วแต่กรณี

2.4.5.8 เข้าร่วมการชันสูตรพลิกศพกับพนักงานสอบสวน เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง และแพทย์ในกรณีที่มีการตายเกิดขึ้นโดยการกระทำของเจ้าพนักงานซึ่งอ้างว่าปฏิบัติราชการตามหน้าที่ หรือตายในระหว่างอยู่ในความควบคุมของเจ้าพนักงานซึ่งอ้างว่าปฏิบัติราชการตามหน้าที่

**2.4.6 อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติองค์กรอัยการและพนักงานอัยการ พ.ศ. 2553
อำนาจและหน้าที่ตามรัฐธรรมนูญ**

2.4.6.1 ในคดีอาญา มีอำนาจและหน้าที่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามกฎหมายอื่นซึ่งบัญญัติว่าเป็นอำนาจและหน้าที่ของสำนักงานอัยการสูงสุดหรือพนักงานอัยการ

2.4.6.2 ในคดีแพ่ง หรือคดีปกครอง มีอำนาจและหน้าที่ดำเนินคดีแทนรัฐบาลหน่วยงานรัฐ ที่เป็นองค์กรตามรัฐธรรมนูญ ราชการส่วนกลาง หรือราชการส่วนภูมิภาคในศาล หรือในกระบวนการ ทางอนุญาตตุลาการทั้งปวงกับมีอำนาจและหน้าที่ตามกฎหมายอาญาอื่นซึ่งบัญญัติว่าเป็นอำนาจหน้าที่ ของสำนักงานอัยการสูงสุดหรือพนักงานอัยการ

2.4.6.3 ในคดีแพ่ง คดีปกครอง หรือคดีอาญา ซึ่งเจ้าหน้าที่ของรัฐถูกฟ้องในเรืองการที่ได้ กระทำไปตามหน้าที่ที่ดี หรือในคดีแพ่งหรือคดีอาญาที่ราษฎรผู้หนึ่งผู้ใดถูกฟ้องในเรืองการที่ได้กระทำ ตามคำสั่งของเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งได้สั่งการโดยชอบด้วยกฎหมาย หรือเข้าร่วมหรือช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งกระทำการในหน้าที่ราชการที่ดี เมื่อเห็นสมควรพนักงานอัยการจะรับแก้ต่างให้ก็ได้

2.4.6.4 ในคดีแพ่ง คดีปกครอง หรือกรณีมีข้อพิพาทที่ต้องดำเนินการทางอาญาตุลาการ ที่หน่วยงานของรัฐซึ่งมิได้กล่าวใน (ย่อหน้าที่ 3) หรือนิติบุคคลซึ่งมิใช่หน่วยงานของรัฐแต่ได้มีพระราชบัญญัติ หรือพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งขึ้นเป็นคู่กรณีและมีใช้กรณีที่เป็นข้อพิพาทกับรัฐบาลหรือระหว่างหน่วยงาน ของรัฐด้วยกันเอง เมื่อเห็นสมควรพนักงานอัยการจะรับว่าต่างหรือแก้ต่างให้ก็ได้

2.4.6.5 ในคดีที่ราษฎรฟ้องเองไม่ได้โดยกฎหมายห้าม เมื่อเห็นสมควรพนักงานอัยการมีอำนาจ เป็นโจทก์ได้ดำเนินการตามที่เห็นสมควรเกี่ยวกับการบังคับคดีอาญาเฉพาะในส่วนของการ ยึดทรัพย์สิน ใช้ค่าปรับตามคำพิพากษาในการนี้มีให้เรียกค่าฤชาธรรมเนียมจากพนักงานอัยการ

2.4.6.6 ในกรณีที่มีการผิดสัญญาประกันจำเลย หรือประกันรับสิ่งของไปดูแลรักษา ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มีอำนาจและหน้าที่ดำเนินคดีในการ บังคับให้เป็นไป ตามสัญญาอันในการนี้มีให้เรียกค่าฤชาธรรมเนียมจากพนักงานอัยการ

2.4.6.7 อำนาจและหน้าที่อื่นตามที่ ก.อ. ประกาศกำหนดหรือเห็นชอบเพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายหรือมติคณะรัฐมนตรีปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ของสำนักงานอัยการสูงสุดตามที่ได้รับมอบหมายจากอัยการสูงสุด

2.4.7 หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนดไว้ เช่น

2.4.7.1 อัยการสูงสุดเป็นผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริงและยื่นคำร้องให้ศาลรัฐธรรมนูญวินิจฉัยสั่งการให้บุคคลหรือพรรคการเมืองใดเลิกการกระทำ เพื่อล้มล้างการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข หรือเพื่อให้ได้มาซึ่งอำนาจในการปกครองประเทศ โดยวิธีการซึ่งมิได้เป็นไปตามวิถีทางที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540)

2.4.7.2 อัยการสูงสุดมีอำนาจฟ้องคดีผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ได้แก่ นายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา หรือข้าราชการการเมืองอื่น ซึ่งร่ำรวยผิดปกติ กระทำผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการตามประมวลกฎหมายอาญาหรือกระทำต่อตำแหน่งหน้าที่หรือทุจริตต่อหน้าที่ตามกฎหมายอื่น โดยฟ้องคดีต่อศาลฎีกา แผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง (พ.ร.บ. ประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาความอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง พ.ศ. 2542 มาตรา 9, 10, พ.ร.บ. ประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2542 มาตรา 66, 70)

2.4.7.3 อัยการสูงสุดหรือผู้ซึ่งอัยการสูงสุดมอบหมายเป็นผู้ประสานงานกลางซึ่งมีอำนาจหน้าที่ประสานงานในการให้ความช่วยเหลือแก่ต่างประเทศ หรือขอความช่วยเหลือจากต่างประเทศ ตามพระราชบัญญัติความร่วมมือระหว่างประเทศในเรื่องทางอาญา พ.ศ. 2535 มาตรา 6, 7

2.4.7.4 อัยการสูงสุดเป็นคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (พ.ร.บ. ป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 มาตรา 24)

2.4.7.5 อัยการสูงสุดเป็นคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด (พ.ร.บ. ป้องกันและปราบปรามยาเสพติด พ.ศ. 2519 มาตรา 5)

2.4.7.6 อัยการสูงสุดเป็นกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด (พ.ร.บ. ฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด พ.ศ. 2534 มาตรา 5)

2.4.7.7 อัยการสูงสุดเป็นกรรมการตรวจสอบทรัพย์สิน (พ.ร.บ. มาตรการในการปราบปรามผู้กระทำความผิด ความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด พ.ศ. 2534 มาตรา 15)

2.4.7.8 อัยการสูงสุดหรือผู้แทนเป็นกรรมการควบคุมยาเสพติดให้โทษ (พ.ร.บ. ยาเสพติดให้โทษ พ.ศ. 2522 มาตรา 9)

2.4.7.9 อัยการสูงสุดหรือผู้แทนเป็นกรรมการวัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท (พ.ร.บ. วัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท พ.ศ. 2518 มาตรา 7)

2.4.7.10 อัยการสูงสุดเป็นกรรมการพิจารณาการถอนสัญชาติไทย (พ.ร.บ. สัญชาติ พ.ศ. 2508 มาตรา 20)

2.4.7.11 อัยการสูงสุดเป็นกรรมการพิจารณาคนเข้าเมืองและอัยการสูงสุดหรือผู้แทนเป็นกรรมการเปรียบเทียบ (พ.ร.บ. คนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 มาตรา 6, 84)

2.4.7.12 อัยการสูงสุดเป็นกรรมการจัดรูปที่ดินกลาง ผู้แทนสำนักงานอัยการสูงสุด เป็นกรรมการจัดรูปที่ดินกรุงเทพมหานคร และอัยการจังหวัดเป็นกรรมการจัดรูปที่ดินจังหวัด และอัยการจังหวัดเป็นกรรมการจัดรูปที่ดินจังหวัด (พ.ร.บ. จัดรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม พ.ศ. 2517 มาตรา 6, 7, 8)

2.4.7.13 ในกรุงเทพมหานครผู้แทนสำนักงานอัยการสูงสุดหรือในจังหวัดอื่น อัยการจังหวัด หรือผู้แทนเป็นกรรมการพิจารณาอุทธรณ์การประเมินภาษีอากรที่อำเภอไม่มีหน้าที่ประเมิน (ประมวล รัชฎากร มาตรา 30 ซึ่งแก้ไขโดย (ฉบับที่ 16) พ.ศ. 2502 มาตรา 9)

2.4.7.14 ในกรุงเทพมหานครผู้แทนสำนักงานอัยการสูงสุด หรือในจังหวัดอื่น อัยการ จังหวัดเป็นกรรมการการเช่าที่ดิน เพื่อเกษตรกรรมประจำจังหวัด (พ.ร.บ. การเช่าที่ดินเพื่อเกษตรกรรม พ.ศ. 2524 มาตรา 7)

2.4.7.15 ผู้แทนสำนักงานอัยการสูงสุด เป็นกรรมการพิจารณาการทำงานของคนต่างด้าว (พ.ร.บ. การทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2521 มาตรา 24)

2.4.7.16 ผู้แทนสำนักงานอัยการสูงสุด เป็นกรรมการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม (พ.ร.บ. การรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม พ.ศ. 2522 มาตรา 9)

2.4.7.17 อัยการจังหวัด เป็นกรรมการจังหวัดในการบริหารราชการแผ่นดินในจังหวัดนั้น (พ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 มาตรา 53)

2.4.7.18 อัยการจังหวัด เป็นกรรมการควบคุมการขนส่งทางบกประจำจังหวัด (พ.ร.บ. การขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 มาตรา 17)

2.4.7.19 อัยการจังหวัด เป็นกรรมการควบคุมสินค้าตามชายแดน (พ.ร.บ. ควบคุมสินค้า ตามชายแดน พ.ศ. 2524 มาตรา 9)

2.4.7.20 อัยการจังหวัด หรือผู้แทนเป็นอนุกรรมการข้าราชการตำรวจประจำจังหวัด (พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการตำรวจ พ.ศ. 2521 มาตรา 39 ทวิ ซึ่งแก้ไขโดยข้อ 9 แห่งประกาศคณะ รสช. ฉบับที่ 38)

2.4.7.21 อัยการจังหวัด หรือผู้แทนเป็นกรรมการคุ้มครองและพัฒนาอาชีพประจำจังหวัด (พ.ร.บ. ป้องกันและปราบปรามการค้าประเวณี พ.ศ. 2539 มาตรา 16)

2.4.7.22 เป็นกรรมการเรือนจำ เพื่อตรวจพิจารณากิจการเรือนจำและให้คำแนะนำ แก่พนักงานเรือนจำ (พ.ร.บ. ราชทัณฑ์ พ.ศ. 2479 มาตรา 44)

2.4.7.23 เป็นอัยการทหารตามคำสั่งของผู้มีอำนาจแต่งตั้งตุลาการ ตามความในมาตรา 30 แห่งพระราชบัญญัติธรรมนูญศาลทหาร พ.ศ. 2498 (พ.ร.บ.ธรรมนูญศาลทหาร พ.ศ. 2498 มาตรา 37)

2.4.7.24 ให้คำแนะนำปรึกษาในการสอบสวนคดีเกี่ยวกับป่าไม้ หรือทรัพยากรของชาติ กรณีที่ผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ หรือปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ ใช้อำนาจเข้าควบคุม การสอบสวน (หนังสือที่ มท 1201/ว 686 ลงวันที่ 25 มิถุนายน 2527 และหนังสือที่ มท 1201/ว 472 ลง วันที่ 10 เมษายน พ.ศ. 2528)

2.4.7.25 ยื่นคำร้องขอให้ศาลมีคำสั่งให้ทรัพย์สินเกี่ยวกับการกระทำผิดฐานฟอกเงิน ตกเป็นของแผ่นดิน (พ.ร.บ. ป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 มาตรา 49)

2.4.7.26 ยื่นคำร้องขอให้ศาลสั่งให้ยึด หรืออายัดทรัพย์สินที่เกี่ยวกับการกระทำผิดฐานพอกเงินไว้ชั่วคราว หากมีเหตุอันควรเชื่อได้ว่าอาจมีการโอนจำหน่าย ยักย้ายไปเสียซึ่งทรัพย์สินที่เกี่ยวกับการกระทำผิด (พ.ร.บ. ป้องกันและปราบปรามการพอกเงิน พ.ศ. 2542 มาตรา 55)

2.4.7.27 อัยการสูงสุด เป็นคณะกรรมการพิจารณาการโอนนักโทษ (พ.ร.บ. การปฏิบัติเพื่อความร่วมมือระหว่างประเทศในการดำเนินการตามคำพิพากษาคดีอาญา พ.ศ. 2527 (มาตรา 9)

2.4.7.28 ยื่นคำร้องขอให้ศาลมีคำสั่งอนุญาตให้ขังจำเลยไว้เพื่อส่งตัวข้ามแดนต่อไป ในกรณีมีคำร้องขอจากรัฐบาลต่างประเทศให้ส่งบุคคลใดผู้หนึ่งข้ามแดน (พ.ร.บ. ส่งผู้ร้ายข้ามแดน พ.ศ. 2472 มาตรา 6,8,15)

2.4.7.29 อัยการสูงสุดมีอำนาจฟ้องคดีอาญาเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งมีผู้ใช้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ตามมาตรา 308 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ว่ากระทำความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่ กระทำผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือกระทำผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรม โดยดำเนินคดีอาญาในศาลที่มีเขตอำนาจพิจารณาพิพากษาคดี (พ.ร.บ. ประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2542 มาตรา 84, 97)

2.4.8 สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย

2.4.8.1 ประวัติสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม

สำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม ตั้งอยู่ที่เลขที่ 1 ถนนสีสวัสดิ์ดำเนิน ตำบลตลาดอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000 เดิมสำนักงานอัยการได้ใช้ศาลากลางจังหวัดมหาสารคามเป็นที่ทำการ สำนักงานอัยการสูงสุดได้จัดสรรงบประมาณให้สำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 21,000,000 บาท เพื่อก่อสร้างสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม และอุปกรณ์ที่ใช้ในสำนักงาน สำหรับการก่อสร้างนั้น ห้างหุ้นส่วนจำกัดเลยวิศุกก่อสร้างเป็นผู้ดำเนินการก่อสร้าง โดยเริ่มสร้างตั้งแต่วันที่ 23 มีนาคม 2537 ก่อสร้างเสร็จและส่งงานงวดสุดท้าย เมื่อวันที่ 4 สิงหาคม 2538 รวมเวลาก่อสร้าง 500 วัน โดยก่อสร้างเป็นอาคารคอนกรีตเสริมเหล็กสูง 2 ชั้น ตามแบบของกรมโยธาธิการในที่ดินราชพัสดุแปลงหมายเลขทะเบียนที่ 500 ตำบลตลาด อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีเนื้อที่ 3 ไร่ 2 งาน 85 ตารางวา ซึ่งเดิมที่ดินราชพัสดุแปลงดังกล่าวใช้ในการส่งเสริมการเกษตรบางส่วน ทั้งนี้โดยได้รับความยินยอมจากกรมส่งเสริมการเกษตรและที่ดินอีกส่วนหนึ่งเป็นที่ราชพัสดุของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม เดิมใช้ปลูกสร้างบ้านพักอัยการจังหวัดผู้ช่วย เป็นที่ก่อสร้างสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม สิ้นงบประมาณการก่อสร้าง จำนวน 21,000,000 บาท ทำพิธีเปิดใช้อาคารสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม อย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 13 ธันวาคม 2538 เวลา 10.09 น. โดยศาสตราจารย์ ดร.คณิต ฒ นคร อัยการสูงสุด

สำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม มีความสง่างามมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน สมบูรณ์เหมาะแก่การปฏิบัติงานมีห้องทำงานของข้าราชการอัยการและธุรการเป็นสัดส่วน เป็นที่เหมาะสมสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อราชการ มีห้องประชุมและห้องสมุดสำหรับให้บริการแก่ประชาชนน้อย ราชการอื่นอันยังผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพอย่างดียิ่งสมดังเจตนาของสำนักงานอัยการสูงสุด

2.4.8.2 โครงสร้างและการบริหารงานของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม

1) สำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม มีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ ดังนี้

- 1.1) ข้าราชการอัยการ จำนวน 10 คน
- 1.2) ข้าราชการธุรการ จำนวน 18 คน
- 1.3) ลูกจ้างประจำ จำนวน 1 คน
- 1.4) จ้างเหมาบริการ จำนวน 5 คน



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างการบริหารงานสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรนุช บวรนนท์เทศ (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านบริการหลัก การให้คำปรึกษาและบริการก่อนกลับบ้าน ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้และเขตที่อยู่อาศัยของประชาชนที่มารับบริการและได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานบริการให้เหมาะสมกับพื้นที่ที่มีการนิเทศติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เน้นบริการเชิงรุกเข้าสู่ชุมชน ด้านการส่งต่อ/เยี่ยมบ้านและด้านกิจกรรมในชุมชน

สุจิตรา เชื้อนขันธ (2549) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวม ประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุดคือ ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านความเสมอภาคของ การให้บริการ ด้านความสะดวกของการให้บริการ และด้านความเป็นกันเองของการให้บริการ ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษา รายได้/เดือน และภูมิลำเนาที่อยู่อาศัยต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุและอาชีพที่ต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ศักดิ์สิทธิ์ แก้วแสนชัย (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประปาขอนแก่น พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประปาขอนแก่น โดยรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของพนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาอุปสรรคในการให้บริการของสำนักงานประปาขอนแก่น พบว่า สถานที่จอดรถไม่เพียงพอกับความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวนที่นั่งพักรอการติดต่อบริการไม่เพียงพอกับความต้องการ ทางเข้า-ออกสำนักงานแคบไม่สะดวก จุดบริการน้ำดื่มมีแก้วน้ำ น้อยไป ช่องบริการชำระเงินน้อยไป ไม่มีสถานที่ให้พักผ่อนในขณะที่รอการให้บริการ เช่น ไม่มี โทรทัศน์ให้ดู หรือหนังสือพิมพ์ให้อ่าน

กนกนาค หงสกุล (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการงานชั้นสูตรพลิกศพในโรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพการบริการ งานชั้นสูตรพลิกศพในโรงพยาบาลศูนย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ความความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในภาพรวมและในด้านความเสมอภาค ความตรงเวลา ความพอเพียง ความต่อเนื่องอยู่ในระดับมาก สำหรับด้านความก้าวหน้ามีความ คิดเห็นอยู่ในระดับน้อย 3) ปัจจัยภายในและภายนอกองค์การทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการงานชั้นสูตรพลิกศพในโรงพยาบาลศูนย์ 4) ปัจจัยภายนอกสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพงานชั้นสูตรพลิกศพในโรงพยาบาลศูนย์

ได้แก่ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง สังคมไทย ส่วนปัจจัยภายในที่สำคัญ ได้แก่ วัสดุอุปกรณ์ อาคาร สถานที่ บุคลากร และ 5) ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญ ได้แก่ กฎหมายที่เกี่ยวข้องไม่สอดคล้องกับการดำเนินงาน ชั้นสูตรพลิกศพในปัจจุบันความขาดแคลนด้านวัสดุ อุปกรณ์ อาคาร สถานที่ ไม่เหมาะสมและไม่เพียงพอ ข้อเสนอแนะ ควรมีการปรับปรุงด้านกฎหมาย 38 ที่เกี่ยวข้อง งบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ รวมทั้งปรับปรุง อาคาร สถานที่ และเทคโนโลยีให้มีความเหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและคุณภาพ ในการให้บริการ

ชมพูนุช ตันพานิช และคณะ (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การให้บริการของสำนักส่งเสริม วิชาการ และงานทะเบียน โดยมีวัตถุประสงค์ คือ ศึกษาการพัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามและใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ในการสุ่มตัวอย่างได้ตัวอย่างทั้งหมด 385 คน ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับ การประเมินการให้บริการของผู้ใช้บริการต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนโดยภาพรวม การให้บริการอยู่ในระดับน้อย-ปานกลาง 2) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนใน ทั้ง 7 ด้าน พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านความ เสมอภาคในการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความเสร็จสมบูรณ์ ของการให้บริการ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการกับด้านความ กระจือร้อร์นในการให้บริการ 3) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ทุกปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ ทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ นักศึกษายังได้เสนอแนะให้หน่วยงานพัฒนาการให้บริการโดยภาพรวม สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่ใน ระดับดี

ทศรัฐ จันยาง (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอลำตาเสา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมของผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอลำตาเสา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับดี โดยผู้บริการ มีความคิดเห็นในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้บริการ อย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ผู้รับบริการที่มี เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่างกัน ความคิดเห็น ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน แต่ผู้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมี ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

สุเมศวร์ เสือทอง,และคณะ (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะ ของสำนักงานปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 266 คน ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการสาธารณะของสสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีคุณภาพ อยู่ในระดับมาก คือ ด้านข้อมูลข่าวสารและด้านสถานที่ให้บริการ ส่วนด้านที่มีคุณภาพอยู่ในระดับ ปานกลาง คือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านการประสานงาน ตามลำดับ 2) การเปรียบเทียบคุณภาพ การให้บริการสาธารณะของสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม

และรายด้าน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านการประสานงาน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการสาธารณะของสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

พัชรี ภูบุญอุ้ม (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำแนกตาม เพศ ชั้นปีการศึกษา คณะที่สังกัด และประเภทของการบริการและการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน รวมทั้งศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพ การบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ปีการศึกษา 2556 จำนวน 420 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามชั้นปีและคณะที่สังกัด และกำหนดโควตา ชั้นปีละ 105 จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่าง แบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) โดยการสุ่มตามจำนวนโควตาของแต่ละชั้นปี เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์แบบ t-test (Independent Samples) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) และการวิเคราะห์พหุคูณถดถอยเชิงเส้น (Multiple Linear Regression Analysis) ผลการวิจัย พบว่า 1) ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการด้านเทคโนโลยีด้วยระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS) การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา 2) ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ พบว่า มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนจำแนกตามชั้นปีการศึกษา พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ใน 2 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างก้าวหน้าและการให้บริการด้าน เทคโนโลยีด้วยระบบ MIS โดยที่ชั้นศึกษาชั้นปีที่ 2, 3 และ 4 มีความพึงพอใจสูงกว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 3 นอกจากนั้นเมื่อจำแนกตามคณะที่สังกัด โดยรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาจากคณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีกฎหมายและการปกครอง มีความพึงพอใจสูงกว่านักศึกษาจากคณะครุศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เมื่อจำแนกตามประเภทของการบริการ พบว่า โดยรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่นักศึกษาที่มารับบริการคืนสภาพเพื่อชำระค่าเทอม มีความพึงพอใจต่ำกว่านักศึกษาที่มารับบริการประเภทอื่น 3) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏ

มหาสารคาม ได้แก่ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ระบบบริการคุณภาพให้บริการ ระยะเวลาบริการ ความสะดวกในการบริการสภาพแวดล้อม ตัวแปรดังกล่าว สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้ร้อยละ 70.20 ($R^2 = 0.702$, $F = 161.891$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 4) ข้อเสนอแนะของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่าควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ ควรมีการขยายเวลาชำระค่าเทอม โดยไม่เสียค่าปรับ ควรมีการปรับปรุงความเร็วของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้เหมาะสมกับการใช้งาน ควรเพิ่มช่องทางบริการตอบคำถามผ่านระบบสารสนเทศ และควรมีระบบข้อความในการแจ้งเตือนสถานะปัจจุบันของนักศึกษา

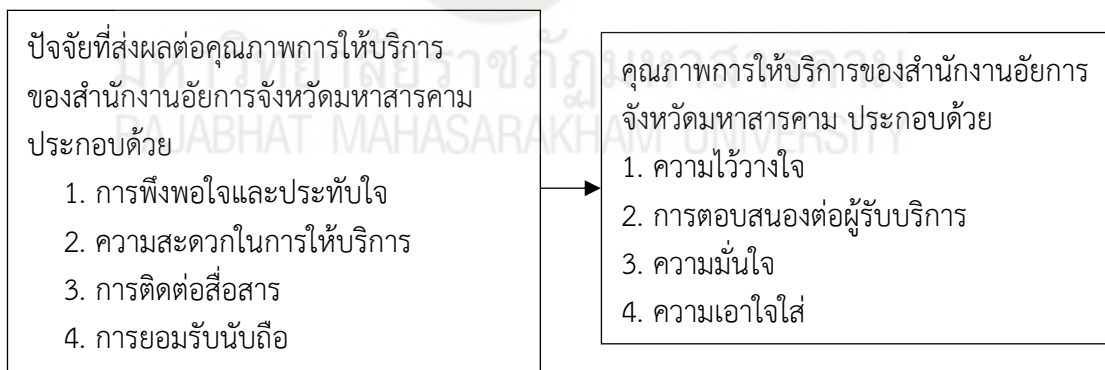
อภิศักดิ์ วิลัยสุทธิ และสิทธิชัย ต้นศรีสกุล (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม มีความมุ่งหมายการศึกษา คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะ ในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ หัวหน้าครัวเรือน หรือตัวแทนหัวหน้าครัวเรือน ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

ณรงค์ คันทวนิช (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ การได้รับคุณค่าเชิงประสบการณ์จากพนักงานขาย และการลดความเสี่ยงโดยพนักงานขายที่มีต่อความภักดีของลูกค้าร้านขายยา ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ การได้รับคุณค่าเชิงประสบการณ์ จากพนักงานขาย และการลดความเสี่ยงโดยพนักงานขายที่มีต่อความภักดีของลูกค้าร้านขายยาในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดที่ผ่านการทดสอบความเชื่อมั่นและความตรงเชิงเนื้อหาในการเก็บรวบรวม ข้อมูลจากลูกค้าที่ซื้อยาจากร้านขายยาในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 270 ราย และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ ทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านความ น่าเชื่อถือ ด้านความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ และการลดความเสี่ยงโดยพนักงานขายมีผลต่อความภักดีของลูกค้าร้านขายยาในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยร่วมกันพยากรณ์ ความภักดีของลูกค้าร้าน ขายยาในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล คิดเป็นร้อยละ 67.9 ส่วนปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนอง ด้านความเป็นรูปธรรม การได้รับคุณค่าเชิงประสบการณ์จากพนักงานขายด้านคุณค่าเชิงเศรษฐกิจ ด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้านความเป็นเลิศในการให้บริการ และด้านการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีไม่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าร้านขายยาในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มณฑกานต์ ฉิมเกิด และสุธรรม พงศ์สำราญ (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการและแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการคณะศึกษาศาสตร์ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ นิสิตหลักสูตรการศึกษาระดับบัณฑิต (หลักสูตร 5 ปี) ปีการศึกษา 2557 คณะศึกษาศาสตร์ เลือกตัวอย่าง จำนวน 255 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test และ One-Way ANOVA ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และกำลังศึกษาสาขาวิชาการประถมศึกษา ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความไว้วางใจ ด้านความเอาใจใส่ ด้านการตอบสนองทันที และด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ สาขาวิชาไม่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัย ได้นำแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ (Parasuraman, Zeithaml and Berry and Kotler, 1985) โดยสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและกำหนดแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ ดังนี้

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

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร (Population)

ประชากรในการวิจัย ได้แก่ ผู้มาขอรับบริการในเขตจังหวัดมหาสารคาม ปีงบประมาณ 2564 จำนวน 925 คน (สำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม, 2564)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้มาขอรับบริการในเขตจังหวัดมหาสารคาม ปีงบประมาณ 2564 จำนวน 280 คน ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยสุตรการคำนวณหา ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ (Yamane, 1973, p. 727) และเก็บข้อมูลโดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

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

กำหนดให้ N แทน จำนวนประชากรทั้งหมด

n แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

e แทน ค่าความคาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ กำหนดให้ไม่เกิน .05 แทนค่าในสูตรได้

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{425}{1 + 425 (.05)^2} \\ &= 206.06 \text{ คน} \end{aligned}$$

จำนวนเต็ม คือ n = 207 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.1 ลักษณะเครื่องมือ

ในการวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยข้อคำถามได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายปิดเป็นประเภทสอบถามรายการ (Check List) เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ การพึงพอใจและประทับใจความสะดวกในการให้บริการ การติดต่อสื่อสาร และการยอมรับนับถือ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความมั่นใจ และความเอาใจใส่

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม

3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.2.1 ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความมั่นใจ และความเอาใจใส่

3.2.2.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมรอบคอบ วัตถุประสงค์ และองค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงการพึงพอใจและประทับใจความสะดวกในการให้บริการ การติดต่อสื่อสาร และการยอมรับนับถือแล้วนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม ทั้งแบบสอบถามปลายปิดและแบบสอบถามปลายเปิด

3.2.2.3 นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจแก้ไขและเสนอแนะปรับปรุงเพื่อความเหมาะสมและถูกต้องของแบบสอบถาม

3.2.3 การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

3.2.3.1 นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ประเมินความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยใช้สูตร IOC (Index of Item Objective Congruence) ตามวิธีของ Rovinelli and Hambleton (1977, อ้างถึงใน สมนึก ภัททิยธานี, 2544, น. 219-233) เกณฑ์การให้คะแนน มีดังนี้

ให้คะแนน + 1 เมื่อผู้เชี่ยวชาญแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
ให้คะแนน 0 เมื่อผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
ให้คะแนน - 1 เมื่อผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์
แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตร

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

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์
 $\sum X$ 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) ความถูกต้องของความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ความถูกต้องของรูปแบบแบบสอบถามและการใช้ภาษา เพื่อให้ถูกต้องตามหลักวิชาและเพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

1) รองศาสตราจารย์ ดร.วาริช ราศรี วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต (รป.ด.) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ตำแหน่ง ประธานหลักสูตรสังคมศาสตร์ สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญ ด้านเนื้อหา

2) ดร.สุวิมล สมไชย วุฒิการศึกษา การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) สาขาวิชาภาษาไทย ตำแหน่ง อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม วิทยาลัยสาขาศาสตร์โยธอร์ เป็นผู้เชี่ยวชาญ ด้านภาษา

3) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ สิงห์เลิศ วุฒิการศึกษา ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.) สาขาวิชาประชากรศาสตร์ ตำแหน่งคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านวัดผลและประเมินผล

3.2.3.3 จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้มาขอรับบริการพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 42 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แล้วนำแบบสอบถามหาค่าอำนาจจำแนกโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างรายข้อกับรวมทุกข้อ (Item-Total Correlation) และการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

3.2.3.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญเสนออาจารย์ที่ปรึกษา งานวิจัย อีกครั้งหนึ่ง

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนทุกด้าน ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.3.1 นำหนังสือจากคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงอัยการจังหวัดมหาสารคามเพื่อประสานข้อมูลการเก็บข้อมูล

3.3.2 นำหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.3.3 ให้มีผู้ช่วยผู้วิจัยในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนผู้วิจัย

3.3.4 เก็บข้อมูลเพิ่มเติมด้วยตนเอง

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการ ดังนี้

- 3.4.1 นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง
- 3.4.2 นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์แล้ว ลงรหัสตามแบบ (Coding Form)
- 3.4.3 นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อมากำหนดเกณฑ์ของการให้คะแนน

ดังนี้

3.4.1.1 การจัดทำคะแนนระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม โดยแบ่งเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของ ลิลิเอร์ท (Lilert's Scale) มี 4 ระดับ ได้แก่

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

3.4.1.2 จากนั้นนำคะแนนมาวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากนั้นนำมาเทียบกับเกณฑ์การให้ความหมายค่าเฉลี่ย (รังสรรค์สิงห์เลิศ, 2551, น. 186) ตามสูตร ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นของเกณฑ์}}$$

3-3

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

เกณฑ์คะแนนระดับการปฏิบัติงาน 5 ระดับ ดังนี้

- ระดับคะแนน 1.00-1.80 หมายถึง น้อยที่สุด
- ระดับคะแนน 1.81-2.60 หมายถึง น้อย
- ระดับคะแนน 2.61-3.40 หมายถึง ปานกลาง
- ระดับคะแนน 3.41-4.20 หมายถึง มาก
- ระดับคะแนน 4.21-5.00 หมายถึง มากที่สุด

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

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

3.5.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.3 วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม ใช้การวิเคราะห์พหุคูณถดถอยเชิงเส้น (Multiple Linear Regression Analysis) ด้วยวิธี Stepwise

3.5.4 การวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม จะใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำเสนอในเชิงพรรณนาความด้วยการแจกแจงความถี่



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม ในครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้ทำการนำเสนอผลการวิจัย ไว้ตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิจัย
2. ลำดับการนำเสนอผลการวิจัย
3. ผลการวิจัย

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิจัย

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายจากการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิจัย ไว้ดังนี้

n	แทน	กลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation Coefficient)
R^2	แทน	ค่าที่แสดงอิทธิพลของตัวแปรอิสระทั้งหมดที่มีต่อตัวแปรตาม
R^2 Adjusted	แทน	ค่า R Square ที่ปรับแก้แล้ว
S.E.	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานที่เกิดจากการใช้ตัวแปรอิสระทั้งหมดมาพยากรณ์ตัวแปรตาม
b_0	แทน	ค่าคงที่ของสมการถดถอยพหุคูณในรูปของสมการตัวอย่าง
b_i	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยพหุคูณของตัวแปรอิสระ
β_i	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐานแสดงถึงน้ำหนักของความสัมพันธ์หรืออิทธิพลของตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่มีผลต่อตัวแปรตาม
df	แทน	ระดับความอิสระ (Degrees of Freedom)
F	แทน	ค่าสถิติ F ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
t	แทน	ค่าสถิติ t ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
Sig.	แทน	ค่าความน่าจะเป็นที่คำนวณได้จากค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
*	แทน	มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2 ลำดับการนำเสนอผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำเสนอขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 4 วิเคราะห์แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัด

มหาสารคาม

4.3 ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม ในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะได้นำเสนอผลการวิจัย ไว้ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.	เพศ		
1.1	ชาย	187	50.7
1.2	หญิง	182	49.3
	รวม	369	100.0
2.	สำเร็จการศึกษา		
2.1	ประถมศึกษา	86	23.31
2.2	มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	146	39.57
2.3	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	102	27.64
2.4	ปริญญาตรีขึ้นไป	35	9.49
	รวม	369	100.0
3.	อาชีพ		
3.1	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานส่วนท้องถิ่น	44	11.92
3.2	เกษตรกร	87	23.58
3.3	ค้าขาย/อาชีพส่วนตัว	141	38.21
3.4	กรรมกร/รับจ้างทั่วไป	97	26.29
	รวม	369	100.0
4.	อายุเฉลี่ย 41 ปี		

จากตารางที่ 4.1 สามารถจำแนก ได้ดังนี้

1. จำแนกตามเพศ พบว่า เป็นชาย จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 เป็นหญิง จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3
2. จำแนกตามการสำเร็จการศึกษา พบว่า ประถมศึกษา จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 23.31 มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 39.57 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 27.64 และปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 35 คิดเป็นร้อยละ 9.49
3. จำแนกตามอาชีพ พบว่า เป็นรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานส่วนท้องถิ่น จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.92 เกษตรกรรม จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 23.58 ค้าขาย/อาชีพส่วนตัว จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 38.21 และกรรมกร/รับจ้างทั่วไป จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 26.29
4. จำแนกตามอายุ โดยเฉลี่ยอยู่ 41 ปี

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน

ข้อ	คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม	ระดับความคิดเห็น			
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับที่
1.	ด้านความไว้วางใจ	4.20	0.23	มาก	1
2.	ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.18	0.29	มาก	2
3.	ด้านความมั่นใจ	4.14	0.24	มาก	3
4.	ด้านความเอาใจใส่	4.11	0.27	มาก	4
	รวม	4.16	0.19	มาก	-

จากตารางที่ 4.2 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความไว้วางใจ ($\bar{X} = 4.20$) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.18$) ด้านความมั่นใจ ($\bar{X} = 4.14$) และด้านความเอาใจใส่ ($\bar{X} = 4.11$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการ
จังหวัดมหาสารคาม ด้านความไว้วางใจ

ข้อ	ด้านความไว้วางใจ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.	ความสามารถขอเจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้ตรงตามขั้นตอนเป็นที่พอใจ	4.05	0.44	มาก
2.	การทำงานของเจ้าหน้าที่ไม่ผิดพลาดเป็นที่พอใจ	4.29	0.61	มากที่สุด
3.	มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการเป็นที่พอใจ	4.25	0.55	มากที่สุด
4.	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรงไปตรงมาและถูกต้องเป็นที่พอใจ	4.18	0.53	มาก
5.	ความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นที่พอใจ	4.18	0.54	มาก
6.	ความเป็นกันเองต่อผู้มารับบริการ (เช่น ไม่ถือตัว, ไม่ถือยศ ถือศักดิ์) เป็นที่พอใจ	4.22	0.59	มากที่สุด
7.	การให้บริการผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกันเป็นที่พอใจ	4.20	0.57	มาก
8.	บุคลิกภาพส่วนตัวของเจ้าหน้าที่เป็นที่พอใจ	4.17	0.56	มาก
9.	ความตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่เป็นที่พอใจ	4.26	0.60	มากที่สุด
โดยรวม		4.20	0.23	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม ด้านความไว้วางใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า การทำงานของเจ้าหน้าที่ไม่ผิดพลาดเป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 4.29$) รองลงมา คือ ความตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่เป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 4.26$) มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการเป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 4.25$) ความเป็นกันเองต่อผู้มารับบริการ (เช่น ไม่ถือตัว, ไม่ถือยศถือศักดิ์) เป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 4.22$) การให้บริการผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกันเป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 4.20$) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรงไปตรงมาและถูกต้องเป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 4.18$) ความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 4.18$) บุคลิกภาพส่วนตัวของเจ้าหน้าที่เป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 4.17$) และความสามารถขอเจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้ตรงตามขั้นตอนเป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 4.05$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการ
จังหวัดมหาสารคาม ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ข้อ	ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ขั้นตอน และกระบวนการแก่ผู้มารับบริการ เป็นที่พอใจ	4.01	0.49	มาก
2.	เจ้าหน้าที่มีระบบการให้บริการที่ให้บริการได้รวดเร็ว เป็นที่พอใจ	4.27	0.61	มากที่สุด
3.	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ เป็นที่พอใจ	4.25	0.56	มากที่สุด
4.	ความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่ เป็นที่พอใจ	4.19	0.55	มาก
โดยรวม		4.18	0.29	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า เจ้าหน้าที่มีระบบการให้บริการที่ให้บริการได้รวดเร็ว เป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 4.27$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ เป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 4.25$) ความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่ เป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 4.19$) และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ขั้นตอน และกระบวนการแก่ผู้มารับบริการ เป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 4.01$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการ
จังหวัดมหาสารคาม ด้านความมั่นใจ

ข้อ	ด้านความมั่นใจ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.	ความพร้อมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นที่พอใจ	3.99	0.50	มาก
2.	ระบบการให้บริการรวดเร็ว เป็นที่พอใจ	4.17	0.59	มาก
3.	ความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่ประชาชนเป็นที่พอใจ	4.18	0.59	มาก
4.	ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้คำปรึกษาเป็นที่พอใจ	4.20	0.56	มาก
5.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นที่พอใจ	4.13	0.57	มาก
6.	มีช่องทางการร้องเรียนหรือให้คำแนะนำการบริการเป็นที่พอใจ	4.16	0.58	มาก
7.	มีการจัดด้านความปลอดภัยเป็นที่พอใจ	4.12	0.56	มาก
8.	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดีเป็นที่พอใจ	4.18	0.59	มาก
9.	เจ้าหน้าที่การความเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นที่พอใจ	4.12	0.56	มาก
	โดยรวม	4.14	0.24	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม ด้านความมั่นใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้คำปรึกษาเป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 4.20$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดีเป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 4.18$) ความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่ประชาชนเป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 4.18$) ระบบการให้บริการรวดเร็ว เป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 4.17$) มีช่องทางการร้องเรียนหรือให้คำแนะนำการบริการเป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 4.16$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 4.13$) มีการจัดด้านความปลอดภัยเป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 4.12$) เจ้าหน้าที่การความเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 4.12$) และความพร้อมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 3.99$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการ
จังหวัดมหาสารคาม ด้านความเอาใจใส่

ข้อ	ด้านความเอาใจใส่	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.	ความเท่าเทียมกันในการให้บริการเป็นที่พอใจ	3.95	0.53	มาก
2.	ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลาเป็นที่พอใจ	4.19	0.61	มาก
3.	ความเอาใจใส่แนะนำผู้เข้ามาใช้บริการเป็นที่พอใจ	4.15	0.62	มาก
4.	การให้บริการมีความเพียงพอและทั่วถึงทุกด้านเป็นที่พอใจ	4.11	0.54	มาก
5.	ในการให้บริการได้รับความถูกต้องและชัดเจนเป็นที่พอใจ	4.13	0.58	มาก
6.	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการเป็นที่พอใจ	4.18	0.56	มาก
7.	ความสามารถในการเข้าถึงความต้องการเฉพาะของผู้รับบริการได้อย่างชัดเจนเป็นที่พอใจ	4.06	0.55	มาก
โดยรวม		4.11	0.27	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม ด้านความเอาใจใส่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศ เวลาเป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 4.19$) รองลงมา คือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการเป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 4.18$) ความเอาใจใส่แนะนำผู้เข้ามาใช้บริการ เป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 4.15$) ในการให้บริการได้รับความถูกต้องและชัดเจนเป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 4.13$) การให้บริการมีความเพียงพอและทั่วถึงทุกด้านเป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 4.11$) ความสามารถในการเข้าถึงความต้องการเฉพาะของผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน เป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 4.06$) และความเท่าเทียมกันในการให้บริการเป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 3.95$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ด้วย Multiple Linear Regression Analysis ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จัดกระทำตัวแปร ดังนี้

1. กำหนดรหัสตัวแปรสำหรับการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม ดังแสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 การกำหนดรหัสตัวแปรที่จะใช้ในการนำเข้าสู่สมการปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม

ตัวแปร	ประเภทตัวแปร	รหัส
1. ด้านการพึงพอใจและประทับใจ	Interval	X1
2. ด้านความสะดวกในการให้บริการ	Interval	X2
3. ด้านการติดต่อสื่อสาร	Interval	X3
4. ด้านการยอมรับนับถือ	Interval	X4
คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม	Interval Scale	Y

2. ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ได้แก่ ด้านการพึงพอใจและประทับใจ ด้านความสะดวกในการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการยอมรับนับถือ กับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ระหว่างตัวแปรทั้งหมดเพื่อเป็นการทดสอบว่าตัวแปรใดมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ก็จะนำเฉพาะตัวแปรดังกล่าวเข้าสู่สมการการวิเคราะห์พหุคูณถดถอยเชิงเส้น (Multiple Linear Regression Analysis)

ตารางที่ 4.8 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

ลำดับ	ชื่อตัวแปร (X)	ประเภทของตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ (r) กับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม (Y)
1.	ด้านการพึงพอใจและประทับใจ	Interval	.390**
2.	ด้านความสะดวกในการให้บริการ	Interval	.538**
3.	ด้านการติดต่อสื่อสาร	Interval	.365**
4.	ด้านการยอมรับนับถือ	Interval	.424**

** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเองจนเกิด Multicollinearity โดยการวิเคราะห์ Tolerance และ VIF ผลการวิเคราะห์ปรากฏ ดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเอง

ลำดับ	ลำดับตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือก	Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
ค่าคงที่			
1.	ด้านการพึงพอใจและประทับใจ	0.792	1.263
2.	ด้านความสะดวกในการให้บริการ	0.694	1.440
3.	ด้านการติดต่อสื่อสาร	0.782	1.278
4.	ด้านการยอมรับนับถือ	0.750	1.334

จากตารางที่ 4.9 การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเองในระดับที่สูงมาก (ไม่เกิด Multicollinearity) ทำการตรวจสอบ Multicollinearity จะใช้ค่า Variance Inflation Factor (VIF) และค่า Tolerance โดยมีเกณฑ์การตรวจสอบดังนี้ ค่า VIF ที่เหมาะสมไม่ควรเกิน 10 หากเกินกว่านี้แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเองในระดับที่สูงมาก และหากค่า Tolerance < 0.2 แสดงว่าเกิด Multicollinearity จากผลการวิเคราะห์จะพบว่า ค่า VIF สูงสุดที่ได้มีค่า 1.440 ซึ่งไม่เกิน 10 และ ค่า Tolerance ที่มีค่าน้อยที่สุด 0.694 ซึ่งไม่ต่ำกว่า 0.2 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันระดับสูงหรือไม่ (ไม่เกิด Multicollinearity)

4. ทำการทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณตามลำดับความสำคัญของตัวแปร โดยใช้ Multiple Linear Regression และเลือกวิธีแบบ Stepwise ผลการวิเคราะห์ปรากฏ ดังตาราง 4.10

ตารางที่ 4.10 ลำดับตัวแปรพยากรณ์ของการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณตามลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม โดยรวม

ลำดับ	ตัวแปร	b	S.E.	β	t	P-value
ค่าคงที่		1.684	.182	-	9.271	.000
1.	ด้านการพึงพอใจและประทับใจ	.125	.037	.157	3.361	.001*
2.	ด้านความสะดวกในการให้บริการ	.272	.038	.355	7.097	.000*
3.	ด้านการติดต่อสื่อสาร	.086	.037	.110	2.336	.020*
4.	ด้านการยอมรับนับถือ	.107	.029	.176	3.651	.000*

$$SE_{est} = \pm 0.150465$$

$$R = 0.606, R^2 = 0.367, \text{Adj. } R^2 = 0.360, F = 52.821, P\text{-Value} = 0.000$$

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.10 พบว่า

1. การตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้ F-test (ANOVA) พบว่า ตัวแปรอิสระทั้งสามตัว ได้แก่ ด้านการพึงพอใจและประทับใจ ด้านความสะดวกในการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับตัวแปรตาม (คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม) ($F = 52.821, P\text{-Value} = 0.000$)

2. ทำการตรวจสอบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญของค่าคงที่และสัมประสิทธิ์แต่ละตัวกับตัวแปรตามในสมการ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม โดยรวม ($P \leq 0.000$) ได้แก่ ด้านการพึงพอใจและประทับใจ ด้านความสะดวกในการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการยอมรับนับถือ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเป็น 0.606 และสามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม ได้ร้อยละ 36.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ ± 0.150

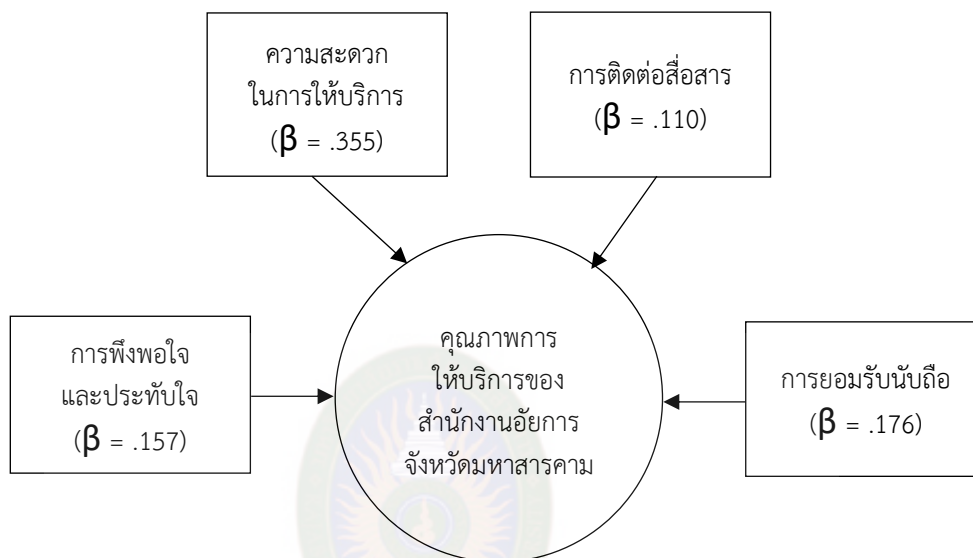
สมการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม ในรูปคะแนนดิบเป็นดังนี้

$$\hat{Y} = 1.684 + .125 + .272 + .086 + .107$$

สมการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม ในรูปคะแนนมาตรฐาน เป็นดังนี้

$$Z_{\hat{y}} = .157 + .355 + .110 + .176$$

โดยสามารถสรุปได้ดังภาพที่ 4.1 ดังนี้



ภาพที่ 4.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม

การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ด้วยวิธีการแจกแจงความถี่แล้วนำเสนอข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ ลำดับที่ 1 จัดกลุ่มประเด็น (Grouping) ลำดับที่ 2 อธิบายความโดยภาพรวมของกลุ่มประเด็น (Explanation) ลำดับที่ 3 ตีความข้อความบางข้อความที่มีความหมายแฝง (Interpretation) และ ลำดับที่ 4 พรรณนาความให้เห็นภาพชัดเจน (Description)

จากการตอบแบบสอบถามปลายเปิดที่ผู้วิจัยได้เปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์โดยการจัดกลุ่มประเด็นสำคัญ (Grouping) แล้ว Coding ถ้อยคำสำคัญ จากนั้นสรุปเรียบเรียงถ้อยคำใหม่ โดยการอธิบายขยายความ (Explanation) เพื่อให้เกิดความชัดเจน รายละเอียดจากคำตอบที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้มา มีดังนี้

1. การพึงพอใจและประทับใจ

จากคำตอบที่ตอบแบบสอบถามกลับคืนมา พบว่า

1.1 ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก พนักงานให้บริการเพียงพอ พนักงานมีกิริยาสุภาพ เต็มใจให้บริการ, พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ, พนักงานให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องและชัดเจน

1.1.1 ให้การบริการทุกระดับประทับใจแก่ประชาชนที่ใช้บริการต่อองค์กร

1.1.2 ทำงานด้วยความตั้งใจทำงานให้มากที่สุดเพื่อองค์กร มีจริยธรรมในการทำงานด้วยความโปร่งใส ไร้คอร์รัปชัน

1.1.3 สร้างความประทับใจต่อผู้มาใช้บริการสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม

1.1.4 ผู้บริหารดูแลเอาใจใส่และกำชับเจ้าหน้าที่สำนักงานอัยการมหาสารคามในการให้บริการสำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเที่ยงตรงและเป็นธรรม

1.2 จากข้อเสนอแนะดังกล่าวสรุปได้ว่า

1.2.1 ผู้บริหาร มีความตระหนักและเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม

1.2.2 ส่งเสริมให้เกิดความเป็นธรรมในการให้บริการสำหรับผู้มาใช้บริการสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคามอย่างเท่าเทียมกัน

1.3 ความสะดวกในการให้บริการ

1.3.1 ระบบงานดีแล้ว เหลือแต่สถานที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการ

1.4 จากคำตอบที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม สรุปดังนี้

1.4.1 พื้นที่ในการให้บริการสถานที่จอดรถไม่เพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการทางสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคามควรจัดสรรบริเวณที่จอดรถให้สะดวกมากกว่านี้

1.5 การติดต่อสื่อสาร

1.5.1 ผู้รับสาร ผู้ส่งสาร สื่อสารไม่ตรงกันทำให้ไม่บรรลุผล

1.6 จากคำตอบที่ได้สามารถสรุปประเด็น ได้ดังต่อไปนี้

1.6.1 ศึกษาข้อมูลความรู้ในเรื่องนั้น ๆ อย่างถ่องแท้ ทำใจให้เป็นกลางปรับทัศนคติและอารมณ์ให้มั่นคงเพื่อเปิดใจให้พร้อมรับสาร

1.6.2 เลือกใช้ให้เหมาะสมแก่กลุ่มบุคคลเป้าหมายที่ต้องการ วิธีการเดียวกันย่อมไม่สามารถเสนอให้บุคคลหลากหลายระดับความรู้ อาชีพ และประสบการณ์ มีความเข้าใจได้เท่าเทียมกัน

1.6.3 ใช้ถ้อยคำชัดเจน ไม่ใช้ศัพท์หรือคำยากโดยไม่จำเป็น ใช้ประโยคสั้นกระชับรัดเข้าใจง่าย

1.7 การยอมรับนับถือ

1.7.1 ลักษณะแรกเป็นความต้องการนับถือตนเอง (Self-Respect)

1.7.2 ส่วนลักษณะที่สอง เป็นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (Esteem From Others)

1.8 จากคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถสรุปได้ดังนี้

1.8.1 ความต้องการนับถือตนเอง (Self-Respect) คือ ความต้องการมีอำนาจ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความแข็งแรง มีความสามารถในตนเอง มีผลสัมฤทธิ์ไม่ต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น และมีความเป็นอิสระ ทุกคนต้องการที่จะรู้สึกรู้ว่าเขามีคุณค่าและมีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จในงานที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการ

1.8.2 ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (Esteem From Others) คือ ความต้องการมีเกียรติยศ การได้รับยกย่อง ได้รับการยอมรับ ได้รับ ความสนใจ มีสถานภาพ มีชื่อเสียง เป็นที่กล่าวขาน และเป็นที่ยอมรับ มีความต้องการที่จะได้รับความยกย่องชมเชยในสิ่งที่เขากระทำ ซึ่งทำให้รู้สึกรู้ว่าตนเองมีคุณค่าว่าความสามารถของเขาได้รับการยอมรับจากผู้อื่น

สรุปแนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม ดังนี้



ภาพที่ 4.2 แนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัย ได้ทำการสรุป อภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะ ไว้ตามลำดับดังต่อไปนี้

1. สรุป
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุป

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้สูงอายุผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 338 คน

1. ด้านเพศ พบว่า เป็นชาย จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 เป็นหญิง จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3
2. ด้านการสำเร็จการศึกษา พบว่า ประถมศึกษา จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 23.31 มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 39.57 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 27.64 และปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 35 คิดเป็นร้อยละ 9.49
3. ด้านอาชีพ พบว่า เป็นรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานส่วนท้องถิ่น จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.92 เกษตรกรรม จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 23.58 ค้าขาย/อาชีพส่วนตัว จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 38.21 และกรรมกร/รับจ้างทั่วไป จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 26.29
4. ด้านอายุ เฉลี่ย 41 ปี

5.1.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) เรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า ด้านความไว้วางใจ ($\bar{X} = 4.20$) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.18$) ด้านความมั่นใจ ($\bar{X} = 4.14$) และ ด้านความเอาใจใส่ ($\bar{X} = 4.11$) ตามลำดับ

5.1.2.1 ด้านความไว้วางใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า การทำงานของเจ้าหน้าที่ไม่ผิดพลาดเป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 4.29$) รองลงมา คือ ความตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ เป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 4.26$) มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการเป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 4.25$) ความเป็นกันเองต่อผู้มารับบริการ (เช่น ไม่ถือตัว, ไม่ถือยศ ถือศักดิ์) เป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 4.22$) การให้บริการผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกันเป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 4.20$) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรงไปตรงมาและถูกต้องเป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 4.18$) ความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 4.18$) บุคลิกภาพส่วนตัวของเจ้าหน้าที่เป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 4.17$) และความสามารถขอเจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้ตรงตามขั้นตอนเป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 4.05$) ตามลำดับ

5.1.2.2 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีระบบการให้บริการที่ให้บริการได้รวดเร็ว เป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 4.27$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ เป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 4.25$) ความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่ เป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 4.19$) และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอน และกระบวนการแก่ผู้รับบริการ เป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 4.01$) ตามลำดับ

5.1.2.3 ด้านความมั่นใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้คำปรึกษาเป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 4.20$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีธรรมาศยที่ดี เป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 4.18$) ความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่ประชาชน เป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 4.18$) ระบบการให้บริการรวดเร็ว เป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 4.17$) มีช่องทางการร้องเรียน หรือให้คำแนะนำการบริการเป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 4.16$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 4.13$) มีการจัดด้านความปลอดภัยเป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 4.12$) เจ้าหน้าที่การความเอาใจใส่ผู้รับบริการ เป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 4.12$) และความพร้อมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 3.99$) ตามลำดับ

5.1.2.4 ด้านความเอาใจใส่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศ เวลาเป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 4.19$) รองลงมา คือ ความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการเป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 4.18$) ความเอาใจใส่แนะนำผู้เข้ามาใช้บริการ เป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 4.15$) ในการให้บริการได้รับความถูกต้องและชัดเจนเป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 4.13$) การให้บริการมีความเพียงพอและทั่วถึงทุกด้าน เป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 4.11$) ความสามารถในการเข้าถึงความต้องการเฉพาะของผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน เป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 4.06$) และความเท่าเทียมกันในการให้บริการเป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 3.95$) ตามลำดับ

5.1.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม
พบว่า การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเองในระดับที่สูงมาก (ไม่เกิด Multicollinearity) ทำการตรวจสอบ Multicollinearity จะใช้ค่า Variance Inflation Factor (VIF) และค่า Tolerance โดยมีเกณฑ์การตรวจสอบดังนี้ ค่า VIF ที่เหมาะสมไม่ควรเกิน 10 หากเกินกว่านี้ แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเองในระดับที่สูงมากและหากค่า Tolerance < 0.2 แสดงว่าเกิด Multicollinearity จากผลการวิเคราะห์จะพบว่า ค่า VIF สูงสุดที่ได้มีค่า 1.440 ซึ่งไม่เกิน 10 และค่า Tolerance ที่มีค่าน้อยที่สุด 0.694 ซึ่งไม่ต่ำกว่า 0.2 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันระดับสูงหรือไม่ (ไม่เกิด Multicollinearity)

การตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้ F-test (ANOVA) พบว่า ตัวแปรอิสระทั้งสามตัว ได้แก่ ด้านการพึงพอใจและประทับใจ ด้านความสะดวกในการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับตัวแปรตาม (คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม) ($F = 52.821$, $P\text{-Value} = 0.000$)

ทำการตรวจสอบความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญของค่าคงที่และสัมประสิทธิ์แต่ละตัวกับตัวแปรตาม ในสมการ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม โดยรวม ($P \leq 0.000$) ได้แก่ ด้านการพึงพอใจและประทับใจ ด้านความสะดวกในการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการยอมรับนับถือ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเป็น 0.606 และสามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม ได้ร้อยละ 36.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ ± 0.150

สมการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม ในรูปคะแนนดิบ เป็นดังนี้

$$\hat{Y} = 1.684 + .125 + .272 + .086 + .107$$

สมการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม ในรูปคะแนนมาตรฐาน เป็นดังนี้

$$Z_{\hat{y}} = .157 + .355 + .110 + .176$$

5.1.4 ข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม พบว่า

5.1.4.1 การพึงพอใจและประทับใจ

1) พนักงานผู้ให้บริการ ต้องให้บริการอย่างเพียงพอ มีกิริยาสุภาพ เต็มใจให้บริการ, พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ, พนักงานให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง และชัดเจน

2) ให้การบริการทุกระดับประทับใจแก่ประชาชนที่ใช้บริการต่อองค์กร

3) ทำงานด้วยความตั้งใจทำงานให้มากที่สุดเพื่อองค์กร มีจริยธรรมในการทำงาน ด้วยความโปร่งใส ไร้คอร์รัปชัน

4) สร้างความประทับใจต่อผู้มาใช้บริการสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม

5) ผู้บริหารดูแลเอาใจใส่และกำชับเจ้าหน้าที่สำนักงานอัยการมหาสารคาม ในการให้บริการสำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเที่ยงตรงและเป็นธรรม

6) ผู้บริหารมีความตระหนักและเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม

7) ส่งเสริมให้เกิดความเป็นธรรมในการให้บริการสำหรับผู้มาใช้บริการสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคามอย่างเท่าเทียมกัน

5.1.4.2 ความสะดวกในการให้บริการ

1) จัดพื้นที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการให้มีปริมาณเพียงพอ

5.1.4.3 การติดต่อสื่อสาร

1) ศึกษาข้อมูลความรู้ในเรื่องนั้น ๆ อย่างถ่องแท้ ทำใจให้เป็นกลาง ปรับทัศนคติ และอารมณ์ให้มั่นคงเพื่อเปิดใจให้พร้อมรับสาร

2) เลือกใช้ให้เหมาะสมแก่กลุ่มบุคคลเป้าหมายที่ต้องการ วิธีการเดียวกัน ย่อมไม่สามารถเสนอให้บุคคลหลากหลายระดับความรู้ อาชีพ และประสบการณ์ มีความเข้าใจได้เท่าเทียมกัน

3) ใช้ถ้อยคำชัดเจน ไม่ใช้ศัพท์หรือคำยากโดยไม่จำเป็นใช้ประโยคสั้นกระชับรัดกุม เข้าใจง่าย

5.1.4.4 การยอมรับนับถือ

1) ความต้องการนับถือตนเอง (Self-Respect) คือ ความต้องการมีอำนาจ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความแข็งแรง มีความสามารถในตนเอง มีผลสัมฤทธิ์ไม่ต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น และมีความเป็นอิสระ ทุกคนต้องการที่จะรู้สึกรู้ว่าเขามีคุณค่าและมีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จในงานที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการ

2) ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (Esteem From Others) คือ ความต้องการมีเกียรติยศ การได้รับยกย่อง ได้รับการยอมรับ ได้รับ ความสนใจ มีสถานภาพ มีชื่อเสียงเป็นที่กล่าวขาน และเป็นที่ยอมรับที่ดี มีความต้องการที่จะได้รับความยกย่องชมเชยในสิ่งที่เขากระทำ ซึ่งทำให้รู้สึกว่าคุณค่าความสามารถของเขาได้รับการยอมรับจากผู้อื่น

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องนี้ มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

5.2.1 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของวิรัตน์ ชนะสิมมา และทตมัล แสงสว่าง ปี 2564 เรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาล ตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นและความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นที่มีต่อความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มของบุคคลที่ยื่นชำระภาษีท้องถิ่น ประจำปี 2562 จำนวน 276 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis-MRA) ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ ระหว่าง 41-50 ปี การศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รายได้/เดือน โดยเฉลี่ย 10,001-20,000 บาท และประเภทภาษีที่ชำระมากที่สุด คือ ภาษีบำรุงท้องที่ คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี ท้องถิ่นของเทศบาลตำบลหนองนาคำด้านความน่าเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ และด้านสิ่งที่จะต้องได้ ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านโครงสร้างภาษี ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และพบว่า

คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ตัว สามารถร่วมกันส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ ได้ร้อยละ 36.40 และอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อคุณค่าที่รับรู้ ความพึงพอใจ และความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการคลินิกเสริมความงามในเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อคุณค่าที่รับรู้ ความพึงพอใจ และความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการคลินิกเสริมความงามในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ตัวแปรแฝงจำนวน 8 ตัวแปร ได้แก่ สิ่งสัมผัสได้ ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ความรวดเร็ว การรับประกัน การเอาใจใส่ผู้ให้บริการเป็นรายบุคคล คุณค่าที่รับรู้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณโดยทำการวิจัยเชิงประจักษ์ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการคลินิกเสริมความงามในเขต กรุงเทพมหานคร ขนาดตัวอย่าง จำนวน 455 คน ใช้การเลือกตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ การหาค่าร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยแสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ อยู่ในเกณฑ์ดีค่าไค-สแควร์ เท่ากับ 352.707 ที่องศาอิสระ (df) 311 ค่าความน่าจะเป็น (P-Value) เท่ากับ 0.052 ไคสแควร์สัมพัทธ์ (χ^2 / df) เท่ากับ 1.134 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.957 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (AGFI) เท่ากับ 0.914 ค่าดัชนีค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) เท่ากับ 0.017

5.2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม โดยรวม ($P \leq 0.000$) ได้แก่ ด้านการพึงพอใจและประทับใจ ด้านความสะดวกในการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการยอมรับนับถือ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเป็น 0.606 และสามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม ได้ร้อยละ 36.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ ± 0.150

5.2.2.1 ด้านการพึงพอใจและประทับใจ มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การให้บริการของบุคลากรในสังกัดสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคามเป็นการรับรู้ของผู้มารับบริการ ประสบการณ์ที่ผู้รับบริการสามารถประเมินจากการเปรียบเทียบ ความต้องการ หรือความคาดหวังกับบริการที่ได้ผู้รับบริการรับจริงจากผู้ให้บริการ (Parasuraman, Zeithaml and Berry 1985) เมื่อผู้รับบริการเห็นว่าตนได้รับอรรถประโยชน์จากบริการที่ได้รับนั้นมากกว่าจำนวนเงินและเวลาที่สูญเสียไปจึงก่อให้เกิดเป็นคุณค่าที่รับรู้ (Zeithaml, 1988, p.14)

ผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lai and Ching (2011) และ Harris and Goode (2004) นอกจากนี้ยังเกิดเป็นความพึงพอใจเมื่อรับรู้ว่าการที่ได้รับนั้นสูงเกินกว่าความคาดหวัง (Lai and Ching, 2011, Yee, et al., 2010, Lee, et al., 2011 and Kim and Lee, 2011) และนำมาซึ่งความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการที่เป็นความยินดีของผู้ใช้บริการในการอุปถัมภ์ผู้ให้บริการ และพิจารณาเป็นตัวเลือกอันดับแรกท่ามกลางตัวเลือกอื่น ๆ รวมถึงแสดงออกโดยพฤติกรรมความชอบที่จะไม่เปลี่ยนไปใช้บริการจากผู้ให้บริการรายอื่น (ญรัญรัตน์ มณฑิรรัตน์ และวิโรจน์ เกษภูาลักษณ์, 2558,

Caruana, 2002, Lai and Ching, 2011) ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัย ดังนี้ สมมติฐานที่ 1 (H1): คุณภาพ

5.2.2.2 ด้านความสะดวกในการให้บริการ มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ความสะดวกในการให้บริการของบุคลากรในหน่วยงานสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคามส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้สามารถอธิบายได้ว่าความสะดวกในการบริการเปรียบเสมือนแรงกระตุ้นให้เกิดการรับรู้ว่าจะง่ายต่อการควบคุม และเมื่อบุคคลรับรู้ว่าจะสามารถควบคุมพฤติกรรมของตนเองได้หรือการรับรู้ว่าจะง่ายที่จะทำให้เกิดการกระทำผิด กล่าวคือ เมื่อสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม ได้มีการพัฒนาความสะดวกในด้านต่าง ๆ ที่เพิ่มมากขึ้นโดยได้ทำการปรับตัวอย่างแบบหน่วยงานราชการให้เป็นมากกว่าการไปใช้บริการ โดยมีการพัฒนาปรับปรุงส่วนต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้มาใช้บริการโดยที่ผู้มาใช้บริการไม่จำเป็นต้องมาใช้บริการเพื่อให้คดีพอเสร็จ ๆ เพียงอย่างเดียวแต่สามารถมาทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้รู้สึกผ่อนคลายเหมือนกับการใช้ชีวิตทั่วไปเมื่อทางสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม มีความสะดวกในการบริการที่ครบวงจร จึงทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกอยากไปใช้บริการและมีความตั้งใจที่จะไปใช้บริการโดยความสะดวกในการบริการนั้นจะมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันไปตามบริบทของการบริการ ซึ่งความสะดวกที่เป็นหัวใจหลักของบริบทของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคามในงานวิจัยนี้มีเพียง 3 มิติเท่านั้น ที่ความสะดวกในการบริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ได้แก่ ความสะดวกในการเข้าถึงผลประโยชน์ของความสะดวก และความสะดวกของผลประโยชน์ย้อนหลัง ผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ รากา พึงบางกรวย และคณะ (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของความสะดวกของการบริการในการทำนายคุณค่าของผู้รับบริการ: บทบาทการแทรกของการรับรู้ในการควบคุมของผู้รับบริการ เน้นประสบการณ์ที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการสูงโดย ผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวในธุรกิจบริการ เน้นประสบการณ์ที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการสูง (เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี) จำนวน 391คน ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าความสะดวกในการบริการในภาพรวมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการรับรู้ในการควบคุม เช่นเดียวกัน

5.2.2.3 ด้านการติดต่อสื่อสาร มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถสื่อสาร แนะนำข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยงานตลอดจนมีรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินการต่าง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน ทำให้ผู้รับบริการมีความเข้าใจในการจัดเตรียมเอกสาร ช่วยลดขั้นตอน ลดระยะเวลาในการติดต่อราชการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จีรวรรณ บุญพิทักษ์ และกาญจน์ระวี อนันต์อัครกุล (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคาดหวัง การรับรู้ และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ให้บริการที่ให้บริการด้วยความสุภาพและมีมารยาทที่ดี สามารถตอบคำถามข้อสงสัยและให้คำแนะนำในเรื่องต่าง ๆ ได้มีการชี้แจงถึงกระบวนการการขอรับบริการในเรื่องต่าง ๆ เพื่อตอบสนองบริการได้ตรงกับความต้องการมากที่สุด ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือประทับใจจากการที่ได้รับบริการเกินความคาดหวัง ต่อความรวดเร็วทันใจและมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกันผู้ให้บริการก็มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีงาม บริการด้วยน้ำใจที่ดี มีความสุภาพและมีมารยาทดี ช่วยสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ สร้างความประทับใจและยินดีที่จะกลับมาใช้บริการ

5.2.2.4 ด้านการยอมรับนับถือ มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน อัยการจังหวัดมหาสารคาม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคามให้บริการ ด้วยมาตรฐานตามนโยบายของสำนักงานอัยการสูงสุดประกอบกับบุคลากรมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน มีไมตรีต่อผู้รับบริการทำให้ได้ความไว้วางใจและการยอมรับนับถือจากผู้รับบริการทำให้เกิดขวัญ และกำลังใจต่อผู้ปฏิบัติงานและพัฒนาตนเองเพื่อการบริการที่มีคุณภาพยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัย ของ ประภาพร สิงห์ทอง (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ กรณีศึกษา สำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยการให้บริการมีผลต่อคุณภาพ การให้บริการที่เป็นเลิศ ด้านที่มีผลมากที่สุด คือ รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ รองลงมา คือ ความเชื่อถือ ไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และความเป็นรูปธรรมของ การบริการ ตามลำดับ แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการสู่ความเป็นเลิศ คือ ผู้ให้บริการ ควรรู้จัก และเข้าใจผู้รับบริการด้วยจิตบริการ ไม่เลือกปฏิบัติ ทำให้ผู้ใช้บริการเชื่อถือไว้วางใจโดยให้บริการภายใน เวลาที่กำหนดไว้สามารถตอบสนองผู้รับบริการโดยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและสร้างความเชื่อมั่น ต่อผู้รับบริการโดยผู้ให้บริการต้องมีความรู้ที่เชื่อถือได้ รวมถึงการอำนวยความสะดวกด้านที่ตั้งสถาน บริการที่ใกล้กับส่วนราชการอื่น ๆ ด้วย

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

5.3.1.1 การพึงพอใจและประทับใจ ได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการ ต้องให้บริการอย่างเพียงพอ มีกิริยาสุภาพ เต็มใจให้บริการ, พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ, พนักงานให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องและชัดเจน ให้การบริการทุกระดับประทับใจแก่ประชาชนที่ใช้บริการ ต่อองค์กร ทำงานด้วยความตั้งใจทำงานให้มากที่สุดเพื่อองค์กร มีจริยธรรมในการทำงานด้วยความโปร่งใส ไร้คอร์รัปชัน สร้างความประทับใจต่อผู้มาใช้บริการสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม

5.3.1.2 ความสะดวกในการให้บริการ ได้แก่ จัดสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการ ให้มีปริมาณเพียงพอเพื่อความสะดวกของผู้มาใช้บริการ

5.3.1.3 การติดต่อสื่อสาร ได้แก่ ศึกษาข้อมูลความรู้ในเรื่องนั้น ๆ อย่างถ่องแท้ ทำให้เป็นกลาง ปรับทัศนคติและอารมณ์ให้มั่นคง เพื่อเปิดใจให้พร้อมรับสาร เลือกใช้ให้เหมาะสมแก่กลุ่ม บุคคลเป้าหมายที่ต้องการ วิธีการเดียวกัน ย่อมไม่สามารถเสนอให้บุคคลหลากหลายระดับความรู้ อาชีพ และประสบการณ์ มีความเข้าใจได้เท่าเทียมกันและใช้ถ้อยคำชัดเจน ไม่ใช่ศัพท์หรือคำยากโดยไม่จำเป็น ใช้ประโยคสั้นกระชับรัดเข้าใจง่าย

5.3.1.4 การยอมรับนับถือ ได้แก่ มีอำนาจมีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความแข็งแรง มีความสามารถในตนเอง มีผลสัมฤทธิ์ไม่ต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่นและมีความเป็นอิสระ ทุกคนต้องการ ที่จะรู้สึกว่าเขามีคุณค่าและมีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จในงานที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการ และการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คือ ความต้องการมีเกียรติยศ การได้รับการยกย่อง ได้รับการยอมรับ ได้รับความสนใจ มีสถานภาพ มีชื่อเสียงเป็นที่กล่าวขาน และเป็นที่ยอมรับชมยินดี มีความต้องการที่จะได้รับ

ความยกย่องชมเชยในสิ่งที่เขากระทำซึ่งทำให้รู้สึกว่าเขาเองมีคุณค่าว่าความสามารถของเขาได้รับการยอมรับจากผู้อื่น

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นตัวแปรอื่นที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคามเพื่อให้ค้นพบปัจจัยที่มีอำนาจการพยากรณ์ที่สูงขึ้น

5.3.2.2 ควรศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม

5.3.2.3 ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานอัยการเพื่อพัฒนาบุคลากรให้เตรียมพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่การให้บริการในยุคดิจิทัลอย่างมีคุณภาพในอนาคต



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บรรณานุกรม

- กนกนาค หงสกุล. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการงานชั้นสูตตรพลีศัพในโรงพยาบาลศูนย์
กระทรวงสาธารณสุข (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). นนทบุรี:
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- กรมสรรพากร. (2551). รายงานประจำปี 2556 กรมสรรพากร. สืบค้นจาก <http://www.rd.go.th/publish/309.0.html>
- กฤษณะ ลินธุ์เดชะ. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ
กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาสำนักงานเขตดอนเมือง (วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร
มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กัลยา รุ่งเรือง. (2546). ความพึงพอใจในการทำงานตามทฤษฎีค้ำจุนและการจูงใจของอาจารย์ อาชีวศึกษา:
ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนอรรณพวิทยพัฒนา (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต).
ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กาญจนา อรุณสอนศรี. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์
การเกษตร ไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการจังหวัดเชียงใหม่ (วิทยานิพนธ์ปริญญาเกษตร
ศาสตรมหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กิตติกานต์ นิลรัตน์. (2563). การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็นไอ (ประเทศไทย
จำกัด) (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- กิตติยา เหมงค์. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่ (วิทยานิพนธ์
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จตุรงค์ มหิทธิโชติ. (2541). การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจ (วิทยานิพนธ์ปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ฉลา การค้า. (2540). ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่องานบริการของการไฟฟ้านครหลวง: ศึกษากรณี
การไฟฟ้าที่มีต่องานบริการของการไฟฟ้านครหลวง เขตคลองหลวง. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
บ้านแก้ว อำเภอบางบาล จังหวัดชลบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต).
ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชูโชค ทิพย์โสทธิ. (2545). การสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการดำเนินงานทะเบียนราษฎร
และบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนา (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต) ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ฐานะรัตน์ จินรัตน์. (2561). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชน ระดับประถมศึกษา
ในสถานศึกษาที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

- ณรงค์ คຸ້นวานิช. (2560). อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ การได้รับคุณค่าเชิงประสบการณ์จากพนักงานชายและการลดความเสี่ยงโดยพนักงานชายที่มีต่อความภักดีของลูกค้าร้านขายยา ในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล. *วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี*, 6(2), 108-123.
- ณัฏฐา กรีหิรัญ. (2550). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ดวงกมล ไตลอยสุด. (2540). รูปแบบองค์การที่เหมาะสมสำหรับจัดการขยะกากของเสียอันตราย ชุมชน ในกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ทศรัฐ จันยาง. (2555). ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน เทศบาลตำบลนาตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- นพคุณ ดิลกภากรณ์. (2546). การประเมินผลการบริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่าจังหวัดสมุทรปราการ (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นายิกา เด็ดขุนทด. (2550). ห้องสมุดกับการบริการคุณภาพ. *วารสารอินฟอรมเมชัน*, 13(2), 11.
- แน่นน้อย พงษ์สามารถ. (2549). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ: เอส เอ็ม เอ็ม.
- เบญจวรรณ แจ่มจำรูญ. (2557). ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสารและสื่อสังคม ออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- ประสาธ อิศรปรีดา. (2547). *สารัตถะจิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพฯ: นำอักษรการพิมพ์.
- ปรัชญา เวสารัชช. (2540). *บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)*. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- พนิดา เพชรรัตน์. (2556). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- พรณี ชูทัยเจนจิต. (2550). *จิตวิทยาการเรียนการสอน*. นนทบุรี: เกรท เอ็ดดูเคชั่น.
- พลฤทธิ์ จิระเสวี. (2550). การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล ตา หูคอ จมูก (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- พัชรี ญูญอิม. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). การประเมินคุณภาพบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- ไพโรพนา ศรีเสน. (2544). *ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล* (วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร.
- ภูมรินทร์ ทวีศรี. (2554). *ความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทพรอคเตอร์ แอนด์แกมเบลล์ แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- รังสรรค์ สิงห์เลิศ. (2551). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- รัตนา สวาสดิพันธ์. (2539). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในวิทยาลัยอาชีวศึกษา เขตตะวันออกเฉิยงเหนือ*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร.
- ราชกิจจานุเบกษา. (วันที่ 11 ตุลาคม 2540). *รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540*. เล่ม 114 ตอนที่ 55 ก: 1-99.
- ลักษณะวรรณ พวงไม่มีง. (2545). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราษฎรผู้พิทักษ์ป่าประจำหน่วยป้องกันรักษาป่าจังหวัดแพร่* (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร.
- เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). *สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- วรเดช จันทรศร. (2544). *การพัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ: กรณีศึกษาจากต่างประเทศ*. กรุงเทพฯ: สหายบล็อกและการพิมพ์.
- วรณูช บวรนนทเดช. (2546). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ เขตหนองจอกกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- วิชัย ถาวรวิเชียร. (2546). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไธ้ อำเภอกงหรา จังหวัดสุพรรณบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). กาญจนบุรี: มหาวิทยาลัยนิวัฒนา.
- วิทยา ด้านธำรงกุล. (2546). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ: เวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น.
- วีรนารถ มานะกิจ. (2533). *พฤติกรรมของบุคคลในองค์การ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์. (2543). *คุณภาพในการบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2548). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ศรีประภา หันกวางษ์. (2545). *การบริการเพื่อความพึงพอใจ*. กรุงเทพฯ: ครูสภาลาดพร้าว.
- ศักดิ์สิทธิ์ แก้วแสนชัย. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ประปาขอนแก่น* (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยมหาภูมิภุมราชวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีระ ฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- สงครามชัย ลีทองดี และคณะ. (2544). *พฤติกรรมมองค์การและภาวะผู้นำ* (พิมพ์ครั้งที่ 3). ขอนแก่น: ขอนแก่นการพิมพ์.

- สมนึก ภัททิยธนี. (2544). *การวัดผลการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กทม.: ประสานการพิมพ์.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ยูบีซี แอลบีคัส.
- สมิต สัจฉกร. (2542). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: วิญญูชนจำกัด.
- สำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม. (2564). *จำนวนประชากรผู้มาขอรับบริการในเขตจังหวัดมหาสารคาม ปีงบประมาณ 2564*. มหาสารคาม: สำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม.
- สิริกัญญา พัฒนภูทอง. (2546). *การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุจิตรา เชื้อนขันธุ์. (2549). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วย บริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมืองจังหวัดนครปฐม* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุดาดวง เรืองรุจิระ. (2543). *หลักการตลาด* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: ยงพลเทรดดิ้ง.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา แนะนำ ปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.)* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุเมศวร์ เสือทอง, และคณะ. (2556). *คุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์, 3(2), 79-91.*
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). *จิตวิทยาการบริการ (Service Psychology Comprehension Strategies and Trend)*. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- อภิญา ภัทราพรพิสิฐ. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขากอนแสงชูโต จังหวัดกาญจนบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อัจฉรา โทบุญ. (2534). *ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต) มหาสารคาม: วิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม.
- อัจฉรา สมสวย. (2545). *ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์ การเกษตรเมืองขอนแก่น จำกัด* (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต) ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อารี พันธุ์ณี. (2546). *จิตวิทยาสร้างสรรค์การสอน*. กรุงเทพฯ: ไยใหม่เอ็ดดูเคท.
- Aday, L.A. and Andersen, R. (1975). *Development of indices of Access to Medical Care*. Michigan: Ann Arbor Health Administration Press.
- Aday, L.N. and Andersen, R. (1978). Theoretical and Methodological Issues in Sociological Studies of Consumer Satisfaction with Medical Care. *Social Science and Medicine*, 12(4), 283.
- Ballow, R., Gilson, T.Q. and Odiorne, G.S. (1962). *Executive Skills: Their Dynamics and Development*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Barry. V. (1986). *Moral issues in business*. Belmont, California: Wadsworth.

- Becker, S. and Neuhauser, D. (1975). *The Efficient Organization*. New York: Elsevier Scientific.
- Chaplin, J.P. (1968). *Dictionary of Psychology*. New York: Requin Book.
- Cullen, R. (2001). Perspectives on user satisfaction surveys. *Library Trends*, 49(4), 662-686.
- Daniels, T.D. and Spiker, B.K. (1994). *Perspectives on organizational communication* (3rd ed.). Dubuque, IA: William C. Brown.
- Davis, K. (1967). *Human relation at Work*. New York: McGraw-Hill Co.
- Good, C.V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw-Hill Book.
- Kotler, P. (1994). *Marketing management: Analysis planning implementation and control*. (8th ed.). Englewood cliffs: Prentice Hall.
- Kotler, P. (1997). *Marketing management: analysis, planning implementation and control* (9th ed). New Jersey: Simon and Schuster.
- Kotler, P. and Armstrong, G. (2002). *Principle of Marketing*. USA: Prentice-Hall.
- Millet, J.D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw Hill Book Company.
- Morse, N.C. (1958). *Satisfaction in the White Collar Job*. Ann Arbor: University of Michigan.
- 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(1), 158-159.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- 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.
- Peter, P. and James, H.D. (2004). *Marketing Management: Knowledge and Skills* (7th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Rogers, E.M. and Shoemaker, F.F. (1971). *Communication of innovation: Across-cultural approach*. New York: The Free Press.
- Schramm, W. (1973). Channels & Audiences. *Hand Book of Communication*. Chicago: Ran McNally College Publishing Company.
- Strauss, G. and Sayles, L.R. (1960). *Personal the Human Problems of Management*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Taro, Y. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: Harper and Row.
- Tiffin, J. and McCormick, E.J. (1965). *Industrial Psychology*. New Jersey: Prentice Hall.
- Vroom, V.H. (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley.
- 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.

- Wilbur, S. and Donald, F.R. (1971). *The Process and Effect of Mass Communication*. Illinois University of Illinois Press, 3-26.
- Wolman, B.B. (1973). *Dictionary of Behavioral Science*. London: Litton Educational.
- Zaremba, A.J. (2003). *Organizational communication: Foundations for business and management*. Mason, OH: Thomson South-Western.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม
คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นสำหรับสอบถามข้อมูลผู้มาใช้บริการสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม มีความประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขรวมทั้งการพัฒนา การให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงใคร่ขอความกรุณาให้ท่านได้โปรดตอบทุกข้อตามความเป็นจริง ซึ่งข้อมูลที่ได้จะปกปิดเป็นความลับและจะนำมาวิเคราะห์ทางวิชาการเท่านั้น
2. แบบสอบถามนี้ แบ่งเป็น 4 ส่วน
 - ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม
 - ส่วนที่ 3 แบบสอบถามคุณภาพแต่ละด้านในการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม
 - ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม
3. กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

นางสาวกนิษฐา รักภักดี

นักศึกษาปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ
 - 1.1 ชาย
 - 1.2 หญิง
2. อายุ..... ปี
3. การศึกษา
 - 3.1 ประถมศึกษา
 - 3.2 มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า
 - 3.3 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
 - 3.4 ปริญญาตรีขึ้นไป
4. อาชีพ
 - 4.1 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานส่วนท้องถิ่น
 - 4.2 เกษตรกรรม
 - 4.3 ค้าขาย/อาชีพส่วนตัว
 - 4.4 กรรมกร/รับจ้างทั่วไป

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม
คำชี้แจง: โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความรู้สึกนึกคิดของท่านตามเกณฑ์ในการให้คะแนน

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ						
1.	ด้านการพึงพอใจและประทับใจ					
1.1	บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการทำงานให้สำเร็จ					
1.2	บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพรวดเร็ว					
1.3	บุคลากรอำนวยความสะดวกปราศจากข้อสงสัย					
1.4	บุคลากรมีความรับผิดชอบเป็นอย่างดี					
1.5	บุคลากรรับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา					
2.	ด้านความสะดวกในการให้บริการ					
2.1	เวลาที่เปิดให้บริการเหมาะสม					
2.2	มีการจัดที่นั่งพักรอไว้อย่างเพียงพอ					

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.3	สภาพแวดล้อมภายในมีความสะอาดและเป็นระเบียบ					
2.4	สถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วนและสะดวกต่อการติดต่อ					
2.5	มีการจัดสถานที่แจ้งข่าวสาร ข้อมูล การเรียน การสอน และการบริการต่าง ๆ ตลอดเวลา					
2.6	บรรยากาศการติดต่อโดยทั่วไปมีความเป็นกันเอง ไม่เคร่งเครียด					
2.7	สถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกแก่การไปติดต่อ					
2.8	มีทางเลื่อนสำหรับรถเข็นคนพิการโดยเฉพาะ					
3.	ด้านการติดต่อสื่อสาร					
3.1	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่จะตอบปัญหาของท่านได้อย่างชัดเจน					
3.2	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและเอาใจใส่ให้ความสนใจผู้มารับบริการเป็นอย่างดี					
3.3	เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของ นักศึกษาอย่างใจเย็นและสุภาพ					
3.4	เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และกระตือรือร้น					
3.5	เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาและสม่ำเสมอต่อหน้าที่ที่ให้บริการ					
3.6	มีวัสดุอุปกรณ์สำนักงานไว้บริการอย่างเพียงพอ					
4.	ด้านการยอมรับนับถือ					
4.1	บุคลากรได้รับคำชมเชยจากผู้รับบริการ					
4.2	บุคลากรได้รับการแสดงความยินดีจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้รับบริการเมื่อปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ					

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.3	ผลงานของบุคลากรได้รับการยอมรับจากผู้รับบริการหรือเพื่อนร่วมงาน					
4.4	ผู้รับบริการหรือเพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะตามบุคลากรเสนอ					
คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม						
1.	ด้านความไว้วางใจ					
1.1	ความสามารถขอเจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้ตรงตามขั้นตอนเป็นที่พอใจของท่านเพียงใด					
1.2	การทำงานของเจ้าหน้าที่ไม่ผิดพลาดเป็นที่พอใจของท่านเพียงใด					
1.3	มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการเป็นที่พอใจของท่านเพียงใด					
1.4	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรงไปตรงมาและถูกต้องเป็นที่พอใจของท่านเพียงใด					
1.5	ความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นที่พอใจของท่านเพียงใด					
1.6	ความเป็นกันเองต่อผู้มารับบริการ (เช่น ไม่ถือตัว, ไม่ถือยศ ถือศักดิ์) เป็นที่พอใจของท่านเพียงใด					
1.7	การให้บริการผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกันเป็นที่พอใจของท่านเพียงใด					
1.8	บุคลิกภาพส่วนตัวของเจ้าหน้าที่เป็นที่พอใจของท่านเพียงใด					
1.9	ความตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่เป็นที่พอใจท่านเพียงใด					
2.	ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ					
2.1	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ขั้นตอน และกระบวนการแก่ผู้มารับบริการเป็นที่พอใจท่านเพียงใด					

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.2	เจ้าหน้าที่มีระบบการให้บริการที่ให้บริการได้รวดเร็ว เป็นที่พอใจของท่านเพียงใด					
2.3	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้รับบริการเป็นที่พอใจของท่านเพียงใด					
2.4	ความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่เป็นที่พอใจของท่านเพียงใด					
3.	ด้านความมั่นใจ					
3.1	ความพร้อมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นที่พอใจของท่านเพียงใด					
3.2	ระบบการให้บริการรวดเร็วเป็นที่พอใจของท่านเพียงใด					
3.3	ความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่ประชาชนเป็นที่พอใจของท่านเพียงใด					
3.4	ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้คำปรึกษาเป็นที่พอใจของท่านเพียงใด					
3.5	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นที่พอใจของท่านเพียงใด					
3.6	มีช่องทางการร้องเรียนหรือให้คำแนะนำการบริการเป็นที่พอใจของท่านเพียงใด					
3.7	มีการจัดด้านความปลอดภัยเป็นที่พอใจของท่านเพียงใด					
3.8	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดีเป็นที่พอใจของท่านเพียงใด					
3.9	เจ้าหน้าที่การความเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นที่พอใจของท่านเพียงใด					
4.	ด้านความเอาใจใส่					
4.1	ความเท่าเทียมกันในการให้บริการเป็นที่พอใจของท่านเพียงใด					
4.2	ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลาเป็นที่พอใจของท่านเพียงใด					
4.3	ความเอาใจใส่แนะนำผู้เข้ามาใช้บริการเป็นที่พอใจของท่านเพียงใด					

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.4	การให้บริการมีความเพียงพอและทั่วถึงทุกด้านเป็นที่พอใจของท่านเพียงใด					
4.5	ในการให้บริการได้รับความถูกต้องและชัดเจนเป็นที่พอใจของท่านเพียงใด					
4.6	ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการเป็นที่พอใจของท่านเพียงใด					
4.7	ความสามารถในการเข้าถึงความต้องการเฉพาะของผู้รับบริการได้อย่างชัดเจนเป็นที่พอใจของท่านเพียงใด					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม

.....


.....

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ข

ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ ข.1 ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

คำถามข้อ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม	ค่าเฉลี่ย
	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
Y1	+1	+1	+1	3	1
Y2	+1	+1	+1	3	1
Y3	+1	+1	+1	3	1
Y4	+1	+1	+1	3	1
Y5	+1	+1	+1	3	1
Y6	+1	+1	+1	3	1
Y7	+1	+1	+1	3	1
Y8	+1	+1	+1	3	1

(ต่อ)

ตารางที่ ข.1 (ต่อ)

คำถามข้อ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม	ค่าเฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
Y9	+1	+1	+1	3	1
Y10	+1	+1	+1	3	1
Y11	+1	+1	+1	3	1
Y12	+1	+1	+1	3	1
Y13	+1	+1	+1	3	1
Y14	+1	+1	+1	3	1
Y15	+1	+1	+1	3	1
Y16	+1	+1	+1	3	1
Y17	+1	+1	+1	3	1
Y18	+1	+1	+1	3	1
Y19	+1	+1	+1	3	1
Y20	+1	+1	+1	3	1
Y21	+1	+1	+1	3	1
Y22	+1	+1	+1	3	1
Y23	+1	+1	+1	3	1
Y24	+1	+1	+1	3	1
Y25	+1	+1	+1	3	1
Y26	+1	+1	+1	3	1
Y27	+1	+1	+1	3	1
Y28	+1	+1	+1	3	1
Y29	+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
Y1	.746
Y2	.303
Y3	.493
Y4	.372
Y5	.583
Y6	.325
Y7	.378

(ต่อ)

ตารางที่ ค.1 (ต่อ)

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย
Y8	.583
Y9	.493
Y10	.259
Y11	.438
Y12	.325
Y13	.746
Y14	.303
Y15	.493
Y16	.372
Y17	.583
Y18	.325
Y19	.378
Y20	.746
Y21	.746
Y22	.303
Y23	.493
Y24	.372
Y25	.583
Y26	.325
Y27	.378
Y28	.746
Y29	.303

หมายเหตุ: Reliability Coefficients, N of Cases = 42, N of Items = 52, Alpha = .470

การเผยแพร่ผลงานวิจัย

กนิษฐา รักภักดี, เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร และภักดี โพธิ์สิงห์. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม. ใน*การประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 5*. วันที่ 12 กรกฎาคม 2565 (น. 206-214). ชัยภูมิ: มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวกนิษฐา รักภักดี
วันเกิด	21 กันยายน 2531
สถานที่เกิด	เลขที่ 63 หมู่ 13 ตำบลมิตรภาพ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม 44190
ที่อยู่ปัจจุบัน	เลขที่ 63 หมู่ 13 ตำบลมิตรภาพ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม 44190
สถานที่ทำงาน	สำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม
ตำแหน่ง	นักจัดการงานทั่วไป
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2558	บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
พ.ศ. 2565	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY