

คุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

นางสาวนงลักษณ์ พิศวงศ์

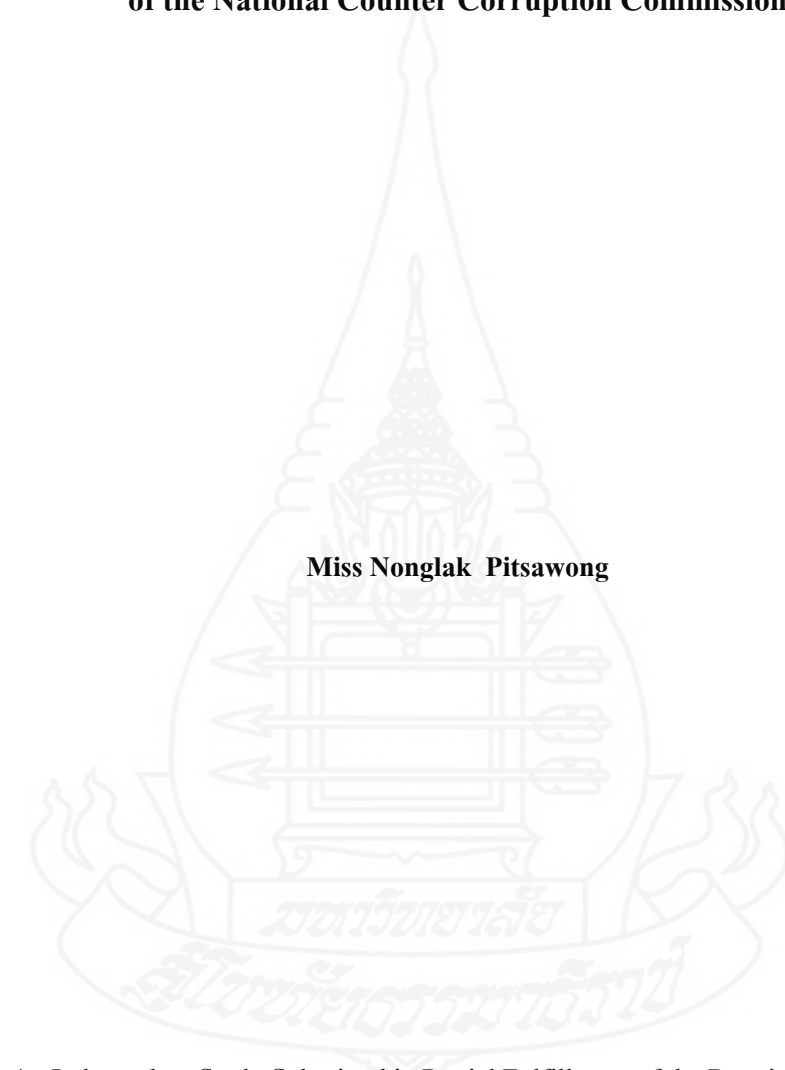


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2561

**Service Quality for Submitting the Accounts of Assets and Liabilities of the Office
of the National Counter Corruption Commission**

Miss Nonglak Pitsawong



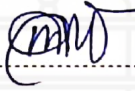
An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University


2018

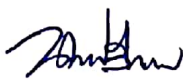
หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ คุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน
ของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกัน
และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ
ชื่อและนามสกุล นางสาวนงลักษณ์ พิสงศ์
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.เสนห์ จุ้ยโต

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 21 สิงหาคม 2562

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ


.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.เสนห์ จุ้ยโต)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.จีระ ประทีป)


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีราม)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ คุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

ผู้ศึกษา นางสาวนงลักษณ์ พิสงวศ์ **รหัสนักศึกษา** 2603002458 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.เสน่ห์ จุ้ยโต **ปีการศึกษา** 2561

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (2) เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ จำนวนทั้งสิ้น 1,084 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน โดยใช้สูตร ทาโร ยามาเน่ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการศึกษา พบว่า (1) พนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ มีระดับคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านความประหยัด ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความถูกต้อง ด้านความปลอดภัยของข้อมูล ด้านความสะดวก ด้านความรวดเร็ว และด้านความเรียบง่าย ตามลำดับ (2) พนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ที่มีเพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับ การศึกษา และสังกัด ต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ มี 3 ประการ ได้แก่ 1) ควรพัฒนาระบบให้มีการใช้งานได้ง่ายขึ้น ใช้งานได้อย่างต่อเนื่องไม่มีค้างหรือสะดุด 2) ควรพัฒนาระบบให้สามารถอัปโหลดไฟล์เอกสารที่มีขนาดใหญ่ได้และสามารถอัปโหลดไฟล์จากมือถือได้ด้วย และ 3) ควรจะมีคำอธิบายในแต่ละรายการให้ผู้ยื่นบัญชีสามารถกรอกข้อมูลได้ถูกต้อง รวมถึงการจัดอบรมให้กับเจ้าหน้าที่และมีส่วนประกอบบริการยื่นบัญชี

คำสำคัญ คุณภาพการให้บริการ การยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน สำนักงานคณะกรรมการป้องกัน
และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

Independent Study title: Service Quality for Submitting the Accounts of Assets and Liabilities of the Office of the National Counter Corruption Commission

Author: Miss. Nonglak Pitsawong; **ID:** 2603002458;

Degree: Master of Public Administration;

Independent Study advisor: Dr. Saneh Juito, Associate Professor;

Academic year: 2018

Abstract

The objectives of this study were (1) to study the service quality levels for submitting the accounts of assets and liabilities to the officers at the Office of the National Anti-Corruption Commission (2) to compare the service quality levels for submitting the accounts of assets and liabilities to the officers at the Office of the National Anti-Corruption Commission classified by personal factors, and (3) to provide the guidelines for improving the service quality in submitting the accounts of assets and liabilities to the officers at the Office of the National Anti-Corruption Commission.

This study was a quantitative research. The population of this study consisted of 1,084 officials under the Office of the National Anti-Corruption Commission. The sample size was 300 people determined by using Taro Yamane formula. Sampling group was a random by proportional stratified random sampling. The tool for data collection was a questionnaire. Data were statistically analyzed in term of frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, f-test, and One-way ANOVA.

The results of the study revealed that: (1) the officers of the Office of the National Anti-Corruption Commission had the service quality levels for submitting the accounts of assets and liabilities at high level in overall. When considered in each aspect, it was found that all 7 aspects: frugality aspect, reliability aspect, accuracy aspect, information security aspect, convenience aspect, rapidity aspect and simplicity aspect respectively, were at high level (2) the different gender, age, position, education level, organization of officers of the Office of the National Anti-Corruption Commission had the different opinions toward the service quality levels for submitting the accounts of assets and liabilities with statistical significance at the level of 0.05, and (3) the suggestion for improving the service quality in submitting the accounts of assets and liabilities to the officers at the Office of the National Anti-Corruption Commission were found as follow: 1) developing a simplified system for continuous and smooth usage 2) developing the system that can upload huge files and upload files from mobile, 3) adding the explanations for each item in order to creating the correct data-filling. Besides, the officers should be well-trained and there should be a handbook for the procedure.

Keywords: Service quality, Submission of the accounts of assets and liabilities, Office of the National Anti-Corruption Commission

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.เสน่ห์ จุ้ยโต และรองศาสตราจารย์ ดร.จีระ ประทีป สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ และช่วยชี้แนะแนวทาง

ในการค้นคว้าอิสระ ตลอดจนช่วยตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนสำเร็จลุล่วง ด้วยดี ผู้ศึกษาผู้ศึกษาซึ่งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย อาจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม และนางสาววิไล วงษ์ภักดี เจ้าหน้าที่ ตรวจสอบทรัพย์สินปฏิบัติการ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต แห่งชาติ ประจำจังหวัดนครราชสีมา ที่ได้ให้คำแนะนำและตรวจแบบสอบถาม และขอขอบคุณ พนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ตำแหน่ง พนักงานได้สวนและเจ้าพนักงานตรวจสอบทรัพย์สิน ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคทุกท่าน ที่ได้เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

นอกจากนี้ ขอขอบคุณคณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อนนักศึกษา และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ทุกท่าน ที่ได้สนับสนุน ช่วยเหลือและให้กำลังใจตลอดมา

นางลักษณ์ พิสงวงศ์

สิงหาคม 2562

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
กรอบแนวคิดในการศึกษา	5
สมมติฐานการศึกษา	6
ขอบเขตของการศึกษา	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	11
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	12
ทฤษฎีคุณภาพการบริการ	13
ทฤษฎีคุณภาพการบริการภาครัฐ	50
คุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ	62
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	88
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	99
ขั้นตอนการศึกษา	99
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	99
แหล่งข้อมูลในการศึกษา	103
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	103
การเก็บรวบรวมข้อมูล	106
การวิเคราะห์ข้อมูล	107
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	108

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	109
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลปรากฏผล.....	110
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สิน และหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ.....	112
ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน ของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ.....	121
ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ.....	130
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	134
สรุปผลการศึกษา.....	134
การอภิปรายผลการศึกษา.....	143
ข้อเสนอแนะ.....	148
บรรณานุกรม.....	151
ภาคผนวก.....	156
ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....	157
ข เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	165
ค ค่าความเชื่อมั่น.....	171
ประวัติผู้ศึกษา.....	176

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1	100
แสดงจำนวนข้าราชการของสำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ.....	100
ตารางที่ 3.2	102
แสดงการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional Sampling).....	102
ตารางที่ 4.1	110
แสดงค่าจำนวน และค่าร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล.....	110
ตารางที่ 4.2	113
การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการ ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ โดยภาพรวมและรายด้าน.....	113
ตารางที่ 4.3	114
การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการ ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ รายด้าน และรายข้อ.....	114
ตารางที่ 4.4	115
การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการ ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ รายด้านและรายข้อ.....	115
ตารางที่ 4.5	116
การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการให้บริการ ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ รายด้านและรายข้อ.....	116
ตารางที่ 4.6	117
การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการ ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ รายด้านและรายข้อ.....	117
ตารางที่ 4.7	118
การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการ ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ รายด้านและรายข้อ.....	118
ตารางที่ 4.8	119
การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการ ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ รายด้านและรายข้อ.....	119

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.9 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการ ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ รายงาน และรายชื่อ.....	120
ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน ของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ระหว่างเพศ.....	121
ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน ของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ระหว่างตำแหน่ง.....	122
ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน ของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ระหว่างสังกัด.....	123
ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน ของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงาน คณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ โดยภาพรวมเป็นรายด้าน จำแนกตามอายุ.....	124
ตารางที่ 4.14 คุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ โดยภาพรวมเป็นรายด้าน จำแนกตามระดับ.....	126
ตารางที่ 4.15 คุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ โดยภาพรวมเป็นรายด้าน จำแนกตามการศึกษา.....	128
ตารางที่ 4.16 ค่าความถี่ของแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สิน และหนี้สินผ่านระบบ.....	130
ตารางที่ 4.17 ค่าความถี่ของการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินในอนาคต.....	132
ตารางที่ 4.18 ค่าความถี่ของข้อเสนอแนะอื่นๆ.....	132

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1	กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	5
------------	---------------------------	---



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การทุจริตคอร์รัปชันเป็นปัญหาสำคัญปัญหาหนึ่งที่เกิดความเสียหายแก่ประเทศ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม ตลอดจนชื่อเสียงเกียรติภูมิของประเทศ เป็นอุปสรรคสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่ทุกภาคส่วนจะต้องรวมพลังกันในการแก้ไขปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันให้บรรเทาเบาบางลง ประกอบกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 84 (2) กำหนดให้รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านเศรษฐกิจ โดยสนับสนุนให้มีการใช้หลักคุณธรรม จริยธรรม และหลักธรรมาภิบาลควบคู่กับการประกอบกิจการ

ธรรมาภิบาล (Good Governance) เป็นหลักการที่นำมาใช้บริหารงานในปัจจุบันอย่างแพร่หลาย เพราะช่วยสร้างสรรค์และส่งเสริมองค์กรให้มีศักยภาพและประสิทธิภาพ ทำให้บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้อง ศรัทธาและเชื่อมั่นในองค์กรนั้นๆ อันจะทำให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) จึงได้กำหนดไว้โดยได้เสนอเป็นระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่า หลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วย 6 หลักการ คือ

1. หลักคุณธรรม
2. หลักนิติธรรม
3. หลักความโปร่งใส
4. หลักความมีส่วนร่วม
5. หลักความรับผิดชอบ
6. หลักความคุ้มค่า

หลักการทั้ง 6 ข้อล้วนมีจุดมุ่งหมายที่จะรักษา “ความสมดุล” ในมิติต่างๆ ไว้ เช่น หลักคุณธรรม คือการรักษาสมดุลระหว่างตนเองกับผู้อื่น คือไม่เบียดเบียนผู้อื่นหรือตัวเองจนเดือดร้อน ซึ่งการที่มีความโปร่งใส เปิดโอกาสให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วม ตรวจสอบ ก็เพื่อมุ่งให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้เห็นถึงความสมดุลดังกล่าวว่าอยู่ในวิสัยที่ยอมรับได้ ส่วนหลักความรับผิดชอบ ก็ต้องสมดุลกับเสรีภาพที่เป็นสิ่งสำคัญของทุกคน และหลักความคุ้มค่า ก็ต้องสมดุลกับหลักอื่นๆ

เช่น บางครั้งองค์การอาจมุ่งความคุ้มครองค่าเงินและเลยเรื่องความเป็นธรรมหรือความโปร่งใส หรือบางครั้งที่หน่วยงานโปร่งใสมากจนคู่แข่งขันล่างรู้ความลับที่สำคัญในการประกอบกิจการ ความสมดุล หรือธรรม จึงเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของธรรมาภิบาล

เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ในฐานะที่เป็นองค์กรที่มีอำนาจหน้าที่ทางด้านป้องกันและปราบปรามการทุจริต ซึ่งมีภารกิจหลักอยู่ด้วยกัน 3 ด้าน คือ ด้านป้องกันการทุจริต ด้านปราบปรามการทุจริต และด้านการตรวจสอบทรัพย์สิน โดยเฉพาะภารกิจหลักด้านการตรวจสอบทรัพย์สินนั้น เป็นงานที่มีความสำคัญทำหน้าที่ในการตรวจสอบความถูกต้องและความมีอยู่จริง ความเปลี่ยนแปลงของทรัพย์สินและหนี้สินของเจ้าพนักงานของรัฐที่มีหน้าที่ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินต่อคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ และการดำเนินการกรณีเจ้าพนักงานของรัฐจงใจไม่ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน หรือจงใจยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินด้วยข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อเท็จจริงที่ควรแจ้งให้ทราบ และมีพฤติการณ์อันควรเชื่อได้ว่ามีเจตนาไม่แสดงที่มาแห่งทรัพย์สินหรือหนี้สินนั้น

ผู้มีหน้าที่ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน ได้แก่ ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง และข้าราชการระดับสูง ซึ่งจะต้องยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินต่อสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ หรือสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ประจำจังหวัด โดยมีวิธีการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินอยู่ด้วยกัน 3 วิธี คือ

1. ยื่นด้วยตนเอง หรือมอบหมายให้บุคคลอื่นยื่นแทน
2. ยื่นทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ
3. ยื่นบัญชีด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้พัฒนาระบบการบริหารงาน กระบวนการ โดยนำรูปแบบ TQM (Total Quality Management) ซึ่งเป็นระบบบริหารคุณภาพที่มุ่งเน้นการให้ความสำคัญสูงสุดต่อลูกค้าภายใต้ความร่วมมือของพนักงานเจ้าหน้าที่ในองค์กรที่จะปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการได้ โดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญของ TQM (Total Quality Management) ที่นำมาปรับปรุงงานของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ คือ

1. เพื่อการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้สามารถใช้ศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มที่ ด้วยการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงงาน / คุณภาพของสินค้าหรือบริการ อันจะทำให้คุณภาพชีวิต (Quality of Life) ของพนักงานทุกคนดีขึ้นเรื่อยๆ อย่างต่อเนื่อง โดยการให้พนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับการยื่นบัญชีของผู้มีหน้าที่ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน ได้ดำเนินการยื่นบัญชี

ทรัพย์สินและหนี้สินต่อคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เพื่อแสดงความโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาลและเป็นการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์

2. เพื่อการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง อันจะทำให้ผู้ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินเกิดความพอใจ (Customer Satisfaction) โดยการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่ให้กระทำโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัด และหากมีข้อขัดข้องในส่วนใดจะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับระบบการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินทางอิเล็กทรอนิกส์ ต่อไป

ปัจจุบันเพื่อให้เกิดธรรมาภิบาลและเป็นการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ จึงได้ประกาศระเบียบคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ว่าด้วยการยื่นบัญชี การตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามมาตรา 158 และการดำเนินคดีที่เกี่ยวข้องกับการยื่นบัญชี พ.ศ. 2561 โดยที่พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต กำหนดให้พนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการกองขึ้นไป ผู้ช่วยพนักงานไตสวน พนักงานไตสวน หัวหน้าพนักงานไตสวน และพนักงานเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีตำแหน่งและหน้าที่เกี่ยวกับการตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน ต้องยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน และเอกสารประกอบต่อคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เพื่อประโยชน์แห่งการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน การยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินให้กระทำโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

เนื่องจากปีนี้เป็นปีแรกในการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่ ตามประกาศระเบียบคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ว่าด้วยการยื่นบัญชี การตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามมาตรา 158 และการดำเนินคดีที่เกี่ยวข้องกับการยื่นบัญชี พ.ศ. 2561 หลังจากการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินแล้ว คุณภาพของการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นอย่างไร มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขหรือไม่ จึงจำเป็นต้องศึกษาคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ผ่านระบบการยื่นบัญชีทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อหาแนวทางพัฒนาให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัด ดังนั้น การศึกษาคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ มีขึ้นเพื่อศึกษา 1. ระดับคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ 2. เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและ

หนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้วิจัยมีความคาดหวังเป็นอย่างยิ่งว่าข้อมูลที่ได้จากการศึกษานี้ จะสามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ และผู้มีหน้าที่ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน ต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ผู้ศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

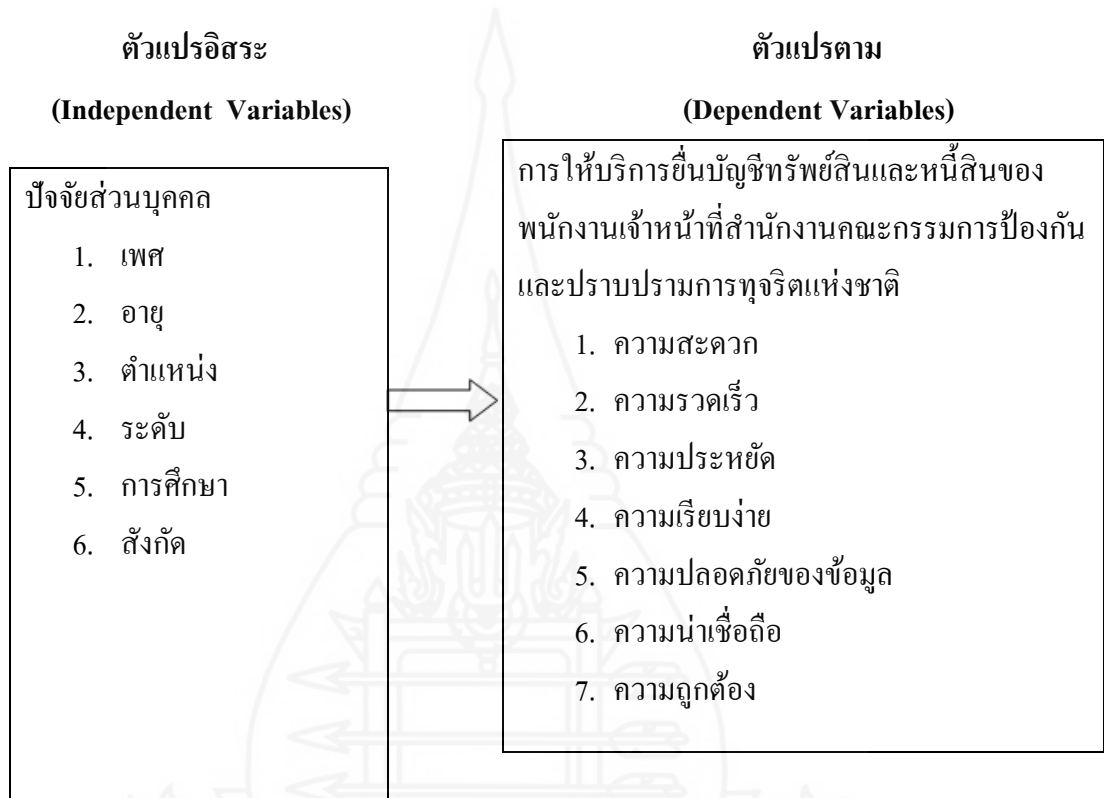
2.1 ระดับคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

2.2 เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.3 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

3. กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี หลักการ และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้กำหนดตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

4. สมมติฐานการศึกษา

สมมติฐานที่ 1 พนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ที่มี เพศ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ที่มี อายุ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 พนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ที่มี ตำแหน่ง ต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 พนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ที่มี ระดับ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 พนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ที่มี การศึกษา ต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 พนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ที่มี สังกัด ต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินต่างกัน

5. ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้จำกัดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา และสังกัด ที่มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ผลก็คือคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน มีอยู่ด้วยกัน 7 ด้าน คือ ด้านความสะดวก

ด้านความรวดเร็ว ด้านความประหยัด ด้านความเรียบง่าย ด้านความปลอดภัยของข้อมูล ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความถูกต้อง

5.2 ขอบเขตด้านประชากร

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค โดยส่วนภูมิภาคได้แบ่งการศึกษาออกเป็นภาค มีอยู่จำนวน 9 ภาค ประกอบด้วย

ภาค 1 ครอบคลุมพื้นที่จังหวัดอยุธยา ปทุมธานี นนทบุรี สมุทรปราการ ชัยนาท ลพบุรี สระบุรี สิงห์บุรี และอ่างทอง

ภาค 2 ครอบคลุมพื้นที่จังหวัดนครปฐม สมุทรสาคร กาญจนบุรี สุพรรณบุรี ราชบุรี สมุทรสงคราม ประจวบคีรีขันธ์ และเพชรบุรี

ภาค 3 ครอบคลุมพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา บุรีรัมย์ สุรินทร์ ชัยภูมิ ศรีสะเกษ ยโสธร อุบลราชธานี และอำนาจเจริญ

ภาค 4 ครอบคลุมพื้นที่จังหวัดขอนแก่น มหาสารคาม ร้อยเอ็ด กาฬสินธุ์ มุกดาหาร สกลนคร นครพนม อุรธานี หนองบัวลำภู หนองคาย และจังหวัดเลย

ภาค 5 ครอบคลุมพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ลำพูน แม่ฮ่องสอน ลำปาง น่าน แพร่ เชียงราย และพะเยา

ภาค 6 ครอบคลุมพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก พิจิตร สุโขทัย อุตรดิตถ์ ตาก กำแพงเพชร นครสวรรค์ อุทัยธานี และเพชรบูรณ์

ภาค 7 ครอบคลุมพื้นที่จังหวัดนครปฐม สมุทรสาคร กาญจนบุรี สุพรรณบุรี ราชบุรี สมุทรสงคราม ประจวบคีรีขันธ์ และเพชรบุรี

ภาค 8 ครอบคลุมพื้นที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี นครศรีธรรมราช ชุมพร ระนอง พังงา กระบี่ และภูเก็ต

ภาค 9 ครอบคลุมพื้นที่จังหวัดสงขลา สตูล ตรัง พัทลุง ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส

5.3 ขอบเขตด้านเวลา

ศึกษาคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เริ่มตั้งแต่เดือนเมษายน - กรกฎาคม 2562 (4 เดือน)

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 พนักงานเจ้าหน้าที่ หมายความว่า ข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ และให้หมายความรวมถึง ข้าราชการหรือพนักงานซึ่งมาช่วยราชการในสำนักงาน ซึ่งคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้แต่งตั้งให้ปฏิบัติการ ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

6.2 ผู้ยื่นบัญชี หมายความว่า พนักงานเจ้าหน้าที่ ตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการกองขึ้นไป ผู้ช่วยพนักงานไต่สวน พนักงานไต่สวน หัวหน้าพนักงานไต่สวน และพนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งมีตำแหน่งและหน้าที่เกี่ยวกับการตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน

6.3 อิเล็กทรอนิกส์ หมายความว่า การประยุกต์ใช้ วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ไฟฟ้า คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า หรือวิธีอื่นใดในลักษณะคล้ายกัน และให้หมายความรวมถึงการประยุกต์ใช้วิธีการทางแสง วิธีการทางแม่เหล็ก หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้วิธีต่างๆ เช่นว่านั้น

6.4 ข้อความ หมายความว่า เรื่องราว หรือข้อเท็จจริง ไม่ว่าจะปรากฏในรูปแบบของตัวอักษร ตัวเลข เสียง ภาพ หรือรูปแบบอื่นใดที่สื่อความหมายได้โดยสภาพของสิ่งนั้นเองหรือโดยผ่านวิธีการใดๆ

6.5 ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หมายความว่า ข้อความที่ได้สร้าง ส่ง รับ เก็บรักษา หรือประมวลผล ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น วิธีการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โทรเลข โทรพิมพ์ หรือโทรสาร

6.6 ระบบยื่นบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ หมายความว่า ระบบยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

6.7 คุณภาพ หมายความว่า คุณลักษณะต่างๆ ทั้งหมดของสินค้าหรือบริการ ซึ่งแสดงถึงความสามารถในการสนองต่อความต้องการ และเป็นไปตามความต้องการหรือเป็นไปตามที่กำหนดไว้ จนสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้

6.8 การให้บริการ หมายความว่า การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ที่ดี

6.9 คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ซึ่งจะทำการประเมินคุณภาพ การให้บริการ โดยทำการเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริง ประกอบด้วย ความสะดวก ความรวดเร็ว ความประหยัด ความเรียบง่าย ความปลอดภัยของข้อมูล ความน่าเชื่อถือ และความถูกต้อง

ความสะดวก หมายถึง การให้บริการที่สะดวก สบาย ลดภาระต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น จากการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงความพร้อมของอุปกรณ์และ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการดำเนินการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน

- ลดภาระการเดินทางไปยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน
- มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน

ที่เพียงพอ

- สถานที่ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงาน

คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ มีความเหมาะสม

ความรวดเร็ว หมายถึง การยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ทันทีทันใด หรือใช้เวลาน้อยลงในการให้บริการและใช้ระยะเวลาในการให้บริการสั้นที่สุด

- การยื่นผ่านระบบสามารถดำเนินการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินได้ตลอด 24

ชั่วโมง

- การแนบเอกสารประกอบการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินสามารถทำได้ในทันที
- สามารถลดระยะเวลาในการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้รับแบบการยื่นบัญชี

ทรัพย์สินและหนี้สิน

- มีการยืนยันเมื่อทำรายการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินเสร็จสิ้นในทันที
- การดำเนินการติดตามผลรวดเร็วภายในเวลาที่กำหนด

ความประหยัด หมายถึง เมื่อมีการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์แล้ว ทำให้ผู้ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินเกิดความประหยัดในหลายๆ เรื่อง คือ

- การยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินผ่านระบบทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์

- การยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินผ่านระบบทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นบัญชี

- การยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินผ่านระบบทำให้ประหยัดเวลา

ความเรียบง่าย หมายถึง ความไม่ยุ่งยากง่ายต่อการปฏิบัติงาน

- สามารถกรอกข้อมูลการขึ้นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินลงในแบบฟอร์มผ่านระบบ
- การเข้าระบบการขึ้นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน โดยใช้รหัสผ่านสามารถ

ดำเนินการได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก

- ระบบการขึ้นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน (ODS) เข้าใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน

ความปลอดภัยของข้อมูล หมายถึง การดูแลจัดการและรักษาข้อมูลเป็นความลับ

ไม่ให้ถูกเผยแพร่ต่อสาธารณชน

- ระบบการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล โดยใช้ User name และ Password ของผู้ขึ้นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินเท่านั้น

- มีการส่งรหัสผ่านแบบใช้ครั้งเดียว (OTP) ไปยังหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ขึ้นบัญชีที่ได้ลงทะเบียนไว้ เพื่อเข้าสู่ระบบ

- มีระบบป้องกันการโจรกรรมข้อมูลการขึ้นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน

ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความเชื่อมั่นต่อบุคคล องค์กร หรือข้อมูล ที่จะไม่นำข้อมูลการขึ้นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน มาเผยแพร่

- เจ้าหน้าที่มีจรรยาบรรณในการปฏิบัติหน้าที่

- สำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ มีการดำเนินการอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้

- ข้อมูลจากระบบสามารถนำมาอ้างอิงตามกฎหมายได้

ความถูกต้อง หมายถึง ข้อมูลนำเข้าและข้อมูลนำออกมีความถูกต้อง ตลอดจนลดข้อผิดพลาด ในการกรอกข้อมูล

- มีการกรอกข้อมูลลงในแบบการขึ้นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน ได้ถูกต้องครบถ้วน

- มีการกรอกข้อมูลลงในแบบการขึ้นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินตามความเป็นจริง

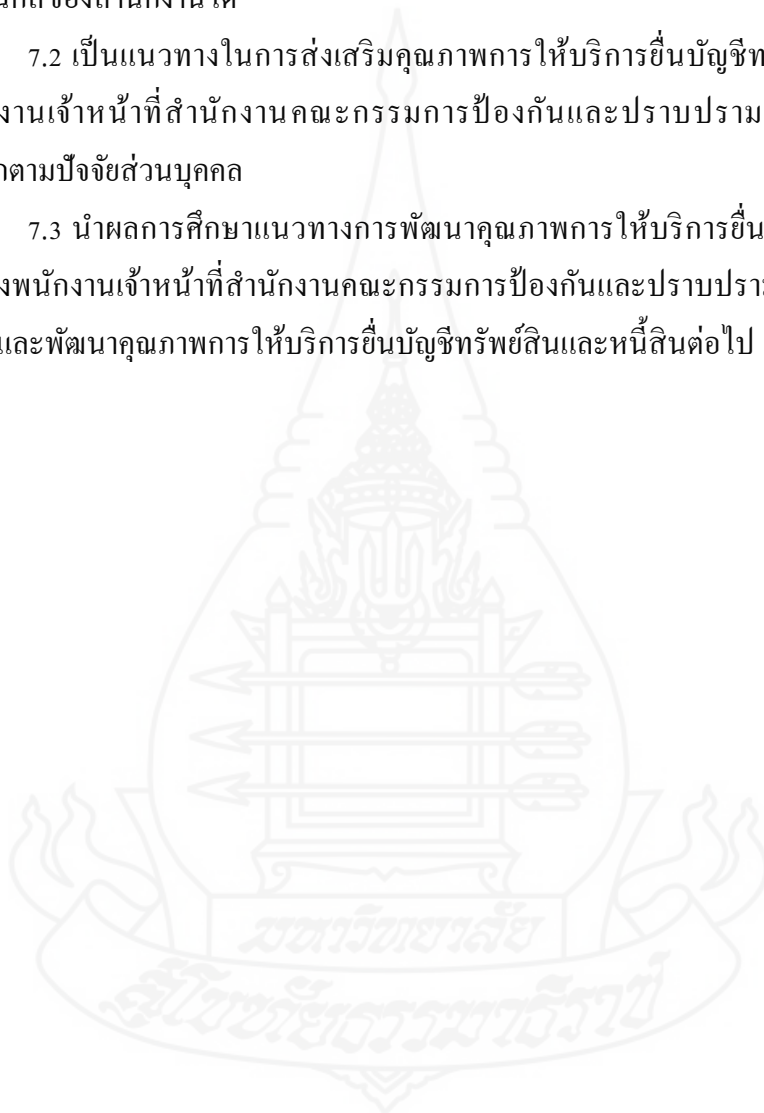
- ข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลตรงตามข้อมูลที่กรอก

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานได้

7.2 เป็นแนวทางในการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

7.3 นำผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ มาปรับใช้และพัฒนาคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินต่อไป



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. ทฤษฎีคุณภาพการบริการ
 - 1.1 บริการ
 - 1.2 คุณภาพ
 - 1.3 คุณภาพบริการ
 - 2.4 ทฤษฎีคุณภาพการบริการ
2. ทฤษฎีคุณภาพการบริการภาครัฐ
 - 2.1 การบริการภาครัฐ
 - 2.2 คุณภาพบริการภาครัฐ
 - 2.3 ทฤษฎีคุณภาพการบริการภาครัฐ
3. คุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ
 - 3.1 สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ
 - 3.2 การยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน
 - 3.3 คุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน
 - ความสะดวก
 - ความรวดเร็ว
 - ความประหยัด
 - ความเรียบง่าย
 - ความปลอดภัยของข้อมูล
 - ความน่าเชื่อถือ
 - ความถูกต้อง
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีคุณภาพการบริการ

1.1 บริการ

บริการ คือกิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุขและความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น มีลักษณะเฉพาะของตัวเองไม่สามารถจับต้องหรือครอบครองเป็นเจ้าของ มีความสะดวก รวดเร็ว เป็นธรรมชาติ เสมอภาค ไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรและไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป (กุลธนะ หนาพงศ์ธรร อ่างถึงใน ชลธิชา ศรีบำรุง, 2557 : 9)

ความหมายของบริการ

นักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการบริการ ดังนี้
พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2554:ออนไลน์) ได้ให้ความหมาย “บริการ” หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ หรือ ให้ความสะดวกต่าง ๆ

อมรา ผูกบุญเขต (2543 : 18) กล่าวว่า งานบริการคือความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมีเงื่อนไขแห่งการให้ทั้งทางรูปธรรมและนามธรรม ในเชิงความสะดวกรวดเร็วถูกต้องและด้านอรรถาภัยเป็นพื้นฐาน

ซัชชณา หิรัญสุนทร (2550 : 9) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น อาจสรุปได้ว่าการบริการมีความหมายโดยรวม คือ 1) การช่วยเหลือหรืออนุเคราะห์หรือให้ความสะดวก 2) กิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน

วีระพงษ์ เถлимจิระรัตน์ (2553 อ้างถึงใน เบญจภา แจ่มเวชฉาย, 2559 : 6) บริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่มีตัวตน จับต้องไม่ได้ ไม่ถาวรเสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการ โดยส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้รับบริการ หรือลูกค้า เพื่อใช้บริการนั้นๆ โดยทันทีหรือภายในระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการ

ผ่องนภา ลิ้มรัตนา (2553 อ้างถึงใน หนึ่งนุช ชีระรุจินนท์, 2558 : 17) ได้ให้ความหมาย การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ ซึ่งกิจกรรมนั้นไม่สามารถจับต้องได้และผลที่ตามมาต้องส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการนั้นๆ

เอกพงศ์ ธนพิบูลพงศ์ (2547 อ้างถึงใน กิจดี ขงประกิจ, 2559 : 33) การบริการระดับมืออาชีพ (Professional Service) โดยเฉพาะการบริการในโรงแรมพนักงานบริการต้องใช้เวลาฝึกฝนเรียนรู้งานนานนับปีกว่าจะได้มาตรฐานการบริการตามที่โรงแรมกำหนด ความเข้าใจถึง

การบริการจึงมีบทบาทสูงมากที่จะช่วยให้พนักงานบริการปฏิบัติงานด้วยความใส่ใจ ถูกต้องตรงตามนโยบายของโรงแรมหรืออุตสาหกรรมบริการ เพื่อให้เกิดความมีมาตรฐานควรเข้าใจความหมายของคำว่า การบริการ (S-e-r-v-i-c-e) ดังนี้

S = Smile สิ่งแรกคือการยิ้ม ต้องยิ้มเป็น และยิ้มอย่างเป็นมิตร อันแสดงถึงยิ้มสยามที่ชาวต่างชาติชื่นชอบ

E = Eye Contact เมื่อยิ้มให้ลูกค้าแล้ว ต้องสบตาหรือการมองหน้าแล้วกล่าวคำทักทาย

R = Remember เมื่อยิ้ม สบตา กล่าวคำทักทายพร้อมเรียกชื่อลูกค้าด้วยถือเป็นสิ่งที่ดีมาก ดังนั้นความสามารถจดจำชื่อลูกค้าได้ถือเป็นสุดยอดแห่งงานบริการ

V = Viewing การมองดูไปรอบๆ และเอาใจใส่ลูกค้าคือสิ่งจำเป็นอีกข้อหนึ่ง

I = Information การให้ข้อมูลลูกค้าและการนำเสนอการขายผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้อง ถือเป็นข้อได้เปรียบคู่แข่งไม่น้อย การที่พนักงานมีข้อมูลของบริษัทมากยิ่งขึ้นทำให้ใจข้อข้องใจของลูกค้าได้มากขึ้นเท่านั้น

C = Courtesy ความสุภาพอ่อนน้อม ให้เกียรติลูกค้า ถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในงานบริการ อย่าผลอทำตัวเสมอลูกค้า แม้ลูกค้าจะให้ความสนิทสนมเป็นกันเองมากแค่ไหนก็ตาม

E = Empathy รู้จักกาลเทศะและเข้าอกเข้าใจลูกค้าว่าขณะนี้ลูกค้ากำลังต้องการอะไร เหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ทำงานด้านการบริการ (Service) ต้องทำความเข้าใจและใส่ใจ ถ้าสามารถปฏิบัติได้ตามที่กล่าวมานี้ก็จะช่วยยกระดับการบริการของตนเองและของบริษัทได้เป็นอย่างมาก

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า การบริการ คือ งานที่ปฏิบัติรับใช้ หรืองานที่ให้ความสะดวกต่างๆ เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการกับผู้ให้บริการ ในรูปแบบกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ให้บริการจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการ

ลักษณะของการบริการ

จิตตินันท์ เศษะคุปต์ (2543 อ้างถึงใน ศุสดี แสนเสนาะ, 2556 : 9-10) ได้อธิบายถึงลักษณะการบริการ มีดังนี้

1. สำคัญของความไว้วางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ขณะที่กระบวนการบริการที่เกิดขึ้น ผู้ซื้อหรือรับบริการไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไร จนกว่ากิจกรรมการบริการจะเกิดขึ้น การตัดสินใจซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไป ที่ผู้บริโภค

สามารถหยิบจับตรวจสอบดูสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อบริการ ทำได้เพียงการให้คำอธิบายสิ่งที่ลูกค้าจะได้รับประกันคุณภาพหรือการอ้างอิงประสบการณ์ที่ผู้อื่นเคยใช้บริการมาก่อน

2. สิ่งที่ยึดจับไม่ได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้น กล่าวคือ ผู้ซื้อหรือลูกค้าไม่อาจรับรู้การบริการล่วงหน้าหรือก่อนที่จะตกลงใจซื้อเหมือนกับการซื้อสินค้าทั่วไป นอกจากนั้นการซื้อบริการก็เป็นการซื้อที่ยึดจับไม่ได้ เพียงแต่อาศัย ความคิดเห็นเจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจซื้อบริการนั้นๆ โดยผู้ซื้ออาจกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพ หรือประโยชน์ของการบริการที่ตนเองได้รับแล้ว จึงตัดสินใจซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการดังกล่าว

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแยกจากตัวบุคคล หรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหรือขายบริการนั้นๆ ได้ การผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกันกับการขายบริการ ซึ่งจะแตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการผลิตการขายสินค้าแล้ว จึงเกี่ยวกับการบริโภคภายหลังเนื่องจากการบริการมีลักษณะที่แบ่งแยกไม่ได้ ทำให้มีข้อจำกัดในเรื่องของปริมาณการขายและขอบเขตจากการดำเนินบริการ ซึ่งในบางกรณีอาจจำเป็นต้องมีผู้ให้บริการอยู่ตลอดเวลา ในลักษณะของการขายตรงจากผู้ขายไปยังผู้ซื้อ หรืออาจใช้ตัวแทนเป็นสื่อกลางติดต่อระหว่างผู้ขายหรือผู้ให้บริการกับผู้ซื้อหรือผู้รับบริการ

4. ลักษณะที่แตกต่างกัน (Heterogeneity) การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคน ซึ่งมีวิธีการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเองถึงแม้จะเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกัน แต่ต่างวาระกัน คุณภาพของการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ในช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกัน เนื่องจากการบริการที่มีความหลากหลายผันแปรไปตามปัจจัยหลายอย่าง จึงเป็นการยากที่จะกำหนดเป็นมาตรฐานในการบริการอย่างเดียวกัน แม้จะมีกำหนดเป็นระบบการทำงาน เช่น การบริการบนเครื่องบินการบริการในธนาคาร การบริการในโรงพยาบาล เป็นต้น การให้บริการก็แตกต่างกันได้ ดังนั้นการให้ความสำคัญต่อการเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับลักษณะงานและจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่ง รวมทั้งการกำหนดมาตรการในการให้บริการมากเป็นพิเศษ เช่น รับประทานอาหาร ซักคิดเห็นจากผู้รับบริการเสนอบริการด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจในคุณภาพและความสม่ำเสมอของการบริการ

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perish Ability) การบริการที่ไม่สามารถเก็บรักษาหรือสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่วไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะก่อให้เกิดความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงต้องมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาและการบริการจะต้องมีการจัดเตรียมความพร้อมไว้สำหรับการบริการ เมื่อใดก็ได้ เช่น การจัดเตรียมอาหารไว้บริการลูกค้าตามความต้องการ เมื่อไม่มีผู้มาใช้บริการการจัดเตรียมของไว้ก็อาจสูญเปล่าแต่ก็จำเป็นที่ต้องเตรียมไว้ เนื่องจากอาจจะมีผู้ใช้บริการมาใช้บริการได้ตลอดเวลา การรักษาสมดุลของลูกค้าจำเป็นต้องมีการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อหาวิธีจูงใจลูกค้าให้หันมาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non - Ownership) การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปอย่างเห็นได้ชัดเพราะเมื่อผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อสินค้าใดก็จะเป็นเจ้าของสินค้านั้นอย่างถาวรทันที ในขณะที่ผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อบริการใด ก็จะเป็นค่าบริการนั้นที่ผู้ซื้อจะได้รับตามเงื่อนไขของการบริการแต่ละประเภทเพราะการบริการไม่ใช่สิ่งของ แต่เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำนั้น เช่น เมื่อผู้โดยสารหรือลูกค้าซื้อตั๋วเครื่องบินเดินทางกับบริษัทการบินไทย จากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง การบริการจะเกิดขึ้นขณะที่โดยสารบนเครื่องบินจากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง เมื่อถึงจุดหมายปลายทางบริการก็จบสิ้นลง ผู้โดยสารไม่สามารถเป็นเจ้าของการบริการนั้นได้อีก เพราะการบริการหมดลงไม่ถาวรเหมือนสินค้าอื่น

Kotler (1994 อ้างถึงใน ชลธิชา ศรีบำรุง, 2557 : 10-11) กล่าวว่า ลักษณะการบริการ มีดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ดังนั้น กิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ

1.2 บุคคล (People) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดีพูดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ ที่เกี่ยวข้องกับกาให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ชื่อ หรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้องและสื่อความหมายได้

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการจะเป็นใครจะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นๆ ดังนั้นถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2554 อ้างถึงใน ศุสดี แสนเสนาะ, 2556 : 11) กล่าวถึงลักษณะการบริการไว้ดังนี้

1. กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบ (Delivery Activity) หมายถึง การดำเนินการหรือการกระทำ (Performance) ใดๆ ของธุรกิจบริการอันเป็นผลให้ผู้รับบริการ (ลูกค้า) ได้รับการตอบสนองความต้องการ เช่น การที่ลูกค้ามาร้านซอมนาฬิกา สิ่งที่ลูกค้าต้องการ คือ การที่นาฬิกาอยู่ในสภาพใช้งานได้ ดังนั้น กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบก็คือจะต้องแก้ไขนาฬิกาตามความต้องการของลูกค้า

2. สินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Good) หมายถึง การบริการ ซึ่งเกิดจากกิจกรรมในด้านของกระบวนการส่งมอบ ซึ่งได้แก่ คำปรึกษา การรับประกัน การให้บริการความบันเทิง การให้บริการทางการเงิน เป็นต้น

3. ความต้องการของผู้รับบริการ (Customer Need and Want) หมายถึง มีความจำเป็นและความปรารถนาของลูกค้าที่คาดหวังว่าจะได้รับการบริการนั้นๆ

4. ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการ

จากการศึกษาลักษณะการบริการ สรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถสัมผัสได้ ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ ไม่สามารถผลิตและเก็บไว้เพื่อให้ลูกค้า

มาเลือกซื้อได้ เมื่อมีผู้ให้บริการก็ต้องมีผู้รับบริการ โดยบริการที่ดีจะทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น และรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้ง

สุนันทา ทวีผล (2550 อ้างถึงใน ดาวสวรรค์ ธีรธรรมย์, 2560 : 18-22) กล่าวว่า ในการพิจารณาความสำคัญของบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
2. ถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิด และความรู้สึก ทั้งต่อตัวผู้รับบริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวกคือความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบมีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

อธยาศัยดี

ผู้ให้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอธยาศัยอันดี ทั้งด้วย สีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูด การต้อนรับผู้ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นเสน่ห์ที่สำคัญมีภยาศิตินกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็นอย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตร ฉายแสงของความเต็มใจให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิดและความรู้สึกที่ดี

ท่าทางที่กระตือรือร้น กุญแจคือการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดีมีน้ำเสียงไพเราะก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้บริการ

มีมิตรไมตรี

พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้ให้บริการเห็นว่า มีมิตรไมตรีก็เป็น การชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นงาน ประเภทใด การบริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็กๆ น้อยๆ ก่อให้เกิดความพอใจและ ความชื่นชอบของผู้ใช้บริการ ถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริการก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพ ที่ยืนนานเอาใจใส่สนใจงาน

ความมุ่งมั่นในการให้บริการ

มีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่สนใจงานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจงานแล้วก็จะเพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อยๆ เฉื่อยๆ เอาดีไม่ได้ การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่า มีความเอาใจใส่สนใจงานหรือไม่จะต้องดูว่า มีความจริงจังในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้วก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งานไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิด ความสะดวกในการบริการผู้บริการ ไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่และผลิตภัณฑ์ อยู่ใน วิทยาลัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมากแต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดีเพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของ ผู้รับบริการการแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงาน จะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรก มีกลิ่นเหม็นคงไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเกิดความรู้สึก สะอิดสะเอียนใน การคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงต้องให้ความสำคัญการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพ ก็จะส่งแสดงถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม

ประชาชนผู้ให้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และ รังเกียจผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบ การที่พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตา หรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้วการแสดงออกถึงความมีมารยาท รู้จักที่สูงที่ต่ำ ที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติ ปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใดๆ เกิดขึ้นจะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานมาก

วาจาสุภาพ

ไม่มีประชาชนผู้รับบริการคนใดชอบการพูดกระโชกโชกฮา กพูดหยาบคาย ก้าวร้าว ทุกคนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพ ฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหู คน หรือคนเขารังเกียจที่จะฟังจะได้รับการติฉิน โดยทั่วไปการทำงานที่ต้องมีการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจจึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการ มีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงควรจะสัมภาษณ์เพื่อจะได้ สันทนาป้อนคำถามและฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไรวาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด

น้ำเสียงไพเราะ

การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียง ชวนฟัง น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียง ห้วนหรือที่เรียกกันว่า พูดไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงดุดัน พูดตวัดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของ เสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะ แม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงหวานเสียงคืออย่างนักร้อง แต่จะต้องมีน้ำ เสียงชัดเจนและชวนฟัง จึงจะ มีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

ควบคุมอารมณ์ได้ดี

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้อง พบปะผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่างๆ กันผู้รับบริการบางคนมีกิริยามีความสุภาพ และ มีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมีกิริยามารยาทไม่ดีแสดงท่าทางหยิ่งโส พูดจาโอหัง ก้าวร้าว หรือ มีอุปนิสัยใจร้อน ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจอาจพูดคำหยาบหรืออาจถึงขั้นขู่ ตะคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานที่ต้องมีการบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้พนักงาน ผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา พฤติกรรม ที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้บริการจะต้องสนองตอบความต้องการของประชาชน ผู้ใช้บริการ ดังนั้นเมื่อประชาชนผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใดๆ พนักงานผู้ให้บริการ จะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้น จะด่วนบอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจรับรู้ ปัญหาอย่าอ้อมไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้วจะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ ความช่วยเหลือแก้ปัญหาต่างๆ ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการด้วย เพราะการที่พนักงานผู้ให้บริการ เพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียวย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการรู้สึกว่า เป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหาจะทำให้ ประชาชน ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

กระตือรือร้น

อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดียังยิ่งในงานบริการ หากพนักงานผู้ทำงานบริการเป็นคนเนิบนาบเฉื่อยและแล้วข้อมมีลักษณะที่ทำให้ประชาชน ผู้ใช้บริการหมดศรัทธา และไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการของงานบริการเสียไปแล้ว ยังจะเป็นผลให้การบริการล่าช้าและผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

มีวินัย

พนักงานผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบมีความคงเส้นคงวา และมีนิสัยยึดมั่นในคำสัญญาเมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ ผู้รับบริการอย่างไรแล้วก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ในการคัดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติในการเป็นผู้ทำงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่อง สำคัญ

ซื่อสัตย์

การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมาไม่บิดพลิ้วหรือ ใช้เล่ห์กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์และรักษาคำพูด ไม่ชอบ ติดต่อกับคนพูดไปปดมดเท็จตลบตะแลง ดังนั้นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูด จึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า นอกจากลักษณะเฉพาะตัวข้างต้นแล้ว คุณลักษณะอื่นๆ ที่ดี ย่อมช่วยให้การทำงานบริการดีขึ้นอีก หากได้ปฏิบัติอย่างจริงจังจะเป็นนิสัยก็จะเป็นพื้นฐานให้งาน บริการสำเร็จด้วยดี และการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทัศนคติต่างๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการถือว่าได้มีความสำคัญยิ่งในปัจจุบันนี้ ในการ สร้างความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกจากผู้ที่มาใช้บริการ

หลักการบริการ

การเริ่มต้นการให้บริการนั้นคุณสมบัติของผู้ให้บริการถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะ เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ซึ่งคุณสมบัติต่างๆ ประกอบด้วย

1. มีทัศนคติและใจรักในงานอาชีพ (Attitude Service Mind) ทัศนคติที่ดีจะมีผล ทำให้ผู้ให้บริการมีใจรักในอาชีพอย่างแท้จริง เพราะการทำงานด้วยใจรักและทัศนคติที่ดีต่องาน จะทำให้ผลการทำงานออกมาดีเช่นกัน สามารถทำให้ผู้บริหารเกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจ ในตัวบุคคลนั้นได้ แต่ถ้าหากไม่มีใจในการทำงานจะทำให้เบื่อง่ายและไม่กระตือรือร้น ในการปฏิบัติงาน ทำให้ไม่มีความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ

2. มีสุขภาพดี (Good Health) ผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีสุขภาพดี มีสุขภาพจิตที่ดี มีจิตใจที่แจ่มใส ไม่หงุดหงิด ไม่มีโรคภัยไข้เจ็บ เพราะการปฏิบัติงานต้องใกล้ชิดกับผู้รับบริการ ในขณะที่การปฏิบัติงานบริการมักไม่สามารถนั่งหรือพักได้ตามอริยาศัย เพราะต้องต้อนรับและดูแล ผู้รับบริการอยู่เสมอ รวมทั้งต้องสำรวจและระมัดระวังกิริยา ไม่ทำตัวตามสบาย หากแต่ต้องสุภาพ และกระตือรือร้น งานบริการบางประเภทต้องยืนตลอดเวลาที่อยู่ในช่วงการปฏิบัติงาน เช่น พนักงานขายในห้างสรรพสินค้า

3. ปรากฏกายดี บุคลิกภาพดี (Good Appearance) หมายถึง การแต่งกายดี สะอาด เรียบร้อย ประณีต รวมถึงความสะอาดของร่างกายมองดูแล้วสดชื่น แสดงกิริยาท่าทางดี มีบุคลิกดี สง่า ภาควินัย บุคลิกภาพที่ดีของผู้ให้บริการจะทำให้สะท้อนให้เห็นถึงภาพลักษณ์ขององค์กร เพราะผู้ให้บริการคือตัวแทนขององค์กรที่จะเป็นผู้นำเสนอสินค้าและบริการไปยังผู้รับบริการ

4. มีความรับผิดชอบ (Responsibility) ผู้ให้บริการควรตระหนักถึงหน้าที่และ การมีความรับผิดชอบที่ตนเองได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด การทำงานด้วยความรับผิดชอบ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการรับผิดชอบต่อองค์กร ทุ่มเท เสียสละ รอบคอบ ซื่อสัตย์และลดข้อบกพร่อง ให้ได้มากที่สุด รับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมงาน โดยการไม่เอาเปรียบเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งการที่ รับผิดชอบต่อผู้รับบริการ คำนึงถึงสิ่งที่ผู้รับบริการควรได้รับจากการซื้อสินค้าหรือบริการของ องค์กร

5. มีวินัยและตรงต่อเวลา (Discipline) การมีวินัยเป็นหัวใจของการทำงาน หมายถึง ผู้ให้บริการต้องยอมรับกติกาที่องค์กรกำหนด รับประทานนโยบาย แนวทางขององค์กรและนำไป ปฏิบัติ ผู้ที่มีวินัยจะสามารถพัฒนาได้ง่ายกว่า สามารถเติมความรู้ด้านใหม่ๆ ให้ ทั้งนี้ การมีวินัยไม่ได้หมายถึงการอยู่นิ่ง ไม่พัฒนาตน หรือไม่พยายามสร้างสรรค์งาน การมีวินัยและ ตรงต่อเวลาจะเป็นที่ยอมรับและไว้วางใจจากองค์กร

6. มีความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-Confident) ผู้ให้บริการควรแสดงออกถึง ความมั่นใจในตนเองเพราะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจที่มาใช้บริการ และเป็นการแสดงให้เห็น มั่นใจได้ว่าผู้ให้บริการมีความรู้ และทักษะจริงในการปฏิบัติงาน การมีความเชื่อมั่นในตนเองจึงเป็น ผลดีต่อตัวผู้ให้บริการเอง ทั้งในแง่ของการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร และการพัฒนา ตนเองให้ก้าวหน้าในงาน ทั้งนี้ความมั่นใจในตนเองไม่ควรแสดงออกจนมากเกินไปจนกลายเป็น คืออวด ซึ่งจะเป็นผลเสียต่อตนเองและงานแทนผลดี

7. มีความรอบรู้ในงาน (Knowledge) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับ งานที่ตนเองปฏิบัติ รู้จักสินค้าและบริการของตนเอง รู้จักระบบงานและเป้าหมายขององค์กร ของตน รู้จักข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัย รู้จักความต้องการของผู้รับบริการ การแสดงความรู้

ในงานอย่างเหมาะสมเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือและแสดงความสามารถของตนทำให้มีความก้าวหน้าในงาน

8. มีศิลปะการพูดที่ดี (Good expression) หมายถึง การพูดที่ทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกด้านดีเกิดความพึงพอใจ แต่ก็มีใช้การยกยอจนเกินความจริงมากเกินไป ใช้ถ้อยคำเพราะเสียงนุ่มนวล ไม่ดังเกินไปหรือค่อยเกินไป สภาพเหมาะสมกับระดับ เพศ อาชีพและตำแหน่งของบุคคลที่สนทนาหรือลูกค้าที่ให้บริการ

9. มีปฏิภาณไหวพริบ (Intelligence) ความฉลาดไหวพริบเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ทำงานบริการ เพราะจะต้องใช้ไหวพริบในการสังเกต จดจำสิ่งต่างๆ รอบตัว ใส่ใจ เข้าใจและศึกษาสิ่งต่างๆ อย่างฉลาด มีวุฒิภาวะในการเผชิญหน้ากับผู้ใช้บริการในแต่ละรูปแบบ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการทำงานได้

10. รู้จักกาลเทศะ (Timing) คือ การรู้จักความเหมาะสมในการพูดหรือปฏิบัติตนรู้ว่าเวลาใดควรทำสิ่งใด พูดอะไรหรือปฏิบัติอย่างไรทั้งต่อผู้รับบริการและเพื่อนร่วมงานให้เหมาะสมกับสถานที่และเวลา

11. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Initiative) เป็นสิ่งสำคัญในงานช่วยให้การทำงานไม่น่าเบื่อ งานบริการต้องการบุคลากรที่ทำงานแล้วสนุกกับงาน สามารถนำความคิดใหม่ๆ มาสร้างสรรค์งานบริการดีๆ ให้ลูกค้าได้ประทับใจหรือดึงดูดความสนใจ เช่น การตกแต่งสถานที่ การสร้างสรรค์งานเพื่อประชาสัมพันธ์

12. มีความอดทน (Patience) งานบริการเป็นงานที่ต้องเผชิญหน้ากับบุคคลต่างๆ ทั้งลูกค้า เพื่อนร่วมงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องที่มีความแตกต่างทั้งนิสัย บุคลิก พฤติกรรม ความชอบและความพอใจ ผู้ให้บริการควรมีความอดทนต่อเหตุการณ์ บุคคล โดยเฉพาะต่อผู้รับบริการนั้น ผู้ให้บริการต้องมีความอดทนให้มาก ระมัดระวังการแสดงออกที่จะกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ เพื่อไม่ให้เกิดผลเสียตามมา

13. มีความรู้ภาษาต่างประเทศ (Knowing of Foreign Languages) ภาษาต่างประเทศเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นต่อผู้ให้บริการ เพราะธุรกิจมีการติดต่อสื่อสารและการทำธุรกิจกับต่างชาติ บางครั้งลูกค้าผู้รับบริการก็เป็นชาวต่างชาติ ดังนั้น ผู้ให้บริการควรมีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศได้อย่างน้อยอีก 1 ภาษานอกจากภาษาของตนเอง

14. มีความซื่อสัตย์ (Honesty) เป็นคุณสมบัติสำคัญของผู้ให้บริการที่ทุกองค์กรต้องการการมีความซื่อสัตย์หมายความว่าผู้ให้บริการรู้ รับผิดชอบ ตรงไปตรงมา ต่อการปฏิบัติหน้าที่ ไม่หวังอามิสสินจ้างในทางที่ไม่ถูกไม่ควร ในงานบริการองค์กรต้องพึ่งพาผู้ให้บริการในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ดังนั้น ควรคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมขององค์กรหรือส่วนรวม

มากกว่าตนเอง ผู้ให้บริการควรมีความซื่อสัตย์ต่อตนเอง ต่อหน้าที่ ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อองค์กรและ ผู้รับบริการ

15. มนุษยสัมพันธ์ที่ดี (Human Relation) การทำงานบริการมีลักษณะการปฏิบัติงานแบบหมู่คณะหรือทีม มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในงานแต่ละฝ่าย การทำงานจึงต้องอาศัยความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรภายในองค์กร มีความเห็นอกเห็นใจและนึกถึงผู้อื่น เป็นผู้ฟังมากกว่าผู้พูด ไม่เห็นแก่ตัว ซึ่งการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีจึงหมายถึงการมีความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานทุกระดับ เป็นต้นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน รวมถึงการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ เพื่อให้การบริการนั้นเป็นไปด้วยดี

16. มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ (Emotion Quotient) หมายถึง ความฉลาดทางอารมณ์หรือความสามารถทางอารมณ์ที่จะช่วยให้การดำเนินชีวิตเป็นไปอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข เป็นการแสดงออกทางอารมณ์อย่างเหมาะสม สามารถควบคุมตนเองได้ในแต่ละสถานการณ์ การกำหนดคุณสมบัติของผู้ให้บริการอาจมีความแตกต่างกันไปตามบริบทของการดำเนินธุรกิจในแต่ละองค์กรและสำหรับงานบริการโดยทั่วไปอาจจะกำหนดได้กว้างๆ ดังกล่าวข้างต้น การกำหนดคุณสมบัติของผู้ให้บริการนั้น มีวัตถุประสงค์สำคัญ คือ การคัดเลือกพนักงานเพื่อให้ทำหน้าที่ในการให้บริการเป็นตัวแทนขององค์กรที่จะปฏิบัติงานบริการตามนโยบายและมีผลทำให้การปฏิบัติงานนั้นสำเร็จตามวัตถุประสงค์ คือ สามารถสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้

นอกจากคุณสมบัติที่ดีของผู้ให้บริการแล้ว คุณลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ ก็ถือว่าเป็นเรื่องบ่งบอกความดีหรือลักษณะประจำตัวของผู้ให้บริการเช่นกัน ประกอบด้วย

คุณลักษณะภายนอก

คุณลักษณะภายนอก คือ คุณลักษณะที่แสดงออกให้เห็นเป็นพฤติกรรม สามารถมองเห็นได้จากการกระทำต่างๆ ดังนี้

1. ยิ้มแย้มแจ่มใส มีชีวิตชีวา มีบุคลิกสดชื่น สร้างความสบายใจให้ผู้พบเห็น
2. กระตือรือร้น ตั้งใจและมีความสนใจในงาน
3. สุภาพและอ่อนน้อม มีมารยาทดี แต่ไม่เชื่องชา
4. ท่าทางดี หมายถึง ความละมุนละไมและความเหมาะสมในขณะที่แสดงออก ทั้งท่าทาง การยืน การเดิน การนั่ง การรับคำสั่ง หรือการให้บริการลูกค้า
5. แต่งกายสะอาด เรียบร้อย ประณีตและเหมาะสม เป็นไปตามแบบขององค์กร
6. มีปฏิภาณไหวพริบในการปฏิบัติงานและการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าไม่ตกใจตื่นในเหตุการณ์ที่ไม่คาดฝัน

7. ตรงต่อเวลา รู้จักคุณค่าและรักษาเวลา ไม่เข้าทำงานสายหรือใช้เวลาไม่เหมาะสม
8. ยิ้มและสบตาในขณะที่พูดหรือให้บริการ แสดงท่าทางสนใจต่อผู้รับบริการเสมอ
9. รู้จักกาลเทศะ ระมัดระวังกิริยาท่าทาง ทั้งในการปฏิบัติต่อผู้รับบริการและเพื่อนร่วมงาน
10. วาจาสุภาพ น้ำเสียงไม่แข็งหรือพูดในลักษณะมะนาวไม่มีน้ำ ใช้คำพูดเหมาะสมกับบุคคล

คุณลักษณะภายใน

คุณลักษณะภายใน คือ คุณลักษณะทางด้านจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด สติปัญญาของผู้ให้บริการ ได้แก่

1. การควบคุมอารมณ์ รู้จักระงับความโกรธ การสงบสติอารมณ์และการมีอารมณ์ขัน
2. การเข้าใจบุคคลอื่นและเข้าใจพื้นฐานของความแตกต่างระหว่างบุคคล ยอมรับเหตุและผล
3. มีทัศนคติที่ดีต่องาน มีมุมมองที่เป็นบวกกับการปฏิบัติงานบริการ
4. มีใจรักในงาน ตั้งใจพากเพียร สนใจและพัฒนาปรับปรุงงานอยู่เสมอ
5. รักษาวินัย ยอมรับกฎเกณฑ์และระเบียบปฏิบัติขององค์กรในด้านต่างๆ
6. ให้ความร่วมมือแก่เพื่อนร่วมงาน องค์กร สามารถทำงานเป็นทีมและยอมรับบทบาทของตนเองได้
7. มีน้ำใจและมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ
8. มีความจำดี มีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลในงาน ข้อมูลองค์กรและข่าวสารทั่วไป
9. มีความจริงใจในการปฏิบัติงานต่อองค์กรและการบริการ
10. ซื่อสัตย์สุจริต ทั้งต่อตนเอง ต่อองค์กร เช่น การรักษาเวลา การซื่อสัตย์ต่อผู้รับบริการ เช่น การให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ถูกต้อง

กล่าวว่าคุณลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานบริการ ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จของงานบริการเป็นอันมากและสิ่งที่เป็นอิทธิพลหรือปัจจัยสนับสนุนการมีคุณลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการคือ ทัศนคติ (Attitude) ส่วนบุคคล ซึ่งการมีทัศนคติที่จะก่อให้เกิดความสำเร็จได้ก็คือ ทัศนคติที่ดีและการคิดเชิงบวก (Positive Thinking) ซึ่งเป็นการเสริมแรงให้ มีทัศนคติที่ดีต่องานตามไปด้วย รวมทั้งยังสามารถทำให้บุคคลนั้นมีใจรักที่จะทำงาน มีความเต็มใจในการให้บริการแก่ผู้อื่นหรือที่เรียกว่า จิตใจที่พร้อมและเต็มใจในการบริการ (Service Mind)

สยาม ชูกร (2559 : 14) กล่าวว่า คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดีนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงานเกี่ยวกับงานบริการ เพราะเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และจดจำในสินค้าบริการ เกิดการใช้บริการในครั้งต่อไป การบอกต่อของผู้รับบริการสร้างฐานของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้น ลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีควรมีองค์ประกอบ ดังนี้

1. มีความรักในงานบริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อลูกค้า มีความกระตือรือร้นที่จะให้ความช่วยเหลือหรือบริการลูกค้าด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ สามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าหรือบริการได้ง่าย

2. บุคลิกภาพและลักษณะการแต่งกาย การแต่งกายที่ดูสะอาด เรียบร้อย ถูกกาลเทศะ และการแสดงออกของบุคลิกภาพที่ สุภาพ อ่อน โชน เป็นมิตร การใช้ท่าทางการแสดงออกที่ดูกระตือรือร้น เอาใจใส่ มีความพร้อมในการให้บริการ

3. มีเทคนิคในการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสนทนากับลูกค้า เพราะการสนทนาเป็นการสร้างความคุ้นเคยและความประทับใจให้กับลูกค้า ซึ่งการสร้างความประทับใจมีวิธีการ ดังนี้

3.1 สร้างความเป็นกันเอง เพื่อให้ลูกค้าเกิดความอุ่นใจ แสดงความเป็นมิตร โดยการแสดงออกทางสีหน้า แววตา กริยาท่าทาง และน้ำเสียงที่สุภาพ

3.2 เน้นการฟังเป็นหลัก คือผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังความต้องการของลูกค้า ขณะที่ลูกค้าพูดไม่ควรแสดงความไม่พอใจออกมา สบตากับลูกค้าเป็นระยะพร้อมกิริยาตอบรับ

3.3 ทวนคำพูด เพื่อแสดงให้ลูกค้าทราบว่าผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ลูกค้าพูดและป้องกันการเข้าใจคลาดเคลื่อนระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้า

4. ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Product Knowledge) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ปฏิบัติ สามารถตอบข้อซักถาม หรือแนะนำลูกค้าได้อย่างถูกต้อง รู้ระเบียบและวิธีปฏิบัติ เพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด เสียหาย และต้องศึกษาหาความรู้เพื่อให้เท่าทันเทคโนโลยีอย่างสม่ำเสมอ

5. มีความช่างสังเกต (Observant) ผู้ให้บริการต้องเป็นคนช่างสังเกตและพิจารณาว่าบริการอย่างไรจึงจะได้รับความพึงพอใจจากลูกค้า พยายามใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อให้เกิดรูปแบบการให้บริการใหม่ๆ และบริการที่ดียิ่งขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการให้มากที่สุด

6. ต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) ความกระตือรือร้นจะแสดงออกถึงความจริงใจในการต้อนรับ รวมถึงการบริการและให้ความช่วยเหลือลูกค้า ทำให้เกิดความประทับใจเกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการ

7. ต้องมีกิริยาวาจาสุภาพ (Manner) การกระทำและคำพูดเป็นสิ่งที่แสดงออกถึงความคิดความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี หากผู้ให้บริการมีกิริยาวาจาที่สุภาพจะทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

8. ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative) ผู้ให้บริการควรมีความคิดริเริ่มใหม่ๆ ไม่ควรคิดยึดติดกับประเพณีหรือบริการที่ทำอยู่ ต้องหมั่นปรับปรุงเปลี่ยนแปลงค้นหารูปแบบวิธีการให้บริการใหม่ๆ อยู่เสมอ

9. ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional Control) งานบริการเป็นงานที่มีเกี่ยวข้องกับทำให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายซึ่งมีความแตกต่างกัน ทั้งการศึกษา กิริยามารยาท บางครั้งเมื่อลูกค้าหรือผู้รับบริการไม่ได้ในสิ่งที่ตัวเองต้องการหรือคาดหวัง อาจพูดจาตำหนิ ก้าวร้าวหรือแสดงกิริยาที่ไม่ดีออกมา ผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์และควบคุมสถานการณ์ได้

10. ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness) ลูกค้าหรือผู้รับบริการส่วนใหญ่มักจะมาติดต่อขอรับบริการหรือขอความช่วยเหลือในตามปกติ แต่อาจมีบางกรณีที่ลูกค้ามีปัญหาหรือความจำเป็นเร่งด่วน ผู้ให้บริการต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา และคิดวิธีแก้ปัญหาได้อย่างมีสติ และอาจจะแนะนำทางเลือกที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า

11. ต้องมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ (Attitude) การบริการเป็นการช่วยเหลือผู้ทำงานบริการต้องเป็นผู้ให้ ต้องมีความคิด ความรู้สึกที่ดีต่องานบริการ และเต็มใจที่จะให้บริการ ผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการจะให้ความสำคัญกับงานและปฏิบัติงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ เป็นผลทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศได้

12. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Responsibility) ในการขายสินค้าหรือบริการ ได้มีการปลูกฝังทัศนคติให้กับให้กับผู้ขายหรือผู้ให้บริการว่า “ลูกค้าสำคัญที่สุด” และ “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อสร้างความตระหนักให้ผู้ขายหรือผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างดีที่สุด

สิทธิชัย อุปกรณ์ศิริการ (2546 : 18) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่ใช่เป็นการจัดให้บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือการให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการมากจนเกินไป

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2545 อ้างถึงใน สิริรัตน์ พูลสวัสดิ์, 2559 : 8) ได้กล่าวว่แนวคิดการบริการเกี่ยวกับคุณลักษณะของการบริการที่ดีมี 7 ประการ คือ

1. ยิ้มแย้มและเอาใจใส่ลูกค้า (smiling & sympathy) เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของลูกค้า

2. ตอบสนองต่อความประสงค์ (early response) จากลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันได้เอ่ยปากร้องขอ

3. แสดงออกถึงความนับถือ (respectful) ให้เกียรติลูกค้า

4. ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจ (voluntariness manner) และเต็มใจมิใช่ทำแบบเสียมิได้

5. แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของธุรกิจ (image enhancing) และเสริมภาพพจน์ของธุรกิจด้วย

6. กิริยาอาการอ่อนโยน (courtesy) สุภาพและมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน

7. มีความกระตือรือร้น (enthusiasm) และกระตือรือร้นขณะบริการจะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

นัตยาพร เสมอใจ (2549 อ้างถึงใน สิริรัตน์ พูลสวัสดิ์, 2559 : 10-11) กล่าวว่าหลักการบริการที่ดีต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้

2. ความสม่ำเสมอ

3. ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

4. การตอบสนอง ประกอบด้วย

4.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ

4.2 ความต่อเนื่องในการติดต่อ

- 4.3 ความสามารถ ประกอบด้วย
 - 4.3.1 ความสามารถในการบริการ
 - 4.3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 4.3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
- 4.4 การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย
 - 4.4.1 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.4.2 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.4.3 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก
- 4.5 ความสุภาพอ่อน โขน ประกอบด้วย
 - 4.5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
 - 4.5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 4.5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
- 4.6 การสื่อสาร ประกอบด้วย
 - 4.6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - 4.6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
 - 4.6.3 ความซื่อสัตย์ (credibility)
 - 4.6.4 ความมั่นคง ได้แก่ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์
- 4.7 ความเข้าใจ ประกอบด้วย
 - 4.7.1 การเรียนรู้ผู้ให้บริการ
 - 4.7.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ
 - 4.7.3 การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ
- 4.8 การสร้างสิ่งจูงใจได้ ประกอบด้วย
 - 4.8.1 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับผู้ให้บริการ
 - 4.8.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ
 - 4.8.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

ตรีเพ็ชร อ่ำเมือง (ม.ป.ป. อ้างถึงใน สิริรัตน์ พูลสวัสดิ์, 2559 : 15-17) กล่าวว่า
 คุณแจสำคัญ 8 ดอกสู่ความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการมี ดังนี้

1. การเข้าใจในความต้องการของลูกค้าโดยใช้สูตร 4 ส. เพื่อเข้าใจความต้องการ
 ของลูกค้า คือ

1.1 สดับ ได้แก่การรับฟังจากคำพูด คำบอก คำกล่าวหรือแม้แต่คำบ่น เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและความต้องการจากลูกค้า ซึ่งผู้ที่ทำหน้าที่ในการให้บริการต้องมีศิลปะในการฟัง คือ ตั้งใจฟังและพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือ

1.2 สอบถามเพื่อให้รู้ถึงความต้องการ เช่น คำถามดังต่อไปนี้ สวัสดิ์ค่ะ/ครับ มีปัญหาอะไรให้ฉัน/ผม รับใช้ค่ะ/ครับ

1.3 สังเกต คือการสังเกตพฤติกรรม ภาษาท่าทางและการแสดงออกของผู้ใช้บริการในอิริยาบถต่างๆ และเราในฐานะผู้ให้บริการจะต้องแปลความหมายออก เช่น การที่ลูกค้าสบตาเรา หุยมองอย่างสนใจ ยิ้มเมื่อเห็นสิ่งที่ต้องการ นั้นหมายถึงความต้องการที่ลูกค้าแสดงออกทางภาษา ท่าทาง

1.4 สถิติ คือการใช้ประสบการณ์ในการบริการลูกค้า ชนิด ประเภทต่างๆ ไว้เป็นข้อมูลหรือสถิติเพื่อจะได้รู้ความต้องการของลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น โดยอาศัยสถิติเป็นข้อมูลในการให้บริการ

2. การรู้จักการติดต่อสื่อสารที่ดี ทั้งภาษา คำพูด และที่ไม่ใช่ภาษา คำพูดหรือที่เรียกว่าภาษาท่าทาง คำพูดที่ดีนั้นสามารถสร้างมิตรภาพที่ยืนยาวได้เหมือนกับที่สุนทรภู่ได้ประพันธ์ไว้ว่า “ถึงบางพุดพุดดีเป็นศรีศักดิ์ มีคนรักสรรส้อยร้อยจิต แม้นพุดชั่วตัวตายทำลายมิตร จะชอบผิดในมนุษย์เพราะพุดจา” การติดต่อโดยไม่ใช้ภาษา คนเรามักจะมีการติดต่อกันโดยไม่ใช้ภาษาอยู่ตลอดเวลา โดยบางครั้งจะใช้ควบคู่ไปกับการพูด ซึ่งการแสดงออกโดยไม่ใช้ภาษานี้จะสร้างให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีหรือไม่ดีก็ได้ เช่น การแสดงออกทางใบหน้า ทางเสียง ทางการแต่งกาย เป็นต้น

3. ความมีมารยาท คือการที่ผู้ให้บริการมีการแสดงออกที่ดีต่อหน้าลูกค้า ทั้งการพูด การนั่ง การยืน การเดินหรือการแสดงออกด้วยภาษากาย

4. การมีความรับผิดชอบโดยใช้สูตร 5 ส. ดังนี้

4.1 สะสาง หมายถึง การแยกแยะและจัดของหรือสิ่งที่ไม่จำเป็นในการทำงานออกไป

4.2 สะดวก หมายถึง การจัดวางสิ่งของต่างๆ ในที่ทำงานและที่บริการให้เป็นระเบียบเพื่อความสะดวกและปลอดภัย

4.3 สะอาด หมายถึง การทำความสะอาด บัดกวาด เช็ดถู เครื่องมือ สถานที่บริการให้อยู่ในสภาพที่เรียบร้อย สะอาดตา สบายใจอยู่เสมอ ความสะอาดรวมถึงการมีแสงสว่างอย่างเพียงพอ ท่อระบายน้ำ ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในสภาพที่ดี

4.4 สุขลักษณะ หมายถึง การรักษามาตรฐานที่ดีของความเป็นระเบียบเรียบร้อย ในสถานที่ทำงานให้อยู่ในสภาพหมดจด สะอาด ถูกสุขลักษณะและรักษาให้ดีตลอดไป

4.5 สร้างนิสัย หมายถึง การให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และมีทัศนคติที่ดีในเรื่องความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงาน

5. ความสามารถรอบรู้ ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมีความสามารถรอบรู้ต่างๆ เพราะความรู้ทำให้เกิดทัศนคติที่ดี ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงาน จะทำให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดีอีกด้วย

6. การมีความน่าเชื่อถือ การที่ผู้มีหน้าที่ในการให้บริการจะมีความน่าเชื่อถือได้ คุณสมบัติเฉพาะของแต่ละคนเป็นสิ่งสำคัญในการทำหน้าที่บริการคุณสมบัติที่ดีของผู้ให้บริการมีดังนี้

6.1 แต่งกายสุภาพ

6.2 เป็นผู้ที่ชอบคน เข้าใจคนและชอบบริการผู้อื่น

6.3 มีชีวิตชีวา มีอากัปกริยาและวาจาอ่อนน้อม

6.4 มีไหวพริบซึ่งจะต้องประกอบด้วยความรู้ในงาน และความรู้รอบตัวดี

6.5 ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะต้องประกอบด้วย ฉันทะ วิริยะ จิตตะ และวิมังสา คือ ต้องรักงาน พากเพียรตั้งใจและปรับปรุงงานอยู่เสมอ

6.6 ฝึกเป็นคนรู้จักคุณค่าของเวลา ตรงต่อเวลา รักษาเวลา

6.7 ยิ้มแย้มและแสดงท่าทางสนใจเสมอ

6.8 แสดงความกระตือรือร้นและแสดงความมีน้ำใจออกมา

6.9 เตรียมตนเองให้พร้อมเสมอเตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะทำหน้าที่ให้บริการ

6.10 มีความจำที่ดี รู้ข้อมูลในงานและข่าวสารทั่วไป

7. ความน่าไว้วางใจ ผู้ทำหน้าที่บริการควรจะต้องทำให้เป็นคนที่น่าไว้วางใจ หมายถึง ความยืดหยุ่นในการให้บริการ ไม่ถือคติการเคร่งครัดเกินไป ถ้าไม่เกิดความเสียหายแก่ทุกฝ่าย ยิ้มแย้มแจ่มใส รู้จักให้เกียรติยกย่องลูกค้าและผู้ใช้บริการเสมอ ยืนหยัดที่จะทำและให้บริการอย่างมีคุณภาพที่ดีตลอดไป

8. การมีสุขภาพกายและจิตใจที่ดี เพื่อที่จะมองโลกในแง่ดีด้วย

การบริการซึ่งเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อผลประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องเป็นหลักยึดถือปฏิบัติมิใช่ว่า การให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเรา ผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง (อ้างถึงในดาวสวรรค์ รัตนมัย, 2560 : 14) ดังนี้

1. สอดคล้องตรงความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ

แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการขึ้นอยู่กับความพอใจของลูกค้า

3. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขออภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือบริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนดทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและตอบสนองให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตาม จะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการบริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ ด้วย

ประเภทของการบริการ

ประเภทของบริการ สามารถจัดประเภทได้ 4 ประเภท ดังนี้

1. การบริการต่อร่างกายผู้รับบริการ (People Processing Service) ประเภทนี้เป็นบริการที่มีการถูกเนื้อต้องตัวผู้รับบริการโดยตรง เช่น ตัดผม นวดแผนโบราณ ฯลฯ หรือไม่ก็เป็นบริการทางกายภาพ เช่น บริการขนส่งมวลชน เคลื่อนย้ายผู้รับบริการไปที่จุดหมายปลายทาง ซึ่งผู้รับบริการจำเป็นต้องอยู่ในสถานที่ให้บริการตลอดทั้งกระบวนการให้บริการ จนกว่าจะได้รับผลประโยชน์ตามที่ต้องการจากบริการนั้น

2. การบริการต่อจิตใจผู้รับบริการ (Mental Stimulus Processing Service) ประเภทนี้เป็นบริการให้บริการ โดยไม่จำเป็นต้องถูกเนื้อต้องตัวผู้รับบริการ แต่เป็นการให้บริการต่อจิตใจ อารมณ์หรือความรู้สึกของผู้รับบริการ เช่น โรงภาพยนตร์ โรงเรียน วัด โบสถ์ ฯลฯ ซึ่งผู้รับบริการต้องอยู่ในสถานที่ให้บริการตลอดทั้งกระบวนการให้บริการจนกว่าจะได้รับผลประโยชน์ตามที่ต้องการจากบริการนั้น

3. การบริการต่อสิ่งของของผู้รับบริการ (Procession Processing Service) เป็นการซื้อบริการให้กับสิ่งของของเรา เช่น บริการ ซัก อบ รีด ไปหาสัตวแพทย์ เป็นต้น บริการในกลุ่มนี้เป็นการให้บริการโดยการถูกเนื้อต้องตัวของสัตว์เลี้ยง หรือสิ่งของอย่างใดอย่างหนึ่งของผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการจำเป็นต้องเอาสิ่งของหรือสัตว์เลี้ยงมาไว้ในสถานที่ให้บริการ โดยตัวผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องอยู่ในสถานบริการในระหว่างที่เกิดการให้บริการก็ได้

4. การบริการต่อสารสนเทศของผู้รับบริการ (Information Processing Service) บริการในกลุ่มนี้เป็นบริการที่ทำต่อสิ่งของของผู้รับบริการเช่นเดียวกับบริการประเภทที่ 3 แต่ต่างกันที่ ลักษณะของ “สิ่งของของผู้รับบริการ” โดย “สิ่งของของผู้รับบริการ” ในบริการประเภทที่ 3 จะเป็นของที่มีตัวตน แต่สิ่งของในประเภทที่ 4 จะเป็นของที่ไม่มีตัวตน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นข้อมูลสารสนเทศของผู้รับบริการ บริการประเภทนี้ ได้แก่ ธนาคาร บริการที่ปรึกษาทางธุรกิจ บริการวิจัยการตลาด เป็นต้น

1.2 คุณภาพ

ความหมายของคุณภาพ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของ “คุณภาพ” ดังนี้

คุณภาพ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2554 : ออนไลน์) หมายถึง ลักษณะที่ดีเด่นของบุคคลหรือสิ่งของ

คุณภาพ หมายถึง การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการ โดยสินค้าหรือบริการนั้นสามารถสร้างความพอใจให้กับลูกค้า และมีต้นทุนการดำเนินงานที่เหมาะสมได้เปรียบคู่แข่ง ลูกค้ามีความพึงพอใจ และยอมจ่ายตามราคาเพื่อซื้อความพอใจนั้น

คุณภาพ หมายถึง การดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการ โดยคำนึงถึงการสร้างความพอใจให้กับลูกค้า และมีต้นทุนการดำเนินงานที่เหมาะสม

สรุปได้ว่า คุณภาพ คือ คุณลักษณะต่างๆ ทั้งหมดของสินค้าหรือบริการ ซึ่งแสดงถึงความสามารถในการสนองต่อความต้องการ และเป็นไปตามความต้องการหรือเป็นไปตามที่กำหนดไว้ จนสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้

คุณภาพตามความหมาย คือคุณลักษณะต่างๆ ทั้งหมดของสินค้าหรือบริการ ดังนั้นคุณลักษณะของคุณภาพจึงแยกออกเป็น 2 ลักษณะ คือ (IM2 Market, 2560 : ออนไลน์)

1. คุณภาพของผลิตภัณฑ์ คือการดำเนินงานอย่างเป็นระบบซึ่งเกี่ยวข้องกับ การวางแผนและกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้ผลิตภัณฑ์หรือผลิตภัณฑ์มีคุณภาพตามที่กำหนด โดยสามารถพิจารณาคุณสมบัติสำคัญได้ 8 ด้าน ได้แก่

- สมรรถนะ

- ลักษณะเฉพาะ
- ความเชื่อถือได้
- ความสอดคล้องตามที่กำหนด
- ความทนทาน
- ความสามารถในการให้บริการ
- ความสวยงาม
- การรับรู้คุณภาพหรือชื่อเสียงของสินค้า

2. คุณภาพของงานบริการ ประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญ 9 ด้าน ได้แก่

- ความเชื่อถือได้
- การตอบสนองความต้องการ
- ความสามารถ
- การเข้าถึงได้
- ความสุภาพ
- การติดต่อสื่อสาร
- ความน่าเชื่อถือ
- ความปลอดภัย
- ความเข้าใจลูกค้า

แนวความคิดด้านคุณภาพของนักวิชาการที่มีชื่อเสียง

1. แนวความคิดของ Walter A. Schewhart นำหลักการทางสถิติมาประยุกต์ในการควบคุมคุณภาพ การควบคุมคุณภาพเชิงสถิติ (Statistical Quality Control) วงจรควบคุมคุณภาพที่เรียกว่า วงจร Schewhart (Schewhart Cycle) ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือการวางแผน (Plan) การปฏิบัติ (Do) การศึกษา (Study) และการดำเนินการ (Action) หรือ PDCA ที่ ดร. Deming นำไปประยุกต์ โดยเปลี่ยนจากการศึกษา (Study) เป็นการตรวจสอบ (Check) ซึ่งบุคคลทั่วไปรับรู้ว่าเป็นวงจร Deming (Deming Cycle) หรือวงจร PDCA

2. แนวความคิดของ William Edwards Deming หลักการจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management) หรือ TQM, วงจร Deming (Deming Cycle) หรือวงจร PDCA

3. แนวความคิดของ Philip B. Crosby ผู้นิยามคำว่า “คุณภาพ” คือ การทำได้ตามข้อกำหนด (Conformance to Requirements) และเป็นผู้ที่กล่าวว่า “คุณภาพไม่ต้องมีค่าใช้จ่าย (Quality is free)” และให้ความสำคัญการสร้างวัฒนธรรมและการดำเนินงานที่ความบกพร่องเป็นศูนย์ (Zero Defect) โดยเขาเสนอว่าองค์กรจะต้องปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

4. แนวความคิดของ Armand V. Feigenbaum ให้ความสำคัญกับต้นทุนคุณภาพเป็น ผู้ให้ความหมายของคำว่า “คุณภาพ” คือการสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าด้วยต้นทุนต่ำที่สุด ตลอดจนหลักการของการควบคุมคุณภาพโดยรวม (Total Quality Control) หรือ TQC

5. แนวความคิดของ Kaoru Ishikawa นักวิชาการที่มีชื่อเสียงด้านคุณภาพชาวญี่ปุ่น พัฒนาแนวความคิด วงจรควบคุมคุณภาพ (Quality Control Circles) หรือ QCC ตลอดจนเสนอแนะ แนวทางในการควบคุมคุณภาพโดยหลักการทางสถิติหรือที่เรียกว่า 7 QC Tools

6. แนวความคิดของ Genichi Taguchi ให้ความสำคัญกับการสร้างคุณภาพจาก จุดเริ่มต้นและคุณภาพควรจะเริ่มต้นจากการออกแบบ Quality of Design และยังเสนอการพิจารณา ต้นทุนค่าเสียโอกาสที่สินค้าหรือบริการ ไม่มีคุณภาพตามที่กำหนด

1.3 คุณภาพบริการ

ความหมายของคุณภาพบริการ

Lewis and Bloom (1983 อ้างถึงใน พนิตา เพชรรัตน์, 2556 : 6) ได้ให้คำนิยามของ คุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบ โดยผู้ให้บริการต่อลูกค้า หรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (delivering service quality) จึงหมายถึงการตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของ ผู้รับบริการ

ฉันทพัทธ์ ล้อประเสริฐ (2549 อ้างถึงใน พนิตา เพชรรัตน์, 2556 : 7) ให้ความหมาย ของคุณภาพการบริการไว้ว่า สิ่งใดก็ตาม ที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจ และพุดถึงอยู่เสมอ เมื่อได้ ใช้สินค้าและบริการ ซึ่งไม่ได้คำนึงถึงแต่ประโยชน์การใช้สอย แต่รวมถึงความรู้สึกนึกคิดของ ผู้บริโภค ความประทับใจ ความพึงพอใจไปจนถึงความภักดีของลูกค้าองค์กรต่างๆ จึงพยายามสร้าง หรือหากกลยุทธ์ทางการตลาดขึ้นมาเพื่อให้ตอบสนองความต้องการและเกิดความพึงพอใจ แต่การที่ จะทำให้กลยุทธ์สำเร็จได้ต้องอาศัยความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับผู้รับบริการ เพื่อให้เข้าใจถึงความ แตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังและสิ่งที่ธุรกิจจัดให้ว่ามีความแตกต่างกันน้อยเพียงใดแล้วนำมา ปรับปรุง แก้ไขเพื่อให้ช่องว่างดังกล่าวลดลง

Gronroos (1990 อ้างถึงใน พรประภา ไชยอนุกุล, 2557 : 30) ให้ความหมายของ คุณภาพการบริการไว้ว่า จำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ คุณภาพเชิงเทคนิค อันเกี่ยวกับผลลัพธ์หรือสิ่งที่ ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของ ผลิตภัณฑ์ ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

Crosby (1998 อ้างถึงใน พรประภา ไชยอนุกุล, 2557 : 30) ให้ความหมายของ คุณภาพการบริการไว้ว่า เป็นแนวคิดที่ถือเป็นหลักการในการดำเนินงานบริการที่ปราศจาก

ข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถทำให้ทราบความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

เกีจวลี ศรีจันทร์ (2558 : 24) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของหน่วยงานผู้ให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดกับผู้รับบริการ

ลิซล รอดตัว (2558 : 18) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการ หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติกิจกรรมใดๆ โดยมีขั้นตอนปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ความช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวก เป็นการเอื้อประโยชน์ให้กับผู้รับบริการให้ได้รับบริการที่ตรงความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ให้บริการ ส่งผลให้เกิดความประทับใจ และชื่นชมองค์การของผู้ให้บริการ งานบริการจึงเป็นเครื่องมือที่สนับสนุนให้องค์การบรรลุตามเป้าหมาย

จากการศึกษาความหมายของคุณภาพบริการ ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของคุณภาพการบริการได้ว่า การบริการที่สามารถตอบสนองในด้านความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ รวมถึงการประเมินคุณภาพการบริการจากการกระทำหลังจากได้รับบริการผ่านไปแล้ว

ความสำคัญของคุณภาพการบริการ

เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้ ดังนี้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546 : อ้างถึงใน ผุสดี แสนเสนาะ, 2556 : 14-15) กล่าวว่า ความสำคัญของคุณภาพในการบริการสามารถพิจารณาได้ในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ดังนี้

1. เชิงคุณภาพ ประกอบด้วย

1.1 สร้างความพึงพอใจและความจงรักภักดีให้ลูกค้า การให้บริการอย่างมีคุณภาพ ย่อมทำให้ลูกค้าพอใจและรู้สึกพอใจ ต้องการมาใช้บริการในครั้งต่อไป ไม่ต้องการเปลี่ยนไปใช้กับธุรกิจบริการอื่นในที่สุดก็จะกลายเป็นความจงรักภักดี ซึ่งถือว่าการจะสร้างให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดีกับบริการของเรานั้นทำได้ยากเต็มทีในยุคนี้ ยุคที่การบริการมีการแข่งขันกันสูง

1.2 มีผลต่อการสร้างภาพลักษณ์ของธุรกิจ การให้บริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ลูกค้าชื่นชมและความชื่นชมนี้เอง จะนำไปสู่การถ่ายทอดไปยังผู้อื่นด้วยวิธีการ “ปากต่อปาก” ทำให้ธุรกิจมีภาพลักษณ์ที่ดี

1.3 มีอิทธิพลต่อขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการ คุณภาพการให้บริการมีผลอย่างมากในขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการ เนื่องจากลูกค้าในปัจจุบันพิจารณาถึงความคุ้มค่าของการใช้บริการ สิ่งที่เป็นพื้นฐานในการบอกถึงความคุ้มค่าคือ คุณภาพในการบริการ

1.4 เป็นกลยุทธ์ถาวรทางการตลาด ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย หรือแม้กระทั่งการส่งเสริมการตลาดส่วนไม่คงทน สิ่งเหล่านี้ไม่นานนักคู่แข่งรายอื่นจะทำการลอกเลียนแบบ และแย่งส่วนแบ่งทางการตลาดไป แต่สิ่งที่จะช่วยให้ลูกค้าแยกความแตกต่างของสิ่งเหล่านี้ได้ คือคุณภาพในการบริการที่พนักงานทุกคนมอบให้ผ่านกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพภายใต้การสนับสนุนจากเทคโนโลยีที่ทันสมัย

1.5 สร้างความแตกต่างอย่างยั่งยืนและความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน ด้วยเหตุผลทั้งหมดดังกล่าวข้างต้น ทำให้การบริการที่มีคุณภาพเป็นการสร้างความแตกต่างอย่างยั่งยืนให้ธุรกิจ หากที่คู่แข่งจะทำการลอกเลียนแบบได้ในเวลาอันรวดเร็ว ทำให้เกิดความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน

2. เจริญปริมาณ ประกอบด้วย

2.1 ลดค่าใช้จ่ายในการแก้ไขข้อผิดพลาด การที่ธุรกิจต้องมาตามแก้ไขข้อผิดพลาด จากการให้บริการ ขอมทำให้เสียค่าใช้จ่าย เสียเวลา เสียแรงงานพนักงานที่ต้องมาตามแก้ไข และการสูญเสียลูกค้า ดังนั้น การปรับปรุงธุรกิจเพื่อสร้างคุณภาพในการให้บริการย่อมช่วยลดค่าใช้จ่ายและเวลา ในการแก้ไขข้อผิดพลาด ซึ่งมีการลงทุนที่ถูกกว่าแต่ได้ประโยชน์คุ้มค่ากว่า นอกจากนี้การติดตามแก้ไขข้อผิดพลาดอาจจะแก้ไขได้ไม่หมด หรืออาจจะแก้ไขได้ไม่ถึงแก่นแท้ของปัญหา ซึ่งในที่สุดอาจจะเกิดขึ้นซ้ำได้ นอกจากนี้การหาลูกค้าใหม่เพื่อชดเชยลูกค้าที่สูญเสียไป จะใช้เงินมากกว่า การรักษาลูกค้าเก่า

2.2 เพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลาดให้ธุรกิจ เมื่อลูกค้าเกิดความมั่นใจในบริการที่จะได้รับว่าคุ้มค่า การเสนอขายบริการอย่างอื่นเพิ่มเติมที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าย่อมทำให้ลูกค้าตัดสินใจได้ไม่ยาก และทำให้งานสามารถเพิ่มรายได้จากฐานลูกค้าปัจจุบัน ในขณะที่เดียวกัน การเพิ่มรายได้และส่วนแบ่งทางการตลาดจากลูกค้าใหม่และลูกค้าปัจจุบันที่พอใจในบริการของธุรกิจ ย่อมเป็นไปได้ไม่ยากนัก

สุพรรณิ อินทร์แก้ว (2550 อ้างถึงใน ผุสดี แสนเสนาะ, 2556 : 15-16) ความสำคัญของคุณภาพการบริการมี 4 ประการ

1. สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เนื่องจากความพึงพอใจของลูกค้าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องผลิตบริการที่ดีมีคุณภาพให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า จึงจะอยู่รอดได้ในยุคของการแข่งขันสูง

2. ช่วยลดต้นทุนการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยไม่มีข้อบกพร่องใดๆ หรือข้อร้องเรียนใดๆ จากลูกค้า สามารถลดต้นทุนการดำเนินงานลงได้

3. เพิ่มความต้องการซื้อของลูกค้า บริการที่มีคุณภาพดีกว่าลูกค้ายอมจ่ายเพื่อสิ่งที่ดีกว่า และพอใจมากกว่า

4. การส่งมอบทันกำหนดเวลาที่ลูกค้าต้องการ บริการที่ส่งมอบถึงมือลูกค้าตามกำหนดเวลา โดยไม่มีข้อบกพร่องย่อมสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเสมอ และเป็นเหตุผลหนึ่งที่สามารถรักษาลูกค้าไว้ได้ เช่น การรับประกันการส่งด่วนถึงลูกค้าภายในเวลาสามสิบนาทีของพิชซ่าฮัท เป็นต้น

เก็จวลิ ศรีจันทร์ (2558 : 24) กล่าวว่า คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดที่ศูนย์บริการจะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่ง ซึ่งการเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่ศูนย์บริการควรกระทำ ผู้ใช้บริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ตนต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้ใช้บริการต้องการและในรูปแบบคุณภาพการให้บริการที่ต้องการ

พิรุณ รัตนวิช (อ้างถึงใน ภูรินทร์ กำแก่น, 2559 : 9) กล่าวว่า คุณภาพการบริการเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อที่จะคุ้มครองสิทธิของผู้รับบริการให้ได้รับบริการที่ดีที่สุด เป็นบริการที่ถูกต้องตามหลักวิชาชีพ รวดเร็ว ค่าใช้จ่ายเหมาะสม และผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงความจำเป็นและความสำคัญของการบริการที่มีคุณภาพ โดยการจัดระบบบริหารจัดการทรัพยากรบุคลากร และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการให้เพียงพอ มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มมาตรฐานการบริการให้สูงขึ้น ทั้งนี้คงไว้เพื่อบริการที่มีคุณภาพยั่งยืน

สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ มีความสำคัญอย่างยิ่งไม่ว่าจะเป็นด้านคุณภาพและด้านปริมาณซึ่งจะสร้างความรับรู้ และความจงรักภักดี ให้กับผู้รับบริการกับบริการนั้นๆ นอกจากนี้แล้วผู้ให้บริการเองก็ได้รับรู้ปัญหาหรือข้อผิดพลาดต่างๆ และสามารถทำการแก้ไขปรับปรุงการบริการให้เกิดผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

การวัดคุณภาพการบริการ

SERVQUAL เป็นเครื่องมือวัดคุณภาพบริการ โดยมีคำถามรวมทั้งสิ้น 22 ข้อ ครอบคลุม คุณภาพบริการ 5 ด้าน ประกอบด้วย

1. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ลักษณะความสะดวกสบายทางกายภาพ ได้แก่ เครื่องมือ/อุปกรณ์ บุคลิกภาพ/พฤติกรรมกรให้บริการของบุคลากร และอุปกรณ์ในการสื่อสาร
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่สัญญา มีความถูกต้องแม่นยำ และสม่ำเสมอ สามารถสร้างความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้

3. การตอบสนอง (Responsiveness) ได้แก่ ความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือลูกค้าและความพร้อมในการให้บริการอย่างทันที เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว

4. ความเชื่อมั่น (Assurance) ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ทักษะในการทำงาน และในการตอบสนอง ความต้องการของผู้ใช้ รวมทั้งความสุภาพอ่อนน้อมและมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ เพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือ และไว้วางใจของผู้ใช้ว่าจะได้รับบริการที่ดี

5. ความเอาใจใส่ (Empathy) ได้แก่ ความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการแต่ละคน รวมทั้งความเอาใจใส่ดูแลที่ห้องสมุดจัดให้แก่ผู้ใช้ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้

Lovelock & Wright (2546 อ้างถึงใน ปริญญา วรศักดิ์, 2559 : 32-33) ได้กล่าวว่า การวิจัยคุณภาพการให้บริการ ใช้องค์ประกอบที่สำคัญ 5 ด้าน ในการวัดความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า เพื่อเป็นหลักในการประเมินคุณภาพการบริการ ซึ่งมีความสอดคล้องกับ RATER ของ Prasuraman ซึ่งได้แก่

1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึกมีความไว้วางใจในการบริการ ซึ่งเกิดจากความสามารถในการปฏิบัติหรือให้บริการ

2. ความแน่นอน (Assurance) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึกมั่นคง ซึ่งเกิดจากความรู้ ความสามารถ และมารยาทของบุคลากร รวมถึงความสามารถในการสร้างความเชื่อถือ และความไว้วางใจ ดังนี้

- รับมือกับปัญหาของผู้รับบริการได้
- เก็บความลับของผู้รับบริการเป็นอย่างดี
- มีความสุภาพ อ่อนน้อม และอ่อน โชนกับผู้รับบริการตลอดเวลา
- มีความรู้ที่สามารถตอบข้อซักถามของผู้รับบริการได้

3. วัตถุ/สิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการมองเห็นถึงความพร้อมและองค์ประกอบต่างๆ ซึ่งเกิดจากสาธารณูปโภค เครื่องมือ และการแต่งกายของบุคลากรในองค์กร

4. ความเข้าอกเข้าใจ (Empathy) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงสถานบริการเอาใจใส่ เกิดจากการที่ผู้ให้บริการให้ความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล ดังนี้

- ผู้รับบริการได้รับความสนใจเป็นรายบุคคล
- ควรมีบุคลากรที่เพียงพอต่อการให้คำปรึกษา
- มีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการใน ลักษณะที่เป็นห่วงเป็นใย

5. ความรับผิดชอบ (Responsiveness) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงการได้รับการตอบสนอง ซึ่งเกิดจากความตั้งใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการที่รวดเร็ว ดังนี้

- ควรบริการผู้รับบริการอย่างทันทั่วถึง

- ตั้งใจในการให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างสุดความสามารถ การบริการที่มีคุณภาพต้องการมีการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมตามความประสงค์ของผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วน เป็น ประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ ในขณะที่เดียวกันก็ต้องดำเนินกิจกรรมที่ดึงมนำความสุข ความพอใจ ความชื่นชมยินดีมาสู่ผู้รับบริการด้วย

จินตนา บุญบงการ (2539 อ้างถึงใน ปริญญา วังศ์ภักดิ์, 2559 : 32-33) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการที่มีคุณภาพจะเกิดขึ้น ได้ด้วยความริเริ่มของข้าราชการระดับสูง โดยการนำหลักการแก้ปัญหาในการบริการมาใช้ คือหลัก 4Rs ดังนี้

1. Reengineering คือ การรื้อปรับองค์กร การแก้ปัญหาการบริหารแบบนี้ในธุรกิจเอกชนได้นำมาใช้กันอย่างแพร่หลาย หัวใจสำคัญอยู่ที่ความพยายามไม่ให้งานผ่านมือหลายคน งานบริการอาจทำให้สำเร็จเบ็ดเสร็จได้ที่คนเดียว โดยผู้ให้บริการควรมีความรู้ความสามารถพอจะจัดการบริการในงานที่เป็นระบบระเบียบอยู่แล้ว ได้เสร็จสิ้น มีอำนาจตัดสินใจหากมีปัญหาที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนก็สามารถแก้ปัญหานั้นได้ด้วยตนเองทันที เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็วและมีเครื่องมือเครื่องใช้ ระบบสารสนเทศช่วยให้ข้อมูล ช่วยเหลืองาน ช่วยในการตัดสินใจให้ถูกต้องรวดเร็วแม่นยำยิ่งขึ้น ในระบบราชการนั้น การทำงานเพื่อการบริการ ข้าราชการระดับสูงต้องดำเนินการรื้อระบบโดยดำเนินการออกแบบระบบบริการใหม่ จัดองค์กร กำหนดบทบาทในการให้บริการใหม่ จัดทำมาตรฐานบริการใหม่ และจัดเครื่องมือเครื่องใช้ระบบสารสนเทศที่เอื้อต่อการให้บริการ

2. Reduction เป็นการฝึกรวมข้าราชการทุกระดับทั้งที่ให้บริการโดยตรงกับประชาชนและข้าราชการส่วนอื่นที่ช่วยดำเนินการส่งเสริมสนับสนุนงานให้บริการกับประชาชน การฝึกรวมข้าราชการในระดับหัวหน้าหน่วยให้เน้นนโยบายการบริการเพื่อประชาชน

3. Reenforcement คือ การกำหนดมาตรฐานงานบริการ ให้เป็นแนวทางแก่ข้าราชการระดับต้นที่ให้บริการโดยตรงแก่ประชาชน

4. Reencouragement คือ การส่งเสริมให้เกิดขวัญกำลังใจแก่ข้าราชการ ทำให้อายากร่วมมือร่วมใจในการให้บริการ การจัดโครงการรณรงค์ต่างๆ แก่ข้าราชการ เพื่อเตือนใจและเพิ่มจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีการจัดให้มีการประกวดคำขวัญเพื่อการบริการแก่ประชาชน และการจัดให้มีการประกวดข้าราชการดีเด่นที่ให้บริการแก่ประชาชนด้วยจิตสำนึกอย่างจริงจัง

อนุวัฒน์ ศุภชติกุล (2541 อ้างถึงในกองนโยบายและแผน, 2555 : 8-9) คุณภาพรูปแบบสำหรับบริการสุขภาพ พบว่ามีการจำแนกคุณภาพที่ต้องมีและ คุณภาพที่ประทับใจ โดยคุณภาพที่ต้องมี คือ สิ่งที่ถูกคาดหวังหากไม่ได้รับจะเกิดความไม่พึงพอใจ และคุณภาพที่

ประทับใจ คือ สิ่งที่เกิดความคาดหวังของลูกค้าหากไม่ได้รับจะรู้สึกประทับใจ การพัฒนาคุณภาพจะต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพที่ต้องมีเป็นอันดับแรก ซึ่งมีการจำแนกคุณภาพ บริการคุณภาพออกเป็น 8 ปัจจัย ดังนี้

ปัจจัยที่ 1 ความรู้ความสามารถ (Competency) ของผู้ให้บริการเป็นผู้เชี่ยวชาญ ในรายละเอียดกับผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

ปัจจัยที่ 2 ความเหมาะสม (Appropriateness) ของการให้บริการเป็นการปฏิบัติ ตามข้อบ่งชี้หรือความสอดคล้องตามมาตรฐานวิชาชีพ

ปัจจัยที่ 3 ประสิทธิภาพ (Effectiveness) ของการให้บริการสามารถแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างราบรื่นมีการกลับมาใช้ซ้ำและบอกต่อผู้อื่น

ปัจจัยที่ 4 ประสิทธิภาพ (Efficiency) ของการให้บริการการดูแลเอาใจใส่กับผู้ใช้บริการแต่ละขั้นตอนให้เกิดความเข้าใจในการใช้งาน

ปัจจัยที่ 5 ความปลอดภัย (Safety) ความเสี่ยงต่อข้อมูลของผู้รับบริการ 21

ปัจจัยที่ 6 การเข้าถึงบริการ (Accessibility) สะดวกสบายต่อการให้บริการ

ปัจจัยที่ 7 ความเท่าเทียมกันในการรับบริการ (Equity) ให้บริการตามกฎเกณฑ์ นโยบายธนาคารได้ครบถ้วนและเสมอภาคทุกระดับ

ปัจจัยที่ 8 ความต่อเนื่อง (Continuity) มีการบริการที่ต่อเนื่อง

วีระพงษ์ เณิมจิระรัตน์ (2543 อ้างถึงใน ธรรมพฤษ, 2558 : 6) กล่าวถึงการวัดคุณภาพการบริการ ในสายตาผู้รับบริการ ประกอบด้วย

1. การเข้าถึงผู้รับบริการ (Access) บริการที่ให้กับผู้รับบริการต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาสถานที่ คือ ผู้รับบริการจะได้รับคำปรึกษาหรือคำแนะนำทันทีจากผู้ให้บริการ

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง ชัดเจน โดยใช้ภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจได้ง่าย เพื่อลดความผิดพลาด

3. ความสามารถ (Competence) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ ความชำนาญ และมีความสามารถด้านการบริการเป็นอย่างดี

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) ผู้ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจรรณญาณ

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ผู้ให้บริการต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ผู้รับบริการ

6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับผู้บริโภคต้องมีความถูกต้อง สม่ำเสมอ

7. การตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness) ผู้ให้บริการจะต้องให้บริการ และแก้ปัญหาแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็วตามที่ผู้รับบริการต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้กับผู้รับบริการต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ โดยถือว่าข้อมูลต่างๆ ของผู้รับบริการเป็นความลับ และเก็บรักษาไว้เป็นอย่างดี

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ผู้รับบริการได้รับ จะทำให้สามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจ และ รู้จัก ผู้รับ บริการ (Understanding Knowing Customer) ผู้ให้บริการต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ และให้ความสนใจผู้รับบริการเพื่อตอบสนองความต้องการดังกล่าวได้อย่างถูกต้อง

ภุมรินทร์ กำแก่น (2559:11) กล่าวว่า ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการแบบ SERVQUAL ทดสอบซ้ำ โดยได้นำหลักสถิติมาพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพในการบริการของผู้รับบริการและทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) และความเที่ยงตรง (Validity) พบว่า สามารถแบ่งมิติการวัดคุณภาพการให้บริการได้เป็น 5 มิติหลัก และยังคงมีความสัมพันธ์กับมิติของคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ประการ ทั้งนี้ SERVQUAL ที่ทำการปรับปรุงใหม่ จะเป็นการยุบรวมบางมิติจากเดิมให้รวมกันภายใต้ชื่อมิติใหม่ที่ปรับปรุงประกอบด้วย 5 มิติหลัก ดังนี้

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่นำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอ จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันทั่วทั้งที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยา มารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละคน

ทั้งนี้แบบจำลอง SERVQUAL ได้รับความนิยมนำมาใช้เพื่อศึกษาในธุรกิจบริการอย่างกว้างขวาง ซึ่งองค์การต้องทำความเข้าใจการรับรู้และการวัดคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้รับบริการตามความต้องการในบริการ และรูปแบบที่เขาต้องการ โดยมีเป้าหมายเพื่อการพัฒนาการให้บริการประสบความสำเร็จ

สมิต สัจฉกร (2550 อ้างถึงใน ธรรมพฤษ, 2558 : 7) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีนั้น ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติ ดังนี้

1. ให้บริการด้วยความเต็มใจ และมีความตั้งใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ
2. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว
3. ให้บริการด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์
4. ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ให้บริการอย่างเสมอภาค
5. ให้บริการจนผู้รับบริการเกิดความพอใจ เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ

จิตตินันท์นนทไพบุลย์ (2551 อ้างถึงใน ธรรมพฤษ, 2558 : 7) กล่าวว่า ปัจจุบันธุรกิจบริการต่างก็พบว่า แคมีหัวใจแห่งการให้บริการนั้นยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้บริโภค จึงเป็นที่มาของแนวคิด “ชีวิตแห่งการบริการ” โดยแนวคิดนี้เชื่อว่าชีวิตของบุคคลประกอบด้วยร่างกายและจิตใจ การที่จิตใจพร้อมจะให้บริการเพียงอย่างเดียวในขณะที่ร่างกายไม่พร้อม ก็ไม่สามารถสร้างประสบการณ์บริการที่ดีให้แก่ผู้รับบริการได้ แนวคิดนี้จึงนำร่างกายและจิตใจให้บริการมาผนวกเข้าด้วยกันเป็นชีวิตแห่งการบริการ ซึ่งหมายถึงที่ร่างกายและจิตใจพร้อมที่จะทำงานรับใช้ผู้อื่น มีบุคลิกภาพที่ดี การแต่งกายที่สะอาด การพูดจาไพเราะ และมีใจรักการให้บริการ รักและเห็นความสำคัญของผู้รับบริการ ตลอดจนเต็มใจที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่น ซึ่งมีหลักสำคัญในการสร้างจิตใจบริการ ดังนี้

1. การจัดบรรยากาศสถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อน มีป้ายบอกสถานที่ มีป้ายบอกขั้นตอนการติดต่อประสานงานที่ชัดเจน ผู้รับบริการสามารถอ่านหรือติดต่อด้วยตนเองได้

2. เต็มใจให้บริการ และต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน
3. การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต
4. ไม่นิ่งเฉย มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ คิดหาช่องทางที่จะรับใช้ผู้รับบริการอยู่เสมอ คาดเดาความต้องการของผู้รับบริการ ได้และให้บริการก่อนที่ผู้รับบริการบอกให้ทำ
5. มีความรู้สึ้อย่างแรงกล้าและลึกซึ้งถึงความสำคัญต่อผู้รับบริการ เพราะความรู้สึเช่นนี้จะก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพขึ้นได้
6. ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ โดยการเริ่มทักทายผู้รับบริการด้วยการซักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตรกับผู้รับบริการ
7. การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ชัดเจนจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับหรือการรับโทรศัพท์ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่สุภาพ ให้ความหวัง ให้กำลังใจ
8. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ ผู้รับบริการมุ่งหวังที่จะได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ
9. การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยี หมายถึง เครื่องมือและเทคนิควิธีการในการให้บริการ เช่น การคิดประกาศที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้พนักงานในองค์กรทราบเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ เพื่อช่วยให้การบริการมีคุณภาพมากขึ้น คือ การสร้างน้ำใจที่จะให้การบริการเกิดขึ้นกับพนักงานในองค์กรไม่ใช่เฉพาะผู้ที่มีหน้าที่โดยตรง แต่เป็นเรื่องของพนักงานทุกคนที่ต้องช่วยกันทำหน้าที่ในการให้บริการ นอกจากนี้การใช้เทคโนโลยี เช่น เว็บไซต์ต่างๆ สามารถที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูล ข่าวสาร และส่งเสริมให้การบริการเป็นไปด้วยดี
10. การติดตามประเมินผล และมาตรการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ การให้บริการควรมีการติดตามและประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นระยะๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับ ว่ามีข้อมูลหรือการให้บริการในส่วนใดบ้างที่ต้องมีการปรับปรุง แก้ไข ส่วนมาตรการประกันคุณภาพ คือ การกำหนดมาตรฐานการให้บริการว่าจะปรับปรุงการให้บริการอย่างไร เช่น งานจะเสร็จภายใน 3 ชั่วโมง หรือภายใน 1 วัน เป็นต้น

ธีรภิตตินวรัตน์ ณ อรุณยา (2549 อ้างถึงใน พิรุณ ไชยเลิศ, 2560 : 11) กล่าวถึงการศึกษาของพาราสุรามาน (Parasuraman) เซียแฮมล์ (Zeithaml) และเบอร์รี่ (and Berry) เกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ จากการศึกษา พบว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่ได้รับ เรียกว่า คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived Service Quality)

กับบริการที่รับรู้ (Perceived Service) ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่ได้รับบริการแล้วนั่นเอง ในเกณฑ์การประเมินคุณภาพของการบริการในมุมมองของลูกค้าที่เรียกว่า SERVQUAL (Service Quality) โดยรวมจะประกอบด้วยองค์ประกอบที่มีความสำคัญ 10 ประการ ดังต่อไปนี้

1. ความน่าเชื่อถือในการบริการ (Reliability) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการที่บริษัทองค์กร ให้การบริการที่ได้อย่างสม่ำเสมอคือการที่บริษัทให้การบริการที่ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกที่ลูกค้ามาใช้บริการ และรวมถึงการที่บริษัทได้ให้บริการตามที่สัญญาไว้กับลูกค้า

2. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) คือ ความตั้งใจหรือความพร้อมของพนักงานที่จะให้บริการแก่ลูกค้า รวมถึงการที่พนักงานให้บริการอย่างทันทีทันใด ทันใจผู้มารับบริการ

3. ความสามารถในการให้บริการ (Competence) หมายถึง ทักษะ และความรู้ในการให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยความรู้และทักษะเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ในการติดต่อกับบุคคลอื่น ความรู้ทักษะ ที่ช่วยส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงาน

4. การเข้าถึง (Access) หมายถึงความสะดวก หรือความง่ายในการที่ลูกค้าจะติดต่อหรือ เข้าถึงการบริการ เช่น การติดต่อที่คล่องตัว ขั้นตอนการใช้บริการไม่ติดขัด ช่วงเวลาที่รอรับบริการ ไม่นานเกินไป สถานที่ที่ให้บริการและช่วงเวลาให้บริการอำนวยความสะดวกกับลูกค้า

5. อหฺยาศัยไมตรี (Courtesy) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความสุภาพ การให้เกียรติความเอาใจใส่ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ เช่น การให้การดูแลทรัพย์สินของลูกค้า

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึงการที่บริษัทพยายามให้ข้อมูลข่าวสาร แก่ลูกค้าอยู่เสมอ โดยใช้ภาษาหรือคำพูดที่ลูกค้าเข้าใจง่าย เช่น การอธิบายวิธีการใช้บริการ การอธิบายถึงค่าใช้จ่ายที่ลูกค้าต้องจ่ายหากลูกค้าได้รับบริการนั้นๆ

7. ความเชื่อถือไว้ใจได้ (Credibility) จะเกี่ยวข้องกับการบริการที่มีคุณค่า การบริการที่มี ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียง ซึ่งเกี่ยวข้องกับการที่ธุรกิจมีสิ่งทีลูกค้าให้ความสำคัญ ซึ่งจะช่วยให้ ลูกค้าเกิดความเชื่อถือในการบริการที่ได้รับ เช่น ชื่อเสียงของบริษัท บุคลิกและลักษณะของผู้ให้บริการ ทำให้น่าเชื่อถือ

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การบริการที่ปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยง และความสงสัย เช่น ความปลอดภัยด้านร่างกาย ความปลอดภัยด้านการเงิน หรือการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าให้เป็นความลับ

9. การเข้าใจ การรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing) เกี่ยวข้องกับการที่ผู้ให้บริการรู้ถึงความต้องการของลูกค้า การให้บริการที่ตรงความสนใจของลูกค้าแต่ละราย รวมถึงการที่ผู้ให้บริการสามารถจดจำลูกค้าประจำของตนเองได้

10. ความเป็นธรรม (Tangibles) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่ลูกค้าสามารถจับต้องได้หรือสามารถสังเกตได้ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้บริการ การแต่งกายของผู้ให้บริการ

1.4 ทฤษฎีคุณภาพบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547 อ้างถึงใน หทัยรัตน์ บันลือ ,2556 : 8) ได้กล่าวถึงแนวคิดในการวัดคุณภาพของการให้บริการ ว่าในการวัดคุณภาพของการให้บริการลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการและผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่ลูกค้าได้รับเรียกว่าคุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived Service Quality) ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวัง (Expected Services) กับบริการที่รับรู้ (Perceived Service) ซึ่งก็คือ ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขารับบริการแล้วนั่นเอง ในการวัดคุณภาพของการให้บริการลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ ซึ่งมี 5 ข้อได้แก่

1. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ ห้องน้ำ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน

2. ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability) เป็นความสามารถในการมอบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตามสัญญาหรือควรจะเป็นอย่างถูกต้องและตรงตามวัตถุประสงค์ของบริการ เช่น ธนาคารต้องรักษาเงินในสมุดบัญชีให้อยู่ครบทุกบาททุกสตางค์

3. ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) เป็นความรวดเร็วและตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยให้บริการอย่างรวดเร็วไม่ให้ออกคิวนาน เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ

4. การรับประกัน/ความมั่นใจ (Assurance) เป็นการรับประกันว่าพนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถและความสุภาพ

5. การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) เป็นการดูแลเอาใจใส่การให้บริการอย่างตั้งใจ เน้นการให้บริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าเป็นรายบุคคล

Parasuraman (อ้างถึงใน หทัยรัตน์ บรรลือ , 2556 : 9-10) เชื่อว่าคุณภาพบริการขึ้นอยู่กับช่องว่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นผลจากคำบอกเล่าที่บอกต่อกันมา ความต้องการของผู้รับบริการเอง และประสบการณ์ในการรับบริการที่ผ่านมา รวมถึงข่าวสารจากผู้ให้บริการทั้งโดยตรงและโดยอ้อม ส่วนการรับรู้ของผู้รับบริการเป็นผลมาจากการได้รับบริการและการสื่อสาร

จากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ถ้าบริการที่ได้รับจริงดีกว่าหรือเท่ากับความคาดหวังถือว่าบริการนั้นมีคุณภาพ

Parasuraman และคณะ ได้กำหนดเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ประกอบด้วยคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน 22 รายการคือ

1. รูปลักษณ์ (Tangibles) ประกอบด้วย

- 1.1 ความทันสมัยของอุปกรณ์
- 1.2 สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ
- 1.3 การแต่งกายของพนักงาน
- 1.4 เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ

2. ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability) ประกอบด้วย

- 2.1 ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้
- 2.2 การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าและการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า
- 2.3 การทำงานไม่ผิดพลาด
- 2.4 การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานเสมอ
- 2.5 การมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ

3. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ประกอบด้วย

- 3.1 มีระบบการให้บริการที่ให้บริการได้รวดเร็ว
- 3.2 ความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า
- 3.3 ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน
- 3.4 ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ

4. การรับประกัน/ความมั่นใจ (Assurance) ประกอบด้วย

- 4.1 ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ
- 4.2 การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นในการรับบริการ
- 4.3 ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงาน
- 4.4 พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการของ

การบริการ

ธนาคาร

5. การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) ประกอบด้วย

- 5.1 การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคนของพนักงานบริการ
- 5.2 เวลาในการเปิดให้บริการและให้ความสะดวกแก่ลูกค้า

5.3 โอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของกิจการ

5.4 ความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงาน

5.5 ความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าชัดเจน

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการ

สาวิชา เดือนแรม (2559 อ้างถึงใน ภูมิรินทร์ กำแก่น,2559:13) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลคือปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลโดยตรง เช่น เพศ อายุ รายได้ และปัจจัยสภาพแวดล้อม คือปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลโดยอ้อม เช่น สื่อมวลชน กลุ่มที่เกี่ยวข้องและครอบครัว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรรณภัทร์ สว่างกิจดารักษ์ต์ (2557) ที่กล่าวไว้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล อาทิ เพศ อายุ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา เป็นต้น เป็นปัจจัยที่ล้วนแล้วแต่เป็นตัวแปรในการแบ่งส่วนตลาดที่สำคัญที่มีผลต่อความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคหรืออุปสงค์(Demand) ในสินค้าหรือบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538 อ้างถึงใน ภูมิรินทร์ กำแก่น,2559 : 13) ได้กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วยอายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา เหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนการตลาด ลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย รวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น ตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่สำคัญ ดังนี้

1. อายุ (Age) เนื่องจากผลิตภัณฑ์จะสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกัน นักการตลาดจึงใช้ประโยชน์จากอายุเป็นตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคล ที่แตกต่างของส่วนตลาดนักการตลาดได้ค้นคว้าความต้องการของส่วนตลาดส่วนเล็ก (Niche Market) โดยมุ่งความสำคัญที่ตลาดอายุส่วนนั้น

2. เพศ (Sex) เป็นตัวแปรในการแบ่งส่วนการตลาดที่สำคัญเช่นกัน นักการตลาดต้องศึกษาตัวแปรตัวนี้อย่างรอบคอบ เพราะในปัจจุบันนี้ตัวแปรด้านเพศมีการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมผู้บริโภค การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอาจมีสาเหตุจากการที่สตรีทำงานมากขึ้น

3. ลักษณะครอบครัว (Marital Status) ในอดีตจนถึงปัจจุบันลักษณะครอบครัวเป็นเป้าหมายที่สำคัญของการใช้ความพยายามทางการตลาดมาโดยตลอด และมีความสำคัญยิ่งขึ้นในส่วนที่เกี่ยวกับหน่วยผู้บริโภค นักการตลาดจะสนใจจำนวนและลักษณะของบุคคลในครัวเรือนที่ใช้สินค้าใดสินค้าหนึ่ง และยังสนใจในการพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลและโครงสร้างด้านสื่อที่เกี่ยวข้องกับผู้ตัดสินใจในครัวเรือนเพื่อช่วยในการพัฒนากลยุทธ์การตลาดให้เหมาะสม

4. รายได้ การศึกษาและอาชีพ (Income, Education and Occupation) เป็นตัวแปรสำคัญในการกำหนดส่วนของตลาด โดยทั่วไปนักการตลาดจะสนใจผู้บริโภคที่มีความร่ำรวย อย่างไรก็ตาม ครอบครัวที่มีรายได้ต่ำจะเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ ปัญหาสำคัญในการแบ่งส่วนตลาดโดยถือเกณฑ์รายได้อย่างเดียวก็คือ รายได้จะเป็นตัวชี้การมีหรือไม่มีความสามารถในการจ่ายสินค้า ในขณะที่เดียวกันการเลือกสินค้าที่แท้จริงอาจถือเกณฑ์รูปแบบการดำรงชีวิต ทัศนคติ ค่านิยม อาชีพ การศึกษา เป็นต้น แม้ว่ารายได้จะเป็นตัวแปรที่ใช้บ่อยมาก นักการตลาดส่วนใหญ่จะโยนเกณฑ์รายได้ร่วมกับตัวแปรด้านประชากรศาสตร์หรืออื่นๆ เพื่อให้กำหนดตลาดเป้าหมายได้ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น กลุ่มรายได้ อาจจะเกี่ยวข้องกับเกณฑ์ อายุ และอาชีพ ร่วมกัน

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (อ้างถึงใน ภูมิรินทร์ กำแพง, 2559 : 14) กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคล รวมถึง เพศ อายุ วงจรชีวิตของครอบครัว การศึกษา รายได้ เป็นต้น ลักษณะดังกล่าวมีความสำคัญต่อนักการตลาดเพราะมันเกี่ยวข้องกับอุปสงค์ (Demand) ในตัวสินค้าทั้งหลาย การเปลี่ยนแปลงทางปัจจัยส่วนบุคคลชี้ให้เห็นถึงการเกิดขึ้นของตลาดใหม่และตลาดอื่นที่จะหมดไปหรือลดความสำคัญลง ปัจจัยส่วนบุคคลที่สำคัญ ดังนี้

1. อายุ นักการตลาดต้องคำนึงถึงความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงของประชากรในเรื่องของอายุ
2. เพศ จำนวนสตรี (สมรสหรือโสด) ที่ทำงานนอกบ้านเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ นักการตลาดต้องคำนึงว่าปัจจุบันสตรี เป็นผู้ซื้อรายใหญ่ ซึ่งที่แล้วมาผู้ชายเป็นผู้ตัดสินใจซื้อ นอกจากนั้นบทบาทของสตรีและบุรุษบางส่วนที่ซ้ำกัน
3. วงจรชีวิตครอบครัว ขั้นตอนแต่ละขั้นของวงจรชีวิตของครอบครัวเป็นตัวกำหนดที่สำคัญของพฤติกรรม ขั้นตอนของวงจรชีวิตของครอบครัวแบ่งออกเป็น 9 ขั้นตอน ซึ่งแต่ละขั้นตอนจะมีพฤติกรรมการซื้อที่แตกต่างกัน
4. การศึกษาและรายได้ การศึกษามีอิทธิพลต่อรายได้เป็นอย่างมาก การรู้ว่าอะไรเกิดขึ้นกับการศึกษาและรายได้เป็นสิ่งสำคัญเพราะแบบแผนการใช้จ่ายขึ้นอยู่กับรายได้ ของแต่ละบุคคล

ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล อาทิ เพศ อายุ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้อาชีพ การศึกษา เป็นต้น เป็นปัจจัยที่ล้วนแล้วแต่เป็นตัวแปรในการแบ่งส่วนตลาดที่สำคัญที่มีผลต่อความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคหรืออุปสงค์ (Demand) ในสินค้าหรือบริการ

2. ทฤษฎีคุณภาพการบริการภาครัฐ

2.1 การบริการภาครัฐ

การบริการของภาครัฐส่วนใหญ่เป็นลักษณะของการให้เปล่า และในการให้บริการหลายประเภท รัฐต้องยอมที่จะรับภาระการขาดทุนในการดำเนินการเพื่อให้ประชาชนโดยรวมได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะ ในการบริการของภาครัฐเมื่อเกิดข้อผิดพลาดจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานในทางลบ แต่ไม่มีผลต่อบุคคลมากเท่าใดเพราะถึงอย่างไรหน่วยงานอยู่ได้ การพัฒนาการบริการในภาครัฐจึงขึ้นอยู่กับภาวะของผู้นำของหน่วยงานเป็นสำคัญ

การบริการในภาครัฐมีทั้งทางการบริการทางตรง เช่น งานทะเบียนราษฎร การรักษาความสะอาด การสาธารณสุข และการให้บริการทางอ้อม เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การป้องกัน และบรรเทาภัย การผังเมือง การสาธารณสุขการ ฯลฯ การให้บริการต่อประชาชนต้องปรับปรุงให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของสังคม และเอื้ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

วิโรจน์ (2538 อ้างถึงใน เกียรติคุณ จิรกาลวสาน, 2555 : 17) กล่าวว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารรัฐกิจ คือ การปฏิบัติงานด้วยการบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ มีลักษณะ 5 ประการ ได้แก่

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ และประชาชนควรได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการบริการได้ทันต่อความต้องการของประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ จำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) โดยความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลย หากจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของ หน่วยงานที่ให้บริการ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน หรือ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพที่สามารถ ทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรที่เท่าเดิม

เกทซ์ และเบรนดา (1973 อ้างถึงใน ไสว ชัยบุญเรือง , 2555 : 34) ได้ศึกษา การบริการประชาชนเห็นว่าหลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วย หลัก 4 ประการคือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของ ประชาชนและ เจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ ง่าย ทั้งนี้โดยดูจาก เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่า ให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมี การให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้ว ยังทำให้ การควบคุมเจ้าหน้าที่ เป็นไปได้ยาก

2. การให้บริการในลักษณะที่เป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ให้บริการ จะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการ แก่ผู้เข้ารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

3. การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มี การหยุดชะงัก เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

ประสิทธิ์ พรหมพิสูทธิ์ (2540 อ้างถึงใน ไสว ชัยบุญเรือง, 2555 : 34-35) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีคือการรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิด ความพอใจใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการ ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนา การบริการให้เกิดความก้าวหน้าและมั่นคง โดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เกิด ความรวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วนทุกขั้นตอน เป็นไปด้วยความเสมอภาค และได้กล่าวถึงหลักการ ให้บริการที่ดีไว้ว่า ต้องยึดหลักการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จครบถ้วน รวดเร็วและเสมอภาค ทั้งนี้ จะต้องลดขั้นตอน ลดเวลาลดโต๊ะเจ้าหน้าที่ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ซึ่งอาจใช้หลักการให้บริการ ใน 2 ลักษณะคือ

1. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือการให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกันทั้งหมดทุกหน่วยงานที่ให้บริการ ที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด และต้องให้บริการแล้วเสร็จเพียงครั้งเดียวโดยผู้มาติดต่อใช้เวลาน้อยและเกิดความพึงพอใจ

2. การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการโดยใช้เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีอุปกรณ์เพียงพอจนทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดคน โดยจะต้องมีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน ถึงขั้นตอน ระยะเวลา ดำเนินการต่างๆ สำหรับลักษณะของการบริการที่ดีจะทำให้ประทับใจประชาชน นอกจากนี้ตัวเจ้าหน้าที่จะมีคุณสมบัติที่ดีแล้วบริการที่ให้กับประชาชนจะต้องเป็นบริการที่ดีด้วย ซึ่งคุณลักษณะที่ดีมีดังนี้

2.1 สะดวกรวดเร็วถูกต้อง งานมีประสิทธิภาพ

2.2 ผู้ให้บริการมีทัศนคติดีสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการให้ความเป็นกันเอง เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

2.3 ใช้กฎหมายระเบียบที่ง่ายไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่ายลดขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ

2.4 มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี

2.5 ทำงานตรงเวลา

2.6 สถานที่สะดวกสบาย มีอุปกรณ์พร้อม สามารถติดต่อกับงานที่เกี่ยวข้อง ไม่ไกลนัก หรือควรรวมการให้บริการไว้ในจุดเดียว

2.7 บริการด้วยความเสมอภาคเพื่อสร้างความพอใจให้กับประชาชน พยายามสนองตอบตามที่ประชาชนต้องการให้เป็นที่น่าประทับใจ

2.8 ไม่เรียกร้องสิ่งใดๆ จากประชาชน

2.9 มีเจ้าหน้าที่เพียงพอได้รับการฝึกฝนมาด้วยความชำนาญ เจ้าหน้าที่ระดับล่างสามารถตัดสินใจได้ในบางเรื่อง

2.10 ให้บริการก่อน และหลังเวลาราชการ หรือให้บริการในวันหยุด

2.11 สามารถตรวจสอบการให้บริการได้ว่ามีปัญหาที่ใด

2.12 เมื่อมีปัญหา สามารถค้นหากฎหมายและระเบียบได้ทันที

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540 อ้างถึงใน ปริญญา วรศุภาคำ, 2559 : 15) กล่าวไว้ว่าการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐเป็นเรื่องที่มีลักษณะ ดังนี้

1. มีผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ผู้ให้บริการในที่นี้เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นข้าราชการและลูกจ้าง ส่วนผู้รับบริการในที่นี้เป็นประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ในการบริการแต่ละเรื่อง

นี้อาจมีกลุ่มประชาชนเฉพาะกลุ่ม เช่น การบริการด้านบัตรประชาชนและทะเบียนราษฎรหรือ การเก็บภาษีรายได้ส่วนบุคคลนั้น ผู้รับบริการก็จะเป็นประชาชนทั่วไป เป็นต้น

2. เป็นเรื่องที่รัฐกำหนด และมีลักษณะผูกขาด บริการใดที่ประชาชนจะได้รับนั้น เป็นเรื่องที่รัฐกำหนด การบริการประชาชนจึงมีลักษณะผูกขาด กล่าวคือ เฉพาะหน่วยงานรัฐเป็นผู้กำหนดรายละเอียด และเป็นผู้ให้บริการ โดยหน่วยงานของรัฐตามกฎหมาย ณ จุดซึ่งหน่วยงานของรัฐกำหนดเท่านั้น เช่น หากอยู่ในเขตขนส่งทางบกใดก็ต้องไปรับบริการ ณ จุดนั้น จะไปรับบริการที่หน่วยอื่นไม่ได้ เป็นต้น

3. มีการกำหนดระยะเวลา และบทลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข บริการที่รัฐกำหนดนั้นมักมีเงื่อนไขเกี่ยวข้องด้วย นอกจากนี้หากประชาชนไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่รัฐกำหนด ก็อาจมีบทลงโทษด้วย เช่น ปรับ เพิกถอนใบอนุญาตหรืออาจถูกฟ้องดำเนินคดี เป็นต้น

4. มีกฎระเบียบรองรับ บริการของรัฐมีการดำเนินการให้เป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย ซึ่งอาจเป็นพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบหรือคำสั่ง รวมทั้งมีการกำหนดขั้นตอนเงื่อนไขต่างๆ ไว้ค่อนข้างรัดกุมเป็นกรอบกำหนดการบริการ ซึ่งขณะเดียวกัน ก็เป็นข้อจำกัดของการบริการเช่นกัน

จากที่กล่าวมาแล้ว สรุปได้ว่าการบริการที่ดีจะต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

ก. สะดวกและรวดเร็วการติดต่อของประชาชนจะต้องสะดวกไม่สลับซับซ้อน ทั้งในด้านการจัดสำนักงานและแบบฟอร์มต่างๆ ที่จะต้องกรอกเมื่อมีปัญหาประชาชนสามารถพบปะหรือสอบถามได้เสมอและเมื่อได้รับเรื่องราวของประชาชนแล้วจะต้องรีบดำเนินการ โดยเร็ว ถ้าเรื่องใดไม่สามารถดำเนินการให้ได้ในขณะนั้น ต้องชี้แจงให้ทราบถึงสาเหตุ

ข. สมบูรณ์และถูกต้องการทำงานใดๆ อย่างเร่งด่วนรวดเร็วมักจะก่อให้เกิดความผิดพลาดได้ง่ายในกรณีเช่นนี้เราจะแก้ไขด้วยการศึกษาระเบียบแบบแผน ตลอดจนข้อกำหนดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้นๆ ให้ชัดเจน เมื่อมีเรื่องราวมาก็สามารถตัดสินใจดำเนินการให้ได้ทันทีไม่ต้องถึงเลเปิดคู่มือ กฏหมาย ซึ่งจะทำให้เกิดความล่าช้า งานที่ต้องสมบูรณ์ถูกต้องเป็นการคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชนด้วย

ค. ทัวถึงการบริการจะต้องให้ทั่วถึงแก่ผู้มาติดต่อทุกระดับมิใช่เลือกปฏิบัติ ให้บริการ เฉพาะบุคคลที่มีฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจที่ดีเท่านั้น แต่จะต้องให้ความสำคัญอย่างทั่วถึงโดยปราศจากความลำเอียง

ง. เป็นธรรมต้องให้บริการอย่างเป็นธรรม เช่น ให้บริการตามลำดับของผู้ที่มาถึงก่อนหลัง มิให้มีการใช้อิทธิพลชั้นตอน หรือลัดคิวให้แก่บุคคลบางคน ปล่อยปละละเลยบุคคลบางคน โดยเฉพาะผู้ที่คอยการศึกษาควรจะให้ความสนใจช่วยบริการให้เป็นพิเศษ

2.2 คุณภาพการบริการภาครัฐ

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบด้วย

1. ลักษณะสำคัญขององค์กร คือ ภาพรวมในปัจจุบันของส่วนราชการ สิ่งสำคัญที่มีผลต่อการดำเนินการ และความท้าทายที่สำคัญที่ส่วนราชการเผชิญอยู่ โดยเป็นคำอธิบายและตอบคำถามเกี่ยวกับหัวข้อต่างๆ ของส่วนราชการ ดังนี้

1) ลักษณะองค์กร

ก. ลักษณะพื้นฐานของส่วนราชการ

ข. ความสัมพันธ์ภายในและภายนอกองค์กร

2) ความท้าทายต่อองค์กร

ก. สภาพการแข่งขัน

ข. ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

2. เกณฑ์คุณภาพการบริการจัดการภาครัฐ ประกอบไปด้วยเกณฑ์ 7 หมวด คือ

หมวด 1 การนำองค์กร เป็นการให้ส่วนราชการนำคำถามไปตรวจประเมินองค์กรตนเองว่า ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว ค่านิยม และความคาดหวังในผลการดำเนินการ รวมถึงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหลาย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ในส่วนราชการ รวมทั้งตรวจประเมินว่าส่วนราชการมีการกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนอย่างไร

1.1 การนำองค์กร ให้อธิบายถึงการดำเนินการของผู้บริหารของส่วนราชการในการชี้นำองค์กร การกำกับดูแลตนเองที่ดี และให้อธิบายว่า ผู้บริหารของส่วนราชการทบทวนผลการดำเนินการอย่างไร

1.2 ความรับผิดชอบต่อสังคม ให้อธิบายว่า ส่วนราชการดำเนินการอย่างไรเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และมีการดำเนินงานอย่างมีจริยธรรมและเป็นองค์กรที่คำนึงถึงสังคม

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นการให้อธิบายถึงการดำเนินการของส่วนราชการในการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ว่า มีวิธีการอย่างไรในการกำหนดสิ่งต่อไปนี้

- ประเด็นยุทธศาสตร์
- เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์หลัก
- แผนปฏิบัติการ

และมีการถ่ายทอดสิ่งเหล่านี้ได้อย่างไร เพื่อนำไปปฏิบัติและการวัดผล
ความก้าวหน้า

2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์ ให้อธิบายว่าส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร
ในการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก รวมถึง
การยกระดับความสามารถในการแข่งขัน ผลการดำเนินการโดยรวม และความสำเร็จในอนาคต

2.2 การถ่ายทอดกลยุทธ์หลักเพื่อนำไปปฏิบัติ ให้อธิบายว่า
ส่วนราชการสามารถแปลงเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลักไปสู่การปฏิบัติได้อย่างไร
ให้สรุปแผนปฏิบัติการและตัวชี้วัดที่สำคัญ และคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตตามตัวชี้วัด
ดังกล่าว

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการให้
อธิบายถึงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ว่าส่วนราชการมีการกำหนด
ความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร
รวมถึงส่วนราชการมีการดำเนินการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสีย การกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจและ
นำไปสู่การกล่าวถึงส่วนราชการในทางที่ดี

3.1 ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้อธิบายว่า
ส่วนราชการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบของผู้รับบริการและผู้มี
ส่วนได้ส่วนเสีย อย่างไร เพื่อให้การบริการตอบสนองผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.2 ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสีย ให้อธิบายว่าส่วนราชการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร
เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ และนำไปสู่การกล่าวถึงส่วนราชการ
ในทางที่ดี ให้อธิบายด้วยว่า ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการหาความพึงพอใจของผู้รับบริการ
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นการให้อธิบายว่า
ส่วนราชการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการและปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ และจัดการความรู้
อย่างไร

4.1 การวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินการของส่วนราชการ ให้อธิบาย
ว่า ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์ ทำให้สอดคล้องและเชื่อมโยงกัน และปรับปรุง
ข้อมูลและสารสนเทศของผลการดำเนินการในทุกระดับและทุกส่วนของส่วนราชการ

4.2 การจัดการสารสนเทศและความรู้ ให้อธิบายว่า ส่วนราชการ ดำเนินการอย่างไรเพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศที่บุคลากรส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่ปฏิบัติงาน เกี่ยวข้องกัน และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการนั้นมีคุณภาพพร้อมใช้งาน ให้อธิบาย ว่า ส่วนราชการดำเนินการอย่างไร ในการสร้างและจัดการความรู้

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เป็นการให้อธิบายว่า ระบบงานและระบบ การเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ ช่วยให้ผู้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่าง เต็มที่เพื่อมุ่งไปในแนวทางเดียวกันกับเป้าประสงค์และแผนปฏิบัติการ โดยรวมของส่วนราชการ อย่างไรก็ตาม ให้อธิบายว่าส่วนราชการมีความใส่ใจในการสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมใน การทำงานเพื่อสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งจะนำไปสู่ผลการดำเนินการ ที่เป็นเลิศและความเจริญก้าวหน้าของบุคลากรและส่วนราชการอย่างไร

5.1 ระบบงาน ให้อธิบายการจัดและบริหารงาน ระบบการประเมินผล การปฏิบัติงานของบุคลากร การจ้างงานและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และวิธีปฏิบัติที่ เกี่ยวข้องกับกำลังคน เอื้อให้บุคลากรและส่วนราชการมีผลการดำเนินการที่ดีได้อย่างไร

5.2 การเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ ให้อธิบายว่า การพัฒนาของบุคลากรได้สนับสนุนให้ส่วนราชการบรรลุเป้าประสงค์โดยรวมและส่งผลให้มี การปฏิบัติราชการที่เป็นเลิศอย่างไร รวมทั้งช่วยสร้างความรู้ ทักษะและความสามารถของบุคลากร อย่างไรก็ตาม

5.3 การสร้างความผาสุกและความพึงพอใจแก่บุคลากร ให้อธิบายว่า ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานและบรรยากาศที่สนับสนุน ให้บุคลากรทุกคนมีความสุข มีความพึงพอใจ และมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ ให้อธิบายแง่มุมที่สำคัญทั้งหมดของ การจัดการกระบวนการ การให้บริการ และกระบวนการที่สำคัญที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจของส่วนราชการ ตลอดจนกระบวนการสนับสนุน ที่สำคัญต่างๆ

6.1 กระบวนการที่สร้างคุณค่า ให้อธิบายว่า ส่วนราชการมีวิธีการ อย่างไรก็ตาม ให้อธิบายว่าส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในการกำหนดและจัดการกระบวนการที่สำคัญต่างๆ เพื่อสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจของส่วนราชการ

6.2 กระบวนการสนับสนุน ให้อธิบายวิธีที่ส่วนราชการจัดการกับ กระบวนการที่สำคัญที่สนับสนุนกระบวนการที่สร้างคุณค่า

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ เป็นการให้อธิบายผลการดำเนินการ และ แนวโน้มของส่วนราชการในมิติต่างๆ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร นอกจากนี้ ยังให้อธิบายถึงผลการดำเนินการของส่วนราชการ โดยเปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายกัน โดยให้แสดงผลในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เห็นภาพชัดเจน เช่น ในรูปแบบกราฟ หรือตาราง ในการนำเสนอข้อมูล ให้ส่วนราชการพิจารณาเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญๆ ที่สะท้อนผลการดำเนินงานของส่วนราชการมาแสดง และอาจนำข้อมูลจากคำรับรองการปฏิบัติราชการมาประกอบด้วยก็ได้ ซึ่งตัวชี้วัดที่คัดเลือกมานั้น ควรเป็นตัวชี้วัดที่แสดงถึงผลลัพธ์เชิงปริมาณ

7.1 มิติด้าน ประสิทธิภาพ ให้สรุปผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพตาม แผนยุทธศาสตร์ที่สำคัญ โดยแสดงผลการดำเนินการในปัจจุบัน โดยเปรียบเทียบกับเป้าหมาย แนวโน้มของผลการดำเนินการ และผลการดำเนินการเปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายกัน

7.2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ให้สรุปผลลัพธ์ด้านคุณภาพการให้บริการที่สำคัญ โดยแสดงผลการดำเนินการในปัจจุบัน โดยเปรียบเทียบกับเป้าหมาย แนวโน้มของผลการดำเนินการ และผลการดำเนินการเปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายกัน

7.3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ให้สรุปผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการที่สำคัญ โดยแสดงผลการดำเนินการในปัจจุบัน โดยเปรียบเทียบกับเป้าหมาย แนวโน้มของผลการดำเนินการ และผลการดำเนินการเปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายกัน

7.4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร ให้สรุปผลลัพธ์ด้านการพัฒนาองค์กรที่สำคัญ โดยแสดงผลการดำเนินการในปัจจุบัน โดยเปรียบเทียบกับเป้าหมาย แนวโน้มของผลการดำเนินการ และผลการดำเนินการเปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายกัน ซึ่งเกณฑ์ดังกล่าวไม่ใช่มาตรฐาน แต่เป็นการตรวจสอบภายในทั้งระบบ เปรียบเหมือนการตรวจสอบสุขภาพขององค์กร ซึ่งเมื่อนำเกณฑ์ทั้ง 7 หมวดมาเขียนเป็นแผนภูมิแก่งปลา (Cause-Effect Diagram) แล้ว หมวด 7 เป็นผลลัพธ์ จะได้ว่า ในเชิงระบบนั้น หมวด 1-6 เป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ในหมวด 7 แต่ในการตรวจสอบสุขภาพองค์กรนั้นเพื่อหาจุดแข็งและจุดอ่อน รวมถึงปัญหาและสาเหตุที่ควรแก้ไขภายในองค์กรนั้น เมื่อนำปัญหาที่เกิดขึ้นมาเขียนเป็นแผนภูมิแก่งปลา โดยพิจารณาที่ปัญหาที่เกิดขึ้น จะพบว่า มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ ซึ่งมีทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก สำหรับปัจจัยภายในนั้น คือระบบทั้ง 6 หมวดนั่นเอง องค์กรสามารถควบคุมได้

และสามารถแก้ไขได้ ส่วนปัจจัยภายนอก องค์กรไม่สามารถควบคุมได้ ดังนั้นในด้านการวิเคราะห์ เพื่อแก้ปัญหานั้น เราจึงต้องแก้ปัญหที่สามารถควบคุมได้ คือ ภายในองค์กร โดยใช้เกณฑ์คุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐเป็นเครื่องมือในการประเมินระบบการบริหารจัดการขององค์กร ซึ่ง การพัฒนาเกณฑ์ได้ออกแบบข้อกำหนดเป็นคำถามที่ครอบคลุมคำถามสำคัญ เพื่อใช้ประเมินองค์กร ว่ามีการบริหารจัดการที่ดีเพียงพอหรือไม่ อย่างไร ซึ่งจะทำให้ทราบจุดแข็งจุดอ่อนและโอกาสใน การปรับปรุงอย่างไร และนำไปสู่การออกแบบการปรับปรุง หรือเรียกว่าแผนปรับปรุงองค์กรต่อไป

2.3 ทฤษฎีคุณภาพบริการภาครัฐ

“การให้บริการ” อาจกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน โดยตรงโดยหน่วยงานและ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการให้แนวความคิดเกี่ยวกับ “การให้บริการ” ที่นำมาบอกกล่าวได้แก่

เวเบอร์ (1966 อ้างถึงใน ไสว ชัยบุญเรือง , 2555 : 34) ได้ชี้ให้เห็นว่า การให้บริการ ที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้โดยไม่คำนึงถึง ตัวบุคคล โดยเป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

ชวงส์ ฉายะบุตร (2536 อ้างถึงใน ชนะดา วีระพันธ์ , 2555 : 24-27) ได้เสนอ หลักการให้บริการครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกที่จะต้องเป็นไปตามหลักการ ซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก Package Service ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย การบริการของ รัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อ การให้บริการดังนี้

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับ บริการมากกว่าที่จะมองว่าตนเองมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขา ควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการมักเป็นไป เพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มักเป็นไปเพื่อ ควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่างๆ เป็นจำนวนมากและ ต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการที่ข้าราชการมองว่าตนเองมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจและมีกฎระเบียบ เป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตนทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติใน

ลักษณะของเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกันและนำไปสู่ปัญหาต่างๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนี้ เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งมีลักษณะดังนี้

1. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2. การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3. ข้าราชการจะต้องมองผู้รับบริการว่ามีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

4. ความรวดเร็วการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่นๆ อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือ ความล่าช้า ซึ่งเกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจหรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าและตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้นระบบราชการจำเป็นที่ต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

4.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญงานมีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

4.2 การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระบบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

4.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

5. การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่างๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการและการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องแต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าไปเลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการและการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่างๆ เป็นเพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตร การแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

6. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่ง ก็คือ ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง) นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่นๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้นๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้ว ก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

7. ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยากและเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นจึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่างๆ มากขึ้นและเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่นๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

8. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการและถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่ผู้มาขออนุญาตมีและใช้อาวุธ นายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการด้วยหรือในกรณีที่ผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามวัตถุประสงค์ แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้วก็ควรที่จะมีการพุดจาไกล่เกลี่ยกับคู่สมรสเสียก่อน ดังนั้นการใช้ดุลยพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือการตรวจสอบโดยประชาชนและประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

9. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการอันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ดียิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้นจะเกิดขึ้นได้โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญรวมทั้งมีความรู้สึกรักเคารพให้สิทธิและศักดิ์ของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

10. ความเสมอภาคการให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

10.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกันไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

10.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อยขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้น การจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่างๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย

การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำสุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการ ไม่มีเจตนาที่จะ เลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ ว่าความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริหารจัดการมีแนวคิดมาจากธรรมชาติของมนุษย์ที่เป็น สัตว์สังคมซึ่งจะต้องอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม โดยจะต้องมีผู้นำกลุ่มและมีแนวทางหรือวิธีการ ควบคุมดูแลกันภายในกลุ่มเพื่อให้เกิดความสุขและความสงบเรียบร้อย ซึ่งอาจเรียกว่าผู้บริหารและ การบริหารตามลำดับ ดังนั้น ที่ใดมีกลุ่มที่นั้นย่อมมีการบริหาร

3. คุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

3.1 สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

การประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 ซึ่งมีการกำหนดองค์กรอิสระขึ้นรวม 8 องค์กร หนึ่งในนั้นได้มีองค์กรหนึ่งที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริต เรียกว่า คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต แห่งชาติ (ย่อ: คณะกรรมการ ป.ป.ช.) เป็นคณะบุคคลซึ่งประกอบด้วยประธานกรรมการคนหนึ่ง และกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิอื่นอีก 8 คน ซึ่งพระมหากษัตริย์ทรงแต่งตั้งตามคำแนะนำของวุฒิสภา มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้ (สำนักงาน ป.ป.ช. : ออนไลน์)

หน้าที่และอำนาจของคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

ได้สวนข้อเท็จจริงและสรุปสำนวนพร้อมทั้งทำความเห็นเสนอต่อวุฒิสภา เกี่ยวกับการถอดถอนจากตำแหน่ง

ได้สวนข้อเท็จจริงและสรุปสำนวนพร้อมทั้งทำความเห็นส่งไปยังอัยการสูงสุด เพื่อฟ้องคดีต่อศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง เกี่ยวกับการดำเนินคดีอาญา กับผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองตามมาตรา 308 ของรัฐธรรมนูญ

ได้สวนและวินิจฉัยว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐรั่วรัวผิดปรกติ กระทำความผิดฐานทุจริต ต่อหน้าที่ หรือกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ใน การยุติธรรม

การตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน ตามกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญ

กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการกำหนดตำแหน่งและชั้นหรือระดับของเจ้าหน้าที่ ของรัฐที่จะต้องยื่นบัญชีแสดงรายการทรัพย์สินและหนี้สิน

กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการยื่นบัญชีแสดงรายการทรัพย์สินและหนี้สินของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และการเปิดเผยบัญชีแสดงรายการทรัพย์สินและหนี้สินของผู้ดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรี

รายงานผลการตรวจสอบและผลการปฏิบัติหน้าที่พร้อมข้อสังเกตต่อคณะรัฐมนตรี สภาผู้แทนราษฎร และวุฒิสภา ทุกปี และนำรายงานออกเผยแพร่ เสนอมาตรการ ความเห็น หรือข้อเสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรี รัฐสภา ศาล หรือคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน เพื่อให้มีการปรับปรุงการปฏิบัติราชการ หรือวางแผนงาน โครงการของส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานของรัฐ เพื่อป้องกันหรือปราบปรามการทุจริตต่อหน้าที่ การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรม

ดำเนินการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอให้ศาลมีคำสั่งหรือคำพิพากษา ให้ยกเลิกหรือเพิกถอนสิทธิหรือเอกสารสิทธิที่เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้อนุมัติหรืออนุญาตให้สิทธิประโยชน์หรือออกเอกสารสิทธิแก่บุคคลใดไป โดยมีขอบด้วยกฎหมายหรือระเบียบของทางราชการอันเป็นเหตุให้เสียหายแก่ทางราชการ

ดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริตและเสริมสร้างทัศนคติและค่านิยมเกี่ยวกับความซื่อสัตย์สุจริต ให้ความเห็นชอบในการแต่งตั้งเลขาธิการ

แต่งตั้งบุคคลหรือคณะบุคคลเพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย

ดำเนินการอื่นตามที่พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต หรือกฎหมายอื่นกำหนด

กรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ มีวาระการดำรงตำแหน่ง 9 ปี นับแต่วันที่พระมหากษัตริย์ทรงแต่งตั้ง และดำรงตำแหน่งได้เพียงวาระเดียว

ให้มีสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เป็นหน่วยธุรการของคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ มีเลขาธิการคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เป็นผู้บังคับบัญชา

วิสัยทัศน์

เป็นองค์กรหลักในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตที่ได้รับการยอมรับ และเชื่อมั่นทั้งในและต่างประเทศ

พันธกิจ

- ส่งเสริมสนับสนุนให้ทุกภาคส่วนในสังคมมีค่านิยมเกี่ยวกับการซื้อตรง มีวินัย คุณธรรมและจริยธรรม ไม่เพิกเฉยต่อการทุจริต กระตุ้นให้สังคมเกิดค่านิยมต่อต้านการทุจริตอย่างกว้างขวาง

2. พัฒนากลไกการปฏิบัติงานขององค์กรให้เอื้อต่อการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ที่มีมาตรฐานสอดคล้องกับสถานการณ์การทุจริตที่เปลี่ยนแปลงไป

3. ส่งเสริมสนับสนุนให้ทุกภาคีเป็นเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตที่เข้มแข็ง รวมถึงบูรณาการร่วมมือกับภาคีพันธมิตรเพื่อให้ทุกภาคส่วนมาร่วมกันขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

4. พัฒนาให้เป็นองค์กรหลักการบริหารจัดการที่ดีและเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และตรวจสอบทรัพย์สิน มีบุคลากรที่มีความสามารถระดับมืออาชีพ เข้าใจบริบททางสังคม วัฒนธรรมในพื้นที่ มีระบบการทำงานและฐานข้อมูลที่ทันสมัย รวดเร็ว เท่าทัน มีประสิทธิภาพ

5. เสริมสร้างประสิทธิภาพด้านการบริหารการสื่อสาร โดยใช้สื่อที่ทันสมัยและเหมาะสมเป็นเครื่องมือ

หน้าที่และอำนาจของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 มาตรา 141 และ 142 กำหนดให้ “สำนักงาน ป.ป.ช.” เป็นส่วนราชการและมีฐานะเป็นนิติบุคคล รับผิดชอบขึ้นตรงต่อคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ โดยมีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

1. รับผิดชอบงานธุรการ และดำเนินการเพื่อให้คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ป.ป.ช. บรรลุภารกิจและหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้และกฎหมายอื่น

2. อำนวยความสะดวก ประสานงาน ให้ความร่วมมือ ส่งเสริม และสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ และกรรมการ

3. ประสานงานและให้ความร่วมมือระหว่างประเทศเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

4. ดำเนินการหรือจัดให้มีการรวบรวม วิเคราะห์ ศึกษาวิจัย และเผยแพร่ข้อมูลและความรู้เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบและอันตรายของการทุจริตและประพฤติมิชอบทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน

5. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนรวมตัวกันเพื่อมีส่วนร่วมในการรณรงค์ให้ความรู้ต่อต้านหรือชี้เบาะแส ตามกลไกที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนดตามมาตรา 33

6. เสนอแนะและให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น หรือเจ้าพนักงานของรัฐ หรือภาคเอกชนเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

7. จัดทำระบบสารสนเทศของข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่อยู่ในระหว่างการดำเนินการของคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ซึ่งอย่างน้อยต้องระบุผู้รับผิดชอบและความคืบหน้าของการดำเนินการของแต่ละเรื่อง เพื่อกรรมการจะได้ตรวจสอบได้ตลอดเวลา

8. ปฏิบัติการอื่นตามที่คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ มอบหมาย และตามที่กฎหมายบัญญัติ

การแบ่งโครงสร้างส่วนราชการภายในระดับพื้นที่

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ มีกลุ่มภารกิจปฏิบัติการพื้นที่ ประกอบด้วย คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ภาค จำนวน 9 แห่ง และสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ จำนวน 76 แห่ง ดังนี้

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ภาค 1 มีหน้าที่และความรับผิดชอบครอบคลุมพื้นที่จังหวัดอยุธยา ปทุมธานี นนทบุรี สมุทรปราการ ชัยนาท ลพบุรี สระบุรี สิงห์บุรี และอ่างทอง

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ภาค 2 มีหน้าที่และความรับผิดชอบครอบคลุมพื้นที่จังหวัดนครปฐม สมุทรสาคร กาญจนบุรี สุพรรณบุรี ราชบุรี สมุทรสงคราม ประจวบคีรีขันธ์ และเพชรบุรี

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ภาค 3 มีหน้าที่และความรับผิดชอบครอบคลุมพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา ชัยภูมิ บุรีรัมย์ สุรินทร์ ศรีสะเกษ ยโสธร อุบลราชธานี และอำนาจเจริญ

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ภาค 4 มีหน้าที่และความรับผิดชอบครอบคลุมพื้นที่จังหวัดขอนแก่น มหาสารคาม ร้อยเอ็ด กาฬสินธุ์ มุกดาหาร สกลนคร นครพนม อุดรธานี หนองบัวลำภู หนองคาย และเลย

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ภาค 5 มีหน้าที่และความรับผิดชอบครอบคลุมพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ลำพูน แม่ฮ่องสอน ลำปาง น่าน แพร่ เชียงราย และพะเยา

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ภาค 6 มีหน้าที่และความรับผิดชอบครอบคลุมพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก พิจิตร สุโขทัย อุตรดิตถ์ ตาก กำแพงเพชร นครสวรรค์ อุทัยธานี และเพชรบูรณ์

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ภาค 7 มีหน้าที่และความรับผิดชอบครอบคลุมพื้นที่จังหวัดนครปฐม สมุทรสาคร กาญจนบุรี สุพรรณบุรี ราชบุรี สมุทรสงคราม ประจวบคีรีขันธ์ และเพชรบุรี

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ภาค 8 มีหน้าที่และความรับผิดชอบครอบคลุมพื้นที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี นครศรีธรรมราช ชุมพร ระนอง พังงา กระบี่ และภูเก็ต

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ภาค 9 มีหน้าที่และความรับผิดชอบครอบคลุมพื้นที่จังหวัดสงขลา สตูล ตรัง พัทลุง ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส

ภารกิจหลัก 3 ด้าน ได้แก่

1. **ด้านป้องกันการทุจริต** เป็นสิ่งที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ให้ความสำคัญมาก โดยเน้นในเรื่องการรณรงค์การสร้างจิตสำนึกในด้านคุณธรรม จริยธรรม ปลูกฝังให้ประชาชนยึดมั่นในความซื่อสัตย์ นอกจากนี้ยังส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนได้มีส่วนร่วมในการช่วยกันป้องกันและปราบปรามการทุจริตของสังคม รวมไปถึงประเทศชาติอีกด้วย

2. **ด้านปราบปรามการทุจริต** เป็นหน้าที่ที่เกี่ยวกับการไต่สวน ด้วยความยุติธรรม และรวดเร็ว นอกจากนี้ยังรวมไปถึงการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมายการคุ้มครองพยาน

3. **ด้านตรวจสอบทรัพย์สิน** สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ มีอำนาจในการตรวจสอบทรัพย์สินของราชการ หรือเจ้าหน้าที่รัฐระดับสูง

จากภารกิจหลักทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านป้องกันการทุจริต ด้านปราบปรามการทุจริต และด้านตรวจสอบทรัพย์สิน โดยเฉพาะด้านตรวจสอบทรัพย์สินนั้น คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้กำหนดให้มีการยื่นบัญชีแสดงรายการทรัพย์สินและหนี้สิน ซึ่งถือเป็นมาตรการหนึ่งในการตรวจสอบป้องกันการฉ้อราษฎร์บังหลวง โดยกำหนดให้ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองต้องยื่นแสดงรายการบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของตน คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ ต่อคณะกรรมการคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

(คู่สมรสให้หมายความรวมถึงผู้ซึ่งอยู่กินกันฉันสามีภริยาโดยมิได้จดทะเบียนสมรสด้วย ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ กำหนด) มีขึ้นทุกครั้งที่จะเข้ารับตำแหน่งและพ้นจากตำแหน่ง

1. ตำแหน่งที่คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ กำหนดให้ต้องยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน

- ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง
- ตุลาการศาลรัฐธรรมนูญ
- ผู้ดำรงตำแหน่งในองค์กรอิสระ
- ข้าราชการตุลาการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมซึ่งดำรงตำแหน่งตั้งแต่อธิบดีผู้พิพากษาขึ้นไป
- ข้าราชการตุลาการศาลปกครองตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง ซึ่งดำรงตำแหน่งตั้งแต่อธิบดีศาลปกครองชั้นต้นขึ้นไป
- ข้าราชการอัยการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการฝ่ายอัยการซึ่งดำรงตำแหน่งตั้งแต่อธิบดีอัยการขึ้นไป
- ผู้ดำรงตำแหน่งระดับสูง
- ตำแหน่งอื่นตามที่กฎหมายอื่นกำหนดให้มีหน้าที่ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน
- ผู้บริหารท้องถิ่น รองผู้บริหารท้องถิ่น ผู้ช่วยผู้บริหารท้องถิ่น และสมาชิกสภาท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ กำหนด

1) เจ้าพนักงานของรัฐตำแหน่งใดจะต้องยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของตน คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะต่อคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ กำหนด

2) การยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินต่อคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ให้ยื่นพร้อมหลักฐานที่พิสูจน์ความอยู่จริงของทรัพย์สินและหนี้สิน รวมทั้งหลักฐานการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในรอบปีภาษีที่ผ่านมา โดยในกรณียื่นเป็นเอกสารผู้ยื่นจะต้องลงลายมือชื่อรับรองความถูกต้องกำกับไว้ในบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน และสำเนาหลักฐานที่ยื่นไว้ทุกหน้า พร้อมทั้งจัดทำรายละเอียดของเอกสารประกอบบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินที่ยื่นด้วย ทั้งนี้ ทรัพย์สินและหนี้สินที่ต้องแสดงรายการ ให้รวมทั้งทรัพย์สินและหนี้สินในต่างประเทศ และให้รวมถึงทรัพย์สินของบุคคลดังกล่าวที่มอบหมายให้อยู่ในความครอบครองหรือดูแลของบุคคลอื่นไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมด้วย

2. หลักเกณฑ์ ระยะเวลา การขยายระยะเวลา วิธีการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน และหลักฐานประกอบตามวรรคหนึ่งให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติกำหนด โดยอาจกำหนดให้ยื่นด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้ การกำหนดดังกล่าวให้คำนึงถึงวิวัฒนาการของเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับรูปแบบและวิธีการใช้อิเล็กทรอนิกส์ แทนการใช้เอกสารได้ด้วย รวมทั้งให้สอดคล้องกับกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

3. การยื่นบัญชีสามารถทำได้ 3 วิธี คือ

- ยื่นด้วยตนเองหรือมอบหมายให้ผู้อื่นยื่นแทน
- ยื่นทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ
- ยื่นทางอิเล็กทรอนิกส์

4. เมื่อปรากฏว่าผู้มีหน้าที่ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินต่อคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ผู้ใดจงใจไม่ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน หรือจงใจยื่นบัญชีแสดงรายการทรัพย์สินหรือหนี้สินด้วยข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อเท็จจริงที่ควรแจ้งให้ทราบ และมีพฤติการณ์อันควรเชื่อได้ว่ามีเจตนาไม่แสดงที่มาแห่งทรัพย์สินหรือหนี้สินนั้น ให้คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ กรรมการหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย แจ้งข้อกล่าวหาให้ผู้นั้นทราบ และกำหนดระยะเวลาตามสมควรที่ผู้นั้นจะมาชี้แจงข้อกล่าวหา ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติกำหนด แล้วนำเสนอคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเพื่อพิจารณาต่อไป กรณีตามวรรคหนึ่ง หากคณะกรรมการ ป.ป.ช. มีมติว่าผู้ใดจงใจไม่ยื่นบัญชีแสดงรายการทรัพย์สินและหนี้สิน หรือจงใจยื่นบัญชีแสดงรายการทรัพย์สินหรือหนี้สินด้วยข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อเท็จจริงที่ควรแจ้งให้ทราบ และมีพฤติการณ์อันควรเชื่อได้ว่ามีเจตนาไม่แสดงที่มาแห่งทรัพย์สิน หรือหนี้สิน ให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

4.1 กรณีเป็นผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ตุลาการศาลรัฐธรรมนูญ ผู้ดำรงตำแหน่งในองค์กรอิสระ ผู้บริหารท้องถิ่น รองผู้บริหารท้องถิ่น ผู้ช่วยผู้บริหารท้องถิ่น และสมาชิกสภาท้องถิ่น ให้เสนอเรื่องต่อศาลฎีกา แผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองเพื่อวินิจฉัย ทั้งนี้ ให้ศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองมีอำนาจพิจารณาและพิพากษาคดี

4.2 กรณีเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ยกเว้น ผู้บริหารท้องถิ่น รองผู้บริหารท้องถิ่น ผู้ช่วยผู้บริหารท้องถิ่น และสมาชิกสภาท้องถิ่น ตามที่คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ กำหนด ให้เสนอเรื่อง ต่อศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อวินิจฉัย

3.2 การยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน

เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลอันเป็นการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ทางด้านป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อความสุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ จึงได้ประกาศระเบียบคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ว่าด้วยการยื่นบัญชี การตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามมาตรา 158 และการดำเนินคดีที่เกี่ยวข้องกับการยื่นบัญชี พ.ศ. 2561 โดยที่พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต กำหนดให้พนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการกองขึ้นไป ผู้ช่วยพนักงานไตสวน พนักงานไตสวน หัวหน้าพนักงานไตสวน และพนักงานเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีตำแหน่งและหน้าที่เกี่ยวกับการตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน ต้องยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน และเอกสารประกอบต่อคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เพื่อประโยชน์แห่งการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน การยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินให้กระทำโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (กรณีผู้ยื่นมีเหตุอันสมควรทำให้ไม่สามารถยื่นทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ ให้ทำคำร้องขอต่อเลขาธิการเพื่อขออนุญาตจัดส่งด้วยตนเอง หรือมอบหมายให้บุคคลอื่นส่งแทน หรือจะจัดส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ) (ระเบียบคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ว่าด้วยการยื่นบัญชี การตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามมาตรา 158 และการดำเนินคดีที่เกี่ยวข้องกับการยื่นบัญชี พ.ศ. 2561) (สำนักงาน ป.ป.ช. : ออนไลน์)

“พนักงานเจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการในสังกัดสำนักงาน ป.ป.ช. และให้หมายความรวมถึงข้าราชการหรือพนักงานซึ่งมาช่วยราชการในสำนักงาน ซึ่งคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้แต่งตั้งให้ปฏิบัติการตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

“ผู้ยื่นบัญชี” หมายความว่า พนักงานเจ้าหน้าที่ตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการกองขึ้นไป ผู้ช่วยพนักงานไตสวน พนักงานไตสวน หัวหน้าพนักงานไตสวน และพนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งมีตำแหน่งและหน้าที่เกี่ยวกับการตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน

“อิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การประยุกต์ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ไฟฟ้า คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า หรือวิธีอื่นใดในลักษณะคล้ายกัน และให้หมายความรวมถึงการประยุกต์ใช้วิธีการทางแสง วิธีการทางแม่เหล็ก หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้วิธี ต่างๆ เช่นว่านั้น

“ข้อความ” หมายความว่า เรื่องราวหรือข้อเท็จจริง ไม่ว่าจะปรากฏในรูปแบบของ ตัวอักษร ตัวเลข เสียง ภาพ หรือรูปแบบอื่นใดที่สื่อความหมายได้โดยสภาพของสิ่งนั้นเองหรือโดย ผ่านวิธีการใดๆ

“ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า ข้อความที่ได้สร้าง ส่ง รับ เก็บรักษา หรือ ประมวลผล ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น วิธีการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โทรเลข โทรพิมพ์ หรือโทรสาร

“ระบบยื่นบัญชีอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า ระบบยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน ด้วยวิธีการ ทางอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต แห่งชาติ

การยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน

1. การยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินและเอกสารประกอบ ให้ยื่นด้วยวิธีการทาง อิเล็กทรอนิกส์ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนด กรณีผู้ยื่นบัญชีมีเหตุอันสมควรทำให้ไม่อาจ ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินและเอกสารประกอบทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ ให้ทำคำร้องขอต่อ เลขาธิการเพื่อขออนุญาตจัดส่งบัญชี ด้วยตนเองหรือมอบหมายให้บุคคลอื่นจัดส่งแทน หรือจะทำ โดยวิธีส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับก็ได้

2. ให้ผู้ยื่นบัญชีแสดงรายการทรัพย์สินและหนี้สินของตน คู่สมรส และบุตรที่ยัง ไม่บรรลุนิติภาวะ ตามที่มีอยู่จริงในวันที่เข้ารับตำแหน่งและพ้นจากการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ และ ทุกสามปีตลอดเวลาที่ ยังดำรงตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ คู่สมรสตามวรรคหนึ่ง ให้หมายความ รวมถึงผู้ซึ่งอยู่กินกันฉันสามีภริยาโดยมิได้จดทะเบียนสมรสด้วย ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ กำหนด คือ

2.1 ได้ทำพิธีมงคลสมรสหรือพิธีอื่นใดในทำนองเดียวกันกับเจ้าพนักงานของรัฐ โดยมี บุคคลในครอบครัวหรือบุคคลภายนอกรับทราบว่าเป็นการอยู่กินเป็นสามีภริยากันตาม ประเพณี

2.2 เจ้าพนักงานของรัฐแสดงให้เห็นว่ามีสถานะเป็นสามีภริยากัน หรือ มีพฤติการณ์เป็นที่ รับรู้ของสังคมทั่วไปว่ามีสถานะดังกล่าว

ทั้งนี้ ให้หมายความรวมถึงบุคคลซึ่งจดทะเบียนสมรสกับเจ้าพนักงานของรัฐ และต่อมาได้จดทะเบียนหย่าขาดจากกันตามกฎหมาย แต่ยังคงแสดงให้เห็นปรากฏหรือมีพฤติการณ์ ซึ่งเป็นที่รับรู้ของสังคมทั่วไป ว่ามีสถานะเป็นสามีหรือภริยากัน

3. วันที่มีหน้าที่ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน หมายถึง

3.1 กรณีเข้ารับตำแหน่งให้ถือวันที่พระบรมราชโองการแต่งตั้งมีผลหรือวันที่คำสั่งแต่งตั้งมีผลแล้วแต่กรณี เป็นวันเข้ารับตำแหน่ง

3.2 กรณี พ้นจากการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐให้ ถือวันที่พ้นจากการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐตามที่กฎหมายกำหนดเป็นวันพ้นจากการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ในกรณีที่กฎหมายกำหนดเป็นประการอื่นหรือมีเหตุอื่นทำให้ไม่สามารถกำหนดวันที่มีหน้าที่ ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินกรณีเข้ารับตำแหน่งหรือพ้นจากการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐตามวรรคหนึ่งได้ วันที่มีหน้าที่ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินกรณีดังกล่าวให้ เป็นไปตามมติของคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

4. การยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินต่อคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ให้ยื่นพร้อมเอกสารประกอบ ซึ่งเป็นหลักฐานที่พิสูจน์ความมีอยู่จริงของทรัพย์สินและหนี้สิน รวมทั้งหลักฐานการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในรอบปีภาษีที่ผ่านมา พร้อมทั้งจัดทำรายละเอียดของเอกสารประกอบบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินที่ยื่นด้วย ทั้งนี้ ทรัพย์สินและหนี้สินที่ต้องแสดงรายการ ให้รวมทั้งทรัพย์สินและหนี้สินในต่างประเทศ และ ให้รวมถึงทรัพย์สินของบุคคลดังกล่าวที่มอบหมายให้อยู่ในความครอบครองหรือดูแลของบุคคลอื่น ไม่ว่าจะโดยตรงหรือทางอ้อมด้วยและต้องยื่นภายในกำหนดเวลา ดังต่อไปนี้

4.1 ในกรณีที่เป็นกรณเข้ารับตำแหน่ง ให้ยื่นภายในหกสิบวันนับแต่วันถัดจากวันเข้ารับตำแหน่ง

4.2 ในกรณีที่เป็นกรณพ้นจากการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้ยื่นภายในหกสิบวัน นับแต่วันถัดจากวันพ้นจากการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ

4.3 ในกรณีทุกสามปีตลอดเวลาที่ยังดำรงตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้ยื่นภายในหกสิบวันนับแต่วันถัดจากวันดำรงตำแหน่งครบทุกสามปี กรณีที่มีพระบรมราชโองการแต่งตั้งให้มีผลย้อนหลัง หรือกรณีคำสั่งแต่งตั้งให้มีผลย้อนหลัง ให้ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินภายในหกสิบวันนับแต่วันถัดจากวันที่มีพระบรมราชโองการหรือวันที่มีคำสั่งแต่งตั้ง

การยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

เพื่อประโยชน์แห่งการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน การยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินให้กระทำโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

1. ภายใต้หลักเกณฑ์ของกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ในการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินทางอิเล็กทรอนิกส์

1.1 ห้ามมิให้ปฏิเสธความมีผลผูกพันและการบังคับใช้ทางกฎหมายของข้อความใดเพียงเพราะเหตุที่ข้อความนั้นอยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

1.2 ในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้การใดต้องทำเป็นหนังสือมีหลักฐานเป็นหนังสือ หรือมีเอกสารมาแสดง ถ้าได้มีการจัดทำข้อความขึ้นเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเข้าถึงและนำกลับมาใช้ได้โดยความหมายไม่เปลี่ยนแปลง ให้ถือว่าข้อความนั้นได้ทำเป็นหนังสือมีหลักฐานเป็นหนังสือ หรือมีเอกสารมาแสดงแล้ว

1.3 ในกรณีที่ต้องลงลายมือชื่อในบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินและเอกสารประกอบ ถ้าได้ดำเนินการตามขั้นตอนที่ระบบยื่นบัญชีอิเล็กทรอนิกส์กำหนด ให้ถือว่าข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ นั้นมีการลงลายมือชื่อแล้ว

2. การส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ยื่นบัญชีเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ แทนการส่งเอกสารใดๆ หากระบบคอมพิวเตอร์ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้ทำการตอบรับข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์นั้น ในการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน หรือเอกสารอื่นใดแล้ว ให้ถือเป็น การยื่นเอกสารนั้นๆ ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินแล้ว

2.1 ในระบบยื่นบัญชี อิเล็กทรอนิกส์ เมื่อผู้ยื่นบัญชีได้ยื่นรับการส่งข้อมูล และสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ตอบรับการยื่นบัญชีแล้ว ถือว่าเป็นการทำรายการ โดยผู้ยื่นบัญชีและยอมรับที่จะผูกพันในข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่งให้สำนักงานว่าเป็นการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของผู้ยื่นบัญชี และรับรองว่าข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ดังกล่าว ถูกต้องเป็นจริงทุกประการ รวมถึงผูกพันกับสิ่งพิมพ์ออกของข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ ดังกล่าว เพื่อใช้อ้างอิงแทนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และมีผลใช้แทนต้นฉบับ ตามขั้นตอน และวิธีการที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ กำหนด

2.2 บัญชีทรัพย์สินและหนี้สินรวมถึงเอกสารประกอบที่ยื่นมาในรูปแบบของข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบยื่นบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ ให้สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ดำเนินการป้องกันมิให้มีการแก้ไข หรือเปลี่ยนแปลงได้

การยื่นคำขอลงทะเบียนเพื่อใช้ระบบ

1. ให้ผู้ยื่นบัญชีเป็นผู้มีสิทธิลงทะเบียนเข้าใช้ระบบยื่นบัญชีอิเล็กทรอนิกส์เท่านั้น
2. ผู้ยื่นบัญชีต้องกรอกข้อมูลในคำขอลงทะเบียนเพื่อใช้ระบบยื่นบัญชี อิเล็กทรอนิกส์ ให้ ถูกต้อง ครบถ้วนบนระบบยื่นบัญชี อิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เปิดให้บริการ (<https://asset.nacc.go.th/ods-app>)

3. เมื่อลงทะเบียนเสร็จสมบูรณ์ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ จะพิจารณาและอนุญาตให้เป็นผู้ใช้งานระบบ โดยส่งชื่อผู้ใช้งานระบบ (Username) และรหัสผ่าน (Password) ไปยังจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และ /หรือส่งข้อความ (SMS) ไปยังหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ยื่นบัญชีที่ได้ลงทะเบียนไว้

4. การเข้าใช้งานระบบยื่นบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละครั้ง ต้องใช้ Username และ Password ร่วมกับรหัสผ่านแบบใช้ครั้งเดียว (OTP) ที่ส่งจากระบบยื่นบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ไปยังหมายเลขโทรศัพท์มือถือของผู้ยื่นที่ได้ลงทะเบียนไว้

การยื่นเอกสารประกอบการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน

1. ผู้ยื่นบัญชีจะต้องเตรียมเอกสารในการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินให้พร้อม โดยจัดทำหรือแปลงเอกสารและข้อความให้อยู่ในรูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด และบันทึกข้อมูลเป็นไฟล์ประเภทที่มีนามสกุลเป็น JPG หรือ PDF เท่านั้น

2. ในกรณีแปลงเอกสารและข้อความให้อยู่ในรูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ให้จัดเตรียมข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ ด้วยมาตรฐานขั้นต่ำสำหรับความละเอียดของภาพ (Resolution) ของภาพถ่ายเส้นหรือภาพขาวดำอย่างน้อย 200 จุดต่อนิ้ว (dot per inch หรือ dpi) โดยถือว่าผู้ยื่นบัญชีได้ตรวจสอบและรับรองแล้วว่าข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้นมีความหมายหรือรูปแบบเหมือนกับเอกสารและข้อความเดิม

3. ในการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ยื่นบัญชีต้องปฏิบัติ ตามขั้นตอนการทำงานของระบบยื่นบัญชีอิเล็กทรอนิกส์และดำเนินการดังต่อไปนี้

3.1 กรอกข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับทะเบียนประวัติของผู้ยื่นบัญชี ข้อมูลตำแหน่งที่ยื่นบัญชี กรณีที่ยื่น วันที่มีหน้าที่ยื่นบัญชี ข้อมูลรายได้ รายจ่าย ข้อมูลทรัพย์สินและหนี้สินของตนเอง คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ ให้ถูกต้องครบถ้วน ตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในระบบยื่นบัญชีอิเล็กทรอนิกส์

3.2 แนบเอกสารประกอบการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน ดังต่อไปนี้

3.2.1 จัดเตรียมเอกสารประกอบการยื่นบัญชีแสดงรายการทรัพย์สินและหนี้สินให้มีลักษณะตามข้อ 1 แล้วจึงอัปโหลด (Upload) บนระบบยื่นบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในระบบยื่นบัญชีอิเล็กทรอนิกส์

3.2.2 ผู้ยื่นบัญชีต้องเก็บรักษาเอกสารประกอบที่ใช้ในการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินไว้ไม่น้อยกว่าห้าปี กรณีมีเหตุสงสัยพนักงานเจ้าหน้าที่อาจขอตรวจสอบเอกสารหลักฐานนั้นได้

3.3.3 เมื่อผู้ยื่นบัญชีได้ปฏิบัติถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในระบบยื่นบัญชีอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ระบบยื่นบัญชีอิเล็กทรอนิกส์จะแจ้งสถานะการรับบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ตามข้อมูลที่ได้ลงทะเบียนไว้

การยื่นเอกสารเพิ่มเติม

1. เมื่อครบกำหนดระยะเวลาที่ต้องยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน หากผู้ยื่นบัญชีได้รับคำสั่งให้ยื่นเอกสารเพิ่มเติมในใบรับบัญชีหรือผู้ยื่นบัญชีต้องการยื่นเอกสารเพิ่มเติมบนระบบยื่นบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้ยื่นบัญชีจัดเตรียมเอกสารให้พร้อม

2. ในการยื่นเอกสารเพิ่มเติมบนระบบยื่นบัญชีอิเล็กทรอนิกส์นั้น ให้ผู้ใช้ระบบกรอกข้อมูลตำแหน่งที่ยื่น กรณีที่ยื่น วันที่มีหน้าที่ยื่น และประเภทของเอกสารที่ยื่นเพิ่มเติมให้ครบถ้วน แล้วจึงอัปโหลด (Upload) เอกสารเพิ่มเติมบนระบบยื่นบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในระบบยื่นบัญชี อิเล็กทรอนิกส์

3. เมื่อผู้ใช้ระบบได้ยืนยันการส่งเอกสารเพิ่มเติมบนระบบยื่นบัญชีอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ระบบยื่นบัญชีอิเล็กทรอนิกส์จะแจ้งสถานะการรับเอกสารเพิ่มเติมทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ตามข้อมูลที่ได้ลงทะเบียนไว้

การตรวจสอบบัญชีเบื้องต้น

เมื่อมีการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินและเอกสารประกอบแล้ว ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ มอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่รับบัญชีในระบบยื่นบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนเบื้องต้นเกี่ยวกับการยื่นบัญชี

เมื่อได้ดำเนินการตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ แจ้งสถานะว่าบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน และเอกสารที่ได้รับถูกต้องครบถ้วนหรือมีคำสั่งให้ดำเนินการเพิ่มเติมทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ตามข้อมูลที่ได้ลงทะเบียนไว้ โดยผู้ยื่นบัญชีอาจติดตามสถานะการยื่นบัญชีและคำสั่งให้ดำเนินการเพิ่มเติมแล้วแต่กรณี ในระบบยื่นบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ได้นับแต่นั้น

ให้ผู้ยื่นบัญชีดำเนินการตามคำสั่งให้ดำเนินการเพิ่มเติมภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ ได้มีการแจ้ง สถานการณ์รับยื่นบัญชีหรือการยื่นเอกสารเพิ่มเติมตามวรรคสอง

การจัดทำสิ่งพิมพ์ออกจากระบบยื่นบัญชีอิเล็กทรอนิกส์

1. สิ่งพิมพ์ออกจากระบบยื่นบัญชี อิเล็กทรอนิกส์ ต้องจัดทำบนกระดาษสีขาว ว่างเปล่า ขนาด A4 ที่มีความหนาไม่น้อยกว่า 80 แกรม ด้วยเครื่องพิมพ์ที่มีความละเอียดไม่น้อยกว่า 300 จุดต่อนิ้ว (dot per inch หรือ dpi) โดยใช้หมึกสีดำ

2. สิ่งพิมพ์ออกตามวรรคหนึ่งต้องมีลายน้ำแสดงสัญลักษณ์ของการพิมพ์ออกจากระบบยื่นบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ และมีข้อความระบุว่า “ สิ่งพิมพ์ออกจากระบบยื่นบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ถือเป็นสำเนาที่ได้รับ การรับรองจากสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ” โดยปรากฏชื่อผู้จัดพิมพ์และวันเวลาที่จัดพิมพ์

3. การนำสิ่งพิมพ์ออกจากระบบยื่นบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้เพื่อเป็นหลักฐานให้กระทำได้ในกรณีดังต่อไปนี้

3.1 กรณีพนักงานเจ้าหน้าที่ จะต้องเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งมีหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินนั้น

3.2 กรณีผู้ยื่นบัญชี เมื่อดำเนินการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เสร็จสิ้นแล้ว ก่อนออกจากระบบยื่นบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ยื่นบัญชีสามารถสั่งพิมพ์บัญชีทรัพย์สินและหนี้สินและเอกสารประกอบจากระบบยื่นบัญชีอิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้เป็นหลักฐานได้

3.3 กรณี หากผู้ยื่นบัญชีมีความประสงค์จะนำสิ่งพิมพ์ที่ใช้ในการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินออกจากระบบยื่นบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ในภายหลัง ผู้ยื่นบัญชีต้องยื่นคำขอมายังสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เพื่ออนุมัติให้สามารถดำเนินการนำสิ่งพิมพ์ดังกล่าวออกจากระบบยื่นบัญชีอิเล็กทรอนิกส์

3.4 กรณีผู้ยื่นบัญชีดาวน์โหลด (Download) เอกสารอิเล็กทรอนิกส์จากระบบยื่นบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ยื่นบัญชีจะต้องเก็บรักษาเอกสารดังกล่าว โดยที่เอกสารนั้นสามารถเข้าถึงและนำกลับมาใช้ได้ โดยความหมายไม่เปลี่ยนแปลง และเก็บรักษาเอกสารนั้นให้อยู่ในรูปแบบที่เป็นอยู่ในขณะที่ได้ดาวน์โหลด (Download) จากระบบยื่นบัญชีอิเล็กทรอนิกส์

การจัดเก็บหลักฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

ให้ผู้ยื่นบัญชีจัดเก็บและรักษาบัญชีเอกสารหลักฐานและข้อมูลไม่ว่าในสื่อรูปแบบใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินทางอิเล็กทรอนิกส์ ไว้เป็นเวลาไม่น้อยกว่าห้าปี นับแต่วันส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในเรื่องนั้นๆ

การระงับใช้ระบบยื่นบัญชีอิเล็กทรอนิกส์

1. ในกรณีที่ผู้ยื่นบัญชีรู้ หรือควรจะได้รู้ หรือมีข้อสงสัยในพฤติกรรม เหตุการณ์ หรือพบปัญหาความบกพร่องในระบบยื่นบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ชื่อผู้ในระบบและรหัสผ่านของตนอาจถูกบุคคลอื่นนำไปใช้ หรือพบเหตุที่อาจทำให้เกิดความไม่มั่นคงปลอดภัยในการใช้ระบบยื่นบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ยื่นบัญชีมีหน้าที่ต้องแจ้งให้สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและ

ปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ทราบทันที เพื่อให้สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สามารถทำการตรวจสอบและป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นได้

2. หากผู้ยื่นบัญชีได้ใช้ระบบยื่นบัญชีอิเล็กทรอนิกส์อย่างไม่เหมาะสมหรือไม่เป็นไปตามเงื่อนไขการใช้บริการของระบบยื่นบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ หรือกระทำการใดอันอาจก่อให้เกิดความขัดข้อง หรืออาจก่อให้เกิดความไม่มั่นคงปลอดภัยในการใช้ระบบยื่นบัญชีอิเล็กทรอนิกส์หรือผู้ยื่นบัญชีขาดคุณสมบัติในการเป็นผู้ยื่นบัญชี สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ อาจจะระงับหรือเพิกถอนสิทธิในการเข้าใช้ระบบยื่นบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ยื่นบัญชีได้

3. กรณีมีเหตุจำเป็น พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบอาจดำเนินการปิดระบบโดยได้รับอนุญาตจากเลขาธิการ เว้นแต่ในกรณีจำเป็นเร่งด่วน ให้เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบปิดระบบชั่วคราวได้ แต่ต้องรายงานให้เลขาธิการทราบทันที

4. ในกรณีที่เกิดเหตุสุดวิสัย เหตุขัดข้อง หรือเหตุอื่นใด เช่น จากเครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบวงจรไฟฟ้า หรือระบบการติดต่อสื่อสารเกิดขัดข้อง เป็นเหตุให้มีการปิดระบบยื่นบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ยื่นบัญชียังคงมีหน้าที่ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินต่อคณะกรรมการ ป.ป.ช. โดยผู้ยื่นบัญชีจะจัดส่งด้วยตนเอง หรือมอบหมายให้บุคคลอื่นจัดส่งแทน หรือจะทำโดยวิธีส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับก็ได้ การจัดส่งบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินและเอกสารประกอบด้วยตนเอง หรือมอบหมายให้บุคคลอื่นจัดส่งแทน ให้จัดส่งที่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

การตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน และการดำเนินคดีที่เกี่ยวข้องกับการยื่นบัญชี
ในการดำเนินการตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของผู้ยื่นบัญชี เพื่อให้เกิดธรรมาภิบาล และเป็นการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ ให้เป็นหน้าที่ของบุคคล ดังต่อไปนี้

1. กรณีการตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของผู้ยื่นบัญชีในตำแหน่งตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการกองขึ้นไป และพนักงานเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีตำแหน่งและหน้าที่เกี่ยวกับการตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน ให้คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบทรัพย์สินเอง

2. กรณีการตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของผู้ยื่นบัญชีในตำแหน่งผู้ช่วยพนักงานได้สวน พนักงานได้สวน หัวหน้าพนักงานได้สวน ให้เป็นหน้าที่ของผู้ตรวจสอบทรัพย์สินตามที่คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติกำหนด

ในการตรวจสอบทรัพย์สินตามคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ อาจแต่งตั้งคณะพนักงานเจ้าหน้าที่ ที่มีได้มีตำแหน่งและหน้าที่เกี่ยวกับการตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน ให้ช่วยเหลือในการดำเนินการตรวจสอบทรัพย์สินได้ตามที่เห็นสมควร

3. กรณีที่จะต้องดำเนินการตรวจสอบยืนยัน ให้บุคคลดังต่อไปนี้เป็นผู้มีอำนาจอนุมัติ

3.1 กรณีตรวจสอบยืนยันบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของผู้ยื่นบัญชีในตำแหน่ง ตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการกองขึ้นไป ให้คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ หรือกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ที่ได้รับมอบหมาย เป็นผู้ มีอำนาจอนุมัติ

3.2 กรณีตรวจสอบยืนยันบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของผู้ยื่นบัญชีในตำแหน่ง ผู้ช่วยพนักงานไตสวน พนักงานไตสวน หัวหน้าพนักงานไตสวน และพนักงานเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีตำแหน่งและหน้าที่เกี่ยวกับการตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน ให้เลขาธิการเป็นผู้มีอำนาจอนุมัติ

3.3 กรณีที่คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ มีมติว่า ผู้ยื่นบัญชีจงใจไม่ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน หรือจงใจยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินด้วยข้อความอันเป็นเท็จหรือปกปิดข้อเท็จจริงที่ควรแจ้งให้ทราบ และมีพฤติการณ์อันควรเชื่อได้ว่ามีเจตนาไม่แสดงที่มาแห่งทรัพย์สินหรือหนี้สินนั้นแล้ว ให้ผู้ตรวจสอบทรัพย์สินหรือผู้ที่คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติมอบหมายส่งเรื่องให้อัยการสูงสุดเพื่อดำเนินการฟ้องคดีต่อศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองโดยเร็วแต่ต้องไม่เกินสามสิบวัน

- ดับ -

- ๒ -

ตำแหน่งปัจจุบันของผู้ยื่นในหน่วยงานราชการหรือหน่วยงานเอกชนอื่น

ตำแหน่ง	หน่วยงาน / ปีตั้ง	หมายเหตุ

ตำแหน่งปัจจุบันของผู้สมัครในหน่วยงานราชการหรือหน่วยงานเอกชนอื่น

ตำแหน่ง	หน่วยงาน / ปีตั้ง	หมายเหตุ

ประวัติการทำงานของผู้ยื่นย้อนหลัง ๕ ปี

ปี พ.ศ.	ตำแหน่ง	หน่วยงาน / ปีตั้ง

ลงชื่อ

ผู้ยื่น

- ดับ -

- ลับ -

- ๕ -

ข้าพเจ้าขอแสดงรายการทรัพย์สินและหนี้สินของข้าพเจ้า คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ ตามรายการต่อไปนี้

ทรัพย์สิน	คู่สมรส	บุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ
๑. เงินสด (เฉพาะกรณีมีเงินสดเกินสองแสนบาท)		
๒. เงินฝาก		
๓. เงินลงทุน		
๔. เงินให้กู้ยืม		
๕. ที่ดิน		
๖. โรงเรือนและสิ่งปลูกสร้าง		
๗. อสังหาริมทรัพย์		
๘. สิทธิและสัมปทาน		
๙. ทรัพย์สินอื่น (ราคาตั้งแต่สองแสนบาทขึ้นไป)		
รวมทรัพย์สิน		
รวมทรัพย์สินทั้งสิ้น		

หนี้สิน	คู่สมรส	บุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ
๑. เงินเบิกเกินบัญชี		
๒. เงินกู้จากธนาคารและสถาบันการเงินอื่น		
๓. หนี้สินที่มีหลักฐานเป็นหนังสือ		
๔. หนี้สินอื่น		
รวมหนี้สิน		
รวมหนี้สินทั้งสิ้น		

ข้าพเจ้า คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

มีทรัพย์สินมากกว่าหนี้สิน บาท

มีหนี้สินมากกว่าทรัพย์สิน บาท

ลงชื่อ ผู้ยื่น

- ลับ -

- ดับ -

- ๘ -

๖. โรงเรียนและสิ่งปลูกสร้าง

ลำดับที่	เลขที่บ้าน สถานที่ตั้ง	ตั้งอยู่บน โฉนดเลขที่	วัน เดือน ปี ที่สร้าง	มูลค่าปัจจุบัน (ประมาณ)

หมายเหตุ

๗. อื่นๆ

ลำดับที่	ประเภท	หมายเลขทะเบียน	จังหวัด	วัน เดือน ปี ที่ได้มา	มูลค่าปัจจุบัน (ประมาณ)

หมายเหตุ

ลงชื่อ

ผู้ยื่น

- ดับ -

3.3 คุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

รัฐบาลปัจจุบันได้ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการพัฒนา และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) มาใช้ในภาครัฐ (e-Government) โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการประชาชน และภาคธุรกิจจะต้องเร่งดำเนินการพัฒนานำ ICT มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการเป็นรูปธรรมอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ทันสมัยและโปร่งใส เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงสารสนเทศ และการบริการภาครัฐอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน ขณะเดียวกันนำ ICT มาใช้ เพื่อทำการปฏิรูประบบบริหารองค์กรของรัฐให้ได้เป้าประสงค์ของการบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (E-government : ออนไลน์)

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกว่า E-Government เป็นวิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ โดยการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่ายสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานภาครัฐ ปรับปรุงการบริการแก่ประชาชน การบริการด้านข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ประชาชนมีความใกล้ชิดกับภาครัฐมากขึ้น สื่ออิเล็กทรอนิกส์จะเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการเข้าถึงบริการของรัฐ ประการสำคัญจะต้องมีความร่วมมืออย่างใกล้ชิดและเต็มใจจากทั้ง 3 ฝ่าย ได้แก่ ภาครัฐ ภาคธุรกิจและประชาชน ผลพลอยได้ที่สำคัญที่จะได้รับคือ ธรรมาภิบาลและความโปร่งใสที่มีมากขึ้นในกระบวนการทำงานของระบบราชการ อันเนื่องมาจากการเปิดเผยข้อมูล และประชาชนสามารถเข้ามาตรวจสอบได้ตลอดเวลาจึงคาดว่าจะนำไปสู่การลดคอร์รัปชันได้ในที่สุด

การแบ่งกลุ่มตามผู้รับบริการของ E-Government

1. รัฐกับประชาชน (G2C)

เป็นการให้บริการของรัฐสู่ประชาชนโดยตรง โดยที่บริการดังกล่าวประชาชนจะสามารถดำเนินธุรกรรมโดยผ่านเครือข่ายสารสนเทศของรัฐ เช่น การชำระภาษี การจดทะเบียน การจ่ายค่าปรับ การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแทนประชาชนกับผู้ลงคะแนนเสียงและการค้นหาข้อมูลของรัฐที่ดำเนินการให้บริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น โดยที่การดำเนินการต่างๆ นั้นจะต้องเป็นการทำงานแบบ Online และ Real Time มีการรับรองและการโต้ตอบที่มีปฏิสัมพันธ์

2. รัฐกับเอกชน (G2B)

เป็นการให้บริการภาคธุรกิจเอกชน โดยที่รัฐจะอำนวยความสะดวกต่อภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมให้สามารถแข่งขันกันโดยความเร็วสูง มีประสิทธิภาพและมีข้อมูลที่ต้องการอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส เช่น การจดทะเบียนทางการค้า การลงทุน และการส่งเสริมการลงทุน

การจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ การส่งออกและนำเข้า การชำระภาษี และการช่วยเหลือผู้ประกอบการขนาดกลางและเล็ก

3. รัฐกับรัฐ (G2G)

เป็นรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปมากของหน่วยราชการ ที่การติดต่อสื่อสารระหว่างกันโดยกระดาษและลายเซ็นในระบบเดิมในระบบราชการเดิม จะมีการเปลี่ยนแปลงไปด้วยการใช้ระบบเครือข่ายสารสนเทศ และลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างเป็นทางการเพื่อเพิ่มความเร็วในการดำเนินการ (Economy of Speed) ลดระยะเวลาในการส่งเอกสารและข้อมูลระหว่างกัน นอกจากนี้ยังเป็นการบูรณาการการให้บริการระหว่างหน่วยงานภาครัฐ โดยการใช้การเชื่อมต่อโครงข่ายสารสนเทศเพื่อเอื้อให้เกิดการทำงานร่วมกัน (Collaboration) และการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน (Government Data Exchange) ทั้งนี้รวมไปถึงการเชื่อมโยงกับรัฐบาลของต่างชาติ และองค์กรปกครองท้องถิ่นอีกด้วย ระบบงานต่าง ๆ ที่ใช้ในเรื่องนี้ ได้แก่ ระบบงาน Back Office ต่าง ๆ ได้แก่ ระบบงานสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ ระบบบัญชีและการเงินระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม องค์กรจะต้องมีกระบวนการในการลดแรงต่อต้านของบุคลากรที่คุ้นเคยกับการทำงานในระบบเดิม

4. รัฐกับข้าราชการและพนักงานของรัฐ (G2E)

เป็นการให้บริการที่จำเป็นของพนักงานของรัฐ (Employee) กับรัฐบาล โดยที่จะสร้างระบบเพื่อช่วยให้เกิดเครื่องมือที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และการดำรงชีวิต เช่น ระบบสวัสดิการ ระบบที่ปรึกษาทางกฎหมาย และข้อบังคับในการปฏิบัติราชการ ระบบการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ รวมถึงระบบการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช. ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ก็ถือเป็นการบริหารจัดการสมัยใหม่ ที่ได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการระหว่าง รัฐกับข้าราชการโดยคำนึงถึง

4.1 ความสะดวก (Convenience) คือ การให้บริการที่ทำให้สะดวก สบาย ลดภาระการดำเนินการ หรือค่าใช้จ่ายในการที่ต้องดำเนินการ เช่น ลดภาระการเดินทางไปยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน ลดระยะเวลาในการรอคิวใช้บริการ รวมถึงความสะดวกสบายในเรื่องของอุปกรณ์ในการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน ด้วย

4.2 ความรวดเร็ว (Speed) คือ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ทันทีทันใด หรือใช้เวลาน้อยลงในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นการใช้เวลาน้อยลงในการพัฒนาสินค้าหรือการให้บริการใหม่ๆ การใช้เวลาน้อยลงในการนำส่งสินค้าหรือบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ การให้คำตอบในทันทีแก่ผู้รับบริการที่มีการสอบถามข้อสงสัยเกี่ยวกับข้อมูลของสินค้าหรือบริการ การทำงานให้มีขั้นตอนและใช้ระยะเวลาในการให้บริการให้สั้นที่สุด

4.3 ความประหยัด (Frugality) คือ การใช้ของน้อยที่สุดแต่เกิดประโยชน์มากที่สุด การระงับการใช้จ่ายหรือใช้สอยสิ่งต่างๆ ไม่ให้หมดเปลืองไปโดยไม่สมควร เช่น ประหยัดเงิน ประหยัดเวลา คำว่า ประหยัด ถ้าไม่ระบุว่าประหยัดอะไร ก็มีความหมายว่า ประหยัดเงิน ประหยัดค่าใช้จ่าย

4.4 ความเรียบง่าย (Simplicity) คือ การที่ดำเนินการใดๆ แล้ว ไม่จำเป็นต้องมีภาระแบกสิ่งต่างๆ ไว้ ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

4.5 ความปลอดภัยของข้อมูล (Data security) คือ การดูแลจัดการและรักษาข้อมูลให้ถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์พร้อมสำหรับผู้ที่มิสิทธิในการใช้ข้อมูลสามารถใช้งานได้อยู่เสมอ เช่น การเข้าถึงข้อมูลโดยใช้รหัสผ่าน

4.6 ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด รวมถึงเจ้าหน้าที่ที่รู้ข้อมูลจะต้องไม่เปิดเผยข้อมูลใดๆ ให้บุคคลอื่นล่วงรู้

4.7 ความถูกต้อง (Accuracy) คือ สามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร ต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ เป็นจริง เท่านั้น และจะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบาย ระเบียบแบบแผน

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยในประเทศ

ภานุพงศ์ ลือฤทธิ์ (2560) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ในการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้งาน : กรณีตัวอย่างของแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินบนโทรศัพท์มือถือ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ในการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้งาน โดยเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์จากกลุ่มตัวอย่างที่เคยมีประสบการณ์การใช้งานแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินบนโทรศัพท์มือถือจำนวน 201 กลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยทางด้านคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ว่าจะเป็นความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนอง ความพร้อมของระบบ ความมั่นคงปลอดภัย ความเกี่ยวข้องความเข้าใจได้ และความเพียงพอ ล้วนแต่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ

อิเล็กทรอนิกส์ทั้งสิ้น ซึ่งการรับรู้คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ก็เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ในงานวิจัยนี้ได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการและผู้พัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงแอปพลิเคชันให้มีผู้ใช้งานอยู่เสมอ โดยให้ตระหนักถึงความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งนอกเหนือจากการกำหนดรูปแบบการให้บริการให้สอดคล้องกันกับความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้งานที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วแล้ว ยังควรมีการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับปัจจัยต่างๆ ที่มีความสำคัญ ได้แก่ ความเกี่ยวข้องในบริการของแอปพลิเคชันกับผู้ใช้บริการ ความเข้าใจได้ ความพร้อมของระบบ ความมั่นคงปลอดภัย ความเชื่อถือได้ไว้วางใจ ความเพียงพอ และการตอบสนอง รองลงมาตามลำดับ

ปัทิตตา หวายสันเทียะ (2560) ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย กรณีศึกษา : หน่วยงานส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย กรณีศึกษา : หน่วยงานส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา เก็บข้อมูลโดยใช้ประชากรคือ ผู้มีอำนาจกระทำการแทนหรือผู้มีอำนาจกระทำการแทนมอบอำนาจให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งกระทำการแทนเพื่อดำเนินการหักและนำส่งภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 243 แห่ง ทั้งหมด 243 คน

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความเป็นส่วนตัว และด้านการบรรลุตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ ส่วนด้านประสิทธิภาพการใช้งาน และด้านความพร้อมของระบบมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบมีระดับความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน และด้านความพร้อมของระบบส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบอย่างมีนัยสำคัญอย่างยิ่งทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยที่ด้านการบรรลุตามเป้าหมายที่ได้วางไว้และด้านความเป็นส่วนตัวไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยมีประสิทธิภาพการพยากรณ์เท่ากับร้อยละ 62.70

หนึ่งนุช ชีระรุจินนท์ (2558) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทย สาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ กรุงเทพมหานคร วัตถุประสงค์คือ

- 1) เพื่อศึกษาระบบการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารกรุงไทยสาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์
- 2) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารกรุงไทยสาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์

ผลการศึกษาพบว่า

1. ระบบการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบไปด้วยระบบ KTB net bank เชื่อมโยงผ่านเว็บไซต์ธนาคารและแอปพลิเคชัน ระบบเครื่องอัตโนมัติเชื่อมโยงผ่านเครื่องฝาก ถอน ปรับสมุดอัตโนมัติระบบเทเลแบงก์เชื่อมโยงผ่านเครื่องตอบรับอัตโนมัติพบว่าเป็นข้อมูล ประกอบการอธิบายขั้นตอนการใช้งานระบบการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ให้ใช้งานได้อย่างถูกต้อง

2. คุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบไปด้วยด้านความปลอดภัยในการรักษาความลับของข้อมูลผู้รับบริการ ด้านความสะดวกสบายในการเข้าใช้งานง่าย ด้านต้นทุนในการยกเว้นค่าธรรมเนียมและลดค่าใช้จ่ายต่างๆ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างดีพบว่าคุณภาพที่ดีเป็นการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า จากผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการจัดทำข้อมูล ประชาสัมพันธ์การใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้จักอย่างกว้างขวางมากขึ้น และใช้เป็นแนวทางในการร่วมมือกับหน่วยงานธนาคารกรุงไทยในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้เหมาะสม เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ นำไปสู่ผลตอบแทนระยะยาวต่อไป

รัตนะ พุทธรักษา (2560) ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการด้านการนำจ่ายที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กรณีศึกษา ที่ทำการไปรษณีย์รามอินทรา การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการด้านการนำจ่ายที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กรณีศึกษาที่ทำการไปรษณีย์รามอินทรา กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่เคยได้รับสิ่งของผ่านบริการ นำจ่ายของที่ทำการไปรษณีย์รามอินทราอย่างน้อย 1 ครั้งขึ้นไป ภายในระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 400 ชุด

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับจดหมายด่วนพิเศษ (EMS) เป็นจำนวนมากที่สุด โดยเป็นเพศชายและเพศหญิง ในจำนวนที่เท่ากันส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 30-39 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และมีรายได้ต่อเดือนประมาณ 30,001 บาทขึ้นไป โดยมีระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นต่อคุณภาพบริการมากที่สุด รองลงมาคือ การดูแลเอาใจใส่ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง และความเป็นรูปธรรมของบริการตามลำดับซึ่ง ตัวแปรทุกตัวล้วนมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ

ปพน เลิศชาคร(2559) ศึกษาเรื่องคุณภาพของเว็บไซต์ ความไว้วางใจ การรับรู้ถึงคุณค่า และการจัดอันดับและความคิดเห็นที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่าน eBay ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพของเว็บไซต์ความไว้วางใจ การรับรู้ถึงคุณค่า และการจัดอันดับและความคิดเห็นที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่าน eBay ของผู้บริโภคใน กรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดที่ผ่านการทดสอบความเชื่อมั่นและความตรงเชิง เนื้อหาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ที่เคยซื้อสินค้าผ่าน eBay จำนวน 210 คน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 35 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและประเภทสินค้าที่ซื้อจาก eBay ครั้งล่าสุด คือ ของเล่น และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยคุณภาพของเว็บไซต์ด้านคุณภาพของข้อมูลด้านคุณภาพของการ บริการ และปัจจัยการรับรู้ถึงคุณค่าที่ผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่าน eBay ของผู้บริโภคใน กรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 62.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยคุณภาพของ เว็บไซต์ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพส่วนติดต่อผู้ใช้งาน ปัจจัยความไว้วางใจ และปัจจัยการจัดอันดับและความคิดเห็น ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่าน eBay ของผู้บริโภคใน กรุงเทพมหานคร

วราพรรณ อภิสุภะโชค (2560) ศึกษาเรื่องคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดสถาบัน อุดมศึกษา การบริการเป็นหัวใจของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเนื่องจากการบริการจัดขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งานด้านการอ่าน การค้นคว้าและการวิจัย ประกอบด้วย การบริการพื้นฐานและการบริการเฉพาะ แต่ด้วยผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้รูปแบบการบริการมีการปรับเปลี่ยนไปสู่การบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็วที่สุด อีกทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ในยุคปัจจุบันได้ คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่าง และเป็นเอกลักษณ์ คุณภาพของบริการเป็นการรักษาระดับในการให้บริการที่ดีและมี ประสิทธิภาพ โดยห้องสมุดจะต้องจัดบริการให้มีคุณภาพตามที่ลูกค้าคาดหวัง และมีเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การเข้าถึง ความสามารถในการยืดหยุ่น ความง่ายของระบบนำทาง ความมีประสิทธิภาพ ความ มั่นใจและความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว ความสวยงามของเว็บไซต์ ซึ่งคุณภาพการบริการจะก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ ช่วยกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนเป็นการสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาว และก่อให้เกิดความจงรักภักดีในการใช้บริการของ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่อไป

ปรีมปรัชญ์ ญาติกกลาง, สุรรัตน์ อินทร์หม้อ (2560) ศึกษาเรื่องคุณภาพการเรียนรู้ผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ของข้าราชการ กรมการพัฒนาชุมชน: กรณีศึกษา สำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอ 32 อำเภอ ในจังหวัดนครราชสีมา วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพหลังการเรียนรู้ผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการเรียนรู้ผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมการพัฒนาชุมชน ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้เป็น ข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชน จำนวน 132 คน

ผลการประเมินคุณภาพการเรียนรู้ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 - 4.18 ได้แก่ ด้านความง่ายต่อการเรียนรู้การใช้ระบบ ด้านประสิทธิภาพของระบบ ด้านความพึงพอใจ ของผู้ใช้ระบบและมีการประเมินคุณภาพในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.29 - 3.32 ได้แก่ ด้านความสามารถในการจัดการข้อผิดพลาดด้วยตนเอง และด้านความสามารถในการจดจำการใช้ระบบ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า มีปัจจัยส่วนบุคคลในด้านตำแหน่ง และอายุการทำงานมีผลต่อคุณภาพการเรียนรู้ผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน และปัจจัยเกี่ยวกับการทำงาน ด้านคอมพิวเตอร์ในด้านจำนวนครั้งในการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรด้านคอมพิวเตอร์ และจำนวนครั้งในการเข้าเรียนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่อสัปดาห์ มีผลต่อคุณภาพการเรียนรู้ผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน ผลจากการศึกษาสามารถนำรูปแบบการเรียนรู้ไปใช้โดยให้แยก ตามกลุ่มข้าราชการที่มีประสบการณ์การใช้งานคอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกัน ตลอดจนตำแหน่งและประสบการณ์ที่ต่างกัน และมีการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับคุณภาพในแต่ละด้าน

พนิดา เพชรรัตน์ (2556) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 จำนวน 383 ราย ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเห็นอกเห็นใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสามารถร่วมพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 คิดเป็นร้อยละ 77.00

เบญชกา แจ็งเวชฉาย (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร วัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสาร

รถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร และ 3) เพื่อศึกษาถึงผลกระทบของด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดที่ผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่นในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริโภคจำนวน 220 คน ที่อาศัยอยู่ในคอนโดมิเนียมตามแนวรถไฟฟ้าในกรุงเทพฯ

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยรวมกันพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพฯ คิดเป็นร้อยละ 78.10 ในขณะที่คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้าไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพฯ

ภุมรินทร์ กำแก่น (2559) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน วัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการตลาด และ (3) เสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างคุณภาพการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ คือกลุ่มผู้ใช้บริการระบบออนไลน์ ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จำนวน 20,026 ราย กำหนดขนาดตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ ได้ 392 ราย เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามออนไลน์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่การทดสอบค่าทีและการทดสอบค่าเอฟ

ผลการศึกษาพบว่า (1) คุณภาพการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (2) ผู้ใช้บริการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการตลาดแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาคุณภาพรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (3) ข้อเสนอแนะ คือ ควรเพิ่มคุณภาพการให้บริการด้วยการเอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ โดยเฉพาะผู้สูงวัยที่ไม่สันทัดด้านการใช้เทคโนโลยีและ

เสริมสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ ด้วยการเพิ่มทักษะความรู้ของเจ้าหน้าที่ให้มีความเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สิริรัตน์ พูลสวัสดิ์ (2559) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 และ (2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ประชากร คือ ประชาชนที่อยู่ในฐานข้อมูลการชำระภาษีของสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 จำนวน 10,612 ราย กลุ่มตัวอย่างได้จากการใช้สูตรของทาร์โยยามานัน ได้จำนวน 385 ราย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ตามวิธีของฟิชเชอร์

ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับ ดีมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก โดยเรียงลำดับดังนี้ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ ด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ และด้านความน่าเชื่อถือ และ (2) โดยเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่แต่ละคนมีความแตกต่างกัน ซึ่งอาจเป็นสาเหตุมาจากปัจจัยส่วนบุคคล

4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Yang Hao-Erl, et al. (ม.ป.ป. อ้างถึงใน ปทิตตา หวายนันเทียะ, 2560 : 32) ศึกษาเรื่องผลกระทบของคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้าและการรับรู้คุณค่าที่เป็นสื่อกลางออนไลน์ ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์มีผลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของออนไลน์

Zhang and Tang (2006 อ้างถึงใน ปทิตตา หวายนันเทียะ, 2560 : 32) ศึกษาเรื่อง การรับรู้คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้าจากการซื้อสินค้าออนไลน์ ผลการวิจัยพบว่ากลยุทธ์ด้านคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประสบผลสำเร็จ นอกเหนือจากกลยุทธ์ด้านราคา และการออกแบบหน้าเว็บไซต์ โดยที่ปัจจัยสำคัญ 5 ประการที่มีผลต่อคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ การออกแบบเว็บไซต์ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการ ความเชื่อมั่นและความเป็นส่วนตัว ผลที่ได้ในครั้งนั้นมีการนำไปใช้เพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมิติของคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการรับรู้ของลูกค้า

ที่ซื้อสินค้าออนไลน์ การเติบโตของอินเทอร์เน็ตและการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพิ่มสูงขึ้นมาก และเป็นช่องทางใหม่การจัดจำหน่าย และช่องทางของการตลาด

Yang and Tsai (2007 อ้างถึงใน ปทิตตา หวายสันเทียะ, 2560 : 32) ศึกษาเรื่องคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีต่อเว็บไซต์ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-S-QUAL) และ e-RECs-QUAL ส่งผลในเชิงบวกและมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อเว็บไซต์

Jeon (2009 อ้างถึงใน ปทิตตา หวายสันเทียะ, 2560 : 32) ศึกษาผลกระทบการรับรู้คุณภาพการให้บริการบนเว็บไซต์ของลูกค้าในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ของเว็บไซต์มีผลเชิงบวกต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์และส่งผลเชิงบวกต่อไปยังความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

Carlson and Gass (2010 อ้างถึงใน ปทิตตา หวายสันเทียะ, 2560 : 32) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ความพึงพอใจ ทักษะคิดและพฤติกรรมในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์มีผลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจ ทักษะคิด พฤติกรรมและความตั้งใจในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์

Wu (2011 อ้างถึงใน ปทิตตา หวายสันเทียะ, 2560 : 32) ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของคุณภาพเว็บไซต์ต่อความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจค้าปลีกโดยใช้เกณฑ์การประเมินคุณภาพ E-S-QUAL และ E-ResS-QUAL พบว่า การรับรู้และความพึงพอใจของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการบริการอิเล็กทรอนิกส์และส่งผลถึงความภักดีต่อธุรกิจของลูกค้า

Moon (ม.ป.ป. อ้างถึงใน สยาม ชูกร, 2559 : 34) ศึกษาคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยโรดส์ (Rhodes University Library) โดยใช้ LibQUALTM ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 22 ข้อ เกี่ยวข้องกับ 3 ด้าน อันได้แก่ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และสถานที่ของห้องสมุด กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้ใช้บริการ 4 กลุ่ม คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ทุกกลุ่มไม่พึงพอใจกับอาคารของห้องสมุด แต่มีความพึงพอใจเป็นอย่างมากกับการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด และมีความพึงพอใจเล็กน้อยเกี่ยวกับการรับรู้ที่มีต่อบริการของห้องสมุด

Chingang and Lukong (ม.ป.ป. อ้างถึงใน สยาม ชูกร, 2559 : 35) ได้ศึกษาคุณภาพบริการของร้านขายของชำในมหาวิทยาลัยอุเมอา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ตรวจสอบคุณภาพการให้บริการของร้านขายของชำ 2) หาแนวทางในการพัฒนาการบริการจัดการร้านค้าปลีก

แนวทางแก้ไขปัญหา และการพัฒนาร้านค้าปลีกสู่การเจริญเติบโต โดยใช้เครื่องมือ SERVQUAL เป็นเครื่องมือในการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยใช้นักศึกษามหาวิทยาลัยที่ใช้บริการในร้านขายของชำเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 180 คน ผลการวิจัยพบว่า คะแนนการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้า อยู่ในคะแนนช่องว่างเชิงลบแสดงคุณภาพการให้บริการที่ไม่ดีไม่มีความพึงพอใจของลูกค้า ผลการศึกษาโดยภาพรวมคุณภาพบริการถูกมองว่าต่ำ ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้า ต้องปรับปรุงการบริการจึงจะทำให้ลูกค้าพอใจ

คุณภาพบริการขององค์กรอื่น

คุณภาพการบริการของกรมการขนส่งทางบก เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พุทธศักราช 2546 เงินทุนหมุนเวียนเพื่อจัดทำแผนป้ายทะเบียนรถ กรมการขนส่งทางบก ได้กำหนดนโยบายด้านการกำกับดูแลองค์กรที่ดีให้บุคลากรทุกระดับทุกคน ยึดถือเป็นแนวทางการปฏิบัติงานควบคุมกำกับดูแล ระเบียบ ข้อบังคับอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การบริหารงาน และการปฏิบัติงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของ ทุนหมุนเวียนมีความโปร่งใส ชัดเจน เป็นธรรม มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อันจะทำให้ประชาชน เกิดความมั่นใจ ศรัทธา และไว้วางใจในการบริหารงานของเงินทุนหมุนเวียนเพื่อจัดทำแผนป้ายทะเบียนรถ โดยมุ่งเน้นในการปฏิบัติงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี คือ

1. หลักนิติธรรม
2. หลักคุณธรรม
3. หลักความโปร่งใส
4. หลักความมีส่วนร่วม
5. หลักความรับผิดชอบ
6. หลักความคุ้มค่า

ผู้บริหารเงินทุนหมุนเวียนเพื่อจัดทำแผนป้ายทะเบียนรถ เห็นควรให้มีการจัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี ของเงินทุนหมุนเวียนเพื่อจัดทำแผนป้ายทะเบียนรถ เพื่อให้การปฏิบัติราชการมีระบบการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง อันจะเป็นการเสริมสร้างความมั่นใจ ศรัทธา และไว้วางใจจากประชาชน ผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การจัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีจึงได้ยึดหลักการที่สำคัญ เพื่อให้บรรลุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อเป็นนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนสำหรับส่งเสริมธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน และสามารถนำไปปฏิบัติและติดตามผลได้อย่างเป็นรูปธรรม

2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการตรวจสอบธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ของเงินทุนหมุนเวียนเพื่อจัดทำแผนปีายทะเบียนรถ กรมการขนส่งทางบก เพื่อไม่ให้เกิดการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตน อันจะทำให้เกิดความสูญเสียต่อรัฐ สังคม สิ่งแวดล้อม องค์กร ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้ปฏิบัติงานภายในเงินทุนหมุนเวียนเพื่อจัดทำแผนปีายทะเบียนรถ กรมการขนส่งทางบก

3. เพื่อสร้างการยอมรับ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ ความมั่นใจและศรัทธาให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เพื่อแสดงความมุ่งมั่นต่อการบริหารราชการตามหลักธรรมาภิบาล เงินทุนหมุนเวียนเพื่อจัดทำแผนปีายทะเบียนรถ กรมการขนส่งทางบก จึงได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี ประกอบด้วยนโยบายหลัก 4 ด้าน และแนวทางปฏิบัติภายใต้กรอบนโยบายหลัก คือ

- 1) ด้านรัฐ สังคมและ สิ่งแวดล้อม
- 2) ด้านผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 3) ด้านองค์กร และ
- 4) ด้านผู้ปฏิบัติงาน

นโยบายด้านรัฐ สังคมและสิ่งแวดล้อม

นโยบายหลัก

มุ่งมั่นบริหารจัดการ และดำเนินงานด้านการจัดทำแผนปีายทะเบียนรถภายใต้กรอบกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ เพื่อประโยชน์ส่วนรวม ด้วยการกำกับดูแลอย่างโปร่งใส เป็นธรรม มีความปลอดภัย ใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อม

แนวทางปฏิบัติ

- บริหารจัดการอุปสงค์และอุปทานด้านแผนปีายทะเบียนรถให้มีเสถียรภาพ และคุณภาพทางสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อประโยชน์ของรัฐและสังคม
- กำกับดูแลกิจการอย่างโปร่งใส เป็นธรรม เพื่อให้เกิดความปลอดภัย และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

นโยบายด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

นโยบายหลัก

ส่งเสริม สนับสนุนการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แนวทางปฏิบัติ

- ส่งเสริม สนับสนุนความคิดริเริ่มในการแสวงหาช่องทางใหม่ๆ เพื่อเพิ่มประโยชน์ให้แก่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- สร้างกลไก หลักเกณฑ์/แนวทางในการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งช่องทางในการสื่อสารหลายรูปแบบ และง่ายต่อการเข้าถึง
- ดำเนินการความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

นโยบายด้านองค์การ

นโยบายหลัก

ส่งเสริมและพัฒนาระบบบริหารจัดการให้เป็นองค์กรสมรรถนะสูง เข้าสู่มาตรฐานสากล โดยยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล

แนวทางปฏิบัติ

- ส่งเสริม และพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การนำเทคโนโลยี เครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
- ส่งเสริมระบบการประเมินองค์การ

นโยบายด้านผู้ปฏิบัติงาน

นโยบายหลัก

ส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรมีจริยธรรม มีจิตสำนึกในการปฏิบัติงาน พัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง และมีความผูกพันในการทำงาน

แนวทางปฏิบัติ

- มีระบบการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรทุกระดับอย่างทั่วถึง ต่อเนื่อง
- พัฒนาสถานที่ปฏิบัติงานให้มีสภาพแวดล้อมที่ดี
- สร้างความผูกพันและยกระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
- ส่งเสริมให้บุคลากรมีจิตสำนึก ความรับผิดชอบ คุณธรรมและจริยธรรม
- ส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนางาน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่องคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นตอนการศึกษา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. แหล่งข้อมูลในการศึกษา
4. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ขั้นตอนการศึกษา

การศึกษารื่องคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจ ได้กำหนดขั้นตอนการศึกษา ดังนี้

1. ศึกษาหลักการ แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดกรอบแนวคิด ปัญหา และวัตถุประสงค์ในการศึกษา
3. กำหนดกลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา
4. สร้างเครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูลการวิจัยร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษา
5. นำเครื่องมือเสนออาจารย์ที่ปรึกษาดูตรวจสอบเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น
6. ทดสอบเครื่องมือกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริงที่ใช้ในการศึกษา (Try out)
7. ดำเนินการส่งเครื่องมือให้กลุ่มตัวอย่าง และเก็บรวบรวมข้อมูล

8. วิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลข้อมูล
9. สรุปและรายงานผลการศึกษา

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือ ผู้ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ จำนวน 2 ตำแหน่ง คือ ตำแหน่งพนักงานไต่สวน และเจ้าพนักงานตรวจสอบทรัพย์สิน ทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค (ภาค 1-9) รวมจำนวน 1,084 คน (อ้างอิงจากระบบคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ระดับสำนัก ของสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ)

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนข้าราชการของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

สังกัด	ประชากร (คน)	ตำแหน่ง พนักงานไต่สวน (คน)	ตำแหน่ง เจ้าพนักงานตรวจสอบ ทรัพย์สิน(คน)
สำนักงาน ป.ป.ช. (ส่วนกลาง)	336	236	100
สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 1 (ส่วนภูมิภาค)	96	69	27
สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 2 (ส่วนภูมิภาค)	63	44	19
สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 3 (ส่วนภูมิภาค)	97	65	32
สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 4 (ส่วนภูมิภาค)	122	86	36
สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 5 (ส่วนภูมิภาค)	80	53	27
สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 (ส่วนภูมิภาค)	74	48	26
สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 7 (ส่วนภูมิภาค)	70	46	24
สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 8 (ส่วนภูมิภาค)	81	55	26
สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 9 (ส่วนภูมิภาค)	65	41	24
รวม	1,084	743	341

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่มที่เป็นตัวแทนของตำแหน่งพนักงาน ใต้สวนและเจ้าพนักงานตรวจสอบทรัพย์สินทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค กำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ณ ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะได้ สุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของตำแหน่งพนักงาน ใต้สวนและเจ้าพนักงานตรวจสอบทรัพย์สิน ตามสูตร

$$\begin{aligned} \text{สูตร} \quad n &= \frac{N}{1+N(e)^2} \\ n &= \frac{1,084}{1+1,084(0.05)^2} \\ n &= \frac{1,084}{3.71} \\ n &= 292.18 \text{ (จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 293 คน)} \end{aligned}$$

โดยที่

$$\begin{aligned} n &= \text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง} \\ N &= \text{จำนวนประชากรทั้งหมด} \\ e &= \text{ขนาดของความคลาดเคลื่อนที่กำหนด 0.05} \end{aligned}$$

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ มีอย่างน้อยจำนวน 293 คน โดยผู้ศึกษาใช้ การสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional Sampling) ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 แสดงการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional Sampling)

สังกัด	ประชากร (คน)	กลุ่ม ตัวอย่าง (คน)	ตำแหน่ง พนักงาน ได้ส่วน (คน)	ตำแหน่ง เจ้าพนักงาน ตรวจสอบ ทรัพย์สิน (คน)
สำนักงาน ป.ป.ช. (ส่วนกลาง) (ได้ส่วน=236 คน , ตรวจสอบฯ=100 คน)	336	91	64	27
สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 1 (ส่วนภูมิภาค) (ได้ส่วน=69 คน , ตรวจสอบฯ=27 คน)	96	26	19	7
สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 2 (ส่วนภูมิภาค) (ได้ส่วน=44 คน , ตรวจสอบฯ=19 คน)	63	17	12	5
สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 3 (ส่วนภูมิภาค) (ได้ส่วน=65 คน , ตรวจสอบฯ=32 คน)	97	26	17	9
สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 4 (ส่วนภูมิภาค) (ได้ส่วน=86 คน , ตรวจสอบฯ=36 คน)	122	33	23	10
สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 5 (ส่วนภูมิภาค) (ได้ส่วน=53 คน , ตรวจสอบฯ=27 คน)	80	22	15	7
สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 6 (ส่วนภูมิภาค) (ได้ส่วน=48 คน , ตรวจสอบฯ=26 คน)	74	20	13	7
สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 7 (ส่วนภูมิภาค) (ได้ส่วน=46 คน , ตรวจสอบฯ=24 คน)	70	19	12	7
สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 8 (ส่วนภูมิภาค) (ได้ส่วน=55 คน , ตรวจสอบฯ=26 คน)	81	22	15	7
สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 9 (ส่วนภูมิภาค) (ได้ส่วน=41 คน , ตรวจสอบฯ=24 คน)	65	17	11	6
รวม	1,084	293	201	92

3. แหล่งข้อมูลในการศึกษา

แหล่งข้อมูลในการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

3.1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้มาจากการค้นคว้า ข้อมูลจากบทความ บทสัมภาษณ์ เอกสารขององค์กร เอกสารวิชาการ วารสาร นิตยสาร รวมทั้งเว็บไซต์ เพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ โดยนำผลที่ได้มาทำการเปรียบเทียบ และวิเคราะห์ความแตกต่าง ความคล้ายคลึงกันระหว่างผลการศึกษาที่ได้และเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อที่จะทราบถึงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

3.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้มาจากการสำรวจความคิดเห็น โดยการแจกแบบสอบถามกับเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินจำนวน 2 ตำแหน่ง คือ พนักงานไตสวนและเจ้าพนักงานตรวจสอบทรัพย์สิน ซึ่งแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

4. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

4.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้ศึกษาได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือโดยศึกษาเอกสารวิชาการและจากงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง มีขั้นตอนดังนี้

- ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- กำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือ
- สร้างเครื่องมือ จากกรอบเนื้อหาในคำจำกัดความของศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา
- เสนอร่างเครื่องมือต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของ

อาจารย์ที่ปรึกษา

- นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้อง และความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาหรือไม่

- นำแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์ที่ผ่านความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิไปทดสอบความเชื่อมั่น

- นำแบบสอบถามที่ทดสอบมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Alpha-Coefficient) ซึ่งโดยหลักการจะต้องมีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงใช้ได้

- นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บรวบรวมข้อมูล

4.2 ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ โดยถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับ การศึกษา และสังกัด เป็นคำถามลักษณะปลายปิด ให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ จำนวน 7 ด้าน ประกอบด้วย

- 1) ด้านความสะดวก
- 2) ด้านความรวดเร็ว
- 3) ด้านความประหยัด
- 4) ด้านความเรียบง่าย
- 5) ด้านความปลอดภัยของข้อมูล
- 6) ด้านความน่าเชื่อถือ
- 7) ด้านความถูกต้อง

โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ทสเกล (Likert Scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 23 ข้อ มีเกณฑ์การให้น้ำหนักของคะแนน ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง มีระดับคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สิน และหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ มากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง มีระดับคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สิน และหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ มาก
- 3 คะแนน หมายถึง มีระดับคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สิน และหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง มีระดับคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สิน และหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ น้อย
- 1 คะแนน หมายถึง มีระดับคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สิน และหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด 1 ข้อ และปลายเปิด (Open-ended Questions) 2 ข้อ รวมทั้งสิ้น 3 ข้อ ให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนา ปัญหาและข้อเสนอแนะ

4.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เพื่อให้เครื่องมือมีความถูกต้อง ผู้ศึกษาจึงได้ตรวจสอบความตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ดังนี้

4.3.1 การตรวจสอบความตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ คือ รองศาสตราจารย์ ดร.เสนห์ จุ้ยโต และผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย อาจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม และนางสาววิไล วงษ์ภักดี เจ้าพนักงานตรวจสอบทรัพย์สินปฏิบัติการ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ประจำจังหวัดนครราชสีมา

4.3.2 การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระและผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้ โดยทดลองใช้ (Try out) กับเจ้าหน้าที่ตำแหน่งพนักงานไตสวนและเจ้าพนักงานตรวจสอบทรัพย์สินของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ประจำจังหวัดนครราชสีมา บุริรัมย์ และสุรินทร์ จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Alpha-Coefficient) ซึ่งโดยหลักการจะต้องมีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงใช้ได้ จากการตรวจสอบความเชื่อมั่น พบว่ามีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.968 ถือว่าค่าถามอยู่ในเกณฑ์ที่เชื่อถือได้

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษารั้งนี้ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

5.1 ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยประสานตัวแทนเจ้าหน้าที่ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค (ภาค 1-9) ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยจัดส่งแบบสอบถามให้กับตัวแทนเจ้าหน้าที่ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค กลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ตามสูตรของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่าง 293 คน ผู้ศึกษาดำเนินการแจกแบบสอบถามจำนวน 300 ชุด เพื่อเป็นการสำรองแบบสอบถามที่อาจจะได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ จากแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาปรากฏว่าเป็นแบบสอบถามที่ครบถ้วนสมบูรณ์ทั้ง 300 ชุด

5.2 รวบรวมแบบสอบถามแล้วเสร็จ นำมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์จัดทำคู่มือลงรหัสและบันทึกข้อมูลเพื่อทำผลการศึกษาต่อไป

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามหลังจากทำการตรวจสอบความครบถ้วน สมบูรณ์ของคำตอบ และทำการลงรหัสข้อมูลให้เป็นตัวเลขทั้งหมดแล้ว จึงนำข้อมูลที่ลงรหัสไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ ในการประมวลผลข้อมูลและจัดทำตารางวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อนำเสนอข้อมูลและสรุปการศึกษา ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าสถิติ ซึ่งประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) พร้อมทั้งนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของตารางประกอบการบรรยายและสรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ โดยใช้วิธีประมวลผลตามหลักสถิติเชิงพรรณนา นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย โดยกำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ ดังนี้

ช่วงค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.51 – 5.00	มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก
2.51 – 3.50	มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย
1.0 – 1.50	มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการพัฒนา เพื่อการปรับปรุงเป็นข้อคำถามที่มีลักษณะปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมหรืออื่นๆ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา

7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้คือ สถิติพรรณนา และสถิติอนุมาน

7.1 **สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics)** ใช้สำหรับการอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ระดับคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

7.2 **สถิติอนุมาน (Inferential Statistics)** ใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐาน สถิติที่ใช้ คือ การทดสอบค่าที (T-test) ในกรณีเปรียบเทียบตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ในกรณีเปรียบเทียบตัวแปรอิสระตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบความต่างกันเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ (Sheffe's)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ผู้ศึกษาแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อสารความหมายที่ตรงกัน ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ตารางประกอบ การวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบค่าที (t-test)
P	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
SS	แทน	ค่าผลรวมกำลังสองของคะแนน (Sum of squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมกำลังสองของคะแนน (Mean of Square)
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
P-value	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่คำนวณได้
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ด้วยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ โดยใช้

สถิติแบบ One – Way ANOVA เมื่อพบความต่างกันของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ทำการทดสอบความต่างกันแบบรายคู่ด้วยวิธี S - method ของเชฟเฟ (Scheffe)

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลปรากฏผล

ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าจำนวน และค่าร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

	ปัจจัยส่วนบุคคล	n = 300	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ			
	1. ชาย	165	55.00
	2. หญิง	135	45.00
	รวม	300	100
อายุ			
	1. ไม่เกิน 25 ปี	2	0.7
	2. 26 – 30 ปี	32	10.7
	3. 31 – 35 ปี	105	35.0
	4. 36 – 40 ปี	96	32.0
	5. 41 – 45 ปี	52	17.3
	6. 46 ปีขึ้นไป	13	4.3
	รวม	300	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	n = 300	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตำแหน่ง		
1. พนักงานได้สว่น	202	67.3
2. เจ้าพนักงานตรวจสอบทรัพย์สิน	98	32.7
รวม	300	100
ระดับ		
1. ต่ำ	95	31.7
2. กลาง	88	29.3
3. สูง	11	3.7
4. ปฏิบัติการ	44	14.7
5. ชำนาญการ	46	15.3
6. ชำนาญการพิเศษ	6	2.0
7. เชี่ยวชาญ	10	3.3
รวม	300	100
การศึกษา		
1. ปริญญาตรี	159	53.0
2. ปริญญาโท	138	46.0
3. สูงกว่าปริญญาโท	3	1.0
รวม	300	100
สังกัด		
1. ส่วนกลาง	96	32.0
2. ส่วนภูมิภาค	204	68.0
รวม	300	100

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ จำนวน 300 คน จำแนกตามตัวแปร ได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือเพศชาย มีจำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 55 รองลงมาคือเพศหญิง มีจำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 45

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดอยู่ในช่วงอายุ 31-35 ปี มีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 35 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 36-40 ปี มีจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 32 ช่วงอายุ 41-45 ปี มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 ช่วงอายุ 26-30 ปี มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 ช่วงอายุ 46 ปีขึ้นไป มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 และช่วงอายุไม่เกิน 25 ปี มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ

ตำแหน่ง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือตำแหน่งพนักงานใต้สวน มีจำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 67.3 รองลงมา คือ ตำแหน่งเจ้าพนักงานตรวจสอบทรัพย์สิน มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7

ระดับ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือระดับต้น มีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 คน รองลงมาคือระดับกลาง มีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 ระดับชำนาญการ มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 ระดับปฏิบัติการ มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7 ระดับสูง มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 ระดับเชี่ยวชาญ มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ระดับชำนาญการพิเศษ มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

การศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดอยู่ในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0 รองลงมาคือปริญญาโท มีจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 และสูงกว่าปริญญาโท มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

สังกัด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดสังกัดส่วนภูมิภาค มีจำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 68.0 รองลงมาคือสังกัดส่วนกลาง มีจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0

**ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สิน
และหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกัน
และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ**

ข้อมูลคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ โดยภาพรวมและรายด้าน

การให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของ พนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ		ระดับคุณภาพการให้บริการ			
		\bar{x}	S.D.	แปลค่า	อันดับ
1	ด้านความสะดวก	3.95	0.76	มาก	5
2	ด้านความรวดเร็ว	3.93	0.78	มาก	6
3	ด้านความประหยัด	4.19	0.83	มาก	1
4	ด้านความเรียบง่าย	3.53	0.87	มาก	7
5	ด้านความปลอดภัยของข้อมูล	4.04	0.74	มาก	4
6	ด้านความน่าเชื่อถือ	4.10	0.73	มาก	2
7	ด้านความถูกต้อง	4.06	0.68	มาก	3
รวม		3.97	0.63	มาก	

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.97 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 7 ด้าน โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- ด้านความประหยัด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83
 ด้านความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73
 ด้านความถูกต้อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68
 ด้านความปลอดภัยของข้อมูล ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74
 ด้านความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76
 ด้านความรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78
 ด้านความเรียบง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.87

ตารางที่ 4.3 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการ
 ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกัน
 และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ รายงาน และรายชื่อ

	การให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของ พนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ	ระดับคุณภาพการให้บริการ n = 300			
		\bar{x}	S.D.	แปลค่า	อันดับ
ด้านความสะดวก					
1	ลดภาระการเดินทางไปยื่นบัญชีทรัพย์สิน และหนี้สิน	4.32	0.86	มาก	1
2	มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกใน การยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินที่เพียงพอ	3.76	0.91	มาก	*2
3	สถานที่ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน มีความเหมาะสม	3.76	0.91	มาก	*2
รวม		3.95	0.76	มาก	

หมายเหตุ * หมายถึง อันดับที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ พบว่า คุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและ
 หนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ
 โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และส่วนเบี่ยงเบน
 มาตรฐานเท่ากับ 0.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า มีระดับมากที่สุด 3 ข้อ ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย
 มากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ข้อ 1 ลดภาระการเดินทาง ไปยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.86 รองลงมาคือ ข้อ 2 มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินที่เพียงพอ และข้อ 3 สถานที่ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินมีความเหมาะสม ซึ่งทั้ง 2 ข้อได้ค่าเท่ากัน คือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.91

ตารางที่ 4.4 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ รายด้านและรายข้อ

การให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของ พนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ด้านความรวดเร็ว	ระดับคุณภาพการให้บริการ n = 300			
	\bar{x}	S.D.	แปลค่า	อันดับ
1 การยื่นผ่านระบบสามารถดำเนินการยื่นบัญชี ทรัพย์สินและหนี้สินได้ตลอด 24 ชั่วโมง	4.04	0.92	มาก	2
2 การแนบเอกสารประกอบการยื่นบัญชี ทรัพย์สินและหนี้สินสามารถทำได้ในทันที	3.71	1.04	มาก	4
3 สามารถลดระยะเวลาในการรับบริการจาก เจ้าหน้าที่ผู้รับแบบการยื่นบัญชีทรัพย์สินและ หนี้สิน	4.19	0.87	มาก	1
4 มีการยื่นยื่นเมื่อทำรายการยื่นบัญชีทรัพย์สิน และหนี้สินเสร็จสิ้นในทันที	4.01	0.89	มาก	3
5 การดำเนินการติดตามผลรวดเร็วภายในเวลาที่ กำหนด	3.69	0.91	มาก	5
รวม	3.93	0.78	มาก	

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ พบว่า คุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 5 ข้อ พบว่า ทั้ง 5 ข้ออยู่ในระดับมาก ซึ่งเรียงลำดับ

จากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ข้อ 3 สามารถลดระยะเวลาในการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้รับแบบการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.87 ข้อ 1 การยื่นผ่านระบบสามารถดำเนินการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินได้ตลอด 24 ชั่วโมง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.92 ข้อ 4 มีการยื่นยันเมื่อทำรายการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินเสร็จสิ้นในทันที ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.89 ข้อ 2 การแนบเอกสารประกอบการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินสามารถทำได้ในทันทีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.04 ข้อ 5 การดำเนินการติดตามผลรวดเร็วภายในเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.91ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ รายงานและรายชื่อ

การให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ด้านความประหยัด	ระดับคุณภาพการให้บริการ n = 300			
	\bar{x}	S.D.	แปลค่า	อันดับ
1 การยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินผ่านระบบทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์	4.29	0.84	มาก	2
2 การยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินผ่านระบบทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นบัญชี	4.31	0.90	มาก	1
3 การยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินผ่านระบบทำให้ประหยัดเวลา	3.97	1.01	มาก	3
รวม	4.19	0.83	มาก	

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ พบว่า คุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 3 ข้อ พบว่า มีระดับมากที่สุดทั้ง 3 ข้อ ซึ่งเรียงลำดับ

จากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ข้อ 2 การยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินผ่านระบบทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นบัญชีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.90 รองลงมาคือข้อ 1 การยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินผ่านระบบทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84 และข้อ 3 การยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินผ่านระบบทำให้ประหยัดเวลาค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.01 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ รายด้านและรายชื่อ

การให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของ พนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ด้านความเรียบง่าย	ระดับคุณภาพการให้บริการ n = 300			
	\bar{x}	S.D.	แปลค่า	อันดับ
1 สามารถกรอกข้อมูลการยื่นบัญชี ทรัพย์สินและหนี้สินลงในแบบฟอร์ม ผ่านระบบ	3.79	0.88	มาก	1
2 การเข้าระบบการยื่นบัญชีทรัพย์สิน และหนี้สินโดยใช้รหัสผ่านสามารถ ดำเนินการได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก	3.44	1.02	ปานกลาง	2
3 ระบบการยื่นบัญชีทรัพย์สินและ หนี้สิน (ODS) เข้าใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	3.35	0.99	ปานกลาง	3
รวม	3.53	0.87	มาก	

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ พบว่า คุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า มีระดับมากจำนวน 1 ข้อ และระดับปานกลาง

จำนวน 2 ข้อ ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ข้อ 1 สามารถกรอกข้อมูลการขึ้นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินลงในแบบฟอร์มผ่านระบบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88 รองลงมาคือ ข้อ 2 การเข้าระบบการขึ้นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินโดยใช้รหัสผ่านสามารถดำเนินการได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.02 ข้อ 3 ระบบการขึ้นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน (ODS) เข้าใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.99 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการขึ้นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ รายงานและรายชื่อ

การให้บริการขึ้นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของ พนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ด้านความปลอดภัยของข้อมูล	ระดับคุณภาพการให้บริการ			
	\bar{x}	S.D.	แปลค่า	อันดับ
1 มีระบบการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลโดยใช้ User name และ Password ของผู้ขึ้นบัญชี ทรัพย์สินและหนี้สินเท่านั้น	4.11	0.82	มาก	2
2 มีการส่งรหัสผ่านแบบใช้ครั้งเดียว (OTP) ไปยังหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ขึ้น บัญชีที่ได้ลงทะเบียนไว้ เพื่อเข้าสู่ระบบ	4.15	0.86	มาก	1
3 มีระบบป้องกันการโจรกรรมข้อมูลการ ขึ้นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน	3.84	0.83	มาก	3
รวม	4.04	0.74	มาก	

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ พบว่า คุณภาพการให้บริการขึ้นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 3 ข้อ พบว่า มีระดับมากที่สุดทั้ง 3 ข้อ ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ข้อ 2 มีการส่งรหัสผ่านแบบใช้ครั้งเดียว (OTP) ไปยังหมายเลข

โทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ยื่นบัญชีที่ได้ลงทะเบียนไว้ เพื่อเข้าสู่ระบบมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.86 รองลงมาคือข้อ 1 ระบบการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลโดยใช้ User name และ Password ของผู้ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินเท่านั้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82 ข้อ 3 มีระบบป้องกันการโจรกรรมข้อมูลการยื่นบัญชีทรัพย์สิน และหนี้สิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการ ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ รายงานและรายชื่อ

การให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของ พนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ด้านความน่าเชื่อถือ	ระดับคุณภาพการให้บริการ n = 300			
	\bar{x}	S.D.	แปลค่า	อันดับ
1 เจ้าหน้าที่มีจรรยาบรรณในการปฏิบัติหน้าที่	4.13	0.81	มาก	1
2 สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ มีการ ดำเนินการอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้	4.10	0.83	มาก	2
3 ข้อมูลจากระบบสามารถนำมาอ้างอิงตาม กฎหมายได้	4.07	0.78	มาก	3
รวม	4.10	0.73	มาก	

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ พบว่า คุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 3 ข้อ พบว่า มีระดับมากที่สุดทั้ง 3 ข้อ ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ข้อ 1 เจ้าหน้าที่มีจรรยาบรรณในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81 รองลงมาคือข้อ 2 สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ มีการดำเนินการอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83 ข้อ 3 ข้อมูลจากระบบสามารถนำมาอ้างอิงตาม
กฎหมายได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการ
ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกัน
และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ รายงาน และรายชื่อ

การให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน ของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ด้านความถูกต้อง	ระดับคุณภาพการให้บริการ n = 300			
	\bar{x}	S.D.	แปลค่า	อันดับ
1 มีการกรอกข้อมูลลงในแบบการยื่นบัญชีทรัพย์สิน และหนี้สิน ได้ถูกต้อง ครบถ้วน	3.96	0.83	มาก	3
2 มีการกรอกข้อมูลลงในแบบการยื่นบัญชีทรัพย์สิน และหนี้สินตามความเป็นจริง	4.11	0.73	มาก	1
3 ข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลตรงตามข้อมูลที่ กรอก	4.10	0.72	มาก	2
รวม	4.06	0.68	มาก	

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ พบว่า คุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและ
หนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ
โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐานเท่ากับ 0.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อทั้ง 3 ข้อ พบว่า มีระดับมากที่สุดทั้ง 3 ข้อ ซึ่งเรียงลำดับจาก
ค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ข้อ 2 มีการกรอก ข้อมูลลงในแบบการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน
ตามความเป็นจริง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 รองลงมาคือข้อ 3
ข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลตรงตามข้อมูลที่กรอก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
เท่ากับ 0.72 ข้อ 1 มีการกรอกข้อมูลลงในแบบการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน ได้ถูกต้องครบถ้วน
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน
ของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการ
ทุจริตแห่งชาติ

โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม เพศ ตำแหน่ง สังกัด โดยใช้สถิติแบบ t – test และ
เปรียบเทียบความต่างกัน จำแนกตาม อายุ ระดับ การศึกษา โดยใช้สถิติแบบ One – way ANOVA
เมื่อพบความต่างกันของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทำการทดสอบความ
แตกต่างรายคู่ด้วยวิธี S - method ของเชฟเฟ (Scheffe)

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและ
หนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ
โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ ตำแหน่ง สังกัด เปรียบเทียบความต่างระหว่างช่วง อายุ ระดับ
การศึกษา ดังตารางที่ 4.10 - 4.12

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงาน
เจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ
ระหว่างเพศ

คุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สิน และหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ	ชาย n = 165		หญิง n = 135		t	p
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
1 ด้านความสะดวก	3.89	.76	4.01	.76	-1.30	.20
2 ด้านความรวดเร็ว	3.95	.78	3.90	.77	.52	.60
3 ด้านความประหยัด	4.20	.87	4.19	.78	.13	.90
4 ด้านความเรียบง่าย	3.53	.87	3.53	.87	.01	.99
5 ด้านความปลอดภัยของข้อมูล	4.09	.66	3.97	.82	1.49	.14
6 ด้านความน่าเชื่อถือ	4.06	.71	4.14	.76	-.84	.40
7 ด้านความถูกต้อง	4.03	.65	4.08	.72	-.59	.55
รวม	3.97	.62	3.97	.65	-.09	.93

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ระหว่างเพศชายและเพศหญิง พบว่า ผู้ยื่นบัญชีที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติในภาพรวมต่างกันอย่างไม่มีความสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวก ความรวดเร็ว ความประหยัด ความเรียบง่าย ความปลอดภัยของข้อมูล ความน่าเชื่อถือ และความถูกต้อง ต่างกันอย่างไม่มีความสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ระหว่างตำแหน่ง

คุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ	พนักงานใต้สวน n = 202		เจ้าพนักงานตรวจสอบทรัพย์สิน n = 98		t	p
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
1 ด้านความสะดวก	3.94	.73	3.96	.83	-.14	.89
2 ด้านความรวดเร็ว	3.98	.75	3.82	.83	1.62	.11
3 ด้านความประหยัด	4.23	.84	4.11	.81	1.16	.25
4 ด้านความเรียบง่าย	3.57	.86	3.43	.88	1.36	.17
5 ด้านความปลอดภัยของข้อมูล	4.02	.78	4.06	.67	-.36	.72
6 ด้านความน่าเชื่อถือ	4.03	.77	4.23	.63	-2.29	.02*
7 ด้านความถูกต้อง	4.03	.68	4.10	.69	-.76	.45
รวม	3.97	.65	3.96	.60	.19	.85

*มีความสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ระหว่างตำแหน่งพนักงานใต้สวนและเจ้าพนักงานตรวจสอบทรัพย์สิน พบว่าคุณภาพการให้บริการที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ในภาพรวมต่างกันอย่างไม่มียัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มี 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวก ความรวดเร็ว ความประหยัด ความเรียบง่าย ความปลอดภัยของข้อมูล และความถูกต้อง ต่างกันอย่างไม่มียัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อีก 1 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ระหว่างสังกัด

คุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สิน และหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ	ส่วนกลาง n = 96		ส่วนภูมิภาค n = 204		t	p
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
1 ด้านความสะดวก	3.76	.76	4.04	.75	-2.99	.00*
2 ด้านความรวดเร็ว	3.75	.81	4.01	.75	-2.73	.01*
3 ด้านความประหยัด	4.06	.95	4.25	.76	-1.87	.06
4 ด้านความเรียบง่าย	3.38	.90	3.60	.85	-2.04	.04*
5 ด้านความปลอดภัยของข้อมูล	3.83	.83	4.13	.68	-3.12 *	.00 *
6 ด้านความน่าเชื่อถือ	3.93	.78	4.18	.70	-2.79	.01*
7 ด้านความถูกต้อง	3.91	.76	4.12	.64	-2.56	.01*
รวม	3.80	.70	4.05	.58	-3.17	.00*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ระหว่างสังกัดส่วนกลางและส่วนภูมิภาค พบว่า คุณภาพการให้บริการที่มีสังกัดต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ในภาพรวมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มี 1 ด้าน ได้แก่ ด้านความประหยัด ต่างกันอย่างไม่มีความสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมี 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวก ความรวดเร็ว ความเรียบง่าย ความปลอดภัยของข้อมูล ความน่าเชื่อถือ และความถูกต้อง ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ โดยภาพรวมเป็นรายด้าน จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านความสะดวก					
ระหว่างกลุ่ม	5	3.41	.68	1.17	.32
ภายในกลุ่ม	294	171.07	.58		
รวม	299	174.48			
ด้านความรวดเร็ว					
ระหว่างกลุ่ม	5	3.15	.63	1.04	.39
ภายในกลุ่ม	294	177.64	.60		
รวม	299	180.79			
ด้านความประหยัด					
ระหว่างกลุ่ม	5	3.62	.72	1.05	.39
ภายในกลุ่ม	294	202.08	.69		
รวม	299	205.69			

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านความเรียบง่าย					
ระหว่างกลุ่ม	5	7.49	1.50	2.01	.08
ภายในกลุ่ม	294	218.63	.74		
รวม	299	226.12			
ด้านความปกติของข้อมูล					
ระหว่างกลุ่ม	5	5.85	1.17	2.17	.06
ภายในกลุ่ม	294	158.44	.54		
รวม	299	164.29			
ด้านความน่าเชื่อถือ					
ระหว่างกลุ่ม	5	7.66	1.53	2.96	.01*
ภายในกลุ่ม	294	152.09	.52		
รวม	299	159.75			
ด้านความถูกต้อง					
ระหว่างกลุ่ม	5	5.10	1.02	2.22	.05*
ภายในกลุ่ม	294	134.87	.46		
รวม	299	139.96			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	5	4.38	.877	2.23	.05*
ภายในกลุ่ม	294	115.64	.39		
รวม	299	120.02			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการเปรียบเทียบการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ โดยภาพรวมเป็นรายด้านจำแนกตามอายุ พบว่า ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มี 2 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความถูกต้อง

ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอีก 5 ด้าน คือ ด้านความสะดวก ด้านความรวดเร็ว ด้านความประหยัด ด้านความเรียบง่าย และด้านความปลอดภัยของข้อมูล ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบความต่างกันเป็นรายคู่ด้วยวิธี S-method ของเซฟเฟ (Scheffe) ผลการทดสอบพบว่าด้านความน่าเชื่อถือและความถูกต้อง ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.14 คุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ โดยภาพรวมเป็นรายด้าน จำแนกตามระดับ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านความสะดวก					
ระหว่างกลุ่ม	6	4.08	.68	1.17	1.17
ภายในกลุ่ม	293	170.40	.58		
รวม	299	174.48			
ด้านความรวดเร็ว					
ระหว่างกลุ่ม	6	4.38	.73	1.21	.30
ภายในกลุ่ม	293	176.40	.60		
รวม	299	180.79			
ด้านความประหยัด					
ระหว่างกลุ่ม	6	3.21	.54	.77	.59
ภายในกลุ่ม	293	202.48	.69		
รวม	299	205.69			
ด้านความเรียบง่าย					
ระหว่างกลุ่ม	6	2.76	.46	.60	.73
ภายในกลุ่ม	293	223.36	.76		
รวม	299	226.12			

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านความปลอดภัยของข้อมูล					
ระหว่างกลุ่ม	6	1.53	.26	.46	.84
ภายในกลุ่ม	293	162.76	.56		
รวม	299	164.29			
ด้านความน่าเชื่อถือ					
ระหว่างกลุ่ม	6	4.87	.81	1.53	.17
ภายในกลุ่ม	293	154.89	.53		
รวม	299	159.75			
ด้านความถูกต้อง					
ระหว่างกลุ่ม	6	.75	.12	.26	.95
ภายในกลุ่ม	293	139.22	.48		
รวม	299	139.96			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	6	.73	.12	.30	.94
ภายในกลุ่ม	293	119.29	.41		
รวม	299	120.02			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ โดยภาพรวมเป็นรายด้านจำแนกตามระดับ พบว่า ผู้ยื่นบัญชีที่มีระดับต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และหากพิจารณาทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านความสะดวก ด้านความรวดเร็ว ด้านความประหยัด ด้านความเรียบง่าย ด้านความปลอดภัยของข้อมูล ด้านความน่าเชื่อถือและด้านความถูกต้อง ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.15 คุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ โดยภาพรวมเป็นรายด้าน จำแนกตามการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านความสะอาด					
ระหว่างกลุ่ม	2	2.83	1.41	2.45	.09
ภายในกลุ่ม	297	171.65	.58		
รวม	299	174.48			
ด้านความรวดเร็ว					
ระหว่างกลุ่ม	2	1.87	.93	1.55	.21
ภายในกลุ่ม	297	178.92	.60		
รวม	299	180.79			
ด้านความประหยัด					
ระหว่างกลุ่ม	2	2.66	1.33	1.94	.15
ภายในกลุ่ม	297	203.04	.68		
รวม	299	205.69			
ด้านความเรียบง่าย					
ระหว่างกลุ่ม	2	1.59	.79	1.05	.35
ภายในกลุ่ม	297	224.54	.76		
รวม	299	226.12			
ด้านความปลอดภัยของข้อมูล					
ระหว่างกลุ่ม	2	1.36	.68	1.24	.29
ภายในกลุ่ม	297	162.93	.55		
รวม	299	164.29			
ด้านความน่าเชื่อถือ					
ระหว่างกลุ่ม	2	1.35	.68	1.27	.28
ภายในกลุ่ม	297	158.40	.53		
รวม	299	159.75			

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านความถูกต้อง					
ระหว่างกลุ่ม	2	.05	.03	.05	.95
ภายในกลุ่ม	297	139.91	.47		
รวม	299	139.96			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	2	1.43	.71	1.78	.17
ภายในกลุ่ม	297	118.60	.40		
รวม	299	120.02			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ โดยภาพรวมเป็นรายด้านจำแนกตามการศึกษา พบว่า ผู้ยื่นบัญชีที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หากพิจารณาทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านความสะดวก ด้านความรวดเร็ว ด้านความประหยัด ด้านความเรียบง่าย ด้านความปลอดภัยของข้อมูล ด้านความน่าเชื่อถือและด้านความถูกต้อง ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

4.1 ในการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินผ่านระบบท่านมีปัญหา/อุปสรรค หรือไม่ เห็นควรปรับปรุงอย่างไร

จากการศึกษาพบว่า การยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินผ่านระบบนั้น มีปัญหา/อุปสรรค และแนวทางการปรับปรุง โดยสรุปจากจำนวนผู้ตอบแสดงความคิดเห็นจากมากไปน้อย ดังนี้

ตารางที่ 4.16 ค่าความถี่ของแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน
ผ่านระบบ

แนวทางการพัฒนา	ความถี่	อันดับ
1 ระบบมีความซับซ้อน ใช้งานยาก และไม่ค่อยเสถียร ควรพัฒนาระบบให้มีการใช้งานได้ง่ายขึ้น ใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง ไม่มีค้างหรือสะดุด	42	1
2 การแนบไฟล์เอกสารทำได้ยาก โดยเฉพาะไฟล์ที่มีขนาดใหญ่บางครั้งไม่สามารถอัปโหลดไฟล์เข้าระบบได้ และไม่สามารถอัปโหลดไฟล์รูปภาพจากมือถือได้ ควรพัฒนาระบบให้สามารถอัปโหลดไฟล์เอกสารที่มีขนาดใหญ่ได้ รวมถึงสามารถอัปโหลดไฟล์จากมือถือได้ด้วย	23	2
3 เจ้าหน้าที่ผู้ยื่นบัญชียังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องหมวดหมู่ของรายการทรัพย์สินและหนี้สิน ระบบควรมีคำอธิบายในแต่ละรายการให้ผู้ยื่นบัญชีสามารถกรอกข้อมูลได้ถูกต้อง นอกจากนี้แล้วควรมีการอบรมให้กับเจ้าหน้าที่และมีคู่มือประกอบการยื่นบัญชี	14	3
4 การส่งรหัสผ่านแบบใช้ครั้งเดียว (OTP) ผ่านโทรศัพท์มือถือมีความล่าช้า ควรพัฒนาระบบให้มีการส่งรหัสผ่านในทันที เพื่อความรวดเร็วในการยื่นบัญชี	5	4
5 รหัสผ่านมีทั้งอักษรอังกฤษ โรมัน และสัญลักษณ์ต่างๆ ยากต่อการพิมพ์และจดจำ ควรใช้ตัวเลข 4 - 6 หลัก เหมือนรหัสเอทีเอ็มหรือรหัสอื่นทั่วไป จะสะดวกมากขึ้น	4	5

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการยื่น บัญชีทรัพย์สินและหนี้สินผ่านระบบ ในภาพรวมมีผู้แสดงความคิดเห็นในเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีจำนวน 88 คน สามารถจำแนกจากมากไปหาน้อย โดยพบว่า เรื่องของการใช้งานระบบมีความซับซ้อน ใช้งานยาก และไม่ค่อยเสถียร ควรพัฒนาระบบให้มีการใช้งานได้ง่ายขึ้น ใช้งานได้อย่างต่อเนื่องไม่มีค้างหรือสะดุด มีผู้แสดงความคิดเห็นมากที่สุดจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 47.73 รองลงมาคือ เรื่องการแนบไฟล์เอกสารทำได้ยาก โดยเฉพาะไฟล์ที่มีขนาดใหญ่บางครั้งไม่สามารถอัปโหลดไฟล์เข้าระบบได้ และไม่สามารถอัปโหลดไฟล์รูปภาพจากมือถือได้ ควรพัฒนาระบบให้สามารถอัปโหลดไฟล์เอกสารที่มีขนาดใหญ่ได้ รวมถึงสามารถอัปโหลดไฟล์จากมือถือได้ด้วย มีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 26.14 เรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ยื่นบัญชียังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องหมวดหมู่ของรายการทรัพย์สินและหนี้สิน ระบบควรจะมีคำอธิบายในแต่ละรายการให้ผู้ยื่นบัญชีสามารถกรอกข้อมูลได้ถูกต้อง นอกจากนี้แล้วควรจะมีการอบรมให้กับเจ้าหน้าที่และมีคู่มือประกอบการยื่นบัญชี มีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 15.91 เรื่องการส่งรหัสผ่านแบบใช้ครั้งเดียว (OTP) ผ่านโทรศัพท์มือถือมีความล่าช้า ควรพัฒนาระบบให้มีการส่งรหัสผ่านในทันที เพื่อความรวดเร็วในการยื่นบัญชี มีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.68 และเรื่องรหัสผ่านมีทั้งอักษร อังกฤษ โรมัน และสัญลักษณ์ต่างๆ ยากต่อการพิมพ์และจดจำ ควรใช้ตัวเลข 4 - 6 หลัก เหมือนรหัสเอทีเอ็มหรือรหัสอื่นทั่วไป จะสะดวกมากขึ้น มีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.55 ตามลำดับ

4.2 ท่านเห็นว่าการยื่นบัญชีของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ควรดำเนินการอย่างไรในอนาคต

จากการศึกษาพบว่า แนวทางการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินในอนาคตนั้น มีผู้แสดงความคิดเห็น โดยสรุปจากจำนวนผู้ตอบแสดงความคิดเห็นจากมากไปน้อย ดังนี้

ตารางที่ 4.17 ค่าความถี่ของการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินในอนาคต

แนวทางการยื่นบัญชีในอนาคต	ความถี่	อันดับ
1 ยื่นผ่านระบบ	266	1
2 ยื่นเป็นกระดาษ	34	2

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์แนวทางการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินในอนาคต ในภาพรวมมีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน 300 คน สามารถจำแนกจากมากไปหาน้อย โดยพบว่า เห็นควรให้มีการยื่นผ่านระบบจำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 88.67 และเห็นควรให้ยื่นเป็นกระดาษจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 11.33 ตามลำดับ

4.3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้มีข้อเสนอแนะในเรื่องของการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินผ่านระบบ ดังนี้

ตารางที่ 4.18 ค่าความถี่ของข้อเสนอแนะอื่นๆ

ข้อเสนอแนะ	ความถี่	อันดับ
1 ผู้ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินสามารถเลือกได้ว่าจะยื่นบัญชีผ่านระบบหรือยื่นเป็นกระดาษ แล้วแต่ความสะดวกของแต่ละคน	6	1
2 ควรเป็นต้นแบบในการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐตำแหน่งอื่นหรือหน่วยงานอื่นด้วย เพื่อพัฒนารูปแบบการบริการให้เข้าสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0 อย่างเต็มรูปแบบ	3	2

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะอื่นๆ พบว่ามีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน 9 คน สามารถจำแนกจากมากไปหาน้อย โดยพบว่า ควรให้ผู้ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินเลือกได้ว่าจะยื่นบัญชีผ่านระบบหรือยื่นเป็นกระดาษ แล้วแต่ความสะดวกของแต่ละคน มีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมาคือ ควรเป็นต้นแบบในการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐตำแหน่งอื่นหรือหน่วยงานอื่นด้วย เพื่อพัฒนารูปแบบการบริการให้เข้าสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0 อย่างเต็มรูปแบบ มีผู้แสดงความคิดเห็นมาจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33



บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา คุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้นำเสนอประเด็นสำคัญ ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วน คือ สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์การศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ผู้ศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

1. ระดับคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ
2. เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษานี้ประชากรที่ใช้ คือ ผู้มีหน้าที่ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ประกอบด้วย ตำแหน่งพนักงานใต้สวนและเจ้าพนักงานตรวจสอบทรัพย์สิน ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน 1,084 คน ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 293 คน

1.2.2 เครื่องมือการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ แบ่งคำถามออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ โดยถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับ การศึกษา และสังกัด เป็นคำถามลักษณะปลายเปิด แบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ จำนวน 23 ข้อ จำแนกเป็น 7 ด้าน ได้แก่ คำถามเกี่ยวกับความสะดวก จำนวน 3 ข้อ คำถามเกี่ยวกับความรวดเร็ว จำนวน 5 ข้อ คำถามเกี่ยวกับความประหยัด จำนวน 3 ข้อ คำถามเกี่ยวกับความเรียบง่าย จำนวน 3 ข้อ คำถามเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูล จำนวน 3 ข้อ คำถามเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือ จำนวน 3 ข้อ และคำถามเกี่ยวกับความถูกต้อง จำนวน 3 ข้อ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ของ ลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้อง และความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามในแต่ละข้อว่า ตรงตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาหรือไม่ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับ วัตถุประสงค์หรือนิยามศัพท์ (Index of Concordance –IOC) ซึ่งได้ค่า IOC เท่ากับ 0.98 มีค่ามากกว่า 0.05 ทุกข้อ มีค่าอยู่ระหว่าง 0.60 - 1.00 และทดสอบหาค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่น 30 ฉบับ จากกลุ่มตัวอย่างอื่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ได้ค่าระดับความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.97

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เป็นคำถามลักษณะปลายเปิด

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1) หลังจากได้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพและนำไปทดลองใช้แล้ว ผู้ศึกษาได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามต่อกลุ่มตัวอย่างโดยการประสานเจ้าหน้าที่ในแต่ละกลุ่มตัวอย่างให้ดำเนินการแจกแบบสอบถาม จากการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 293 คน ผู้ศึกษาดำเนินการแจกแบบสอบถามจำนวน

300 ชุด เพื่อเป็นการสำรวจแบบสอบถามที่อาจจะได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ จากแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาปรากฏว่าเป็นแบบสอบถามที่ครบถ้วนสมบูรณ์ ทั้ง 300 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่ต้องการทั้งหมด

2) รวบรวมแบบสอบถามที่ตอบเสร็จแล้ว มาลงคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ เพื่อหาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

1) การวิเคราะห์ข้อมูล เพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับ การศึกษา และสังกัดของผู้ตอบแบบสอบถามใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยการแจกแจงความถี่ของคำตอบ หาค่าร้อยละ (%) แล้วนำเสนอเป็นตารางประกอบความเรียง

2) วิเคราะห์ ระดับคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ จำนวน 7 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความสะดวก ด้านความรวดเร็ว ด้านความประหยัด ด้านความเรียบง่าย ด้านความปลอดภัยของข้อมูล ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความถูกต้อง วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา โดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าที (t-test : Independent) และข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามปลายเปิด โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำมาเขียนสรุปเชิงพรรณนา

3) วิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ดังต่อไปนี้ เปรียบเทียบความต่างกันของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ ตำแหน่ง และสังกัด ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติที่กลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ ระดับ และการศึกษา ใช้การวิเคราะห์โดยใช้ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) ถ้าพบความต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะทดสอบความแตกต่างด้วยวิธี S-method ของ Scheffe

1.3 ผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง คุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สามารถสรุปสาระสำคัญของผลการศึกษาได้ ดังนี้

1.3.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียด ดังนี้
เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 55 รองลงมาคือ
เพศหญิง จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 45

อายุ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31-35 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 35
รองลงมาคือ ช่วงอายุ 36-40 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 32 ช่วงอายุ 41-45 ปี จำนวน 52 คน
คิดเป็นร้อยละ 17.3 ช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 ช่วงอายุ 46 ปีขึ้นไป
จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 และช่วงอายุไม่เกิน 25 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7
ตามลำดับ

ตำแหน่ง ส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งพนักงานใต้สวน จำนวน 202 คน คิดเป็น
ร้อยละ 67.3 รองลงมาคือ ตำแหน่งเจ้าพนักงานตรวจสอบทรัพย์สิน จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7

ระดับ ส่วนใหญ่มีระดับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต้น จำนวน 95 คน คิดเป็น
ร้อยละ 31.7 คน รองลงมาคือระดับกลาง จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 ระดับชำนาญการ
จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 ระดับปฏิบัติการ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7 ระดับสูง
จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 ระดับเชี่ยวชาญ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 และระดับ
ชำนาญการพิเศษ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

การศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 159 คน คิดเป็น
ร้อยละ 53.0 รองลงมาคือระดับปริญญาโท จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 และสูงกว่าปริญญา
โท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

สังกัด ส่วนใหญ่สังกัดส่วนภูมิภาค จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 68.0
รองลงมาคือสังกัดส่วนกลาง จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0

1.3.2 ระดับคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงาน เจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

จากการศึกษา พบว่าระดับคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน
ของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ โดย
ภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.97 และส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐานรวมเท่ากับ 0.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 7 ด้าน โดยเรียง
ตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

ด้านความประหยัด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83
 ด้านความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73
 ด้านความถูกต้อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68
 ด้านความปลอดภัยของข้อมูล ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74
 ด้านความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76
 ด้านความรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78
 ด้านความเรียบง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.87

โดยสามารถจำแนกรายด้านได้ ดังนี้

ด้านความประหยัด โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 3 ข้อ พบว่า มีระดับมากที่สุดทั้ง 3 ข้อ ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ข้อ 2 การยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินผ่านระบบทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นบัญชีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.90 รองลงมาคือข้อ 1 การยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินผ่านระบบทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84 และข้อ 3 การยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินผ่านระบบทำให้ประหยัดเวลาเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.01 ตามลำดับ

ด้านความน่าเชื่อถือ โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 3 ข้อ พบว่า มีระดับมากที่สุดทั้ง 3 ข้อ ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ข้อ 1 เจ้าหน้าที่มีจรรยาบรรณในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81 รองลงมาคือข้อ 2 สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ มีการดำเนินการอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83 ข้อ 3 ข้อมูลจากระบบสามารถนำมาอ้างอิงตามกฎหมายได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 ตามลำดับ

ด้านความถูกต้อง โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 3 ข้อ พบว่า มีระดับมากที่สุดทั้ง 3 ข้อ ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ข้อ 2 มีการกรอก ข้อมูลลงในแบบการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินตามความเป็นจริง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 รองลงมาคือข้อ 3 ข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลตรงตามข้อมูลที่กรอก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72 ข้อ 1 มีการกรอกข้อมูลลงในแบบ

การยืนยันบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน ได้ถูกต้อง ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83 ตามลำดับ

ด้านความปลอดภัยของข้อมูล โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 3 ข้อ พบว่า มีระดับมากที่สุด 3 ข้อ ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ข้อ 2 มีการส่งรหัสผ่านแบบใช้ครั้งเดียว (OTP) ไปยังหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ยืนยันบัญชีที่ได้ลงทะเบียนไว้ เพื่อเข้าสู่ระบบมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.86 รองลงมาคือข้อ 1 ระบบการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล โดยใช้ User name และ Password ของผู้ยืนยันบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินเท่านั้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82 ข้อ 3 มีระบบป้องกันการโจรกรรมข้อมูลการยืนยันบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74 ตามลำดับ

ด้านความสะดวก โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับมากที่สุด 3 ข้อ ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ข้อ 1. ลดภาระการเดินทางไปยืนยันบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.86 รองลงมาคือข้อ 2 มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการยืนยันบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินที่เพียงพอ และข้อ 3 สถานที่ยืนยันบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินมีความเหมาะสม ซึ่งทั้ง 2 ข้อ ได้ค่าเท่ากัน คือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.91

ด้านความรวดเร็ว โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 5 ข้อ พบว่า ทั้ง 5 ข้ออยู่ในระดับมาก ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ข้อ 3 สามารถลดระยะเวลาในการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้รับแบบการยืนยันบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.87 ข้อ 1 การยืนยันผ่านระบบสามารถดำเนินการยืนยันบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินได้ตลอด 24 ชั่วโมง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.92 ข้อ 4 มีการยืนยันเมื่อทำรายการยืนยันบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินเสร็จสิ้นในทันที ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.89 ข้อ 2 การแนบเอกสารประกอบการยืนยันบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินสามารถทำได้ในทันทีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.04 ข้อ 5 การดำเนินการติดตามผลรวดเร็วภายในเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.91ตามลำดับ

ด้านความเรียบง่าย โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีระดับมากจำนวน 1 ข้อ และระดับปานกลาง จำนวน 2 ข้อ ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ข้อ 1 สามารถกรอกข้อมูลการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินลงในแบบฟอร์มผ่านระบบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88 รองลงมาคือข้อ 2 การเข้าระบบการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินโดยใช้รหัสผ่านสามารถดำเนินการได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.02 ข้อ 3 ระบบการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน (ODS) ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.99 ตามลำดับ

1.3.3 เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้ทำการเปรียบเทียบระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้วิธีการเปรียบเทียบที่ต่างกันตามลักษณะ และข้อมูลของตัวแปร ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ยื่นบัญชีที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติในภาพรวม ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวก ความรวดเร็ว ความประหยัด ความเรียบง่าย ความปลอดภัยของข้อมูล ความน่าเชื่อถือ และความถูกต้อง ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อายุ พบว่า ผู้ยื่นบัญชีที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มี 2 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความถูกต้อง ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอีก 5 ด้าน คือ ด้านความสะดวก ด้านความรวดเร็ว ด้านความประหยัด ด้านความเรียบง่าย และด้านความปลอดภัยของข้อมูล ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี S-method ของเชฟเฟ (Scheffe) ผลการทดสอบพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือและความถูกต้อง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตำแหน่ง พบว่า ผู้ยื่นบัญชีที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ในภาพรวมต่างกันอย่างไรไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มี 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวก ความรวดเร็ว ความประหยัด ความเรียบง่าย ความปลอดภัยของข้อมูล และความถูกต้อง แตกต่างกันอย่างไรไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อีก 1 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ต่างกันอย่างไรไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ระดับ พบว่า ผู้ยื่นบัญชีที่มีระดับต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ต่างกันอย่างไรไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และหากพิจารณาทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านความสะดวก ด้านความรวดเร็ว ด้านความประหยัด ด้านความเรียบง่าย ด้านความปลอดภัยของข้อมูล ด้านความน่าเชื่อถือและด้านความถูกต้อง ต่างกันอย่างไรไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การศึกษา พบว่า ผู้ยื่นบัญชีที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ต่างกันอย่างไรไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หากพิจารณาทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านความสะดวก ด้านความรวดเร็ว ด้านความประหยัด ด้านความเรียบง่าย ด้านความปลอดภัยของข้อมูล ด้านความน่าเชื่อถือและด้านความถูกต้อง ต่างกันอย่างไรไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สังกัด พบว่า การให้บริการที่มีสังกัดต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ในภาพรวมต่างกันอย่างไรไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มี 1 ด้าน ได้แก่ ด้านความประหยัด ต่างกันอย่างไรไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมี 7 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวก ความรวดเร็ว ความเรียบง่าย ความปลอดภัยของข้อมูล ความน่าเชื่อถือ และความถูกต้อง ต่างกันอย่างไรไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.3.3 ผลการเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินผ่านระบบ ภาพรวมมีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน 88 คน สามารถจำแนกจากมากไปหาน้อย โดยพบว่า เรื่องของการใช้งานระบบมีความซับซ้อน ใช้งานยาก และไม่ค่อยเสถียร ควรพัฒนาระบบให้มีการใช้งานได้ง่ายขึ้น ใช้งานได้อย่างต่อเนื่องไม่มีค้างหรือสะดุด มีผู้แสดงความคิดเห็นมากที่สุด

จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 47.73 รองลงมาคือ เรื่องการแนบไฟล์เอกสารทำได้ยาก โดยเฉพาะไฟล์ที่มีขนาดใหญ่บางครั้งไม่สามารถอัปโหลดไฟล์เข้าระบบได้ และไม่สามารถอัปโหลดไฟล์รูปภาพจากมือถือได้ ควรพัฒนาระบบให้สามารถอัปโหลดไฟล์เอกสารที่มีขนาดใหญ่ได้ รวมถึงสามารถอัปโหลดไฟล์จากมือถือได้ด้วย มีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 26.14 เรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ยื่นบัญชียังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องหมวดหมู่ของรายการทรัพย์สินและหนี้สิน ระบบควรจะมีคำอธิบายในแต่ละรายการให้ผู้ยื่นบัญชีสามารถกรอกข้อมูลได้ถูกต้อง นอกจากนี้แล้วควรจะมีการอบรมให้กับเจ้าหน้าที่และมีคู่มือประกอบการยื่นบัญชี มีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 15.91 เรื่องการส่งรหัสผ่านแบบใช้ครั้งเดียว (OTP) ผ่านโทรศัพท์มือถือมีความล่าช้า ควรพัฒนาระบบให้มีการส่งรหัสผ่านในทันที เพื่อความรวดเร็วในการยื่นบัญชี มีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.68 และเรื่องรหัสผ่านมีทั้งอักษรอังกฤษ โรมัน และสัญลักษณ์ต่างๆ ยากต่อการพิมพ์และจดจำ ควรใช้ตัวเลข 4 - 6 หลัก เหมือนรหัสเอทีเอ็มหรือรหัสอื่นทั่วไป จะสะดวกมากขึ้น มีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.55 ตามลำดับ

แนวทางการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินในอนาคต ในภาพรวมมีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน 300 คน สามารถจำแนกจากมากไปหาน้อย โดยพบว่า เห็นควรให้มีการยื่นผ่านระบบจำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 88.67 และเห็นควรให้ยื่นเป็นกระดาษจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 11.33

ข้อเสนอแนะอื่นๆ ในภาพรวมมีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน 9 คน สามารถจำแนกจากมากไปหาน้อย โดยพบว่า ควรให้ผู้ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินเลือกได้ว่าจะยื่นบัญชีผ่านระบบหรือยื่นเป็นกระดาษ แล้วแต่ความสะดวกของแต่ละคน มีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมาคือ ควรเป็นต้นแบบในการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐตำแหน่งอื่นหรือหน่วยงานอื่นด้วย เพื่อพัฒนารูปแบบการบริการให้เข้าสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0 อย่างเต็มรูปแบบ มีผู้แสดงความคิดเห็นมาจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33

2. การอภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษา สามารถอภิปรายผลประเด็นสำคัญ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 จากการศึกษาาระดับคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-35 ปี ส่วนใหญ่ตำแหน่งพนักงานใต้สวนระดับต้น มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี และส่วนใหญ่สังกัดส่วนภูมิภาค ทั้งนี้เป็นเพราะสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เป็นองค์กรที่จัดตั้งได้ประมาณ 19 ปี ถือว่าเป็นองค์กรที่ค่อนข้างใหม่ ในการรับสมัครบุคลากรเข้าทำงาน โดยเฉพาะตำแหน่งพนักงานใต้สวน คุณสมบัติคือต้องจบการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขานิติศาสตร์ ซึ่งสาขานิติศาสตร์คนที่เรียนส่วนใหญ่จะเป็นผู้ชายมากกว่าผู้หญิง อาจเนื่องมาจากตั้งแต่สมัยอดีตกาลมาแล้วที่ผู้ชายจะเป็นผู้นำ ผู้ชายจึงมักนิยมเรียนสาขานิติศาสตร์ เพราะเมื่อจบออกมาแล้วจะได้ใช้ความรู้ในการควบคุม กำหนดให้ทุกคนปฏิบัติไปตามกฎหมาย ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เป็นองค์กรใหม่ที่จัดตั้งได้เพียง 19 ปี บุคลากรขององค์กรส่วนใหญ่จึงมีอายุอยู่ในช่วง 31- 40 ปี เป็นช่วงวัยที่ระดับตำแหน่งอยู่ในช่วงระดับต้น-กลาง เป็นส่วนใหญ่ สอดคล้องกับ เกี้ยวลี ศรีจันทร์ (2557 : 42-43) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ ทูรช้อป ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สีจี แอลทีอี เครื่องข่ายทรมูฟ จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และเหตุผลหลักที่เข้าใช้บริการศูนย์บริการทูรช้อป ผลการศึกษพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด และสอดคล้องกับ พินดา เพชรรัตน์ (2556 : 58,81) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 ผลการศึกษพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด เช่นเดียวกัน

ระดับคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 7 ด้าน ประกอบไปด้วย ด้านความสะดวก ด้านความรวดเร็ว ด้านความประหยัด ด้านความเรียบง่าย ด้านความปลอดภัยของข้อมูล ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความถูกต้อง พบว่าอยู่ในระดับมากทั้ง 7 ด้าน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน บางส่วนเป็นเจ้าพนักงานตรวจสอบทรัพย์สิน ที่มีหน้าที่รับแบบการยื่นบัญชีจากบุคคลภายนอกอยู่แล้ว จึงทำให้เกิดความเข้าใจได้มากในการยื่นบัญชี ส่วนพนักงานใต้สวนที่ไม่ได้มีหน้าที่รับแบบการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินโดยตรง ในการยื่นบัญชีหากมีข้อขัดข้อง

ก็สามารถที่จะสอบถามท่านอื่นที่มีความรู้ในองค์กรเดียวกันได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ซึ่งการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ สอดคล้องกับ พนิตา เพชรรัตน์ (2556 : 68) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรนครราชสีมา 2 พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีระดับความพึงพอใจมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีประเด็นที่จะนำมาอภิปราย ดังนี้

2.1.1 ด้านความสะดวก พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยสะดวกมากที่สุดในเรื่องของการลดภาระการเดินทางไปยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน สอดคล้องกับ สจกต สุขสวัสดิ์ (2554 : 124) ได้ทำการศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต (e-Revenue) ของกรมสรรพากร โดยใช้แบบจำลอง E-S-QUAL จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 430 คน พบว่ามีจำนวน 403 คน คิดเป็นร้อยละ 93.72 เหตุผลที่เลือกใช้บริการระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต คือ ประหยัดเวลา สะดวก และรวดเร็ว

2.1.2 ด้านความรวดเร็ว พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยรวดเร็วมากที่สุดในเรื่องของการลดระยะเวลาในการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้รับแบบการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน ปัจจุบันการบริหารราชการเน้นการบริหารแบบไทยแลนด์ 4.0 คือ การคิดค้นหรือนำนวัตกรรมใหม่มาใช้ในการบริหารราชการเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ จึงใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือเข้ามาช่วยในเรื่องการลดระยะเวลาและเพิ่มความรวดเร็วในการยื่นบัญชีแสดงรายการทรัพย์สินและหนี้สิน สอดคล้องกับ สจกต สุขสวัสดิ์ (2554 : 124) ได้ทำการศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต (e-Revenue) ของกรมสรรพากร โดยใช้แบบจำลอง E-S-QUAL จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 430 คน พบว่ามีจำนวน 403 คน คิดเป็นร้อยละ 93.72 เหตุผลที่เลือกใช้บริการระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต คือ ประหยัดเวลา สะดวกและรวดเร็ว และสอดคล้องกับ ปทิตตา หวายสันเทียะ (2560 : 44-45) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ หัก ณ ที่จ่าย กรณีศึกษา : หน่วยงานส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา พบว่าคุณภาพการบริการ

ทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพการใช้งานอยู่ในระดับมาก อันดับหนึ่งคือการค้นหาและแสดงผลข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว รองลงมาคือเมนูการใช้งานที่สามารถเรียกใช้งานได้อย่างรวดเร็ว

2.1.3 ด้านความประหยัด พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยประหยัดมากที่สุดในเรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน สอดคล้องกับ สจกต สุขสวัสดิ์ (2554 : 124) ได้ทำการศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต (e-Revenue) ของกรมสรรพากร โดยใช้แบบจำลอง E-S-QUAL จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 430 คน พบว่ามีจำนวน 403 คน คิดเป็นร้อยละ 93.72 เหตุผลที่เลือกใช้บริการระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต คือ ประหยัดเวลา สะดวก และรวดเร็ว

2.1.4 ด้านความเรียบง่าย พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความเรียบง่ายมากที่สุดในเรื่องของการกรอกข้อมูลการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินลงในแบบฟอร์มผ่านระบบได้โดย การเข้าระบบนั้นสามารถเข้าได้ง่ายไม่ยุ่งยากด้วยรหัสผ่านของแต่ละคน สอดคล้องกับ หนึ่งนุช ชีระรุจินนท์ (2558 : 48) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทย สาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ กรุงเทพมหานคร พบว่าความสะดวกในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทย สาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ ส่วนใหญ่ให้ความสนใจการใช้งานง่ายไม่ซับซ้อนมีขั้นตอนบอกอย่างชัดเจนซึ่งทำให้การใช้งานเป็นเรื่องง่ายในการเข้าถึงข้อมูลในการทำธุรกรรมทางการเงิน การสมัคร แก่ไข ยกเลิกผลิตภัณฑ์บริการต่างๆ มากมายด้วยตนเองได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น

2.1.5 ด้านความปลอดภัยของข้อมูล พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความปลอดภัยของข้อมูลมากที่สุดคือเรื่องการส่งรหัสผ่านแบบใช้ครั้งเดียว (OTP) ไปยังหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ยื่นบัญชีที่ได้ลงทะเบียนไว้เพื่อเข้าสู่ระบบ ซึ่งจะมีเฉพาะเจ้าของเครื่องโทรศัพท์เท่านั้นที่สามารถทราบรหัสดังกล่าว ถือเป็น การป้องกันความปลอดภัยที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายในขณะนี้ ในส่วนคุณภาพด้านความปลอดภัยของข้อมูล สอดคล้องกับ หนึ่งนุช ชีระรุจินนท์ (2558 : 41-42) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทย สาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ กรุงเทพมหานคร จากการศึกษาข้อมูลพบว่าคุณภาพที่ดีทางการเงินมาควบคู่กับความปลอดภัยทางการเงิน โดยการรักษาความลับข้อมูลลูกค้า ทั้งรหัสผู้ใช้รหัสผ่าน รหัสผ่าน พิเศษ TOP เป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งข้อมูล

ดังกล่าวทางธนาคารมีการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่องในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ โดยระบบการใช้งานสามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลได้ด้วยตนเองหรือป้องกันผลจากความเสียหายทางการเงินในเบื้องต้น จากการสื่อสารข้อมูลกับทางธนาคาร เว็บไซต์ หรือ Call Center ได้เช่นกัน ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัยในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะการกำหนดรหัสผู้ใช้และรหัสผ่าน จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักพบว่าความปลอดภัยในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทย สาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ส่วนใหญ่เข้าไปใช้บริการจัดการทางการเงินต่างๆ ซึ่งการเข้าจัดการบัญชีตนเองนั้นต้องมีการลงทะเบียนเพื่อรับรหัสในการเข้าใช้งานก่อน โดยรูปแบบการรับรหัสบัตรอิเล็กทรอนิกส์และรับรหัสเทเลแบงก์ครั้งแรกต้องติดต่อที่สาขาธนาคาร กรุงไทย โดยพนักงานจะให้ลูกค้าเป็นผู้กำหนดรหัสผ่านเองเท่านั้น ส่วนรูปแบบบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ KTB net bank จะต้องลงทะเบียนรับรหัสผู้ใช้และรหัสผ่าน ทางสาขาธนาคาร เครื่องเอทีเอ็ม เว็บไซต์ธนาคาร แอปพลิเคชันธนาคาร ซึ่งต้องมีบัญชีธนาคารกรุงไทย และหมายเลขมือถือที่จดทะเบียนในประเทศไทยไว้ใช้เป็นรหัสผ่านพิเศษ TOP (Time Out Password) ใช้ในการยืนยันการทำรายการเพิ่มบัญชีบุคคลที่ 3 บัญชีต่างธนาคารและชำระบัตรเครดิตต่างๆ เพื่อใช้ในการตรวจสอบความเป็นเจ้าของบัญชีในการทำธุรกรรมและเพิ่มความมั่นใจในระบบความปลอดภัยขึ้นอีกระดับ ผู้ทำรายการจะต้องใส่รหัสผ่านพิเศษ TOP ที่ได้รับผ่านมือถือตามหมายเลขของผู้ใช้บริการที่ได้ลงทะเบียนไว้เท่านั้น

2.1.6 ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่น่าเชื่อถือมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีจรรยาบรรณในการปฏิบัติหน้าที่ โดยเจ้าหน้าที่ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน จะมีจรรยาบรรณไม่นำข้อมูลมาเปิดเผยโดยไม่ได้รับอนุญาต และสามารถช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการสร้างความมั่นใจให้กับผู้ยื่นบัญชีได้ สอดคล้องกับ ภาณุพงศ์ ลือฤทธิ์ (2560 : 1) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ในการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้งาน : กรณีตัวอย่างของแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินบนโทรศัพท์มือถือ พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ว่าจะเป็นความเชื่อถือไว้ใจ การตอบสนองความพร้อมของระบบ ความมั่นคงปลอดภัย ความเกี่ยวข้อง ความเข้าใจได้ และความพอเพียง ล้วนแต่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ทั้งสิ้น ซึ่งการรับรู้คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ก็เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และสอดคล้องกับ เกี้ยวลี ศรีจันทร์ (2557 : 64) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ ทูชช้อป ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ลีจี เครือข่าย ทูมูฟ เอช จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือโดยรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.071 ข้อที่มีผลในระดับมากที่สุดคือ พนักงานของศูนย์บริการสามารถช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้บริการ พร้อมทั้งสร้างความมั่นใจ รองลงมาคือศูนย์บริการ ได้ให้บริการการชำระค่าบริการที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้

2.1.7 ด้านความถูกต้อง พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยถูกต้องมากที่สุดในเรื่องการกรอกข้อมูลลงในแบบการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินตามความเป็นจริง เนื่องจากผู้ยื่นเป็นผู้ดำเนินการกรอกข้อมูลเอง ข้อมูลที่กรอกจึงเป็นข้อมูลที่แท้จริง โดยมีเอกสารประกอบแบบการยื่นเป็นการยืนยันความถูกต้องตามข้อมูลที่กรอก สอดคล้องกับ หนึ่งนุช ชีระรุจินันท์ (2558 : 45-46) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทย สาขาเอ็มไพร์ ทาวเวอร์ กรุงเทพมหานคร พบว่า สามารถตรวจสอบความถูกต้องทั้งของธนาคารและผู้ใช้บริการ โดยการตรวจสอบความถูกต้องนั้น จะคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าเป็นหลัก ซึ่งข้อมูลที่ได้นั้นต้องเป็นหลักฐานที่ลูกค้านำมายืนยันตัวตนความเป็นเจ้าของบัญชีลูกค้าเอง ทางธนาคารจะทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงหลักฐานนั้นๆ หากพบข้อผิดพลาดจริงจะทำการแจ้งให้ลูกค้าทราบทันที กรณีการตรวจสอบใดๆ ไม่อาจล่วงรู้ข้อมูลที่แท้จริงได้ ทางสาขาธนาคารกรุงไทยจะทำการประสานงานไปยังสำนักงานใหญ่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบความถูกต้องอีกระดับหนึ่ง

2.2 จากการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เมื่อพิจารณาแล้วมีประเด็นนำมาอภิปราย ดังนี้

2.2.1 เพศ พบว่า ผู้ยื่นบัญชีที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูมรินทร์ กำแก่น (2559 : 70) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน โดยผลการวิจัยพบว่า ผู้มาใช้บริการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนที่มีเพศแตกต่างกัน โดยภาพรวมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ อาจเป็นเพราะว่าปัจจุบันเรื่องของสิทธิเสรีภาพและสถานภาพของชายและหญิงมีความเท่าเทียมกัน จึงทำให้ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศไม่มีผลต่อความเห็นของระดับคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

2.2.2 อายุ พบว่า ผู้ยื่นบัญชีที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริรัตน์ พูนสวัสดิ์ (2559 : 83) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 โดยภาพรวมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

2.2.3 ตำแหน่ง พบว่า การให้บริการที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูมรินทร์ กำแก่น (2559 : 72) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน โดยผลการวิจัยพบว่า ผู้มาใช้บริการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน โดยภาพรวมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้

2.2.4 ระดับ พบว่า ผู้ยื่นบัญชีที่มีระดับต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ อาจเนื่องจากการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน มีแบบฟอร์มให้ดำเนินการในแบบเดียวกันหมด ไม่ว่าจะอยู่ระดับใดก็ต้องยื่นบัญชีและยื่นตามแบบฟอร์มที่กำหนดไว้ให้ จึงอาจเป็นสาเหตุให้ไม่ผู้ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินที่มี “ระดับ” ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

2.2.5 การศึกษา พบว่า ผู้ยื่นบัญชีที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูมรินทร์ กำแก่น (2559 : 71) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน โดยผลการวิจัยพบว่า ผู้มาใช้บริการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนที่มีการศึกษาแตกต่างกัน โดยภาพรวมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้

2.2.6 สังกัด พบว่า การให้บริการที่มีสังกัดต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ สำนักที่สังกัดอยู่ส่วนกลางในการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินจะมีอุปสรรคอำนวยความสะดวกที่ครบถ้วนสมบูรณ์มากกว่าสำนักที่สังกัดอยู่ส่วนภูมิภาค รวมไปถึงการติดต่อประสานงานต่างๆ จะสะดวกสบายและรวดเร็วมากกว่า จึงอาจเป็นสาเหตุให้ผู้ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินที่อยู่ “สังกัด” ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาในครั้งนี้และข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาในครั้งนี้

3.1.1 ด้านความสะดวก ขาดอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินที่เพียงพอ เช่น เครื่องสแกนเอกสาร สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ประจำจังหวัดแต่ละจังหวัดควรได้รับการจัดสรรอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสมกับการดำเนินงาน

3.1.2 ด้านความรวดเร็ว เกิดความล่าช้าในเรื่องการดำเนินการติดตามผลหลังจากยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินเสร็จเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องในการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน ควรรีบดำเนินการตรวจและประสานให้ยื่นเอกสารเพิ่มเติมในส่วนที่ขาดโดยเร็ว

3.1.3 ด้านความประหยัด การยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินผ่านระบบก่อนข้าง จะใช้เวลามากพอสมควร เนื่องจากเป็นการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินผ่านระบบเป็นครั้งแรก เจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในการยื่นบัญชีทำให้ใช้เวลามากพอสมควร ดังนั้นควรมีคำอธิบายในแบบการยื่นบัญชีรวมถึงมีคู่มือในการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินให้กับเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ยื่นบัญชีได้ศึกษาก่อนยื่นบัญชีจริง เพื่อประหยัดเวลาในการยื่นบัญชี

3.1.4 ด้านความเรียบง่าย ระบบการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน (ODS) ยังมีปัญหาเรื่องการเข้าใช้งานค่อนข้างยากและมีความซับซ้อน ดังนั้นควรปรับปรุงระบบการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน (ODS) ให้มีการใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน

3.1.5 ด้านความปลอดภัยของข้อมูล ควรมีระบบการป้องกันการโจรกรรมข้อมูลการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินให้รัดกุม เนื่องจากข้อมูลในการยื่นบัญชีเป็นข้อมูลส่วนบุคคลจึงควรได้รับการป้องกันเป็นอย่างดี

3.1.6 ด้านความน่าเชื่อถือ ข้อมูลในการยื่นบัญชีจากระบบควรที่จะเป็นเอกสารที่สามารถนำมาประกอบหรืออ้างอิงตามกฎหมายได้ 100%

3.1.7 ด้านความถูกต้อง การกรอกข้อมูลลงในแบบการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน ยังไม่ถูกต้อง ครบถ้วน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน ควรจัดอบรมให้ความรู้ในเรื่องการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินให้กับผู้มีหน้าที่ยื่นบัญชีดังกล่าว

3.2 ข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 การวิจัยในครั้งนี้ ได้ทำการวิจัยในส่วนของพนักงานเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ที่มีหน้าที่ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน โดยให้ยื่นผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนของบุคคลภายนอกพบว่า การยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินจะไม่นิยมยื่นผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปควรจะวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อการไม่ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของบุคคลภายนอกที่มีหน้าที่ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินต่อสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

3.2.2 ศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพของช่องทางในการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของบุคคลภายนอกที่มีหน้าที่ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินต่อสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิจดี ขงประกิจ. (2559). “การรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการ บุคลิกการเป็นผู้ประกอบการ ภูมิความรู้ความชำนาญ และรูปแบบการคิดของผู้ประกอบการ ธุรกิจบุติกไฮเดิ้ลที่ได้รับรางวัลในประเทศไทย”. สืบค้น 23 สิงหาคม 2562, จาก http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/ TU_2016_5306035063_4468_4153.pdf
- เก็จวลี ศรีจันทร์. (2557). “คุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ ทูช้อป ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สี่จี แอลทีอี เครือข่ายทรูมูฟ เอช จังหวัดเชียงใหม่”. สืบค้น 19 มิถุนายน 2562, จาก <http://www.repository.rmutt.ac.th/bitstream/handle/123456789/2554/146596.pdf?sequence=1>
- กลยุทธ์การตอบสนองอย่างรวดเร็ว. (ม.ป.ป.). สืบค้น 13 มิถุนายน 2562, จาก <https://www.rmuti.ac.th/faculty/production/ie/html/Quick.htm>
- เกียรติคุณ จิรกาลวสาน. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ: กรณีศึกษา การประชาสัมพันธ์ภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี. สืบค้น 20 มิถุนายน 2562, จาก <http://www.repository.rmutt.ac.th/bitstream/handle/123456789/984/132364.pdf?sequence=1>
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางบาล จังหวัดชลบุรี”. สืบค้น 20 มิถุนายน 2562, จาก http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/53930081/chapter1.pdf
- ซัชชณา หิรัญสุนทร. (2550). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการสาขาของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่เปิดให้บริการในสถานีบริการน้ำมัน ปตท. สังกัดประจำสำนักงานภาค 1. (ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ชลธิชา ศรีบำรุง. (ออนไลน์). “คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี”. สืบค้น 10 มิถุนายน 2562, จาก http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/54930216.pdf
- แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า” สืบค้น 10 มิถุนายน 2562, จาก http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/53930081/chapter2.pdf

- ดาวสวรรค์ ธีรรมย์. (2560). “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเข้าและ
 มัคคุเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1”. สืบค้น 20 มิถุนายน 2562,
 จาก http://www.graduate.cmru.ac.th/core/km_file/334.pdf
- ธรรมพฤษ แสงประเสริฐ. (2558). “การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของ
 ผู้บริโภค กรณีศึกษา : บริษัท เทสดิ่ง อินสทรูเมนต์จำกัด”. สืบค้น 23 สิงหาคม 2562,
 จาก <http://ithesisir.su.ac.th/dspace/bitstream>
- เบญจภา แจ้งเวชฉาย. (2561). “คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร
 รถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร”. สืบค้น 10 มิถุนายน 2562,
 จาก http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/2844/1/benchapa_chan.pdf
- ปติตดา หวายสันเทียะ.(ม.ป.ป.).คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ
 ของผู้ใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย กรณีศึกษา : หน่วยงาน
 ส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา.สืบค้น 10 มิถุนายน 2562,
 จาก http://narinet.sut.ac.th:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/447/RMUTI_Thes152-61.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- ปพน เลิศชาคร.(ม.ป.ป.). ศึกษาเรื่องคุณภาพของเว็บไซต์ ความไว้วางใจ การรับรู้ถึงคุณค่า
 และการจัดอันดับและความคิดเห็นที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่าน eBay
 ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร.สืบค้น 14 มิถุนายน 2562, จาก
<http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/2555/5/paphon.lert.pdf>
- ปรียากร วงศ์ภักดิ์. (2559).คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8.
 (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- บุริมปรัชญ์ ญาติกกลาง, สุริรัตน์ อินทร์หม้อ .(2560). “ศึกษาเรื่องคุณภาพการเรียนรู้ผ่านทางระบบ
 อิเล็กทรอนิกส์ ของข้าราชการ กรมการพัฒนาชุมชน: กรณีศึกษา สำนักงานพัฒนา
 ชุมชนอำเภอ 32 อำเภอ ในจังหวัดนครราชสีมา”. สืบค้น 17 มิถุนายน 2562,
 จาก <http://www.ptu.ac.th/journal/data/9-2/9-2-17.pdf>
- ศุสดี แสนเสนาะ. (2556). “คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน
 อำเภอขลุง จังหวัดชลบุรี” สืบค้น 19 มิถุนายน 2562, จาก <http://www.etheses.rbru.ac.th/pdf-uploads/allfile-135-file01-2017-01-30-10-05-56.pdf>

- พนิดา เพชรรัตน์. (2556). “คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2. สืบค้น 17 มิถุนายน 2562, จาก <http://narinnet.sut.ac.th:8080/xmlui/handle/123456789/294>
- พิรุณ ไชยเลิศ.(2560).คุณภาพการบริการของสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. สืบค้น 20 มิถุนายน 2562, จาก http://www.graduate.cmru.ac.th/core/km_file/378.pdf
- พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. ระบบค้นหาคำศัพท์. สืบค้น 10 มิถุนายน 2562, จาก <http://www.royin.go.th/dictionary/>
- พรประภา ไชยอนุกุล.(2557). “คุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี”. สืบค้น 20 มิถุนายน 2562, จาก <http://www.repository.rmutt.ac.th>
- ภาณุพงศ์ ลือฤทธิ์.(ม.ป.ป.). “ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ในการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้งาน:กรณีตัวอย่างของแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินบนโทรศัพท์มือถือ”. สืบค้น 13 มิถุนายน 2562, จาก http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2017/TU_2017_5902037323_7289_6008.pdf
- ภูมรินทร์ กำแก่น. (2559).คุณภาพการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- รัตนะ พุทธรักษา.(ม.ป.ป.). “คุณภาพการบริการด้านการนำจ่ายที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กรณีศึกษา ที่ทำการไปรษณีย์รามอินทรา”. สืบค้น 13 มิถุนายน 2562, จาก http://www.vu.ac.th/apheitvu/journal/v6n2/9_Ratana_Puttharaksa.pdf
- วราพรรณ อภิศุภะโชค และศิริพร เลิศไพศาลวงศ์. (2560). “คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา”. สืบค้น 24 สิงหาคม 2562, จาก [file:///C:/Users/nonglak_pit/Downloads/106303-Article%20Text-270193-1-10-20171220%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/nonglak_pit/Downloads/106303-Article%20Text-270193-1-10-20171220%20(1).pdf)
- ศิลปะการให้บริการ. (ม.ป.ป.). “คุณสมบัติและคุณลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ”. สืบค้น 23 สิงหาคม 2562, จาก <http://www.nvc-korat.ac.th>
- สจกต สุขสวัสดิ์.(2554). การประเมินคุณภาพการให้บริการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต (e-Revenue) ของกรมสรรพากร โดยใช้แบบจำลอง E-S-QUAL. สืบค้น 19 มิถุนายน 2562, จาก <http://digi.library.tu.ac.th/thesis/it/0948/title-biography.pdf>

- สยาม ชูกร.(2559).คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ
บ้านแพ้ว.สืบค้น 23 สิงหาคม 2562, จาก <http://ithesis-ir.su.ac.th>
- ลิซล รอดตัว. (2558). ความคาดหวังและการรับรู้ คุณภาพการให้บริการของผู้โดยสารชาวไทยต่อ
ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- สิริรัตน์ พูนสวัสดิ์. (2559).คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่
สมุทรปราการ 2. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ไม่ได้ตีพิมพ์).มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- สิทธิชัย อุปกรณ์ศิริการ. (2546). การบริหารงานบุคคลแนวใหม่. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์.
- สำนักงาน ป.ป.ช. สืบค้น 12 มิถุนายน 2562 ,จาก [https://www.nacc.go.th/main.php?filename= index E-government.\(ม.ป.ป.\)](https://www.nacc.go.th/main.php?filename= index E-government.(ม.ป.ป.)).สืบค้น 12 มิถุนายน 2562, จาก <https://sites.google.com/site/egovernment05/khwam-hmay>
- ไสว ชัยบุญเรือง. (2555). “คุณภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง
จังหวัดตราด.สืบค้น 20 มิถุนายน 2562, จาก http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/53930157/chapter2.pdf
- หทัยรัตน์ บรรลือ. (2556). “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน
สาขาสวนจิตรลดา”.สืบค้น 20 มิถุนายน 2562, จาก <http://dspace.spu.ac.th>
- หนึ่งนุช ชีระรุจินนท์.(2558).คุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทย
สาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ กรุงเทพมหานคร.สืบค้น 19 มิถุนายน 2562,
จาก <http://ithesis-ir.su.ac.th/dspace/bitstream/8C.pdf>
- อมรา ผูกชูเชิด. (2543). คุณภาพในงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: ส. เอเชียเพลส.
IM2 Market.คุณภาพ.สืบค้น 10 มิถุนายน 2562, จาก <https://www.im2market.com/2017/11/05/4642>



สกลนคร

มหาวิทยาลัย

ราชภัฏสกลนคร



ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย



ที่ อว 0602.17/บ ๒๐๒

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

๒๕ มิถุนายน 2562

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม


สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาวนงลักษณ์ พิศวงศ์ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยุทรัพย์สินและหนังสือของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช.” ตามโครงการการศึกษา ค้นคว้าอิสระ ที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ คือ รองศาสตราจารย์ ดร.เสนห์ จุ้ยโต ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้อง กับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณา เครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากต้องการ สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 094-519-4412

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณล่วงหน้า ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048181-6

โทรสาร. 02-5033612



ที่ อว 0602.17/บ ๖๐2

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

๒๕ มิถุนายน 2562

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาวนงลักษณ์ พิศวงศ์ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คุณภาพ การให้บริการขึ้นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช.” ตามโครงการการศึกษา ค้นคว้าอิสระ ที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ คือ รองศาสตราจารย์ ดร.เสน่ห์ จุ้ยโต ไว้ชิ้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้อง กับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณา เครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากต้องการ สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 094-519-4412

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048181-6

โทรสาร. 02-5033612



ที่ อว 0602.17/บ ๒๐๘

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

๒๕ มิถุนายน 2562

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน นางสาววิไล วงษ์ภักดิ์
(เจ้าพนักงานตรวจสอบทรัพย์สินปฏิบัติการ)

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาวนงลักษณ์ พิศวงค์ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการขึ้นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ช.” ตามโครงการการศึกษา ค้นคว้าอิสระ ที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ คือ รองศาสตราจารย์ ดร.เสน่ห์ จุ้ยโต ไว้ชิ้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้อง กับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณา เครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากต้องการ สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 094-519-4412

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048181-6

โทรสาร. 02-5033612

การหาค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม IOC จากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน

ข้อ	ข้อความ	ประมาณค่าความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ 3 คน			ค่า IOC	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
	ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการยื่นบัญชี ทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงาน เจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริต แห่งชาติ					
	<u>ด้านความสะดวก</u>					
1	ลดภาระการเดินทางไปยื่นบัญชี ทรัพย์สินและหนี้สิน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2	มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ในการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินที่ เพียงพอ	0	+1	+1	0.6	ใช้ได้
3	สถานที่ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน ของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ มีความเหมาะสม	เพิ่มข้อความตามคำแนะนำของคนที่ 2 (อ.จำเนียร)				
	<u>ด้านความรวดเร็ว</u>					
4	การยื่นผ่านระบบสามารถดำเนินการ ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินได้ตลอด 24 ชั่วโมง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5	การแนบเอกสารประกอบการยื่นบัญชี ทรัพย์สินและหนี้สินสามารถทำได้ ในทันที	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
6	สามารถลดระยะเวลาในการรับบริการ จากเจ้าหน้าที่ผู้รับแบบการยื่นบัญชี ทรัพย์สินและหนี้สิน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ข้อ	ข้อความ	ประมาณค่าความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ 3 คน			ค่า IOC	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
7	มีการยืนยันเมื่อทำรายการขึ้นบัญชี ทรัพย์สินและหนี้สินเสร็จสิ้นในทันที	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
8	การดำเนินการติดตามผลรวดเร็วภายใน เวลาที่กำหนด	เพิ่มข้อความตามคำแนะนำของคนที่ 2 (อ.จำเนียร)				
	ด้านความประหยัด					
9	การขึ้นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินผ่าน ระบบทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการ จัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
10	การขึ้นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินผ่าน ระบบทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการ เดินทางไปยังบัญชี	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
11	การขึ้นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินผ่าน ระบบทำให้ประหยัดเวลา	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	ด้านความเรียบง่าย					
12	สามารถกรอกข้อมูลการขึ้นบัญชี ทรัพย์สินและหนี้สินลงในแบบฟอร์ม ผ่านระบบ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
13	การเข้าระบบการขึ้นบัญชีทรัพย์สิน และหนี้สินโดยใช้รหัสผ่านสามารถ ดำเนินการได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
14	ระบบการขึ้นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน (ODS) เข้าใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	ด้านความปลอดภัยของข้อมูล					
15	มีระบบการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลโดย ใช้ User name และ Password ของผู้ยื่น บัญชีทรัพย์สินและหนี้สินเท่านั้น	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ข้อ	ข้อความ	ประมาณค่าความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ 3 คน			ค่า IOC	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
16	มีการส่งรหัสผ่านแบบใช้ครั้งเดียว (OTP) ไปยังหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ยืนยันบัญชีที่ได้ลงทะเบียนไว้ เพื่อเข้าสู่ระบบ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
17	มีระบบป้องกันการโจรกรรมข้อมูลการยืนยันบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	ด้านความน่าเชื่อถือ					
18	เจ้าหน้าที่มีจรรยาบรรณในการปฏิบัติหน้าที่	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
19	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ มีการดำเนินการอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
20	ข้อมูลจากระบบสามารถนำมาอ้างอิงตามกฎหมายได้	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	ด้านความถูกต้อง					
21	มีการกรอกข้อมูลลงในแบบการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน ได้ถูกต้องครบถ้วน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
22	มีการกรอกข้อมูลลงในแบบการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินตามความเป็นจริง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
23	ข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลตรงตามข้อมูลที่กรอก	เพิ่มข้อความตามคำแนะนำของคนที่ 3 (คุณวิไล)				

$$\begin{aligned} \text{ค่า IOC} &= \frac{1+1+0.6+1+1+1+1+1+1+1+1+1+1+1+1+1+1+1+1+1}{20} \\ &= \frac{19.6}{20} \\ \text{ได้ค่า IOC} &= 0.98 \end{aligned}$$





ภาคผนวก ข

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถาม

**คุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ
โดย นางสาวนงลักษณ์ พิทวงศ์ นักศึกษาปริญญาโท รหัสนักศึกษา 2603002458
คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช**

แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้รวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน ทั้งนี้ การตอบแบบสอบถามของท่านจะไม่มีผลกระทบในทางลบใดๆ ต่อท่าน ข้าพเจ้าขอรับรองว่าจะไม่นำข้อมูลที่ได้อัปโหลดไปเปิดเผยและจะใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น จึงขอให้ท่านไว้วางใจตอบให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด และ โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทั้ง 3 ส่วน

การศึกษานี้จะสำเร็จลุล่วงลงได้หากได้รับความกรุณาจากท่าน จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้
คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

ไม่เกิน 25 ปี 26-30 ปี 31-35 ปี
 36-40 ปี 41-45 ปี 46 ปีขึ้นไป

3. ตำแหน่ง

พนักงานได้ส่วน เจ้าพนักงานตรวจสอบทรัพย์สิน

4. ระดับ

ต่ำ กลาง สูง
 ปฏิบัติการ ชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ เชี่ยวชาญ

5. การศึกษา

ปริญญาตรี ปริญญาโท สูงกว่าปริญญาโท

6. สังกัด

ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ แสดงระดับความคิดเห็นต่อประเด็นการยื่นบัญชีฯ ทางอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้
ตัวเลข 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

คุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน ของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
	5	4	3	2	1
ด้านความสะดวก					
1. ลดภาระการเดินทางไปยื่นบัญชีทรัพย์สินและ หนี้สิน					
2. มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการยื่น บัญชีทรัพย์สินและหนี้สินที่เพียงพอ					
3. สถานที่ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน มีความ เหมาะสม					
ด้านความรวดเร็ว					
4. การยื่นผ่านระบบสามารถดำเนินการยื่นบัญชี ทรัพย์สินและหนี้สินได้ตลอด 24 ชั่วโมง					
5. การแนบเอกสารประกอบการยื่นบัญชีทรัพย์สิน และหนี้สินสามารถทำได้ในทันที					
6. สามารถลดระยะเวลาในการรับบริการจาก เจ้าหน้าที่ผู้รับแบบการยื่นบัญชีทรัพย์สินและ หนี้สิน					
7. มีการยื่นยื่นเมื่อทำรายการยื่นบัญชีทรัพย์สินและ หนี้สินเสร็จสิ้นในทันที					
8. การดำเนินการติดตามผลรวดเร็วภายในเวลาที่ กำหนด					

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ แสดงระดับความคิดเห็นต่อประเด็นการยื่นบัญชีฯ ทางอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้
ตัวเลข 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

คุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน ของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
	5	4	3	2	1
ด้านความประหยัด					
9. การยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินผ่านระบบทำให้ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดส่งเอกสารทาง ไปรษณีย์					
10. การยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินผ่านระบบทำให้ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นบัญชี					
11. การยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินผ่านระบบทำให้ ประหยัดเวลา					
ด้านความเรียบง่าย					
12. สามารถกรอกข้อมูลการยื่นบัญชีทรัพย์สินและ หนี้สินลงในแบบฟอร์มผ่านระบบ					
13. การเข้าระบบการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินโดย ใช้รหัสผ่านสามารถดำเนินการได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก					
14. ระบบการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน (ODS) เข้า ใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน					
ด้านความปลอดภัยของข้อมูล					
15. มีระบบการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล โดยใช้ User name และ Password ของผู้ยื่นบัญชีทรัพย์สินและ หนี้สินเท่านั้น					
16. มีการส่งรหัสผ่านแบบใช้ครั้งเดียว (OTP) ไปยัง หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ยื่นบัญชีที่ได้ ลงทะเบียนไว้ เพื่อเข้าสู่ระบบ					
17. มีระบบป้องกันการโจรกรรมข้อมูลการยื่นบัญชี ทรัพย์สินและหนี้สิน					

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ แสดงระดับความคิดเห็นต่อประเด็นการยื่นบัญชีฯ ทางอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้
ตัวเลข 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

คุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน ของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
	5	4	3	2	1
ด้านความน่าเชื่อถือ					
18. เจ้าหน้าที่มีจรรยาบรรณในการปฏิบัติหน้าที่					
19. สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ มีการดำเนินการอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้					
20. ข้อมูลจากระบบสามารถนำมาอ้างอิง ตามกฎหมายได้					
ด้านความถูกต้อง					
21. มีการกรอกข้อมูลลงในแบบการยื่นบัญชีทรัพย์สิน และหนี้สิน ได้ถูกต้อง ครบถ้วน					
22. มีการกรอกข้อมูลลงในแบบการยื่นบัญชีทรัพย์สิน และหนี้สินตามความเป็นจริง					
23. ข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลตรงตามข้อมูลที่ กรอก					

ส่วนที่ 3 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของพนักงาน
เจ้าหน้าที่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

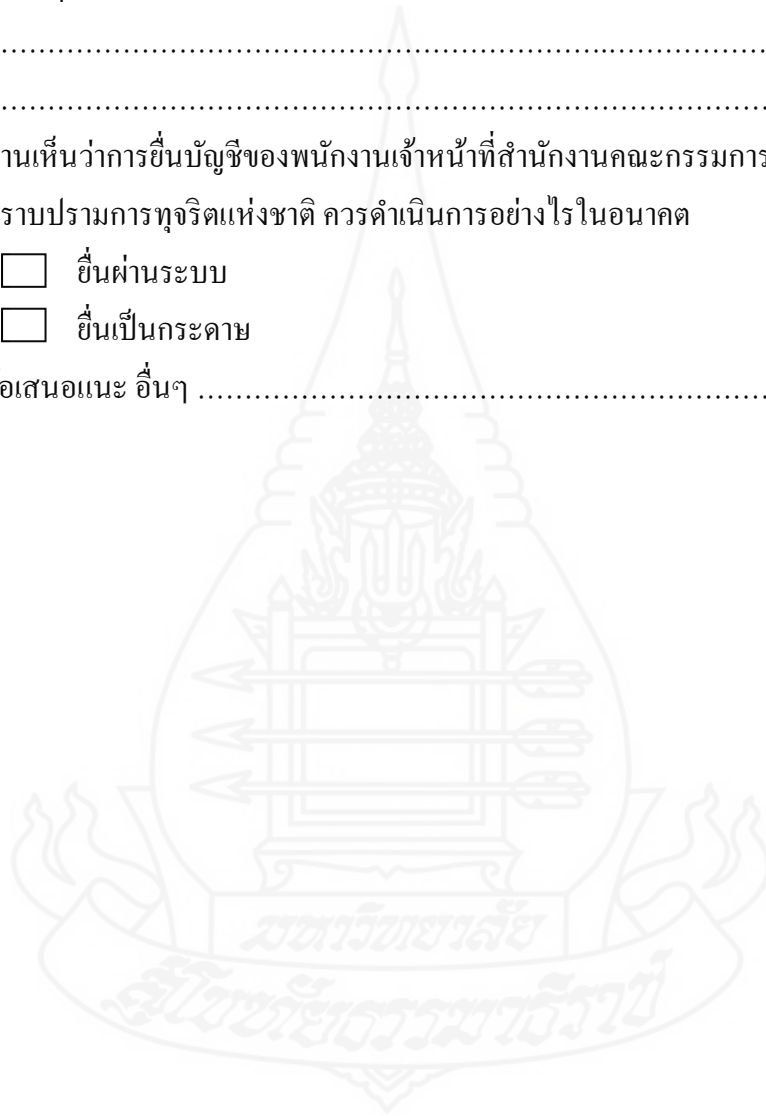
1. ในการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินผ่านระบบท่านมีปัญหา อุปสรรค หรือไม่ เห็นควรปรับปรุงอย่างไร

.....

2. ท่านเห็นว่าการยื่นบัญชีของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและ
ปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ควรดำเนินการอย่างไรในอนาคต

- ยื่นผ่านระบบ
 ยื่นเป็นกระดาษ

3. ข้อเสนอแนะ อื่นๆ



ภาคผนวก ค
ค่าความเชื่อมั่น



Scale: ALL VARIABLES**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.968	.968	23

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
89.53	293.98	17.15	23

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
1. ช่วยลดภาระการเดิน	4.1667	.79148	30
A2	3.6667	.99424	30
A3	3.8667	.86037	30
B4	3.9000	1.21343	30
B5	3.8667	1.00801	30
B6	4.0333	.88992	30
B7	3.8667	.89955	30
B8	3.8333	1.01992	30
C9	4.2000	.99655	30
C10	4.2333	.93526	30
C11	3.8333	1.11675	30
D12	3.8000	.96132	30
D13	3.6333	1.21721	30
D14	3.4000	1.22051	30
E15	4.0333	.88992	30
E16	4.1000	.88474	30
E17	3.8667	.77608	30
F18	4.1333	.93710	30
F19	4.0333	.96431	30
F20	3.8000	.80516	30
G21	3.6667	.99424	30
G22	3.8000	.88668	30
G23	3.8000	.96132	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1.ช่วยเหลือการกระการเดิน	85.3667	278.309	.570	.	.968
A2	85.8667	271.154	.667	.	.967
A3	85.6667	277.954	.533	.	.968
B4	85.6333	267.757	.623	.	.968
B5	85.6667	267.540	.771	.	.966
B6	85.5000	269.224	.821	.	.966
B7	85.6667	269.195	.812	.	.966
B8	85.7000	264.562	.855	.	.965
C9	85.3333	266.782	.805	.	.966
C10	85.3000	268.217	.812	.	.966
C11	85.7000	264.976	.764	.	.966
D12	85.7333	264.547	.912	.	.965
D13	85.9000	259.955	.829	.	.966
D14	86.1333	260.257	.819	.	.966
E15	85.5000	271.431	.742	.	.966
E16	85.4333	271.426	.747	.	.966
E17	85.6667	276.161	.668	.	.967
F18	85.4000	272.386	.670	.	.967
F19	85.5000	272.190	.656	.	.967
F20	85.7333	275.582	.664	.	.967
G21	85.8667	267.361	.788	.	.966
G22	85.7333	270.202	.789	.	.966
G23	85.7333	268.271	.787	.	.966

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Variances	.949	.602	1.490	.887	2.473	.066	23



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวนงลักษณ์ พิสงวงศ์
วัน เดือน ปี เกิด	29 กรกฎาคม 2525
สถานที่เกิด	อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์
ประวัติการศึกษา	ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์ พ.ศ. 2548
สถานที่ทำงาน	สังกัดสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ประจำจังหวัดสุรินทร์
ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานป้องกันการทุจริตปฏิบัติการ

