

คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร



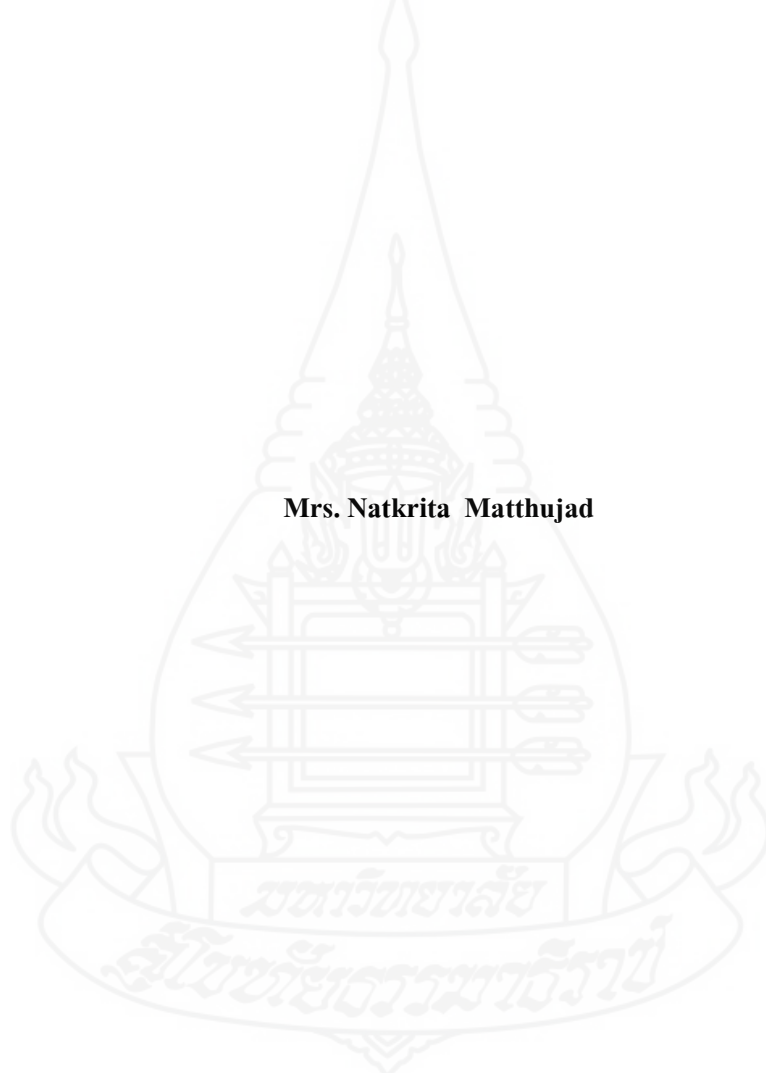
นางณัฐกฤตา มัทธูจัด

การศึกษาค้นคว้าวิจัยอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2560

**Services Quality Offered by The Comptroller General Officials
of The Phichit Provincial Office**

Mrs. Natkrita Matthujad



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2017

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร
ชื่อและนามสกุล นางณัฐกฤตา มัทธูจัต
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ

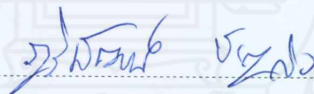
การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 30 ตุลาคม 2561

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



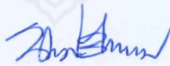
ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)



กรรมการ

(อาจารย์ ดร.นริพนธ์ ชาญกิจ)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีธรรม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร
ผู้ศึกษา นางฉัฐกฤตา มัทธูจัด รหัสนักศึกษา 2583002320 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ **ปีการศึกษา** 2560

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร และ (2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร โดยจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ เจ้าหน้าที่ราชการส่วนท้องถิ่น และประชาชนที่ลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐ จำนวน 1,070 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างคำนวณได้จากสูตรของทาโร ยามาเน่ ได้จำนวน 292 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม แบบเลือกตอบและแบบสอบถามปลายเปิด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวน และทดสอบความแตกต่างรายคู่

ผลการศึกษาพบว่า (1) คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตรโดยรวมและรายด้าน มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด และ (2) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านอายุไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ คุณภาพการให้บริการ บุคลากร สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร

Independent Study title: Services Quality Offered by The Comptroller General Officials
of The Phichit Provincial Office

Author: Mrs. Natkrita Matthujad; **ID:** 2583002320; **Degree:** Master of Business Administration;

Independent Study advisor: Dr.Pavin Chinachoti, Associate Professor; **Academic year:** 2017

Abstract

This study aims: (1) to study a service quality of the the finance office staff, Phichit province; and (2) to compare a service quality of the finance office staff, Phichit province classified by personal characteristics.

This studied was a survey research and the data collected from the population of Phichit provincial office including government officers, local officers, and registered public sector traders. The total population was 1,070 people. Simple size was calculated by a formula of Taro Yamane for 292 examples. Research instrument used for data collection were selective answer questionnaire and open-ended format questionnaire. Statistics that used for the data analysis were percentage, mean, standard deviation, T-test, and F-test.

The results showed that: (1) a service quality of the finance office staff, Phichit province in overall and individual were at high. (2) A service quality of the finance office staff, Phichit province classified by personal characteristic indicated that sex, education, career, and income has a statistics significant at 0.5 level, the age has no difference.

Keywords: Services Quality Offered, Personnel, The Phichit Provincial Office

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ อาจารย์ที่ปรึกษา และอาจารย์ ดร.ภูริพัฒน์ ชาญกิจ ที่ได้กรุณาแนะนำให้คำเสนอแนะ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ตลอดมา ตั้งแต่ต้นจนสำเร็จเรียบร้อย ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงและขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลืออย่างดี

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อนนักศึกษา เพื่อนร่วมงาน ตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ที่ให้การสนับสนุน ช่วยเหลือด้วยดีตลอดมา

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง ที่สนับสนุนทุนการศึกษาตลอดหลักสูตร และขอบคุณครอบครัวของผู้ศึกษาเอง ที่เป็นกำลังใจที่ดีตลอดมา และเพื่อน MBA 15 ทุกคนที่ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนในหลาย ๆ เรื่อง ซึ่งพระคุณอันใหญ่หลวงนี้ ผู้ศึกษามีความภาคภูมิใจเป็นอย่างยิ่ง จนการศึกษาค้นคว้าอิสระสำเร็จลุล่วงด้วยดี และหากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาขอรับผิดขอแต่เพียงผู้เดียว

ณัฐกฤตา มัทธูจิต

พฤศจิกายน 2561

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและการแข่งขันที่รุนแรงทำให้องค์กรต่าง ๆ ต้องปรับตัวให้ทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในอนาคตเพื่อให้องค์กรสามารถอยู่ได้ ไม่เพียงบริษัทเอกชนเท่านั้นที่ต้องประสบกับสภาวะการแข่งขันที่รุนแรง องค์กรภาครัฐก็ต้องปรับตัว ให้ทันการเปลี่ยนแปลงของโลกเช่นเดียวกัน ซึ่งที่ผ่านมารัฐบาลได้มีการปฏิรูประบบราชการมาหลายยุคหลายสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและสร้างความเป็นโปรงใส เป็นธรรม เพื่อประโยชน์ของประชาชน โดยให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากร เน้นผลงานและความซื่อสัตย์สุจริตเน้นการบริหารแบบเอกชนมากขึ้น ส่งผลให้บุคลากรภาครัฐต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา (คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2549)

การบริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐนั้น ประชาชนทั่วไปที่ต้องติดต่อกับหน่วยงานของรัฐตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย เนื่องจากมีกฎหมายบังคับจากหน่วยงานของรัฐบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น สะดวกรวดเร็วและชัดเจน ใช้เวลาดำเนินการ พิจารณาไม่มาก เมื่อประชาชนมาติดต่อสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว ไม่ต้องเดินทางไปมาหลายครั้ง ก็จะทำให้ประชาชนมีเวลาไปประกอบอาชีพอื่น ๆ เป็นการเพิ่ม รายได้และผลผลิตมวลรวมของประเทศได้อีกทางหนึ่ง สำหรับกรณีของภาคเอกชนที่เป็นนักธุรกิจ ต้องมีการพิจารณาก่อนการลงทุน หากระบบราชการ โดยเฉพาะการบริการที่ไม่ชัดเจน นักลงทุนก็ไม่กล้าเสี่ยงเข้ามาลงทุนทำให้ประชาชนไม่มีงานทำ ขาดรายได้ ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐจึงได้เร่งดำเนินการให้มีการปรับปรุงให้การบริการที่ดี ซึ่ง ประชาชนก็คาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่จัดให้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ เสียค่าใช้จ่ายต่ำ คุ่มค่าต่อเงินภาษีของราษฎรที่เสียภาษีและมีการแข่งขันการให้บริการของภาครัฐทุกด้าน โดยมีการปรับปรุงระบบการให้บริการ การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน การสร้าง จิตสำนึกต่อการบริการสาธารณะ เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนและความเป็นนัก วิชาชีพของข้าราชการต่อไป

สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร เป็นหน่วยงานสังกัดกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง เป็นหน่วยงานภาครัฐ มีภารกิจหลักเกี่ยวกับการควบคุมดูแลการใช้จ่ายเงินของแผ่นดินและควบคุมการใช้จ่ายเงินของส่วนราชการให้เป็นไปโดยถูกต้อง มีวินัย คุ่มค่า โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้โดยการวางกรอบหลักเกณฑ์กลางให้หน่วยงานภาครัฐถือปฏิบัติ และทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาให้แก่ส่วนราชการ ภาคเอกชน และประชาชน หน่วยงานตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค ด้วยภารกิจที่หลากหลายประกอบกับนโยบายของผู้บริหารระดับสูง ที่มีการบริหารแบบบูรณาการเชิงรุกมากขึ้น มีการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส ทันเวลา สามารถลดขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการหรือปฏิบัติงานอย่างเห็นได้ชัด อีกทั้งผู้บริหารมีนโยบายสนับสนุน ให้หน่วยงานในสังกัดคิดพัฒนางานหรือนวัตกรรม ทำให้เกิดการแข่งขันในการพัฒนา หรือเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน สิ่งต่างๆ ดังกล่าว ส่งผลต่อพฤติกรรม วิธีปฏิบัติ การทำงาน ทัศนคติค่านิยม กลายเป็นวัฒนธรรมขององค์กร

จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ที่มีผลสะท้อนในด้านต่างๆ ตลอดจนถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการเข้ารับบริการของภาครัฐ เอกชนและประชาชน เพื่อสะท้อนคุณภาพการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ที่ทำการบริการให้ปรากฏชัดว่ามีคุณภาพหรือไม่มีคุณภาพ การวิจัยในครั้งนี้จะเป็นข้อมูลในการนำไปปรับปรุงแก้ไขในการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตรให้เป็นไปตามกระบวนการที่พึงประสงค์ และเป็นเอกสารหลักฐานประกอบในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ตลอดจนถึงนำผลจากการแสดงความคิดเห็นนำไปจัดทำแนวทางในการพัฒนาแผนกลยุทธ์ในการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตรให้เกิดคุณภาพ ประสิทธิภาพ บรรลุตามความมุ่งหมายขององค์กร

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

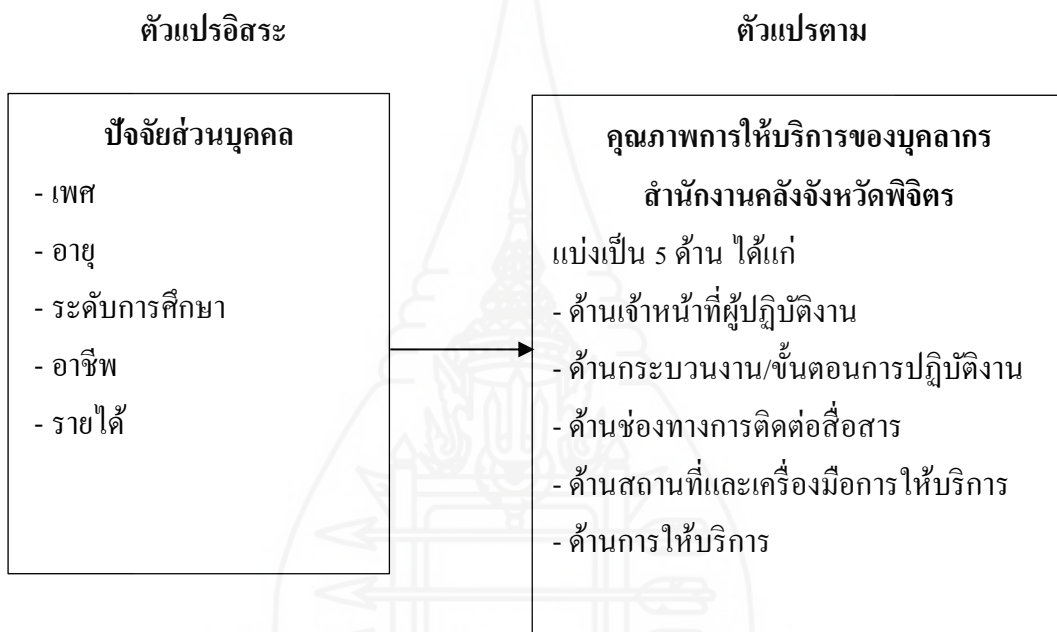
2.1 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร

2.2 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร

โดยจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

3. กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร โดยทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการตามกรอบแนวคิดของกรมบัญชีกลาง (2560) ที่จัดทำไว้ ได้แก่ การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ และด้านการให้บริการ



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

4. สมมติฐานการศึกษา

ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตรแตกต่างกัน

5. ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ได้กำหนดขอบเขตการศึกษา ดังนี้

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้ศึกษาได้ทำศึกษาจากตัวแปร ดังต่อไปนี้

5.1.1 *ตัวแปรอิสระ* คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

5.1.2 *ตัวแปรตาม* คือ การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการงาน/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ และด้านการให้บริการ

5.2 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ เจ้าหน้าที่ราชการส่วนท้องถิ่น และประชาชนที่ลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐ จำนวน 292 ตัวอย่าง

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 *คุณภาพ* หมายถึง คุณลักษณะต่างๆทั้งหมดของสินค้าหรือบริการ ซึ่งแสดงถึงความสามารถในการสนองต่อความต้องการ และเป็นไปตามความต้องการหรือเป็นไปตามที่กำหนดไว้ จนสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้

6.2 *การให้บริการ* คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเป็นที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตภัณฑ์เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการแก่ลูกค้าทางกายภาพ และสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญได้ 4 ประการ ดังนี้

6.3 *ผู้รับบริการ* หมายถึง เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ เจ้าหน้าที่ราชการส่วนท้องถิ่น และประชาชนที่ลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐ

6.4 คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การให้บริการซึ่งทันต่อระยะเวลาที่กฎหมายระเบียบหนังสือสั่งการกำหนดไว้ และทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการงาน/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ และด้านการให้บริการ ของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร

6.5 ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัด ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว

6.6 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน หมายถึง รูปแบบ กระบวนการ ขั้นตอน หรือวิธีการดำเนินงานของสำนักงานคลังจังหวัด เช่น การวางแผน การบริหารจัดการ การพัฒนาหรือปรับปรุงการทำงาน ความยืดหยุ่น การรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น

6.7 ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร หมายถึง วิธีการที่ผู้รับบริการติดต่อกับสำนักงานคลังจังหวัด เช่น หนังสือราชการ โทรศัพท์ โทรสาร E-mail ติดต่อด้วยตนเอง กระดานข่าว เป็นต้น

6.8 ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ หมายถึง การจัดสถานที่ ภูมิทัศน์ เครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

6.9 การให้บริการ หมายถึง สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส และความน่าเชื่อถือ โดยบริการ หมายถึง การให้คำปรึกษา แนะนำ การฝึกอบรม การเผยแพร่ความรู้หรือข้อมูล การให้บริการผ่านระบบเทคโนโลยี เป็นต้น

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร

7.2 เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนในจังหวัดพิจิตร และสำนักงานคลังจังหวัดอื่นทั่วประเทศ

7.3 พัฒนารูปแบบการให้บริการให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร” ผู้ศึกษาได้นำทฤษฎี แนวคิด และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
3. แนวคิดการเข้าถึงบริการ
4. ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

1.1 ความหมายและลักษณะของการบริการ

การบริการเป็นกระบวนการของการสนับสนุนการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรให้มีความสะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้มีประสบการณ์และมีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการบริการที่ดีได้กล่าวถึงความหมายการบริการที่ดีไว้หลายท่าน ดังนี้

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547: 14) ให้ความหมายของบริการไว้ว่า บริการหมายถึง เป็นกระบวนการของการกระทำหรือพฤติกรรมที่แสดงออกให้อีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งการกระทำที่แสดงออกมานั้นไม่สามารถจับจองหรือเป็นเจ้าของได้ เป็นการแสดงออกที่หยิบยื่นความสุขให้แก่ผู้รับบริการ สามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจที่ดีและมีความสุขต่อการได้รับบริการนั้นๆ

นิตยาพร เสมอใจ (2548: 15-17) จำแนกลักษณะของการบริการออกเป็น 5 ประการ ดังนี้

1. บริการไม่สามารถจับต้องได้ บริการไม่สามารถมองเห็นได้หรือรู้สึกรู้อก่อนการซื้อ ในขณะที่ผู้บริโภคสามารถมองเห็น จับต้อง หรือพิจารณาสินค้าได้ก่อนการซื้อ ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริโภคมีข้อมูลในการตัดสินใจได้ง่ายขึ้น

2. บริการไม่สามารถแบ่งแยกได้ การบริการเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีรูปแบบการผลิตที่เกิดขึ้นพร้อมๆ กับการบริโภค เนื่องจากข้อจำกัดในเรื่องของผู้ให้บริการที่เป็นบุคคลและเวลาซึ่งทำให้สามารถให้บริการได้เพียงครั้งละหนึ่งราย ในขณะที่สินค้าสามารถผลิตได้จำนวนมากสามารถแบ่งแยกออกเป็นหน่วยย่อยและขายให้ผู้บริโภคได้พร้อมกันหลายๆ ราย

3. บริการมีความไม่แน่นอน ในขณะที่การผลิตสินค้าอาศัยปัจจัยสำคัญ คือ วัตถุดิบและเครื่องจักรที่ทำให้การควบคุมคุณภาพของสินค้าทำได้ง่ายกว่า แต่การบริการหลายๆ คนอาจเคยพบเหตุการณ์ที่ว่า เข้าไปรับประทานอาหารในร้านเดียวกันแต่ต่างเวลากันก็อาจไม่ได้รับประทานอาหารที่รสชาติเหมือนกันได้ หรือการเลือกตัดผม กับช่างคนเดียวกันก็อาจตัดผมได้ไม่เหมือนกันในแต่ละครั้ง เป็นต้น

4. บริการจัดทำมาตรฐานได้ยาก (Heterogeneous) เนื่องจากปัจจัยหลักในการให้บริการคือ คน การสร้างมาตรฐานโดยอาศัยการจัดการคนให้มีมาตรฐานเดียวกันเป็นเรื่องยากในขณะที่การผลิตสินค้าสามารถจัดทำมาตรฐานได้ชัดเจนทั้งรูปแบบ คุณภาพ

5. บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ เนื่องจากการบริการผลิตเพียงได้ครั้งละหนึ่งหน่วยและจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อเกิดการซื้อและรับบริการในขณะเดียวกัน แต่ปัญหาของธุรกิจบริการคงจะไม่เกิดขึ้นหากความต้องการซื้อและความต้องการขายมีปริมาณที่ตรงกัน ในขณะที่ธุรกิจสินค้า ผู้ผลิตสามารถทำการคาดคะเนล่วงหน้าและทำการผลิตเก็บไว้ เพื่อรองรับปริมาณความต้องการซื้อที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงได้ แต่การบริการไม่สามารถทำได้

ธงชัย สันติวงษ์ (2549: 75) ได้กล่าวถึงการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการ เป็นการตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการโดยตรง โดยอาศัยวิธีการต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2549: 45) ได้ให้ความหมายของการบริการ (Service) ไว้ว่า เป็นกิจกรรมที่สร้างความพึงพอใจ หรือสร้างผลประโยชน์ให้แก่ผู้รับบริการ เช่น โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล โรงแรม ตามความหมายดังกล่าวทำให้สามารถอธิบายลักษณะของการบริการได้เป็น 4 ประการ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การที่ไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ ไม่สามารถจับต้องได้ก่อนการใช้บริการหรือเข้ามาใช้บริการและไม่สามารถที่จะคาดเดาก่อนล่วงหน้าเกี่ยวกับการบริการนั้นได้ สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้รับบริการสามารถทำการตัดสินใจใช้บริการได้รวดเร็วขึ้น โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.1 สถานที่ (Place) จัดสถานที่ให้มีความเหมาะสม สะดวกสบายและง่ายต่อการเข้ามาติดต่อขอรับบริการ สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มารับบริการ เช่น มีการออกแบบสถานที่ให้ง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการต่างๆ และจัดที่นั่งสำหรับรอรับบริการไว้อย่างเพียงพอและเหมาะสมต่อการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการ

1.2 บุคคล (People) บุคลิกภายนอกเป็นสิ่งสำคัญของการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการจะต้องมีการแต่งกายที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส มีการสนทนากับผู้รับบริการเป็นอย่างดีเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและพึงพอใจในบริการ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ได้รับนั้นเป็นบริการที่ดีมีคุณค่า

1.3 เครื่องมือ (Equipment) มีการพัฒนาในด้านของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ภายในสำนักงานให้มีความทันสมัยและสามารถประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ปัจจุบันได้เป็นอย่างดี

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) การนำสื่อที่ทันสมัยและมีความเหมาะสมมาใช้ในการประกอบการให้บริการอย่างถูกต้อง มีความสอดคล้องและเกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการทั้งในด้านการตรงและทางอ้อม

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) สัญลักษณ์ของสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถจดจำได้อย่างถูกต้อง ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอออกมายังผู้รับบริการ

1.6 ราคา (Price) มีการกำหนดราคาการให้บริการอย่างเหมาะสมและระบุไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจ สามารถจำแนกระดับการให้บริการที่แตกต่างกันของการให้บริการในแต่ละประเภทได้

2. ไม่สามารถแบ่งการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นกระบวนการที่มีการผลิตและการบริการควบคู่กันไปพร้อมๆ กัน ซึ่งไม่สามารถแยกออกจากกันได้ และมีเงื่อนไขของเวลาเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการ ผู้รับบริการ มีความต้องการที่จะได้รับบริการในเวลาอันรวดเร็ว ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องคำนึงถึงระยะเวลาในการให้บริการ

3. ความไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการที่ไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ให้บริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหนและอย่างไร ดังนั้น ผู้รับบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในการให้บริการ และสอบถามข้อมูลก่อนรับบริการในแง่ผู้ให้บริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพสามารถทำได้ 2 ขั้นตอน ได้แก่

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ เช่น ธุรกิจสายการบิน โรงแรมและธนาคาร จะต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ

3.2 สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยเน้นการใช้การรับฟังคำแนะนำ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ การสำรวจข้อมูลของผู้รับบริการ และ การเปรียบเทียบทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) การให้บริการไม่สามารถผลิต เก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นๆ ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการจะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทัน หรือไม่มีผู้รับบริการ และเมื่อเกิดปัญหาดังกล่าวขึ้นก็จะสร้างความไม่พอใจให้กับผู้รับบริการ ไม่อยากกลับมาใช้บริการนั้นอีก

สมิต สัจฉกร (2549: 13) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง การให้ความสะดวกสบายต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น การให้ด้วยความเต็มใจ และมีความยินดี โดยมีข้อควรคำนึงถึงทั้ง 5 ประการ ดังนี้

1. ความสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ หมายถึง จะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก และมีการนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นแนวทางในการกำหนดเงื่อนไขต่างๆ ของการให้บริการ

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ หมายถึง ทำให้ผู้รับบริการเกิดความสุข และมีความต้องการที่อยากจะกลับมาใช้บริการอีกครั้งต่อไป ซึ่งถือว่าคุณภาพเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการของแต่ละประเภท

3. ปฏิบัติโดยสมบูรณ์ถูกต้องครบถ้วน หมายถึง มีการส่งมอบบริการอย่างถูกต้องและเหมาะสมเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการผิดพลาดระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเกิดความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน จะทำให้ส่งผลเสียต่อการให้บริการนั้นได้ และหากเกิดการผิดพลาดก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจในสินค้าและบริการที่จะได้รับได้

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ หมายถึง การให้บริการที่รวดเร็วตรงตามกำหนดเวลา เป็นสิ่งที่สำคัญ ผู้ให้บริการต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของผู้รับบริการและตอบสนองให้ทันตามเวลาที่เหมาะสมในการเข้ารับบริการ

5. ไม่ก่อให้เกิดผลเสียหายนับบุคคลอื่น หมายถึง จำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม

สุดาตวง เรืองรุจิระ (2550: 316) กล่าวไว้ว่า การบริการ หมายถึง เป็นสิ่งที่สัมผัสไม่ได้ แต่มีลักษณะพิเศษ คือ สามารถสร้างความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ หรือผู้มาใช้บริการในแต่ละประเภทได้

สมชาติ กิจยรรยง (2551: 42) ได้กล่าวถึงการบริการไว้ว่า เป็นการกระทำที่จะทำให้ผู้รับ บริการมีความสุขเกิดความพอใจในการส่งมอบบริการหรือได้รับความสะดวกสบายในการบริการ

โสภณ พิงไชย (2551: 42) กล่าวถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ มี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ หมายถึง ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่ใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักการสม่ำเสมอ หมายถึง การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักการเสมอภาค หมายถึง บริการที่จัดนั้น จะต้องให้แก่ผู้ใช้บริการทุกคนอย่างเสมอและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก หมายถึง บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552: 18) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง เป็นการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนไม่สามารถจับต้องได้โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนี้จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ จนนำไปสู่ความพอใจ ความพึงพอใจของการให้บริการนั้น

จากการศึกษาความหมายและลักษณะของการบริการ ผู้ศึกษาสามารถสรุปได้ว่าการบริการ หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการเสนอแก่ผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถแบ่งการให้บริการ ไม่แน่นอน ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ ซึ่งจะต้องมีลักษณะสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน เหมาะแก่สถานการณ์ ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น และต้องมีหลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ หลักความสม่ำเสมอ หลักความเสมอภาค หลักความประหยัด หลักความสะดวก ในการให้บริการทุกครั้ง

1.2 แนวคิดพฤติกรรมการบริการ

พฤติกรรมการบริการเป็นการกำหนดวัตถุประสงค์ของพฤติกรรมผู้รับบริการ ทำนายพฤติกรรม และควบคุมพฤติกรรมของผู้รับบริการ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งจะประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ดังนี้

จรรยาพร กุลอำนาจชัย (2548: 44) กล่าวว่า ลักษณะของงานบริการไว้ ดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการที่แน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับลูกค้าว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร
2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้รับบริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้นเอง
3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ถูกค้าจะได้คือความพึงพอใจ รู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก
4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองโดยทันที ลูกค้าต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะพร้อมที่ตอบสนองตลอดเวลา และเมื่อนัดวันเวลาใดก็ต้องตรงตามวันและเวลาที่กำหนดอย่างชัดเจน

กุลชน ธนาพงศธร (2551: 303) ให้ความเห็นว่า หลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดขึ้นนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่าต่อการดำเนินงานนั้นๆ อีกด้วย
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดขึ้นนั้น จะต้องให้แก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มอื่นอย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจแก่ผู้รับบริการหรือลูกค้ามากจนเกินไป

จากการศึกษาความหมายและลักษณะของพฤติกรรมบริการ ผู้ศึกษาสามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมบริการ หมายถึง เป็นการแสดงออกถึงการกระทำ พฤติกรรมของผู้ให้บริการที่มีความตั้งใจและเต็มใจแสดงให้ต่อผู้รับบริการเพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกยินดีและชื่นชมในการบริการ

1.3 ลักษณะของการบริการที่ดี

ธุรกิจหลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการเพราะผู้บริหาร มีหลักการให้บริการกำหนดไว้เป็นกรอบหรือแนวทางปฏิบัติของพนักงาน เพื่อให้พนักงานยึดถือเป็นนโยบาย ทั้งนี้พนักงานทุกคนและทุกระดับของกิจการถือเป็นแนวปฏิบัติ 3 ประเภท ได้แก่ (สมิต สัชฌุกร, 2549: 174-176)

1. ลูกค้าต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนี้ถึงลูกค้าก่อนถึงอื่นใดให้สำคัญกับรับบริการ และสนใจเป็นอย่างดี

2. ลูกค้าถูกเสมอไม่ว่าลูกค้าจะพูดจะทำอย่างไร จะต้องไม่โต้แย้งเพื่อยืนยันว่าลูกค้าผิด

3. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสเพื่อให้ลูกค้ารู้สึกอบอุ่น สบายใจสร้างความรู้สึกที่ดีให้กับผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความสุขใจ ความยินดี และความต้องการกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ถือเป็นแนวทางการดำเนินการสำหรับองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และก่อให้เกิดความสำเร็จต่อองค์กรนั้นๆ การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพ อุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตาม การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้ (สมิต สัชฌุกร, 2549: 175)

1. ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อนจึงต้องการความช่วยเหลือทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างรีบเร่งในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

3. ทำถูกต้อง ดังได้กล่าวไว้ในหลักของการให้บริการว่า การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จะเป็นการสนองตอบความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับ บริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียม บริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่นหากบริการบางคนไม่เท่าเทียมเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความไม่พอใจให้แก่คนอื่นอีกจำนวนมาก ซึ่งสิ่งสำคัญอย่างยิ่งของงานบริการคือ ความเท่าเทียมกัน ให้บริการอย่างเป็นธรรมถูกต้องและเกิดความเหมาะสม

5. ทำให้เกิดความชื่นใจการบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุขซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบต่อความต้องการให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความปิติยินดี ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ สุขใจที่ได้รับบริการอย่างเต็มที่จากผู้ให้บริการ เกิดความคุ้มค่าต่อการได้รับบริการ

จากการศึกษาความหมายและลักษณะของการบริการที่ดี ผู้ศึกษาสามารถสรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการที่ดี หมายถึง การแสดงออกของการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพเกิดความคุ้มค่า มีความสะดวกรวดเร็วและถูกต้องเหมาะสมให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และทำให้ผู้รับบริการเกิดความสุขความพอใจ

1.4 มาตรฐานของการบริการที่ดี

การจัดให้มีมาตรฐานการให้บริการจะทำให้ผู้ให้บริการมีความคิดคำนึงและใคร่ครวญถึงการปฏิบัติงาน การให้บริการตนเอง เปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้เหมือนนักกีฬาที่หมั่นตรวจสอบความสามารถของตนเองเปรียบเทียบกับสถิติมาตรฐานจะช่วยสร้างแนวโน้มของความคาดหวังให้เพิ่มคุณภาพของการบริการสูงขึ้น ไปเรื่อย ๆ เพราะมาตรฐานไม่ใช่เส้นชัยและไม่มีเพดานดังได้กล่าวไว้แล้วแต่ต้นในเรื่องของการจัดทำมาตรฐาน การที่ผู้ให้บริการไม่สนใจมาตรฐานหรือไม่ต้องการให้มีมาตรฐานในงานบริการเพราะเกรงว่าหากตนปฏิบัติผิดไปจากมาตรฐาน บริการก็จะเป็นที่เห็นได้ประจักษ์ชัด จึงต้องการลักษณะที่คลุมเครือ ไม่มีหน่วยเปรียบเทียบเพื่อที่จะปฏิบัติอย่างไรก็ได้ และสามารถอ้างข้อบกพร่องในงานบริการของผู้อื่นหรือ

หน่วยงานอื่นๆ มาเปรียบเทียบได้ว่า การปฏิบัติงานให้บริการของตนยังดีกว่า อย่างไรก็ตาม มาตรฐานถือว่าเป็นสิ่งสำคัญในปัจจุบัน เพราะหากงานบริการขาดมาตรฐานในการควบคุมที่ดีแล้ว สิ่งที่ได้รับจากการขาดมาตรฐานการให้บริการก็จะส่งผลกระทบต่อธุรกิจบริการ หรือจะส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจในบริการ อาจส่งผลกระทบต่อด้านต่างๆ ของงานบริการอีกด้วย หากมีความเข้าใจมาตรฐานที่ดีของการ เข้าถึงมาตรฐานในการบริการอย่างแท้จริงแล้วจะทำให้องค์ประกอบอื่นๆ ที่เป็นตัวขับเคลื่อนให้เกิดการบริการที่ดีได้อย่างครบถ้วนและสมบูรณ์ ซึ่งองค์ประกอบของการกำหนดมาตรฐานต่างๆ ทุกองค์ประกอบมีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการพัฒนาการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เพื่อนำพาไปสู่การบริการที่ดีมีประสิทธิภาพ และยังเป็นตัวกำหนดมาตรฐานของ การบริการว่าอยู่ในระดับใด ดีมากน้อยเพียงใดอีกด้วย

1.5 ความสำคัญของการบริการที่ดี

ความสำคัญของการบริการที่ดีนั้นจะทำให้เกิดการรับรู้เป้าหมายของ การบริการที่ถูกต้อง ชัดเจน ตระหนักให้เห็นถึงบทบาทและพฤติกรรมของผู้รับบริการ ที่ผู้ให้บริการพึงปฏิบัติซึ่งเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของการให้บริการอย่างถูกต้องและเหมาะสม ทำให้รู้ถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ รวมถึงการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี ความสำคัญของการบริการที่ประกอบด้วยแนวคิด ดังต่อไปนี้

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2549: 14-15) กล่าวว่าไว้ว่า หลักการบริการที่ดีนั้น ต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้ หมายถึง ความสม่ำเสมอ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
2. การตอบสนอง หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการ ความต่อเนื่องในการติดต่อ การปฏิบัติตนต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการ หรือ ความสามารถในการสื่อสาร และความสามารถด้านความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ หมายถึง ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย ซับซ้อน ผู้ให้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน หมายถึง การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี
6. การสื่อสาร หมายถึง มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการมีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ หมายถึง การแสดงออกถึงความจริงใจ ตรงไปตรงมาพร้อมด้วยการงดเว้นการโกหก การคดโกง ให้กับผู้รับบริการ
8. ความมั่นคง หมายถึง ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ
9. ความเข้าใจ หมายถึง การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ หมายถึง การเตรียมอุปกรณ์ วัสดุ ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการ สบายงาม สะอาด

สมิต สัจฉกร (2549: 174-176) กล่าวว่า การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตามการบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปมีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ หมายถึง การบริการเป็นเรื่องของจิตใจถ้ามีความรักในงานบริการ ก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี
2. ทำด้วยความรวดเร็ว หมายถึง ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการของความเร่งรีบจึงต้องการความช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว การแสดงออกที่ให้ความสนใจต่อผู้รับบริการจะเป็นสิ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและมีความสุขที่ได้รับบริการ
3. ทำถูกต้อง หมายถึง การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ และยังจะเป็นการสนองตอบต่อความต้องการและความพอใจแก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ
4. ทำอย่างเท่าเทียม หมายถึง ผู้รับบริการส่วนมากต้องการมีสิทธิพิเศษและเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากผู้ให้บริการแสดงออกให้เห็นถึงความพิเศษแก่ผู้รับบริการบางท่านจึงทำให้เกิดความไม่เท่าเทียมกัน ไม่เป็นธรรมต่อผู้รับบริการท่านอื่นๆ และยังจะเป็นการสร้าง ความไม่พอใจให้กับผู้รับบริการท่านอื่นๆ ด้วยซึ่งสิ่งที่สำคัญที่สุดในการให้บริการคือ การให้บริการอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกันอย่างเสมอภาค
5. ทำให้เกิดความสบายใจ หมายถึง การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้ที่มารับบริการเกิดความสบายใจ ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่าเมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการ ให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความพอใจของผู้มารับบริการ

มกร พุทธิโฆสิต (2551: 50-53) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญในด้านการบริการ และการทำให้ผู้รับบริการประทับใจในบริการไว้ดังต่อไปนี้

S = self esteem การมีจิตใจพร้อมจะให้บริการ ซึ่งเริ่มจากตัวบุคคลไม่ใช่องค์กร เช่น การที่ผู้จัดการต้องการที่จะให้พนักงานปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างไร ผู้จัดการจะต้องปฏิบัติกับพนักงาน เช่นเดียวกับปฏิบัติต่อลูกค้า พร้อมกับการสร้างบรรยากาศการทำงานให้อบอุ่นเป็นกันเอง ความสำเร็จในอดีตมิได้เป็นตัวทำนายอนาคต เขาต้องสร้างบรรยากาศการพัฒนาและการปรับปรุง อยู่ตลอดเวลา

E = exceed expectations การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้ดียิ่งกว่า ที่ผู้รับบริการมุ่งหวังไว้อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความแตกต่างด้วยความเชื่อที่ว่าความต้องการของผู้รับบริการเปลี่ยนแปลงและมุ่งหวังสูงขึ้นที่สำคัญคือต้องบริการลูกค้าให้ดียิ่งกว่าที่ให้สัญญาไว้

R = recover การสำรวจความต้องการและการบริการอยู่ตลอดเวลา

V = vision การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ เช่น สร้างความสัมพันธ์ในโอกาส ต่างๆ เช่น วันเกิด วันครบรอบแต่งงาน วันประสบความสำเร็จ

I = improve การพัฒนางานบริการให้ดีขึ้น ซึ่งต้องมีการพัฒนางานควบคู่ไปกับการ พัฒนาบุคลากร ให้ทักษะและความรู้ (Know how) เพื่อผลักดันองค์กรมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ

C = care การให้เกียรติผู้รับบริการโดยการสร้างมาตรฐานให้ผู้รับบริการพึงพอใจใน บริการ

E = empower อำนาจตัดสินใจในการแก้ปัญหาต่างๆ การให้บริการต่อผู้รับบริการ ปรัชญา เวสารัชช (2552: 20-21) กล่าวถึงหลักการพื้นฐานของ การให้บริการที่พึง กำหนดเป็นเป้าหมายที่ต้องให้บรรลุได้ มีดังนี้

1. ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจและไม่เกิดความทุกข์ ความเครียดในการมารับบริการ กล่าวคือ สมัยก่อนประชาชนจะเรียกสถานบริการในแต่ละที่แตกต่างกันออกไปซึ่งจะสะท้อนให้เห็นความไม่พึงพอใจ ความอึดอัดลำบากใจในการขอรับบริการ เช่น สถานฆ่าสัตว์ โรงสุบเลือด หน่วยกระสุน สถานสารพัดสัตว์ ดังนั้นใครก็ตามที่รับผิดชอบในการจัดบริการต้องเปลี่ยน ภาวลักษณะดังกล่าว เพราะมีผู้รับบริการบางท่านต้องลงงานไปทั้งวันเพื่อที่จะไปขอรับบริการที่ หน่วยงานแห่งหนึ่งปรากฏว่าได้รับบริการเรียบร้อยเพียงไม่ถึงเก้าโมงเช้าเท่านั้น

2. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป กล่าวคือ เนื่องจากสถาน บริการอาจจะมีพื้นที่ที่จำกัดแคบ การที่มีผู้รับบริการอยู่เป็นจำนวนมากจะทำให้ไม่เกิดความ สะดวก ดังนั้นต้องหาวิธีการต่างๆ มาใช้เพื่อลดจำนวนผู้ที่มารับบริการ เช่น จัดบริการผ่านไปรษณีย์ ระบบโทรศัพท์ ระบบผ่านคอมพิวเตอร์อัตโนมัติ และหากมีผู้มารับบริการมาติดต่อจำเป็นอย่างยิ่ง

ที่จะต้องให้บริการอย่างรวดเร็วที่สุด ทั้งนี้รวมทั้งพยายามจัดบริการให้เสร็จสิ้นในระยะเวลาและสถานที่เดียวกัน เพื่อจะได้ไม่ต้องเป็นภาระของผู้รับ บริการที่จะต้องมาดำเนินการติดต่ออีกครั้งในเรื่องเดิม

3. อย่าทำผิดพลาดจนผู้รับบริการได้รับความเสียหาย กล่าวคือ ต้องระวังไม่ทำเอกสารของผู้รับบริการหายหรือบกร่องจนผู้รับบริการต้องดำเนินการทำเอกสารใหม่อีกครั้ง เกิดการผิดพลาดของการให้ข้อมูล หากเป็นความบกพร่องของผู้ให้บริการจำเป็นต้องรีบทำการแก้ไข มีการดูแลผู้รับบริการเป็นอย่างดี และสร้างความพอใจด้วยการอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษหากไม่มีการดูแลอันเนื่องมาจากความผิดพลาดของผู้ให้บริการแล้ว ผู้รับบริการก็จะไม่พอใจและมองว่าระบบบริหารในการจัดการยังขาดประสิทธิภาพและควรที่จะมีการพัฒนาปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

4. สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้นำมาใช้บริการ กล่าวคือ โดยการจัดสถานที่ให้ร่มรื่นมีที่นั่งพักสำหรับผู้รับบริการ มีร้านอาหารที่มีคุณภาพ ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย สถานที่สะอาด

5. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับบริการ กล่าวคือ จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ แนะนำให้รู้จักสถานที่ รู้ว่าขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการเป็นอย่างไรและมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการและตอบข้อสงสัยของผู้รับบริการให้คำแนะนำอย่างถูกต้องเกี่ยวกับการขอรับบริการและงานที่เกี่ยวข้อง

6. เตรียมความสะดวกให้พร้อม กล่าวคือ ผู้รับบริการอาจขาดความพร้อมบางอย่าง เช่น เตรียมเอกสาร รูปถ่ายมาไม่ครบหรือไม่ได้ทำสำเนาในเอกสารต่างที่จะต้องใช้เพื่อติดต่อขอรับบริการ จึงจำเป็นต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ไว้คอยให้บริการกับผู้มารับบริการให้คำแนะนำในการจัดเตรียมเอกสารอย่างถูกต้องเพื่อมิให้ผู้รับบริการเสียเวลาในการเตรียมเอกสารดังกล่าว อีกทั้งยังจะเป็นการทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็วสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ที่มารับบริการอีกด้วย

จากการศึกษาความสำคัญของการบริการที่ดี ผู้ศึกษาสรุปได้ว่า การบริการที่ดีนั้นมีความสำคัญสำหรับผู้ให้บริการต้องถือปฏิบัติต่อผู้ที่มารับบริการเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งต้องยึดหลักการพื้นฐานดังนี้ ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจและไม่เกิดความทุกข์ ความเครียดในการมารับบริการ อย่างปล่อยให้ผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการนานเกินไป อย่าทำผิดพลาดจนผู้รับบริการเกิดความเดือดร้อน สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้นำมาใช้บริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับบริการ เตรียมความสะดวก ให้พร้อมและหลักของการบริการที่ดีนั้นต้องประกอบด้วย มีความน่าเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความสามารถ การเข้าถึงบริการ ความสุภาพ

อ่อนโยน การสื่อสาร ความซื่อสัตย์ ความมั่นคง ความเข้าใจ การสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ ซึ่งการให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัยและอารมณ์ที่แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไปและต้องถือปฏิบัติดังนี้ ทำด้วยความเต็มใจ ทำด้วยความรวดเร็ว ทำด้วยความถูกต้อง ทำอย่างเท่าเทียมกัน ทำให้เกิดความพอใจ ถ้าผู้ให้บริการสามารถตามหลักปฏิบัติต่างๆ ที่นำเสนอไว้แล้วนั้นก็จะเป็นส่วนทำให้องค์กรทั้งหลายมีคุณภาพในการให้บริการอยู่ในระดับที่มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

2.1 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับงานให้บริการต่างๆ ซึ่งปัจจุบันต่างก็ให้ความสำคัญเป็นอย่างมากทั้งในธุรกิจภาครัฐและเอกชน เกี่ยวกับความหมายของคุณภาพการให้บริการนั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึง ดังต่อไปนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546: 253) ให้ความหมายว่าคุณภาพ คือ ลักษณะที่ดีเด่นของบุคคลหรือสิ่งของ

พิรุณ รัตนวณิช (2548: 184) ได้ให้ความหมายคุณภาพการให้บริการว่า เป็นสิ่งจำเป็นเพื่อที่จะคุ้มครองสิทธิของผู้รับบริการให้ได้รับบริการที่ดีที่สุด เป็นบริการที่ถูกต้องตามหลักวิชาชีพ รวดเร็ว ค่าใช้จ่ายเหมาะสม และผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงความจำเป็นและความสำคัญของการบริการที่มีคุณภาพ โดยการจัดระบบการบริหารจัดการทั้งทรัพยากรบุคคลและสิ่งเอื้ออำนวยในการให้บริการอย่างเพียงพอ มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มมาตรฐานบริการให้สูงขึ้น ทั้งนี้เพื่อคงไว้ซึ่งบริการที่มีคุณภาพและยั่งยืน

วิฑูรย์ สิมะโชคติ (2549: 1) ได้ให้ความหมาย คุณภาพ (Quality) จากหนังสือ TQM (Total Quality Management) ว่าเป็นสินค้าหรือบริการที่มีความเป็นเลิศทุกด้านเป็นไปตามข้อกำหนดหรือมาตรฐานตรงกับความต้องการของลูกค้าสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าปราศจากการชำรุดหรือบกพร่องและคุณภาพที่มีความหมายต่างกันไป ตามความรู้สึก ความต้องการของผู้รับบริการ

สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ (2549: 57) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพ หมายถึง การที่ธุรกิจเสนอสินค้าหรือบริการให้แก่ผู้ซื้อในลักษณะที่หาที่ติไม่ได้หรือน้อยที่สุด

อนุวัฒน์ ศุภชุตีและคณะ (2550: 1) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพ คือคุณลักษณะที่เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสมปราศจากข้อผิดพลาด ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีและตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงานเป็นที่พึงพอใจ

จารุบุญ ปานานนท์ (2550: 11-12) กล่าวถึงคุณภาพของการบริการ ไว้ว่ามีความหมายหลายประการ คือ บริการดี ราคาสัมเหตุสมผล คุณภาพดีผู้รับบริการพอใจ การบริการที่มีคุณภาพจะเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ส่วนคุณภาพของการบริการ จะมีมาตรวัดระดับการให้บริการว่า อยู่ในระดับดีเพียงใดนั้น ได้มีการศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการที่อาจใช้กับการบริการต่างๆ ไปมี 10 ประการด้วยกัน ดังนี้

1. ไว้ใจวางใจได้ หมายความว่า การบริการนั้นต้องคงที่และไว้ใจวางใจได้
2. ความพร้อมให้บริการ หมายถึง การบริการที่พร้อมผู้ให้บริการมีความเต็มใจและพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ
3. ความสามารถให้บริการ หมายถึง ผู้บริการจะต้องมีทักษะความรู้ความเข้าใจในบริการนั้นๆ อย่างแท้จริง
4. ความสามารถในการเข้าถึง หมายถึง จะต้องง่ายต่อการติดต่อไม่มีวิธีการที่ซับซ้อนและไม่เสียเวลารอคอย
5. ความมีอัธยาศัย หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นมิตร และเข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการ
6. การสร้างความสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการ ด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายรวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ
7. ความเชื่อถือได้ หมายถึง การบริการนั้นมีความซื่อตรงและวางใจได้
8. ความมั่นคงปลอดภัย หมายถึง การบริการจะต้องไม่เป็นที่สงสัย ปราศจากการเลื่องและอันตรายต่างๆ
9. ความรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ หมายถึง พยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ และให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว
10. พยายามให้สิ่งที่ผู้รับบริการสัมผัสได้ หมายถึง เน้นเป็นพิเศษในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่สามารถสัมผัสได้

คุณภาพการให้บริการที่ดี จำเป็นต้องพร้อมทั้งการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมตามความประสงค์ของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วนซึ่งเป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ ในขณะที่เดียวกันก็ต้องกระทำกิจกรรมเหล่านั้นด้วยพฤติกรรมที่ดีงาม ทำความ สุข ความพอใจ ความชื่นชม ยินดี มาสู่ผู้รับบริการด้วย ตามสภาพความเป็นจริง ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันแม้ประเทศไทยจะเป็นที่ยอมรับของนานาชาติว่าประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจบริการ เช่น ธุรกิจการโรงแรมและธุรกิจการท่องเที่ยว แต่คุณภาพการให้บริการประชาชนในหน่วยงานภาครัฐบาลหลายแห่งยังมีปัญหาอย่างไม่เป็นที่น่าพอใจอีกมาก ไม่ใช่เป็นเรื่องของการขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือหรือขาดบุคลากร ที่แตกต่างกันมากก็คือพฤติกรรมบริการนั่นเอง

คุณภาพการให้บริการที่ดี คือ การให้สิ่งที่ดีแก่ผู้รับบริการ เมื่อประชาชน มารับบริการจากเราสิ่งที่เราต้องการก็คือ ความถูกต้องรวดเร็ว ความสะดวกสบาย ความสำคัญ ความอบอุ่น ไม่ตรีจิตมิตรภาพ คุณภาพการบริการ ไม่ว่าจะเป็นที่สถาบันธุรกิจบันเทิง หรือแม้แต่บริการสาธารณสุข ต่างเอาแพ้ชนะกันที่การให้ความสำคัญสะดวกกายสบายใจแก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการนั่นเอง ปกติแล้วคุณภาพบริการอยู่กับปัจจัยหลัก 3 ประการ คือ (จารุบุญณ์ ปาณานนท์, 2550: 11-12)

1. ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้ถูกต้องแม่นยำในงาน
2. ความรู้สึก (Felling) คือ ความรู้สึกที่ดีในขณะที่ให้บริการ
3. ประสบการณ์ (Experience) คือ ความชัดเจนชำนาญในงาน

แต่ด้วยเหตุที่คุณภาพบริการวัดกันที่ความรู้สึกส่วนตัวของผู้รับบริการคุณภาพบริการจึงต้องเริ่มจากความรู้สึกที่ดีของผู้ให้บริการนำหน้ามาก่อนเสมอ ขณะที่ให้บริการประชาชนต่อให้มีความรู้สึกมากเพียงใด มีประสบการณ์มากน้อยเพียงใดหากปราศจากความรู้สึกที่ดี หงุดหงิด รำคาญ เบื่อหน่าย อารมณ์บริการไม่พึงประสงค์เหล่านี้นอกจากจะส่งกระแสไปรบกวนจิตใจให้ผู้รับบริการโดยตรงแล้วยังเป็นตัวกำหนดรูปแบบของพฤติกรรมบริการที่ไม่มีคุณภาพอันเป็นการทำลายภาพพจน์ของตัวเอง สถาบันและวิชาชีพได้เป็นอย่างมากด้วย ตรงกันข้ามถ้าบริการเริ่มจากความยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจด้วยไมตรีจิตมิตรภาพ สร้างความพอใจ ถูกใจ ประทับใจแก่ผู้รับบริการก่อนแล้ว ทุกสิ่งทุกอย่างก็สะดวกสบายและง่ายต่อการจัดการ

ดังนั้น คุณภาพบริการ จึงต้องเริ่มขึ้นจากความรู้สึกที่ดีงามของผู้ให้บริการเป็นตัวก่อกระตุ้น ตัวชักนำ ความรู้สึกที่ดีงาม ให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ ในการนำความรู้ประสบการณ์ และความชำนาญมาปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ใน 2 ระดับ คือ ระดับความสัมพันธ์ทางใจ และระดับความสัมพันธ์ทางพฤติกรรม (จารุบุญณ์ ปาณานนท์, 2550: 11-12)

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์และคณะ (2551: 29-30) กล่าวว่า ว่าคุณภาพมีหลายความหมาย ที่มักใช้กันบ่อยคือ คุณภาพการให้บริการ (Quality of service) และคุณภาพของการดูแล (Quality of care) โดยคำจำกัดความแล้ว คุณภาพ หมายถึง ภาวะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552: 106) กล่าวถึง ความหมายของคุณภาพการให้บริการ ไว้ว่า คุณภาพของการให้บริการ (Quality of service) หมายถึง การบริการที่ดีเลิศ (Excellent service) ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (Customer satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer loyalty)

Gerson Richard (2006: 20) ได้ให้คำจำกัดความของคุณภาพ ไว้ว่า สิ่งใดก็ตามที่ลูกค้า รู้สึกพึงพอใจและพูดถึงอยู่เสมอเมื่อพวกเขาได้ใช้สินค้าหรือบริการต่างๆ

จากการศึกษาความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ ผู้ศึกษาสรุปได้ว่าความสำคัญของคุณภาพในการให้บริการเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่งทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยนำเสนอกลยุทธ์ต่างๆ เช่น การออกบริการใหม่ๆ และการเสนอขายบริการเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าต่อผู้มารับบริการ และจะต้องทำการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ เพราะเกณฑ์การประเมินของผู้รับ บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นเป็นสิ่งที่บ่งบอกให้ทราบว่าผู้รับบริการมีความคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานของกิจการอย่างไร เพื่อกิจการจะได้นำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และการที่จะทำให้ผู้รับบริการพอใจนั้นต้องยึดหลักการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ความเชื่อถือได้ การตอบสนองผู้รับบริการทันที การทำให้ผู้รับ บริการมั่นใจ การเข้าใจผู้รับบริการเพราะเป็นหลักในการให้บริการและยังจะเป็นการส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ

2.2 ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ

ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการถือว่าหัวใจหลักสำคัญอย่างยิ่ง ที่จะทำให้การดำเนินงานให้บริการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เข้าใจและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการประกอบด้วยแนวคิด ดังนี้

พิพัฒน์ ก้องกิจกุล (2546: 5) ได้สรุปคุณประโยชน์ของการวัดคุณภาพและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไว้ ดังนี้

1. การวัดทำให้เกิดสัญญาณที่มุ่งมั่นที่จะเอาชนะ และต้องการความสำเร็จ ซึ่งจะส่งผลต่อเนื่องไปสู่คุณภาพการให้บริการที่ดีกว่าให้แก่ผู้รับบริการ
2. การวัดทำให้รู้ถึงขีดขึ้นมาตรฐานของผลงานตามปกติของเราและรู้ถึงขั้นมาตรฐานที่ดีที่สุดที่เป็นไปได้ ที่ต้องไปให้ถึง ซึ่งจะเป็นตัวที่นำพาไปสู่คุณภาพที่สูงขึ้น และความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้น

3. การวัดทำให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ผลที่ได้ในทันที โดยเฉพาะอย่างยิ่งหาก ผู้วัดในที่นี้คือ ลูกค้าซึ่งกำลังประเมินพนักงานผู้ที่เขาติดต่องานอยู่ด้วย

4. การวัดจะบอกคุณได้ว่าสิ่งใดบ้างที่คุณจำเป็นต้องทำเพื่อปรับปรุงคุณภาพ และความพึงพอใจ และบอกได้ด้วยว่าคุณต้องทำอะไร ซึ่งข้อมูลส่วนนี้คุณอาจทราบได้โดยตรงจากผู้รับบริการนั่นเอง

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2548: 168-169) กล่าวไว้ว่า ปัจจัยสำคัญในการสร้างระบบข้อมูลของคุณภาพการให้บริการ คือ

1. แหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ ข้อมูลที่มีคุณภาพต้องมาจากแหล่งข้อมูลคุณภาพและแหล่งที่สามารถหาข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการ ได้ดีและน่าเชื่อถือที่สุดมี 2 แหล่ง ได้แก่

1.1 การสอบถามโดยตรงจากผู้รับบริการ แหล่งที่น่าเชื่อถือที่สุดก็คือ ต้นกำเนิดของข้อมูล ซึ่งคือผู้รับบริการที่มาใช้บริการโดยตรง จะทำให้ธุรกิจสามารถได้ข้อมูลที่เป็นเนื้อแท้ และยังไม่ผ่านการแปลความใด ๆ เหมือนการสอบถามโดยผ่านผู้อื่น

1.2 พนักงานที่ให้บริการกับผู้รับบริการโดยตรง เป็นอีกแหล่งที่น่า เชื่อถือ เนื่องจากเป็นผู้ติดต่อและให้บริการกับผู้รับบริการ โดยตรง และใช้เวลากับผู้รับบริการมากที่สุด ดังนั้นพนักงานผู้ให้บริการจะทราบว่าผู้รับบริการต้องการ ชอบ หรือไม่ชอบอะไร ข้อมูลที่ได้จึงเป็นความน่าเชื่อถือไม่แพ้กับการได้ข้อมูลจากผู้รับบริการโดยตรง

2. ข้อมูลที่ถูกต้อง และข้อมูลที่ต้องการ ได้แก่

2.1 คุณภาพการให้บริการ เพื่อต้องการทราบว่าบริการนั้นๆ มีคุณภาพดีเพียงพอแล้วหรือไม่ อย่างไร เพื่อใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ และสร้างความภักดีของผู้รับบริการในอนาคต

2.2 เปรียบเทียบกับคู่แข่งชั้น นอกเหนือจากข้อมูลของเราเองแล้ว การที่จะทราบว่าเรามีความเข้มแข็งเพียงใด จะสามารถแข่งขันในตลาดได้หรือไม่ และจะวางแผนเติบโตได้อย่างไร จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทราบถึงข้อมูลของคู่แข่งชั้นด้วย เพื่อที่จะเป็นแนวทางในการพัฒนาให้เหนือกว่าคู่แข่งในทุก ๆ ด้าน

2.3 ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดที่ธุรกิจต้องทราบว่าผู้รับบริการพึงพอใจต่อบริการของเราแล้วหรือยัง เพราะสิ่งที่เราให้บริการเป็นสิ่งที่ดี ที่สุดแต่ไม่ใช่สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการและพึงพอใจก็เป็นการยากที่จะประสบความสำเร็จได้ เราต้องทราบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากเพียงใดและอย่างไร

ซึ่งทั้งหมดต้องมีความถูกต้อง 3 ประการ ในที่นี้ หมายถึง

1) ข้อมูลถูกต้อง (Right information) ข้อมูลที่นำมาใช้สามารถตอบคำถามที่ต้องการไม่ใช่ต้องการตอบคำถามอย่างหนึ่งแต่ได้ข้อมูลอีกอย่างหนึ่งที่ไม่สามารถตอบคำถามได้สมบูรณ์

2) เวลาถูกต้อง (Right time) ต้องคำนึงถึงทั้งการจัดสรรข้อมูลได้ทันเวลาและความทันสมัยของข้อมูล ไม่ใช่มีคุณสมบัติเพียงอย่างเดียวอย่างหนึ่ง เช่น ข้อมูลที่ได้ถูกต้อง สามารถตอบคำถามได้ แต่ช้าเกินไปสำหรับการตัดสินใจ หรือข้อมูลที่ได้เริ่มล้าสมัยไปแล้วก็จะไม่เกิดประโยชน์ตามที่คาดหวัง

3) ปริมาณถูกต้อง (Right quantity) มากเพียงพอที่จะตัดสินใจได้อย่างแม่นยำมีข้อมูลสนับสนุนที่เพียงพอ ข้อมูลเพียงอย่างเดียวอาจไม่สามารถตอบคำถามที่ต้องการได้อย่างละเอียดครบถ้วน หรือยังไม่เป็นตัวแทนของประชากรที่เราต้องการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2549: 290) กล่าวว่าไว้ว่า โดยทั่วไปลูกค้าจะใช้หลักเกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการ

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่ให้กับลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนานสถานที่ตั้งเหมาะสม อันแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสั่งการ (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในการทำงานบริการ

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) สำนักงานที่ให้บริการต้องมีบุคลากร ที่มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง และมีวิจรรณญาณ

5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) บริษัทและบุคลากรต้องมีความสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ผู้รับบริการ

6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่มีความถูกต้องและสม่ำเสมอ ให้กับลูกค้า หรือผู้รับบริการ

7. การตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness) พนักงานจะต้องมีการให้บริการและแก้ปัญหาผู้รับบริการอย่างรวดเร็วตามที่ผู้รับบริการต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงจากปัญหาต่างๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ผู้รับบริการ ได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของการให้บริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing customer) พนักงานพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองต่อความต้องการดังกล่าว

จรัส สุวรรณมาลา (2550: 10-12) กล่าวถึง คุณภาพของการให้บริการประชาชนแต่ละประเภทมีคุณลักษณะแตกต่างกันออกไป ตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพการให้บริการมีดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน บริการชำระภาษีอากร บริการออกใบอนุญาตและเอกสารสิทธิต่างๆ

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริเวณที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการเพราะหน่วยงานมีขีดความสามารถในการให้บริการต่ำกว่าความต้องการของประชาชน เช่น บริการเก็บขยะของเทศบาล ต้องเพียงพอกับความต้องการของประชาชน สามารถเก็บขยะได้หมดทุกวัน ไม่มีขยะตกค้าง

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการสาธารณะที่ดีจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ ทุกกลุ่ม อาชีพ ทุกเพศ ทุกวัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้นใด เช่น ถ้ารัฐบาลจัดบริการด้านการรักษาพยาบาลขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนทั่วประเทศ ประชาชนทุกคน

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้น ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ตามที่ต่างๆ และยังสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบ ตามสภาพของผู้ใช้บริการ เช่น ประชาชนสามารถชำระภาษีอากรและค่าบริการต่างๆ ได้โดยผ่านระบบธนาคาร หรือสามารถใช้บริการทะเบียนราษฎรได้ทางไปรษณีย์ หรือทางระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางไป ที่ว่าการอำเภอ / เขต

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการบางประเภทจะต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น บริการทางการแพทย์ บริการให้คำปรึกษาด้านวิศวกรรม เกษตรกรรม เศรษฐกิจ การเงินการบัญชี กฎหมาย บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการเท่านั้น

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึงการให้บริการของรัฐบางประเภทมีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้ให้บริการในกรณีดังกล่าวนี้อาจต้องนำเรื่องการเก็บค่าบริการมาพิจารณาด้วยเช่นเดียวกัน บริการที่ดีต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมไม่สูงจนทำให้บุคคลบางกลุ่มซึ่งจำเป็นต้องใช้บริการถูกกีดกัน

7. ความพอใจ ประทับใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง คุณภาพการให้บริการคือความพึงพอใจของผู้รับบริการ บริการที่มีคุณภาพจะต้องเป็นที่พึงพอใจและ เป็นที่ไว้วางใจของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552: 106-107) กล่าวว่า iva ลูกค้ำจะวัดคุณภาพของการให้บริการจากองค์ประกอบของคุณภาพในการให้บริการ 5 ประการ คือ

1. การเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม สิ่งที่น่าเสนอทางกายภาพของบริการ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่ปรากฏ เครื่องมือ บุคลากร และวัสดุสื่อสารสิ่งต่างๆ ที่กล่าวมาเป็นเครื่องแสดงทางกายภาพหรือภาพลักษณ์ของการบริการที่ลูกค้ำใช้ประเมินคุณภาพกิจการบริการที่เน้นสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ได้แก่ ธนาคาร โรงพยาบาล โรงแรม ภัตตาคาร และร้านค้าปลีก จึงมักจะใช้ปัจจัยนี้ในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ของกิจการ และเป็นเครื่องหมายแสดงคุณภาพ และมักใช้กับตัวกำหนดคุณภาพอื่นๆ ด้วยสิ่งซึ่งสะท้อนถึงการนำเสนอทางกายภาพ เช่น

- 1.1 บุคลิกภาพที่ปรากฏและการแต่งกายของบุคลากร
- 1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ
- 1.3 การออกแบบ ตกแต่งอาคารสถานที่
- 1.4 วัสดุสื่อสาร เช่น บอร์ดความรู้ โปสเตอร์
- 1.5 ลูกค้ำอื่นๆ ที่ใช้บริการ

2. ความเชื่อถือได้ ความสามารถในการบริการตามที่สัญญาไว้เป็นอย่างดี เชื่อถือได้ ไว้วางใจได้และถูกต้อง ปัจจัยนี้เป็นตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญและให้ความหมายที่กว้าง ความเชื่อถือได้ หมายถึง การนำเสนอการบริการตามคำสัญญาให้ไว้ โดยเฉพาะสัญญาเกี่ยวกับคุณลักษณะของบริการหลัก (Core service) กิจการบริการจึงควรตระหนักถึงความคาดหวังของลูกค้ำในเรื่องนี้ หากไม่ได้ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือในบริการหลักที่ลูกค้ำต้องการแล้วก็จะทำให้ไม่ประสบความสำเร็จได้ การทำให้บริการเชื่อถือสามารถกระทำได้ ดังนี้

- 2.1 ให้บริการตามที่สัญญาไว้กับลูกค้ำ
- 2.2 ให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก
- 2.3 ปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด
- 2.4 มีความถูกต้องด้านการรับชำระเงิน การบันทึกข้อมูลลูกค้ำ

3. การตอบสนองลูกค้าทันที ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการโดยทันที ปัจจัยที่เน้นให้ความสนใจและความพร้อมที่จะทำตามคำร้อง ตอบคำถาม รับฟังข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาให้ลูกค้า รวมถึงการยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าแต่ละรายที่แตกต่างกัน ความรวดเร็วและความพร้อมในการตอบสนองลูกค้าทันทีที่จำเป็นต้องเป็นไปตามทักษะของลูกค้า มิใช่ผู้ให้บริการคิดว่าพร้อมหรือเป็นเวลาที่เหมาะสม การแสดงออกถึงการตอบสนองลูกค้าโดยทันทีอาจทำได้ ดังนี้

- 3.1 ให้บริการทันทีตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ
- 3.2 ให้บริการอย่างรวดเร็ว
- 3.3 มีความพร้อมในการบริการ
- 3.4 เอาใจใส่ต่อปัญหาของผู้รับบริการ
- 3.5 ส่งเอกสารหรือโทรศัพท์กลับไปยังผู้รับบริการโดยเร็ว

4. การทำให้ผู้รับบริการมั่นใจ (Assurance) พนักงานมีความรู้ อัจฉริยะดี และมีความสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและเชื่อมั่น ข้อนี้มีความสำคัญสำหรับบริการที่ผู้รับบริการรับรู้ว่ามีความเสี่ยงสูงหรือไม่สามารถประเมินผลของการบริการได้อย่างแน่ชัด เช่น บริการด้านการเงิน การรักษาพยาบาล และการบริการด้านกฎหมาย ความไว้วางใจและความเชื่อมั่นมักเกิดจากบุคคลซึ่งเชื่อมโยงกับผู้รับบริการกับบริษัท เช่น แพทย์ ทนายความ นายหน้า ที่ปรึกษาทางการเงิน สิ่ง que แสดงถึงความไว้วางใจและเชื่อมั่น ได้แก่ พนักงานมีความรู้ ทักษะ ในการให้บริการ และกิจการมีชื่อเสียงไว้วางใจได้

5. การเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) การเอาใจใส่กับผู้รับบริการเป็นรายบุคคล เป็นการนำเสนอบริการที่เป็นส่วนตัวหรือตรงตามความต้องการของผู้รับบริการแต่ละราย เพื่อแสดงว่าผู้รับบริการเป็นคนพิเศษ ผู้รับบริการอยากให้ผู้อื่น เข้าใจและเห็นความสำคัญ การแสดงความเข้าใจของผู้รับบริการทำได้โดย

- 5.1 เรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ
- 5.2 ให้ความสนใจกับผู้รับบริการเป็นรายบุคคล
- 5.3 รู้จักและจดจำผู้รับบริการประจำได้
- 5.4 มีอัธยาศัย สุภาพ และเป็นมิตร

ทุกปัจจัยที่กล่าวมาขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติงานของ คน โดยตรง ยกเว้นปัจจัยด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ทั้งหมดส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ดังนั้นจึงควรให้ความสนใจต่อปัจจัยเหล่านี้ ในการกำหนดกลยุทธ์การบริการอย่างมีคุณภาพ

2.3 ลักษณะการให้บริการแบบครบวงจร

หลักการให้บริการแบบครบวงจร เป็นการให้บริการแบบเชิงรุกที่มุ่งเน้น ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนและใช้ระยะเวลาที่รวดเร็วในการให้บริการในแต่ละครั้ง ประกอบด้วยหลักการแนวความคิดการให้บริการแบบครบวงจร ดังนี้

อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล (2549: 15-19) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการให้บริการเชิงรุกของ ชวงส์ ฉายะบุตร ว่าจะต้องเป็นไปตามหลักการที่เรียกว่า การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร (Package service) ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับ จะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจร คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้ใช้บริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อ และผู้มาขอรับบริการ ผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะ ดังนี้

1.1 ผู้ให้บริการจะต้องถือว่าการให้บริการ เป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.2 การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้ใช้บริการอย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.3 ผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มาใช้บริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ ให้ความเห็น หรือข้อโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ ปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา การพัฒนาให้บริการมีความรวดเร็วมากขึ้นอาจกระทำได้ 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาบุคลากรให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่ทำอยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้ระยะเวลาในการให้บริการให้สั้นที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อที่จะให้บริการได้เร็วขึ้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึงการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง) นอกจากนี้ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่นๆ ที่ผู้มาติดต่อใช้บริการสมควรจะได้รับด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประชาชนหมดอายุแล้วก็รับดำเนินการจัดทำบัตรประชาชนให้ใหม่ทันที

2.4 คุณสมบัติของผู้ให้บริการ

ธุรกิจในปัจจุบันเกิดการแข่งขันที่สูงขึ้น ผู้รับบริการหรือผู้ซื้อสินค้ามีความคาดหวังที่จะได้รับสินค้าและบริการที่ดีที่สุด และมีคุณภาพมากที่สุด ดังนั้นผู้บริหารงานทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน จึงมุ่งเน้นนโยบายการกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่จะมาให้บริการเพื่อให้งานดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกส่วนในหน่วยงานจะต้องยึดเป็นแนวปฏิบัติ และจะส่งผลให้เกิดความนิยมชื่นชมยินดีและสร้างชื่อเสียงให้แก่หน่วยงานต่อไป คุณสมบัติของผู้ให้บริการ ประกอบด้วย

1. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ซึ่งเป็นเป้าหมายที่สำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ผู้มาใช้บริการก็จะเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผลคำแนะนำต่างๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่นๆ อีก และจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของผู้ใช้บริการในที่สุด

2. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบาย ระเบียบแบบแผน และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาบรรณด้วย

3. ความสุภาพอ่อนน้อมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดี อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้มากขึ้น

4. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งจะต้องเป็นไปภายใต้เงื่อนไขดังต่อไปนี้

4.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้ใช้บริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการบริการ

4.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการ ทั้งนี้เพราะประชาชนบางกลุ่มของประเทศมีข้อจำกัดในการที่จะมาติดต่อขอใช้บริการ เช่น รายได้น้อย ขาดความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารไม่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังกล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ให้บริการ ดังนี้ คุณสมบัติ (Qualification) คือ ลักษณะประจำตัว ซึ่งบุคคลต้องมีก่อนที่จะได้มาซึ่งตำแหน่งหรือสิทธิ การพิจารณาว่าผู้ใดมีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานใด หมายถึง จะทำงานได้ดีในหน้าที่อะไรอาจพิจารณาจากลักษณะประจำตัวของผู้นั้น ซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการ ได้แก่

1. คุณลักษณะ (Trait) หมายถึง สิ่งที่ทำให้เห็นความดี อาจเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นจากภายนอก เช่น ร่างกาย รูปร่าง เป็นต้น หรืออาจเป็นสิ่งที่มียู่ภายใน เช่น จิตใจ อารมณ์ และความรู้สึกนึกคิด เป็นต้น คุณลักษณะที่ดีขอย่นนำมาซึ่งผลดี จึงเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ต้องมีเพื่อให้เกิดคุณสมบัติครบถ้วน โดยมีคุณสมบัตินี้ดังต่อไปนี้

1.1 มีจิตใจรักงานบริการให้ความเอาใจใส่และสนใจกับงาน พยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างดี ดังนั้น ผู้ซึ่งจะทำงานบริการได้ดีต้องมีใจรักและชอบงานบริการ

1.2 มีความรู้ในงานที่จะให้บริการ งานบริการต้องการความถูกต้องครบถ้วน สมบูรณ์เป็นสิ่งสำคัญ ผู้ทำงานบริการในเรื่องใดจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ตนจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องแท้จริง เพื่อให้มีลักษณะที่เพียงพอแก่การเป็น ผู้ให้บริการที่ดี

1.3 มีความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ เพราะการให้ความรู้และสารสนเทศเกี่ยวกับตัวสินค้าหรือบริการเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ และเป็นงานบริการขั้นพื้นฐานที่ทุกคนต้องทำ

1.4 มีการวางตัวที่เหมาะสม เพราะการทำงานบริการจะต้องติดต่อสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องกับคนต่างๆ จำนวนมาก การวางตนจึงเป็นสิ่งสำคัญเพราะเป็นการสร้างความเชื่อถือให้ปรากฏขึ้น การปฏิบัติตนจึงต้องระมัดระวังทั้งทางด้านกายและวาจาเนื่องจากเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นได้ง่ายทั้งจากการแต่งกาย กิริยามารยาท การพูด การสื่อสาร เป็นต้น

1.5 มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ เพราะความรับผิดชอบเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้งานบรรลุผล ผู้ที่ขาดความรับผิดชอบย่อมไม่สามารถทำงานใด ๆ สำเร็จได้ ดังนั้นความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่จึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญมากในการทำงานบริการ

1.6 มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจและให้บริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

1.7 มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ เนื่องจากทัศนคติมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของพนักงานบริการเป็นอันมาก หากผู้ใดมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ ก็จะทำให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ส่งผลให้งานบริการมีคุณค่ามุ่งสู่การบริการที่เป็นเลิศ

1.8 มีจิตใจมั่นคง ผู้ที่ทำงานบริการจะต้องมีความมั่นคงในจิตใจหากมีเหตุการณ์หรือความขัดแย้งเกิดขึ้นกระทบจิตใจ ทำให้เกิดปฏิกิริยาในทางลบ จะส่งผลถึงคุณภาพบริการ

1.9 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ทำงานบริการต้องมีความคิดริเริ่มใหม่ๆ เพื่อเปลี่ยนแปลงการบริการให้ดีกว่าเดิม มีการรับรู้และสร้างจินตนาการจากประสบการณ์ เพื่อนำมาพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น

1.10 มีความช่างสังเกต โดยหมั่นสังเกตพฤติกรรมของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการว่ามีความรู้สึกเช่นไร เพื่อหาแนวทางในการสร้างความพึงพอใจในบริการที่เกิดขึ้น

1.11 มีวิจารณญาณ มีความไตร่ตรองและรอบคอบ เนื่องจากความต้องการของผู้รับบริการมีความหลากหลายหรือเกินขอบเขตที่จะให้บริการได้ ผู้ให้บริการจึงต้องใช้วิจารณญาณไตร่ตรองว่าควรจะทำประการใด เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจโดยไม่ขัดต่อนโยบายขององค์กร

1.12 มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา บางครั้งปัญหาอาจเกิดจากตัวผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการและเกิดความล่าช้าต่างๆ ซึ่งเป็นปัญหาที่ต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุและหาวิธีแก้ไขที่ดีที่สุดส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการน้อยที่สุด

2. พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง การแสดงออกทางความคิดและความรู้สึก โดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำของบุคคล ผู้ใดมีความคิดและความรู้สึกที่ดี ก็จะมีการกระทำที่ดีจึงมีคำกล่าวที่ว่า กรรมเป็นเครื่องชี้เจตนา อันหมายถึง การกระทำเป็นเครื่องบ่งชี้สภาพความคิดและความรู้สึกพฤติกรรมที่ดีย่อมนำมาซึ่งผลดี จึงนับเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่มีพฤติกรรมปฏิบัติของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดีต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

2.1 อหยาศัยดี ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่คาดหวังว่า ผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอหยาศัยที่ดีด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ด้วยท่าทางที่กระตือรือร้น เป็นการสร้างความประทับใจ หากใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยนก็จะเป็นพฤติกรรมที่ดีของพนักงานบริการ

2.2 มีมิตรไมตรี เป็นการแสดงออกให้ผู้ใช้บริการเห็นว่าได้รับบริการที่มีมิตรไมตรีมีน้ำใจและช่วยเหลือเป็นการให้บริการที่มั่นคงและยืนยาว

2.3 เอาใจใส่สนใจงาน ความมุ่งมั่นในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมาก เพราะหากพนักงานขาดความเอาใจใส่แล้วก็จะละเลยในการปฏิบัติงานไม่คิดปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

2.4 แต่งกายสะอาดเรียบร้อย ผู้ทำงานบริการจะต้องมีบุคลิกภาพ ที่ดีเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือไว้วางใจแก่ผู้ใช้บริการ การแต่งกายที่ถูกต้องเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงาน และสถานภาพของหน่วยงาน จะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้มาติดต่อใช้บริการ โดยการคัดเลือกผู้มาทำงานบริการจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพจะแสดงถึงความไม่เอาใจใส่ในความถูกต้องเหมาะสม

2.5 กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม ผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อกับผู้ให้บริการที่มีกิริยาสุภาพ การที่องค์กรมีผู้ทำงานบริการที่มีกิริยาสุภาพอ่อนน้อม จะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน และยังแสดงออกถึงความมีมารยาทจึงนับเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่ผู้ทำงานบริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง

2.6 วาจาสุภาพ การทำงานบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ให้เกิดความพึงพอใจ จึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้ทำงานบริการจึงควรสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนาป้อนคำถามและฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด

2.7 น้ำเสียงไพเราะ การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดน้ำเสียงชวนฟัง แม้จะไม่ไพเราะหรือเสียงดีแต่จะต้องมีความชัดเจนชวนฟังจึงมีความเหมาะสมในการทำงานบริการ

2.8 ควบคุมอารมณ์ได้ดี ผู้ทำงานบริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคงเพราะอยู่ในสถานการณ์ที่ต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่างกัน ผู้มาใช้บริการบางคนมีกิริยาดีสุภาพแต่บางคนอาจมีความก้าวร้าวหรือใจร้อนต้องการได้รับบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจอาจพูดตำหนิในการให้บริการ ผู้ให้บริการอาจแสดงอารมณ์ตอบโต้ ดังนั้น จะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทน อดกลั้น

2.9 มีความกระตือรือร้น อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการ หากผู้ทำงานบริการเป็นคนเชิงช้ำแล้วยอมทำให้ผู้ใช้บริการหมดความศรัทธาไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการอย่างทันทั่วทั้งที่ นอกจากนี้ยังทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรเสียหายเป็นผลมาจากบริการล่าช้า

2.10 รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของผู้ทำงานบริการ จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้น เมื่อผู้ใช้บริการ มีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้น ซึ่งจะปฏิเสธความรับผิดชอบก่อนไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้วจะต้องมีความรู้สึกเต็มที่จะให้ความช่วยเหลือแก้ไข ปัญหาต่างๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการด้วยจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจความกระตือรือร้นในการ ดำเนินการแก้ปัญหา

2.11 มีวินัย ผู้ทำงานบริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบยึดมั่นในสัญญา เมื่อนโยบายมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างไร ก็จะปฏิบัติตาม กรอบหรือแนวทางอย่างเคร่งครัด ดังนั้น ในการพิจารณาคัดเลือกคุณสมบัติผู้ทำงานบริการจึงควร ทดสอบวินัยเป็นสำคัญ

2.12 ความซื่อสัตย์ การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้อง ตรงไปตรงมา ผู้ใช้บริการทุกคนย่อมต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์รักษาคำพูด ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูด จึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

จิตตินันท์ เศรษฐคุปต์ (2549: 23) ได้กล่าวถึง สาระสำคัญของการให้บริการ ดังนี้

1. สาระสำคัญของการให้บริการ คือ การให้บริการเป็นกิจกรรมหรือ การกระทำที่ผู้ บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้ซื้อหรือรับบริการจึงไม่สามารถทราบ ล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไร จนกว่ากิจกรรมการบริการจะเกิดขึ้น การตัดสินใจซื้อบริการ จึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไป ที่ผู้บริโภคสามารถหยิบจับ ตรวจสอบดูสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ การบริการทำได้เพียงการให้คำอธิบายสิ่งที่ลูกค้าจะได้รับการ รับประกันคุณภาพหรือ การอ้างอิงประสบการณ์ที่ผู้อื่นเคยใช้บริการมาก่อน

2. สิ่งที่ต้องจับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจ สัมผัสก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้น กล่าวคือ ผู้ซื้อหรือลูกค้าไม่อาจรับรู้การบริการล่วงหน้าหรือก่อนที่จะ ตกลงซื้อเหมือนกับการซื้อสินค้าทั่วไป นอกจากนั้นการซื้อบริการ ก็เป็นการซื้อที่จับต้องไม่ได้เพียงแต่ อาศัยความคิดเห็นเจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจซื้อบริการนั้นๆ โดย ผู้ซื้ออาจกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพหรือประโยชน์ของการบริการที่ตนควรได้รับแล้วจึงตัดสินใจ เลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการดังกล่าว

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการ มีลักษณะที่ไม่ อาจแยกออกจากตัวบุคคลหรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหรือผู้ขายบริการนั้นๆ ได้ การผลิตและการบริโภค การบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน หรือใกล้เคียงกับการขายบริการ ซึ่งจะ แตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการผลิตการขายสินค้าแล้วจึงเกิดการบริโภคภายหลัง เนื่องจากการบริการมี

ลักษณะที่แบ่งแยกไม่ได้ ทำให้มีข้อจำกัดในเรื่องของปริมาณการขายและขอบเขตการดำเนินงานบริการ ซึ่งในบางกรณีอาจจำเป็นต้องมีผู้ให้บริการตลอดเวลาในลักษณะของการขายตรงจากผู้ขายไปยังผู้ซื้อ หรืออาจใช้ตัวแทนเป็นสื่อกลางการติดต่อระหว่างผู้ขายหรือผู้ให้บริการกับผู้ซื้อหรือผู้รับบริการ

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคนซึ่งมีวิธีการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ถึงแม้จะเป็นบริการอย่างเดียวกันกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกัน คุณภาพของการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกัน เนื่องจากการบริการที่มีความหลากหลายผันแปรไปตามปัจจัยหลายหลาย ๆ อย่าง จึงเป็นการยากที่จะกำหนดเป็นมาตรฐานในการบริการอย่างเดียว แม้จะมีการกำหนดเป็นระบบการทำงาน เช่น การบริการบนเครื่องบิน การบริการในธนาคาร การบริการในโรงพยาบาล เป็นต้น การให้บริการก็อาจแตกต่างกันได้ ดังนั้น การให้ความสำคัญต่อการเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับลักษณะงานและจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่ง รวมทั้งการกำหนดมาตรการ ในการให้ บริการมากเป็นพิเศษ เช่น รับฟังคำติชม ข้อคิดเห็นจากการรับการเสนอบริการด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจในคุณภาพและความสม่ำเสมอของการบริการ

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perish ability) การบริการที่ไม่สามารถเก็บรักษาหรือเก็บสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่วไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะก่อให้เกิดความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาและบริการจะต้องมีการจัดเตรียมความพร้อมไว้สำหรับการบริการเมื่อใดก็ได้ เช่น การจัดเตรียมอาหารไว้บริการลูกค้าตามร้านอาหาร เมื่อไม่มีผู้มาใช้บริการ การจัดเตรียมของไว้ก็อาจจะสูญเปล่าแต่ก็จำเป็นที่จะต้องจัดเตรียมไว้เนื่องจากอาจจะมีผู้ใช้บริการมาใช้บริการได้ตลอดเวลา การรักษาความสมดุลของลูกค้าจำเป็นต้องมีการวางแผนกลยุทธ์การตลาดเพื่อหาวิธีจูงใจลูกค้าให้มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-ownership) การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปอย่างเห็นได้ชัด เพราะเมื่อผู้ให้บริการจ่ายเงินซื้อสินค้าใด ก็จะเป็นเจ้าของสินค้านั้นอย่างถาวรทันที ในขณะที่ผู้ให้บริการจ่ายเงินซื้อบริการใด ก็จะเป็นค่าบริการนั้นที่ผู้ซื้อจะได้รับตามเงื่อนไขของการบริการแต่ละประเภท เพราะการบริการไม่ใช่สิ่งของแต่เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำนั้น เช่น เมื่อผู้โดยสารหรือลูกค้าซื้อตั๋วเครื่องบินเดินทางกับบริษัทการบินไทย จากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง การบริการจะเกิดขึ้น ขณะที่โดยสารบนเครื่องบินจากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่งเมื่อถึง

จุดหมายปลายทาง การบริการที่จบสิ้นลง ผู้โดยสารไม่สามารถเป็นเจ้าของการบริการนั้นได้อีกเพราะ การบริการหมดลงไม่ถาวรเหมือนสินค้าอื่นๆ

จากความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ จึงสรุปได้ว่าหลักการที่ดี ของงานบริการ คือ การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและอำนวยความสะดวก ด้วยความรวดเร็ว สะดวก มีอธยาศัย เสมอภาคและเป็นธรรมชาติให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล และ เป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ผู้ใช้บริการทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตาม หลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน ภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่างๆ ที่ได้กำหนดไว้ มุ่ง ที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมทัศนคติและสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ เพื่อสร้าง ภาพพจน์ให้เป็นที่ประทับใจ นอกจากนี้ต้องมีศิลปะที่จะชักจูงให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจกลับมา ใช้บริการอีก กล่าวได้ว่าความสำคัญของการบริการนั้นเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อม อันเป็นผลจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี

กองฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) (2550: 1-2) กล่าวว่า การบริการคือ การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้อง ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างเป็นที่พึงพอใจ ทั้งนี้โดยอาศัยปัจจัยเสริมอื่นๆ เช่น ความ สะดวกสบาย อธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งที่ทำให้การบริการนั้นเป็นสิ่งที่ประทับใจของผู้บริการ โดยกล่าวถึง ลักษณะการบริการที่ดีควรประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้

1. การบริการด้วยความรวดเร็ว ผู้ให้บริการควรให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการด้วยความรวดเร็วและตรงต่อเวลา
2. การบริการด้วยความถูกต้อง การให้ข้อมูลและการบริการใด ๆ ต้องถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้มารับบริการ และถูกต้องต่อความเป็นจริงของหน่วยงานนั้น และควรระมัดระวังการให้ข้อมูลหรือการบริการที่ผิดพลาด อันจะก่อให้เกิดความยุ่งยากซึ่งต้องมาแก้ไขในภายหลัง
3. การบริการด้วยน้ำใจ ถ้าหากเป็นงานในหน้าที่โดยตรงจะต้องช่วยเหลือผู้ที่เข้ามาติดต่อด้วยความเต็มใจ แต่หากไม่ใช่งานในหน้าที่ของตนก็ควรจะแจ้งให้ทราบว่าจะต้องติดต่อได้ที่ไหนและจะต้องบริการด้วยความเอาใจใส่ อธยาศัยดี และมารยาทงาม
4. การบริการต่อทุกคนโดยเท่าเทียมกัน เนื่องจากทุกคนล้วนอยากให้ตนเองได้รับการบริการที่มากที่สุดและดีที่สุดแต่ไม่อยากจะประสบกับการบริการที่ไม่ยุติธรรม ดังนั้น จะทำอย่างไรให้ผู้ที่มาติดต่อทุกคน ได้รับการบริการที่ยุติธรรม ทั้งคุณภาพและปริมาณที่เฉลี่ยเท่าเทียมกันแต่ในขณะเดียวกันก็สามารถรู้สึกได้ว่าได้รับการปฏิบัติที่ดีเหมือนคนอื่น

จากความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ จึงสรุปได้ว่าหลักการที่ดีของงานบริการ คือ การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและอำนวยความสะดวกด้วยความรวดเร็ว สะดวก มีธรรมาภิบาล เสมอภาคและเป็นธรรมให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล และเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ผู้ใช้บริการทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน ภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่างๆ ที่ได้กำหนดไว้ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมทัศนคติและสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างภาพพจน์ให้เป็นที่ประทับใจ นอกจากนี้ต้องมีศิลปะที่จะชักจูงให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจกลับมาใช้บริการอีก กล่าวได้ว่าความสำคัญของงานบริการนั้นเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี

3. แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ

ความหมายการเข้าถึงบริการ

การเข้าถึงบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลใดบุคคลหนึ่งเพื่อให้ได้รับความสุขและความสะดวกสบายหรือได้รับความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตนเองไม่สามารถจับต้องได้ เกิดความสะดวกสบาย และได้รับการบริการอย่างเป็นธรรม

แนวคิดการเข้าถึงบริการได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงแนวคิดการเข้าถึงบริการประกอบด้วย

Penchansky and Thomas, (1961: 21 อ้างถึงใน รังสิตรา สังอร่าม, 2550: 21) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก (Accessibility) โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งของการเดินทาง
3. ความสะดวกและอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ (Capability) ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับการบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึง การยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

ดังนั้น ความเข้าใจถึงบริการจึงมีบทบาทสูงมากที่จะช่วยให้พนักงานบริการปฏิบัติงานด้วยความใส่ใจ ถูกต้องตรงตามนโยบายคุณภาพของอุตสาหกรรมบริการ เพื่อให้เกิดมีมาตรฐานในการทำงาน โดยขั้นต้นควรเข้าใจความหมายของคำว่าให้บริการ (Service) ดังนี้

S = Smile สิ่งแรกที่พนักงานต้องยิ้มเป็น และยิ้มอย่างเป็นมิตร อันแสดงถึงยิ้มสยามที่ชาวต่างชาติให้ความชื่นชม

E = Eye Contact เมื่อพนักงานยิ้มให้กับผู้รับบริการแล้ว ต่อมาก็ต้องตามด้วยการสบสายตาหรือการมองหน้าและกล่าวคำทักทาย

R = Remember เมื่อยิ้มแล้ว สบตาแล้ว กล่าวคำทักทายพร้อมเรียกชื่อด้วยจะถือเป็นสิ่งที่ดีมาก เพราะหากพนักงานสามารถจำชื่อได้ จุดนี้คือสุดยอดแห่งการบริการ

V = Viewing การมองดูไปรอบ ๆ เอาใจใส่คือสิ่งจำเป็นอีกข้อหนึ่ง

I = Information การให้ข้อมูลและการนำเสนอการขายผลิตภัณฑ์ ที่ถูกต้องถือเป็นข้อได้เปรียบคู่แข่งไม่น้อย เพราะพนักงานที่มีข้อมูลบริษัทยิ่งทำให้ไขข้อข้องใจของผู้รับบริการมากขึ้นเท่านั้น

C = Courtesy ความสุภาพอ่อนน้อม ให้เกียรติเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการบริการ ผู้ให้บริการจงอย่าลืมทำตัวเสมอผู้รับบริการ ถึงแม้จะสนิทสนมกันมากแค่ไหนก็ตาม

E = Empathy รู้จักกาลเทศะ และเข้าอกเข้าใจผู้รับบริการว่ากำลังต้องการอะไร

สิ่งเหล่านี้คือ สิ่งที่ผู้ทำงานด้านบริการ (Service) ต้องทำความเข้าใจแล้วใส่ใจถ้าสามารถปฏิบัติได้ตามที่กล่าวไว้ข้างต้น ก็จะช่วยยกระดับการบริการของตนเองและบริษัทได้เป็นอย่างมาก เพราะการที่จะเข้าถึงการบริการได้นั้นจะเป็นกุญแจที่สำคัญจะนำพาไปสู่การบริการที่ดี จำเป็นที่จะต้องอาศัยองค์ประกอบที่จะมาสนับสนุนในหลาย ๆ ด้าน การเข้าถึงบริการก็เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญเพื่อจะทำให้การบริการนั้น มีคุณภาพอีกทั้งยังเป็นการตอบสนองและหยิบยื่นความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

4. ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร

4.1 วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ ของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร

4.1.1 วิสัยทัศน์ *VISION*

กำกับดูแลและบริหารการใช้จ่ายเงินของแผ่นดินให้เกิดประโยชน์สูงสุด

4.1.2 พันธกิจ *MISSION*

1) กำหนดมาตรฐาน หลักเกณฑ์ แนวปฏิบัติด้านกฎหมายการคลัง การบัญชี การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ การตรวจสอบภายใน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ เงินนอกงบประมาณ ลูกจ้าง และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐให้สอดคล้องกับการรักษาวินัยและความยั่งยืนทางการคลัง

2) บริหารเงินสดภาครัฐ บริหารการรับ-จ่ายเงิน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้ระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย

3) สนับสนุนการบริหารเศรษฐกิจการคลังในส่วนภูมิภาค

4) พัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรภาครัฐทางด้านการบริหารการเงิน ภาครัฐ

5) เป็นศูนย์ข้อมูลสารสนเทศทางการคลัง

4.1.3 ยุทธศาสตร์ *STRATEGIC*

ยุทธศาสตร์สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ประกอบด้วย 3 ประเด็นยุทธศาสตร์

1) ยุทธศาสตร์ที่ 1 การเป็นกลไกหลักของนโยบายการคลังที่ขับเคลื่อนการฟื้นตัวของเศรษฐกิจไทย (FISCAL STIJMULUS)

2) ยุทธศาสตร์ที่ 2 การปรับภาวการณ์คลังให้เข้าสู่สมดุล (FISCAL CONSOLIDATION)

3) ยุทธศาสตร์ที่ 3 การเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กร (STRENGTHEN THE CGD ORGANIZATION)

สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาการจัดวางระเบียบกรมในกระทรวงการคลังแบ่งส่วนราชการของกรมบัญชีกลาง ปี พ.ศ. 2476 เป็นราชการส่วนภูมิภาค รับผิดชอบควบคุมการรับและจ่ายเงิน ตลอดจนทำบัญชีและรายงานต่างๆ เสนอกรมบัญชีกลาง เดิมมีชื่อว่าคลังจังหวัด และในปี พ.ศ. 2516 ได้เปลี่ยนชื่อคลังจังหวัด เป็น “สำนักงานคลังจังหวัด” สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร เดิมตั้งอยู่ที่ศาลากลางจังหวัดพิจิตร (หลังเก่า) ต.ในเมือง อ.เมือง จ.พิจิตร และได้ย้ายจากศาลากลางจังหวัดพิจิตร (หลังเก่า) มาอยู่ที่ศาลากลางจังหวัดพิจิตร (หลังใหม่) ต.พิจิตร - ตะพานหิน ต.ท่าหลวง อ.เมือง จ.พิจิตร เมื่อปี พ.ศ. 2544 จนถึงปัจจุบัน

4.2 หน้าที่ความรับผิดชอบ

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2559 กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของกรมบัญชีกลาง สำนักงานคลังจังหวัดไว้ดังนี้

ให้มีภารกิจเกี่ยวกับการควบคุมดูแลการใช้จ่ายเงินแผ่นดินและของหน่วยงานภาครัฐให้เป็นไปโดยถูกต้อง มีวินัย คุ่มค่า โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ โดยการวางกรอบหลักเกณฑ์กลางให้หน่วยงานภาครัฐถือปฏิบัติ การให้บริการคำแนะนำ ปรัชญาด้านการเงิน การคลัง การบัญชี การตรวจสอบภายใน การบริหารเงินนอกงบประมาณ และการพัสดุภาครัฐ การดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารเงินคลังให้มีใช้จ่ายอย่างเพียงพอ และการเสนอข้อมูลในเชิงนโยบายการคลังแก่ฝ่ายบริหาร โดยประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดเสถียรภาพทางการคลัง รวมทั้งดำเนินการเกี่ยวกับการประเมินผลการคลังภาครัฐ การกำกับดูแลนโยบายและมาตรฐานค่าตอบแทนสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของบุคลากรภาครัฐ โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. ประชุมชี้แจง ให้คำปรึกษาแนะนำตอบข้อหารือ ประเมินผล รวมทั้งสนับสนุน และให้ความช่วยเหลือทางวิชาการเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และวิธีปฏิบัติด้านการเงินการคลัง การบัญชี การตรวจสอบภายใน และการพัสดุ
2. วิเคราะห์ ตรวจสอบ และจัดทำรายงานการเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. บริหารติดตามและประเมินผลงบประมาณระดับจังหวัด
4. ดำเนินการให้การสนับสนุนการดำเนินงานของคณะผู้บริหารการคลังประจำจังหวัด (คปจ.)
5. ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ และตรวจสอบดูแลการจัดสรรรหัสผ่าน
6. ดำเนินการเกี่ยวกับการพิจารณากำหนดสำนักงานในพื้นที่พิเศษ
7. จัดทำแผนงานโครงการ และรายงานทางวิชาการของสำนักงานคลังจังหวัด

8. ให้คำปรึกษาแนะนำตอบข้อหารือของส่วนราชการเกี่ยวกับระเบียบเบิกจ่ายเงิน การรับและนำส่งเงินของทางราชการ การปฏิบัติตามระบบ GFMIS
9. พิจารณาตรวจสอบ และอนุมัติ/ไม่อนุมัติ การขอเบิกเงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณของส่วนราชการในจังหวัด และยกเลิกรายการเอกสารในระบบ GFMIS
10. ดำเนินการตรวจสอบ อนุมัติ เปลี่ยนแปลง แก้ไข ปรับปรุง และยืนยันข้อมูลหลักผู้ขาย และกำกับดูแลควบคุมงานตรวจสอบและอนุมัติเปลี่ยนแปลงหลักผู้ขาย
11. วิเคราะห์ ตรวจสอบ และจัดทำรายงานการเงินจังหวัดและรายงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน GFMIS
12. ตรวจสอบ ติดตาม เร่งรัดการเบิกจ่ายเงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ
13. ตรวจสอบและเร่งรัดการนำส่งข้อมูลเข้าระบบ และควบคุมดูแลการกระทบยอดรายการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการ
14. ควบคุม ตรวจสอบ รายงานเบิกจ่ายเงินทรงพระราชการ เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉินให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
15. รวบรวมและจัดทำฐานข้อมูลเศรษฐกิจการคลังของจังหวัดและฐานข้อมูลในระบบ POC วิเคราะห์ ตรวจสอบ และจัดทำรายงานภาวะการเงินการคลัง, ภาวะเศรษฐกิจของจังหวัด จัดทำ GPP
16. วิเคราะห์ เสนอแนะ ให้การสนับสนุนข้อมูลด้านการเงินการคลัง แก่ผู้ว่าราชการจังหวัด เพื่อประกอบการพิจารณากำหนดนโยบาย แผนงาน และแนวทางแก้ไขปัญหาในจังหวัด
17. ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลการคลังเศรษฐกิจและผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดแก่ส่วนราชการและภาคเอกชน
18. ดำเนินการเกี่ยวกับการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรการเงินการคลัง การบัญชี การตรวจสอบภายใน และการพัสดุแก่หน่วยงานภาครัฐและองค์กร
19. งานนโยบายจากรัฐบาล/กระทรวง/กรม

4.3 โครงสร้างหน่วยงาน

สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร มีบุคลากรทั้งสิ้น 18 คน แบ่งการบริหารงานเป็น 3 ส่วน 1 ฝ่าย มีโครงสร้างองค์กรดังนี้



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างหน่วยงาน

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่มีผู้เคยทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาต่อไป ดังนี้

ประวร ไชยอ้าย (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังและคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีอยู่ในระดับค่อนข้างดี ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังและคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการในด้านบริการและอำนวยความสะดวกด้านบุคลากร และด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวัง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังและคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ในด้านบริการและอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร และในภาพรวมมีความแตกต่างกัน ส่วนคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังและคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ในด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ไม่แตกต่างกัน และผลการศึกษาข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ พบว่า ควรปรับปรุงระยะเวลาในการให้บริการทั้งระบบให้เร็วขึ้น หรือลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ เพิ่มสถานที่ตรวจ ขยายสถานที่ หรือสร้างใหม่ให้เพียงพอในการให้บริการ

สุสดี แสนเสนาะ (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีใน องค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน โดยรวมอยู่ในระดับสูง เรียงลำดับค่าสูงสุดไปหาค่าต่ำสุด ดังนี้ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุกัญญา มีสามเสน วรุณี เขาวนัสสุขุม และบุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์ (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับคุณภาพการบริการ โดยรวมและรายด้านทุกด้านของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับสูง การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ในระดับสูง ยืนยันว่าคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด รองลงมา คือ ด้านความเชื่อมั่น ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ที่สนองตอบต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าน้ำหนักน้อยกว่าปัจจัยอื่น

2. เมื่อเปรียบเทียบองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลกับมาตรฐานที่กำหนดจากคณะกรรมการบริหารของโรงพยาบาล โดยกำหนดค่าเกณฑ์มาตรฐานเท่ากับ 3 ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบทุกด้านมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่สูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานในทุกด้าน

วรุณี เชาวนัสุขุม และดวงตา สราญมย์ (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 งาน เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า งานที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน

3. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

รัตมาศ คาสวนจิก (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า

1. ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับดีทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไป น้อย ดังนี้ ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านความพึงพอใจด้านความเสมอภาค ด้านความรวดเร็ว ด้านสนองตอบความต้องการ ด้านความเป็นธรรม ด้านความต่อเนื่อง ด้านความสะดวกสบาย และด้านความทั่วถึง

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ของผู้รับบริการที่มี เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ช่วงเวลาให้บริการและ สถานภาพบุคคล ต่างกัน พบว่า โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

วชิราภรณ์ ภูมิเขต (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของคลินิกตา แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของคลินิกตาแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการรักษาพยาบาล รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการด้านระบบการให้บริการ ด้านความพร้อมที่จะให้การักษา พยาบาลและอันดับสุดท้ายคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ ผลการเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการของคลินิกตา แผนกผู้ป่วยนอก พบว่า มีประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษาและสิทธิการรักษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่มีอาชีพและจำนวนครั้งที่มารับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ผู้ศึกษานำเสนอวิธีดำเนินการศึกษาครอบคลุมหัวข้อประชากร เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรศึกษา (population)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ โดยใช้วิธีการประมาณจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการ เจ้าหน้าที่ราชการส่วนท้องถิ่น และประชาชนที่ลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐ ที่มารับบริการในสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ ถึง 31 กรกฎาคม 2561 จำนวน 1,070 ราย ประกอบด้วย

เจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการ จำนวน 73 หน่วย ๆ ละ 2 คน	รวม 146 ราย
เจ้าหน้าที่ราชการส่วนท้องถิ่น จำนวน 102 หน่วย ๆ ละ 2 คน	รวม 204 ราย
ประชาชนที่ลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐ	รวม <u>720</u> ราย
รวมทั้งสิ้นจำนวน	<u>1,070</u> ราย

ที่มา: website สำนักงานจังหวัดพิจิตร สำนักงานท้องถิ่นจังหวัด และสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

จากจำนวนประชากร 1,070 ราย ผู้ศึกษาได้นำมากำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane, 1973) ซึ่งได้กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ .05 สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{N}{1 + Ne}$$

N = ขนาดของประชากรทั้งหมด

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ .05

ขนาดของประชากรทั้งหมดได้จากการประมาณการจากผู้มาใช้บริการสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร จำนวน 1,070 ราย นำมาแทนค่าในสูตร เพื่อหาจำนวนตัวอย่าง ดังนี้

$$N = \frac{1,070}{1 + 1,070 (0.05)^2}$$

$$n = \frac{1,070}{1 + 2.67} = \frac{1,070}{3.67}$$

$$n = 291.55 \text{ ตัวอย่าง}$$

จากการคำนวณขนาดตัวอย่างดังกล่าว เมื่อคำนวณแล้วจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 291.55 ตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งนี้จึงทำการศึกษาข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 292 ตัวอย่าง

1.3 การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาได้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยทำการเก็บข้อมูลจากผู้ขอรับบริการที่มาใช้บริการที่สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร โดยไม่ซ้ำของเดิม โดยเก็บข้อมูลทุกวัน เวลาราชการ จนได้จำนวน 292 ตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้ศึกษาอ้างอิงจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมบัญชีกลาง เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด พิจิตร จำนวน 5 ด้าน 16 ข้อ ดังต่อไปนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
 - 1.1 มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน
 - 1.2 บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ
 - 1.3 ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
 - 2.1 กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย
 - 2.2 โปร่งใส ตรวจสอบได้
 - 2.3 เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร
 - 3.1 การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก
 - 3.2 Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย
 - 3.3 ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวกและทันสมัย
4. ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ
 - 4.1 มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน
 - 4.2 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ
 - 4.3 จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

5. ด้านการให้บริการ

5.1 การตอบข้อหาหรือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน

5.2 การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์

5.3 การให้บริการด้าน GFMIS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ

5.4 การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ

สำหรับการวัดคุณภาพการให้บริการ ผู้ศึกษาได้ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale โดยกำหนดค่าอัตราส่วนไว้ ดังต่อไปนี้

ระดับ 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง พึงพอใจมาก

ระดับ 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย

ระดับ 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

5.5 วิธีการประเมินผลความพึงพอใจ ได้กำหนดเกณฑ์การวัดตามระบบ Likert Scales แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ช่วงคะแนน ระดับความพึงพอใจ

4.21 - 5.00 พึงพอใจมากที่สุด

3.41 - 4.20 พึงพอใจมาก

2.61 - 3.40 พึงพอใจปานกลาง

1.81 - 2.60 พึงพอใจน้อย

1.00 - 1.80 พึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ บริการด้านอื่น ๆ เป็นแบบสอบถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือนิยามศัพท์ (Index of Concordance - IOC) และค่าความเชื่อมั่น ค่าสัมประสิทธิ์ (Cronbach)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 สํารวจโดยใช้การสำรวจเชิงปริมาณ (Quantitative Survey) โดยประมวลและวิเคราะห์ความคิดเห็นของตัวอย่าง ณ ช่วงเวลาหนึ่งโดยเน้นการวัดครั้งเดียว (One-Shot Descriptive Study)

3.2 ประชากร คือ เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ เจ้าหน้าที่ราชการส่วนท้องถิ่น และประชาชนที่ลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐ ที่มารับบริการในสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร

3.4 การสุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ของผู้ที่มาขอรับบริการในสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร เพื่อให้ได้ตัวอย่างครอบคลุมงานบริการมากที่สุด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. การตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับที่ได้รับคืนทั้งหมดและเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามในแบบสอบถามส่วนที่ 1 โดยหาค่าร้อยละ
3. นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาลงรหัส (Coding) และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติ คำนวณสถิติต่าง ๆ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
4. การวิเคราะห์ความเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการเปรียบเทียบภาพรวม โดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ทดสอบความแตกต่างรายคู่ (Scheffe')

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉุ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
กรอบแนวคิดศึกษา	3
สมมติฐานการศึกษา	3
ขอบเขตการศึกษา	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	6
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	18
แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ	35
ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร	37
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	40
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	44
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	44
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	46
การเก็บรวบรวมข้อมูล	48
การวิเคราะห์ข้อมูล	48

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	49
ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล	50
ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลัง จังหวัดพิจิตร	51
ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากร สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร	56
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	79
สรุปการศึกษา	79
อภิปรายผล	83
ข้อเสนอแนะ	86
บรรณานุกรม	88
ภาคผนวก	92
ประวัติผู้ศึกษา	96



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	50
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากร สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร โดยรวม.....	52
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นรายชื่อ	52
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นรายชื่อ	53
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร เป็นรายชื่อ	54
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ เป็นรายชื่อ	54
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการ เป็นรายชื่อ	55
ตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลัง จังหวัดพิจิตร ราชดำเนิน จำแนกตามเพศ.....	56
ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนคุณภาพการให้บริการของบุคลากร สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร โดยรวมและราชดำเนิน จำแนกตามอายุ.....	57
ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายกลุ่ม คุณภาพการให้บริการของบุคลากร สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร จำแนกตามอายุ โดยรวม.....	58
ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายกลุ่ม คุณภาพการให้บริการของบุคลากร สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร จำแนกตามอายุ ด้านเจ้าหน้าที่.....	59
ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายกลุ่ม คุณภาพการให้บริการของบุคลากร สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร จำแนกตามอายุ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	59
ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายกลุ่ม คุณภาพการให้บริการของบุคลากร สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร จำแนกตามอายุ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร.....	60

สารบัญตาราง (ต่อ)

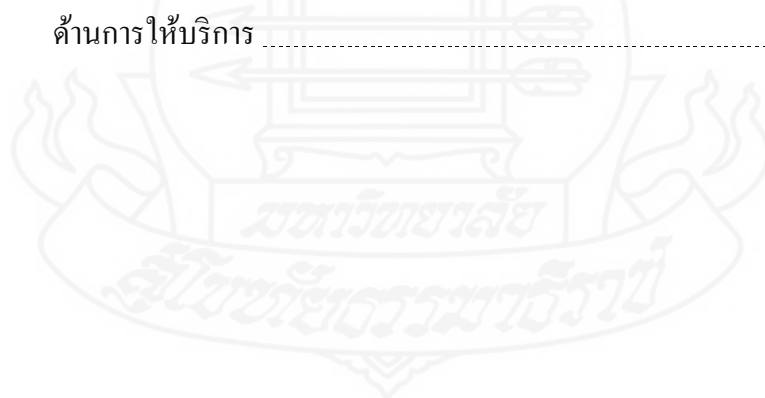
	หน้า
ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการของบุคลากร สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร จำแนกตามอายุ ด้านสถานที่และ เครื่องมือการให้บริการ	61
ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการของบุคลากร สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร จำแนกตามอายุ ด้านการให้บริการ	61
ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนคุณภาพการให้บริการของบุคลากร สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา	62
ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการของบุคลากร สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวม	63
ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการของบุคลากร สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	64
ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการของบุคลากร สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	65
ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการของบุคลากร สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	65
ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการของบุคลากร สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	66
ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการของบุคลากร สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการให้บริการ	67

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนคุณภาพการให้บริการของบุคลากร สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับอาชีพ.....	68
ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการของบุคลากร สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร จำแนกตามระดับอาชีพ โดยภาพรวม.....	69
ตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการของบุคลากร สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร จำแนกตามระดับอาชีพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	70
ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการของบุคลากร สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร จำแนกตามระดับอาชีพ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	70
ตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการของบุคลากร สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร จำแนกตามระดับอาชีพ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	71
ตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการของบุคลากร สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร จำแนกตามระดับอาชีพ ด้านสถานที่ และเครื่องมือการให้บริการ	72
ตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการของบุคลากร สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร จำแนกตามระดับอาชีพ ด้านการให้บริการ	72
ตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการของบุคลากร สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	73
ตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการของบุคลากร สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน โดยภาพรวม	75

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.32 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายกลุ่ม คุณภาพการให้บริการของบุคลากร สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	75
ตารางที่ 4.33 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายกลุ่ม คุณภาพการให้บริการของบุคลากร สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร จำแนกตามระดับรายได้ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	76
ตารางที่ 4.34 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายกลุ่ม คุณภาพการให้บริการของบุคลากร สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	77
ตารางที่ 4.35 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายกลุ่ม คุณภาพการให้บริการของบุคลากร สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	77
ตารางที่ 4.36 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายกลุ่ม คุณภาพการให้บริการของบุคลากร สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน ด้านการให้บริการ	78



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	3
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างหน่วยงาน.....	40



บทที่ 4

ผลการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัด
พิจิตร โดยผู้ศึกษานำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล
2. ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร
3. เปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลัง
จังหวัดพิจิตร

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบค่าที (t-test)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบค่าเอฟ
P	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
SS	แทน	ค่า Sum of Squares
MS	แทน	ค่า Mean of Square
df	แทน	ค่า Degree of Freedom
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล โดยวิเคราะห์จากความถี่ (Frequency) และการคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) ดังปรากฏในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (292 ตัวอย่าง)	ร้อยละ (100)
1. เพศ		
ชาย	109	37.30
หญิง	183	62.710
2. อายุ		
อายุไม่เกิน 30 ปี	19	6.50
อายุ 31 – 40 ปี	117	40.10
อายุ 41-50 ปี	79	27.10
อายุ 50 ปีขึ้นไป	77	26.30
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	20	6.90
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	234	80.10
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	38	13.00
4. อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	173	59.30
ค้าขาย/อาชีพส่วนตัว	88	30.10
รับจ้างทั่วไป	31	10.60
อื่น ๆ	0	0.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (292 ตัวอย่าง)	ร้อยละ (100)
5. รายได้		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	0	0.00
10,001-30,000 บาท	49	16.80
20,001-30,000 บาท	167	57.20
30,000 บาทขึ้นไป	76	26.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 292 ตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.70 อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.10 มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 80.10 มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 59.20 และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001- 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 57.20

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตรที่คาดหวัง และที่ได้รับของผู้ใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะ 5 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่ และเครื่องมือการให้บริการ ด้านการให้บริการด้านบริการ รวมทั้งสิ้น 16 ข้อ ด้วยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลัง
จังหวัดพิจิตร โดยรวม

คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.31	.46	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.34	.46	มากที่สุด
ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.33	.46	มากที่สุด
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.35	.47	มากที่สุด
ด้านการให้บริการ	4.28	.44	มากที่สุด
รวม	4.32	.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการ
ให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร โดยรวมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$) และเมื่อ
พิจารณารายด้าน พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้าน
สถานที่และเครื่องมือการให้บริการ ($\bar{X} = 4.35$) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.34$)
ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร ($\bar{X} = 4.33$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.31$) และค่าเฉลี่ยที่น้อย
ที่สุดได้แก่ด้านการให้บริการ ($\bar{X} = 4.28$)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลัง
จังหวัดพิจิตร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นรายชื่อ

ข้อ	คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1.	มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.28	.46	มากที่สุด
2.	บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.35	.46	มากที่สุด
3.	ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.30	.47	มากที่สุด
รวม		4.31	.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$) พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ข้อ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานการบริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ ($\bar{X} = 4.35$) ใช้คำพูดและกิริยาที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.30$) และค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด ได้แก่ มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ($\bar{X} = 4.28$)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นรายชื่อ

ข้อ	คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1.	กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.35	.47	มากที่สุด
2.	โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.38	.48	มากที่สุด
3.	เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.30	.45	มากที่สุด
รวม		4.34	.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ข้อ คือ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 4.38$) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย ($\bar{X} = 4.35$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.30$)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากร
สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร เป็นรายชื่อ

ข้อ	คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1.	การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.25	.43	มากที่สุด
2.	Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.35	.47	มากที่สุด
3.	ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวกและ ทันสมัย	4.40	.49	มากที่สุด
รวม		4.33	.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ
ให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร โดยรวมอยู่ใน
ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตาม
ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ข้อ คือ ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวกและทันสมัย ($\bar{X} = 4.40$)
Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย ($\bar{X} = 4.35$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่การ
ประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก ($\bar{X} = 4.25$)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากร
สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ เป็นรายชื่อ

ข้อ	คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1.	มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุครอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.32	.46	มากที่สุด
2.	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอ ในการให้บริการ	4.35	.47	มากที่สุด
3.	จุดให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	4.40	.49	มากที่สุด
รวม		4.35	.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตรด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ข้อ คือ จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{X} = 4.40$) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.35$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุฑร่อ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน ($\bar{X} = 4.32$)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ด้านการให้บริการ เป็นรายข้อ

ข้อ	คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1.	การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจนมีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.28	.45	มากที่สุด
2.	การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.28	.45	มากที่สุด
3.	การให้บริการด้าน GFMIS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.33	.47	มากที่สุด
4.	การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.23	.42	มากที่สุด
รวม		4.28	.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ด้านการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 4 ข้อ คือ การให้บริการด้าน GFMIS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.33$) ระดับความคิดเห็นเท่ากัน 2 ข้อ คือ การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน

เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติ และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ ($\bar{X} = 4.28$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.23$)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงาน คลังจังหวัดพิจิตร

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติแบบ t-test และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างช่วงอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติแบบ One - Way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี S-method ของ เชฟเฟ้ (Scheffe) ดังตารางที่ 4.8 – 4.36

ตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร
รายด้าน จำแนกตามเพศ

การให้บริการของบุคลากร สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร	เพศ				t	sig
	ชาย (n = 109)		หญิง (n = 183)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	2.82	.28	2.89	.29	2.04	.04*
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การปฏิบัติงาน	2.82	.28	2.92	.28	3.00	.00*
ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	2.82	.28	2.92	.28	2.95	.00*
ด้านสถานที่และเครื่องมือ การให้บริการ	2.82	.28	2.95	.31	3.59	.00*
ด้านการให้บริการ	2.08	.16	2.16	.22	3.08	.00*
รวม	4.19	.34	4.40	.42	4.28	.00

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของบุคลากร สำนักงานคลัง จังหวัดพิจิตร	SS	df	MS	F
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน				
ระหว่างกลุ่ม	.96	3	.32	4.00*
ภายในกลุ่ม	23.15	289	.08	
รวม	24.11	292		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน				
ระหว่างกลุ่ม	1.14	3	.38	4.88*
ภายในกลุ่ม	22.45	289	.08	
รวม	23.60	292		
ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร				
ระหว่างกลุ่ม	1.11	3	.37	4.74
ภายในกลุ่ม	22.52	289	.08	
รวม	23.63	292		
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ				
ระหว่างกลุ่ม	1.42	3	.47	.32*
ภายในกลุ่ม	25.67	289	.09	
รวม	27.09	291		
ด้านการให้บริการ				
ระหว่างกลุ่ม	.38	3	.13	3.12*
ภายในกลุ่ม	11.56	289	.04	
รวม	11.93	292		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้มารับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร โดยรวมและรายด้าน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการงาน/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี S-method ของ เซฟเฟ้ (Scheffe)

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร จำแนกตามอายุ โดยรวม

อายุ	อายุไม่เกิน 30 ปี	อายุตั้งแต่ 31-40 ปี	อายุตั้งแต่ 41-50 ปี	อายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป
\bar{X}	4.00	4.37	4.32	4.32
ไม่เกิน 30 ปี	4.00	-.38*	-.32*	-.32*
31-40 ปี	4.37			
41-50 ปี	4.32			
50 ปีขึ้นไป	4.32			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี กับอายุ 31-40 ปี ผู้รับบริการที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี กับอายุ 41-50 ปี และผู้รับบริการที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี กับอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลัง
จังหวัดพิจิตร จำแนกตามอายุ ด้านเจ้าหน้าที่

อายุ	อายุไม่เกิน 30 ปี	อายุตั้งแต่ 31-40 ปี	อายุตั้งแต่ 41-50 ปี	อายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป
\bar{X}	2.67	2.90	2.83	2.87
ไม่เกิน 30 ปี	2.67	-.23*		-.21*
31-40 ปี	2.90			
41-50 ปี	2.83			
50 ปีขึ้นไป	2.87			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี กับอายุตั้งแต่ 31-40ปี และ ผู้รับบริการที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี กับอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีความสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลัง
จังหวัดพิจิตร จำแนกตามอายุ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

อายุ	อายุไม่เกิน 30 ปี	อายุตั้งแต่ 31-40 ปี	อายุตั้งแต่ 41-50 ปี	อายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป
\bar{X}	2.67	2.93	2.88	2.87
ไม่เกิน 30 ปี	2.67	-.26*	-.21*	-.21*
31-40 ปี	2.93			
41-50 ปี	2.88			
50 ปีขึ้นไป	2.87			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี กับอายุ 31-40 ปี ผู้รับบริการที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี กับอายุ 41-50 ปี และผู้รับบริการที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี กับอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร จำแนกตามอายุ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร

อายุ	อายุไม่เกิน 30 ปี	อายุตั้งแต่ 31-40 ปี	อายุตั้งแต่ 41-50 ปี	อายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป
\bar{X}	2.67	2.95	2.88	2.87
ไม่เกิน 30 ปี	2.67	-.26*	-.21*	-.21*
31-40 ปี	2.95			
41-50 ปี	2.88			
50 ปีขึ้นไป	2.87			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี กับอายุ 31-40 ปี ผู้รับบริการที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี กับอายุ 41-50 ปี และผู้รับบริการที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี กับอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลัง
จังหวัดพิจิตร จำแนกตามอายุ ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ

อายุ	อายุไม่เกิน 30 ปี	อายุตั้งแต่ 31-40 ปี	อายุตั้งแต่ 41-50 ปี	อายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป
\bar{X}	2.67	2.95	2.92	2.87
ไม่เกิน 30 ปี	2.67	-0.28*	-0.25*	-0.21*
31-40 ปี		2.95		
41-50 ปี			2.92	
50 ปีขึ้นไป				2.87

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี กับอายุ 31-40 ปี ผู้รับบริการที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี กับอายุ 41-50 ปี และ ผู้รับบริการที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี กับอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลัง
จังหวัดพิจิตร จำแนกตามอายุ ด้านการให้บริการ

อายุ	อายุไม่เกิน 30 ปี	อายุตั้งแต่ 31-40 ปี	อายุตั้งแต่ 41-50 ปี	อายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป
\bar{X}	2.00	2.13	2.13	2.16
ไม่เกิน 30 ปี	2.00			-0.16*
31-40 ปี		2.13		
41-50 ปี			2.13	
50 ปีขึ้นไป				2.16

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี กับอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของบุคลากร สำนักงานคลัง จังหวัดพิจิตร	SS	df	MS	F
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน				
ระหว่างกลุ่ม	1.04	2	.52	6.51*
ภายในกลุ่ม	23.07	289	.08	
รวม	24.11	291		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน				
ระหว่างกลุ่ม	1.11	2	.56	7.14*
ภายในกลุ่ม	22.48	289	.08	
รวม	23.59	291		
ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร				
ระหว่างกลุ่ม	1.11	2	.56	7.09*
ภายในกลุ่ม	22.52	289	.08	
รวม	23.63	291		
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ				
ระหว่างกลุ่ม	1.24	2	.62	6.93*
ภายในกลุ่ม	25.85	289	.09	
รวม	27.09	291		
ด้านการให้บริการ				
ระหว่างกลุ่ม	.59	2	.29	7.46*
ภายในกลุ่ม	11.34	289	.04	
รวม	11.93	291		

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของบุคลากร สำนักงานคลัง จังหวัดพิจิตร	SS	df	MS	F
ภาพรวม				
ระหว่างกลุ่ม	2.54	3	1.28	8.21*
ภายในกลุ่ม	44.88	289	.16	
รวม	47.43	291		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้มารับบริการที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร โดยรวมและรายด้าน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ และด้านการให้บริการ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี S-method ของ เชฟเฟ (Scheffe)

ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวม

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	ปริญญาโท หรือสูงกว่า
	\bar{X}	4.00	4.33
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.00		-0.33*
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.33		0.43*
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	4.43		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีกับผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีกับผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีความสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	ปริญญาโท หรือสูงกว่า
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.67	2.67	2.86	2.94
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	2.86		2.86	2.94
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	2.94			2.94

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีกับผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีกับผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีความสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลัง
จังหวัดพิจิตร จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านกระบวนการงาน/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	ปริญญาโท หรือสูงกว่า
		2.67	2.89	2.95
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.67		-.23*	-.28*
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	2.89			
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	2.95			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีกับผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีกับผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ด้านกระบวนการงาน/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลัง
จังหวัดพิจิตร จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	ปริญญาโท หรือสูงกว่า
		2.67	2.89	2.95
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.67		-.22*	-.28*
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	2.89			
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	2.95			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีกับผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีกับผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	ปริญญาโท หรือสูงกว่า
		2.67	2.92	2.95
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.67		-.25*	-.28*
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	2.92			
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	2.95			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีกับผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีกับผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลัง
จังหวัดพิจิตร จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการให้บริการ

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	ปริญญาโท หรือสูงกว่า
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.00		-0.13*	-0.13*
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	2.13			
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	2.21			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีกับผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีกับผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ด้านการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีความสำคัญทางสถิติ



ตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลัง
จังหวัดพิจิตร โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับอาชีพ

ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของบุคลากร สำนักงานคลัง จังหวัดพิจิตร	SS	df	MS	F
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน				
ระหว่างกลุ่ม	2.04	3	1.23	16.38*
ภายในกลุ่ม	21.06	289	.08	
รวม	24.11	292		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน				
ระหว่างกลุ่ม	2.21	3	1.10	14.22*
ภายในกลุ่ม	21.39	289	.07	
รวม	23.60	292		
ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร				
ระหว่างกลุ่ม	2.16	3	1.08	14.55*
ภายในกลุ่ม	21.47	289	.07	
รวม	23.63	292		
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ				
ระหว่างกลุ่ม	1.95	3	..98	11.20*
ภายในกลุ่ม	25.14	289	.09	
รวม	27.09	291		
ด้านการให้บริการ				
ระหว่างกลุ่ม	.90	3	.45	11.71*
ภายในกลุ่ม	11.04	289	.04	
รวม	11.94	292		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้มารับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร โดยรวมและรายด้าน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ และด้านการให้บริการ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี S-method ของ เชฟเฟ้ (Scheffe)

ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร จำแนกตามระดับอาชีพ โดยภาพรวม

ระดับอาชีพ	\bar{X}	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ค้าขาย/ ส่วนตัว	รับจ้าง	อื่นๆ
		4.42	4.18	4.18	0.00
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4.42		-.24*	-.24*	
ค้าขาย/ส่วนตัว	4.18				
รับจ้าง	4.18				
อื่นๆ	0.00				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจกับอาชีพค้าขาย/อาชีพส่วนตัว และอาชีพรับราชการพนักงานรัฐวิสาหกิจกับอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลัง
จังหวัดพิจิตร จำแนกตามระดับอาชีพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ระดับอาชีพ	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ค้าขาย/ ส่วนตัว	รับจ้าง	อื่นๆ	
	\bar{X}	2.94	2.74	2.77	0.00
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2.94				
ค้าขาย/ส่วนตัว	2.74				
รับจ้าง	2.77				
อื่นๆ	0.00				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจกับอาชีพ
ค้าขาย/อาชีพส่วนตัว และอาชีพรับราชการพนักงานรัฐวิสาหกิจกับอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความ
คิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ด้านเจ้าหน้าที่
ผู้ปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกัน
อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลัง
จังหวัดพิจิตร จำแนกตามระดับอาชีพ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ระดับอาชีพ	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ค้าขาย/ ส่วนตัว	รับจ้าง	อื่นๆ	
	\bar{X}	2.96	2.78	2.77	0.00
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2.96				
ค้าขาย/ส่วนตัว	2.78				
รับจ้าง	2.77				
อื่นๆ	0.00				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจกับอาชีพค้าขาย/อาชีพส่วนตัว และอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจกับอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร จำแนกตามระดับอาชีพ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร

ระดับอาชีพ	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ค้าขาย/ ส่วนตัว	รับจ้าง	อื่นๆ
	\bar{X}			
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2.95	-17*	-18*	
ค้าขาย/ส่วนตัว	2.78			
รับจ้าง	2.77			
อื่นๆ	0.00			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจกับอาชีพค้าขาย/อาชีพส่วนตัว และอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจกับรับจ้างทั่วไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร จำแนกตามระดับอาชีพ ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ

ระดับอาชีพ	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ค้าขาย/ ส่วนตัว	รับจ้าง	อื่นๆ	
	\bar{X}	2.97	2.82	2.78	0.00
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2.97		-0.15*	-0.20*	
ค้าขาย/ส่วนตัว	2.82				
รับจ้าง	2.78				
อื่นๆ	0.00				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจกับอาชีพค้าขาย/อาชีพส่วนตัว และอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจกับรับจ้างทั่วไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร จำแนกตามระดับอาชีพ ด้านการให้บริการ

ระดับอาชีพ	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ค้าขาย/ ส่วนตัว	รับจ้าง	อื่นๆ	
	\bar{X}	2.17	2.06	2.08	0.00
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2.17		-0.12*	-0.09*	
ค้าขาย/ส่วนตัว	2.06				
รับจ้าง	2.08				
อื่นๆ	0.00				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจกับอาชีพค้าขาย/อาชีพส่วนตัว และอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจกับรับจ้างทั่วไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตรด้านการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของบุคลากร สำนักงานคลัง จังหวัดพิจิตร	SS	df	MS	F
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน				
ระหว่างกลุ่ม	2.23	3	1.12	14.76*
ภายในกลุ่ม	21.88	289	.08	
รวม	24.11	292		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน				
ระหว่างกลุ่ม	2.79	3	1.40	19.41*
ภายในกลุ่ม	20.80	289	.07	
รวม	23.59	292		
ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร				
ระหว่างกลุ่ม	2.76	3	1.38	19.12*
ภายในกลุ่ม	20.87	289	.07	
รวม	23.63	292		
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ				
ระหว่างกลุ่ม	3.49	3	1.74	21.39*
ภายในกลุ่ม	23.60	289	.08	
รวม	27.09	291		

ตารางที่ 4.30 (ต่อ)

ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของบุคลากร สำนักงานคลัง จังหวัดพิจิตร	SS	df	MS	F
ด้านการให้บริการ				
ระหว่างกลุ่ม	1.07	3	.54	14.32*
ภายในกลุ่ม	10.86	289	.04	
รวม	11.93	291		
ภาพรวม				
ระหว่างกลุ่ม	6.16	3	3.08	21.56*
ภายในกลุ่ม	41.27	289	.14	
รวม	47.43	292		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ผู้มาขอรับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี S-method ของเซฟเฟ (Scheffe)

ตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลัง
จังหวัดพิจิตร จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน โดยภาพรวม

ระดับรายได้	\bar{X}	ต่ำกว่า	10,000-	20,001-	มากกว่า
		10,000	20,000	30,000	30,000
	\bar{X}	4.00	4.40	4.37	4.32
ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.00				
10,001-20,000 บาท	4.40			-.40*	-.36*
20,001-30,000 บาท	4.37				
มากกว่า 30,000 บาท	4.32				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ผู้มาขอรับบริการที่มีรายได้ 10,001- 20,000 บาท และผู้รับบริการที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท และผู้ขอรับบริการที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาทกับผู้มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีความสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.32 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลัง
จังหวัดพิจิตร จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ระดับรายได้	\bar{X}	ต่ำกว่า	10,000-	20,001-	มากกว่า
		10,000	20,000	30,000	30,000
	\bar{X}	0.00	2.67	2.89	2.91
ต่ำกว่า 10,000 บาท	0.00				
10,001-20,000 บาท	2.67			-.23*	-.25*
20,001-30,000 บาท	2.89				
มากกว่า 30,000 บาท	2.91				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ผู้มาขอรับบริการที่มีรายได้ 10,001- 20,000 บาท และ ผู้รับบริการที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท และผู้ขอรับบริการที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท กับผู้มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.33 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร จำแนกตามระดับรายได้ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ระดับรายได้	\bar{X}	ต่ำกว่า	10,000-	20,001-	มากกว่า
		10,000	20,000	30,000	30,000
		0.00	2.67	2.93	2.91
ต่ำกว่า 10,000 บาท	0.00				
10,001-20,000 บาท	2.67			-.23*	-.25*
20,001-30,000 บาท	2.93				
มากกว่า 30,000 บาท	2.91				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผู้มาขอรับบริการที่มีรายได้ 10,001- 20,000 บาท และ ผู้รับบริการที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท และผู้ขอรับบริการที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท กับผู้มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตรด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.34 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายกลุ่ม คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลัง
จังหวัดพิจิตร จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร

ระดับรายได้	\bar{X}	ต่ำกว่า	10,000-	20,001-	มากกว่า
		10,000	20,000	30,000	30,000
	\bar{X}	0.00	2.67	2.93	2.91
ต่ำกว่า 10,000 บาท	0.00				
10,001-20,000 บาท	2.67			-.27*	-.25*
20,001-30,000 บาท	2.93				
มากกว่า 30,000 บาท	2.91				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผู้มาขอรับบริการที่มีรายได้ 10,001- 20,000 บาท และผู้รับบริการ ที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท และผู้ขอรับบริการที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท กับผู้มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตรด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนกลุ่มอื่นๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.35 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายกลุ่ม คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลัง
จังหวัดพิจิตร จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ

ระดับรายได้	\bar{X}	ต่ำกว่า	10,000-	20,001-	มากกว่า
		10,000	20,000	30,000	30,000
	\bar{X}	0.00	2.67	2.97	2.91
ต่ำกว่า 10,000 บาท	0.00				
10,001-20,000 บาท	2.67			-.30*	-.25*
20,001-30,000 บาท	2.97				
มากกว่า 30,000 บาท	2.91				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผู้มาขอรับบริการที่มีรายได้ 10,001- 20,000 บาท และผู้รับบริการที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท และผู้ขอรับบริการที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท กับผู้มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตรด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีความสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.36 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายกลุ่ม คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน ด้านการให้บริการ

ระดับรายได้	\bar{X}	ต่ำกว่า	10,000-	20,001-	มากกว่า
		10,000	20,000	30,000	30,000
		0.00	2.00	2.14	2.18
ต่ำกว่า 10,000 บาท	0.00				
10,001-20,000 บาท	2.00			-.14*	-.18*
20,001-30,000 บาท	2.14				
มากกว่า 30,000 บาท	2.18				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ผู้มาขอรับบริการที่มีรายได้ 10,001- 20,000 บาท และผู้รับบริการที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท และผู้ขอรับบริการที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท กับผู้มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตรการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีความสำคัญทางสถิติ

บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. สรุปการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร” ผู้ศึกษา
ขอนำเสนอสรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะในการศึกษา ดังต่อไปนี้

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1.1.1 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัด
พิจิตร โดยจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่

ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่
หน่วยงานราชการ เจ้าหน้าที่ราชการส่วนท้องถิ่น และประชาชนที่ลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐ ที่รับ
บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร จำนวน 292 ตัวอย่าง

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม แบบเลือกตอบและแบบสอบถาม
ปลายเปิด ที่ผ่านความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

1.3 ผลการศึกษา

ข้อมูลการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร
ปรากฏผลการวิเคราะห์ดังนี้

1.3.1 คุณลักษณะประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 183 ราย คิดเป็นร้อยละ
62.70 มีช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 117 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.10 ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือ
เทียบเท่า จำนวน 234 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.10 ประกอบอาชีพ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
จำนวน 173 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.30 และรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 167 ราย
คิดเป็นร้อยละ 57.20

1.3.2 คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร แต่ละด้าน

คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร โดยรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ การให้บริการด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการเป็นอันดับสุดท้าย โดยแยกเป็นรายชื่อ ดังนี้

คุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ระดับหนึ่ง บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ รองลงมา ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม และมีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน โดยบุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตรปฏิบัติงานตามคู่มือมาตรฐานการให้บริการ ซึ่งในคู่มือจะกำหนดแนวทางการให้บริการไว้เป็นมาตรฐาน เช่น การกล่าวทักทาย การรับโทรศัพท์ การแต่งกาย สำหรับการปฏิบัติงาน และวิธีการให้คำปรึกษาในเรื่องกฎหมายระเบียบ จะปฏิบัติตามคู่มือกระบวนการปฏิบัติงานที่กำหนด โดยกรมบัญชีกลางให้มีการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ระดับหนึ่ง โปร่งใส ตรวจสอบได้ รองลงมา กำหนดได้อย่างชัดเจน ปฏิบัติงานได้ง่าย และเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด จากการศึกษาสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตรเป็นหน่วยงานภายใต้สังกัดกรมบัญชีกลาง ซึ่งออกกฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ เพื่อให้ส่วนราชการใช้ปฏิบัติบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตรจึงต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายดังกล่าว โดยเคร่งครัด และมีระบบการตรวจสอบโดยผู้กำกับดูแลจึงทำให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

คุณภาพการให้บริการด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ระดับหนึ่ง ช่องทางการการติดต่อมีหลากหลาย สะดวกและทันสมัย รองลงมา website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย และการประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตรพัฒนาช่องทางการติดต่อให้สามารถประสานงานได้สะดวก ไม่ว่าจะในเวลาหรือนอกเวลาราชการ สามารถเปิดช่องทางให้เจ้าหน้าที่ติดต่อประสานงานได้เพิ่มเติมจากโทรศัพท์ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก

คุณภาพการให้บริการด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ระดับหนึ่ง จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก รongลงมา มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ และมีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุครอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน จากการปรับบทบาทสำนักงานคลังจังหวัดทั่วประเทศ และจากการได้รับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก โดยสำนักนายกรัฐมนตรี ทำให้สำนักงานคลัง จังหวัดพิจิตรต้องปรับปรุงทั้งด้านสถานที่ บุคลากร กฎหมายระเบียบ เพื่อรองรับการใช้บริการของ ส่วนราชการ และประชาชน ให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

คุณภาพการให้บริการด้านการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ระดับหนึ่ง การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ รongลงมา การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ และการให้บริการด้าน e-GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ จากบทบาทภารกิจของสำนักงานคลังจังหวัด พิจิตร มีหน้าที่ในการกำกับกรรับ-จ่ายเงินภาครัฐ บริหารงานให้ระบบการเบิกจ่าย ระบบพัสดุ สามารถบริการส่วนราชการได้อย่างต่อเนื่อง ตรวจสอบให้ระบบสามารถใช้งานได้อย่างสม่ำเสมอ ไม่ให้เกิดปัญหาอุปสรรคในการใช้ระบบงานต่าง ๆ ของสำนักงาน เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขระเบียบ โดยกรมบัญชีกลาง ก็จะประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานในจังหวัดทราบอย่างสม่ำเสมอ

1.3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร จำแนกตามเพศโดยใช้สถิติ t – test และเปรียบเทียบค่าความแตกต่างระหว่างช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนโดยใช้สถิติแบบ One - Way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe') พบว่า

1) ผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร โดยรวมและรายด้าน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2) ผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตรโดยรวม ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ สำหรับด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า จำแนกตามอายุ

โดยรวม และรายด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ ผู้รับบริการที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี กับอายุตั้งแต่ 31-40 ปี อายุตั้งแต่ 41-50 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 สำหรับรายด้าน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี กับอายุตั้งแต่ 31-40 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และด้านการให้บริการ ผู้รับบริการที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี กับอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

3) ผู้มารับบริการที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร โดยรวม และรายด้านทั้ง 5 ด้าน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ระดับ .05 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า จำแนกระดับการศึกษา โดยรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้าน ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีกับระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

4) ผู้มารับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร โดยรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้าน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า จำแนกตามระดับอาชีพ โดยรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้าน ผู้รับบริการที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ กับอาชีพค้าขาย/ส่วนตัว และอาชีพรับจ้าง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

5) ผู้มารับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร โดยรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า จำแนกระดับรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท กับรายได้ 20,001-30,000 บาท และรายได้มากกว่า 30,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

2. อภิปรายผล

ผลการศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร มีประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลดังต่อไปนี้

2.1 คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร โดยรวมและรายด้าน มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนี้

2.1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน พบว่า คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการปรับบทบาทสำนักงานคลังจังหวัด โดยปรับภาพลักษณ์ใหม่ ทั้งสถานที่ เครื่องมือ บุคลากร ทำให้ผู้มารับบริการได้รับความสะดวกเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม

ทั้งนี้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของวรุณี เขาวนัสสุขุม และดวงตา สราญรัมย์ (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2.1.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงาน พบว่า คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก เพื่อให้เกิดความคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

ทั้งนี้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ผุสดี แสนเสนาะ (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีในองค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ทั้ง 3 ด้าน ประกอบไปด้วย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยด้านกระบวนการให้บริการมีคุณภาพเป็นอันดับแรก

รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นอันดับสุดท้าย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการได้รับความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีความรวดเร็วในการให้บริการและงานที่ได้มาใช้บริการสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

2.1.3 ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร พบว่า คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการเข้าสู่ยุค Thailand 4.0 ทุกหน่วยงานรวมถึงสำนักงานคลังจังหวัด จึงต้องเร่งพัฒนาการให้บริการโดยเชื่อมต่อกับระบบคอมพิวเตอร์ให้มากที่สุด การมีช่องทางในการติดต่อประสานงานหลายช่องทาง เช่น website line สามารถติดต่อสื่อสารได้ทันสมัย สะดวก ทุกที่ ทุกเวลา

ทั้งนี้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของวรุณี เขาวนัสุขุม และดวงตา สราญรัมย์ (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมืองจังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2.1.4 ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการปรับบทบาทสำนักงานคลังจังหวัด และการได้รับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกจากสำนักนายกรัฐมนตรี ทำให้สำนักงานคลังจังหวัด ปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานให้ได้มาตรฐานพร้อมให้บริการกับหน่วยงานต่าง ๆ มีเครื่องมืออุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ

ทั้งนี้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของประวร ไชยอ้าย (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการในด้านบริการและอำนวยความสะดวกด้านบุคลากร และด้านอาคารสถานที่ และอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวัง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังและคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ในด้านบริการและอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร และในภาพรวมมีความแตกต่างกัน ส่วนคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังและคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ในด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ไม่แตกต่างกัน

2.1.5 ด้านการให้บริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสำนักงานคลังจังหวัดเป็นหน่วยงานกำกับในเรื่องการรับ-จ่ายเงินภาครัฐ บุคลากรทุกคนต้องศึกษากฎหมาย ระเบียบ หนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง เพื่อสามารถให้คำปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่หน่วยงานในจังหวัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของประวร ไชยอ้าย (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังและคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีอยู่ในระดับค่อนข้างดี ผลการเปรียบเทียบ คุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังและคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการในด้านบริการและอำนวยความสะดวกด้านบุคลากร และด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวัง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังและคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ ในด้านบริการและอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร และในภาพรวมมีความแตกต่างกัน ส่วน คุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังและคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ในด้านอาคารสถานที่ และอุปกรณ์ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุสดี แสนเสนาะ (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่องจัดเก็บภาษีในองค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรีใน ภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยด้านกระบวนการให้บริการมีคุณภาพเป็นอันดับแรก รองลงมา คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นอันดับสุดท้าย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการได้รับความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีความรวดเร็วในการให้บริการและงานที่ได้มาใช้บริการสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า คุณภาพในด้านการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรีโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจาที่สุภาพ เรียบร้อยเป็นอันดับแรก รองลงมาเจ้าหน้าที่ได้ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ ทั้งนี้เนื่องจากความพึงพอใจเกิดขึ้นนั้น จะต้องมีการให้บริการอย่างสุภาพ เรียบร้อย โดยเฉพาะลักษณะท่าทาง และคำพูด เป็นสิ่งที่สำคัญในการผูกมัดการให้บริการแก่ประชาชน

2.2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ที่ต่างกันมีความคิดเห็นในภาพรวมและรายด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของมุสดี แสนเสนาะ (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่องจัดเก็บ ภาษีในองค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บ ภาษีในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาคั้งนี้

จากการศึกษาความคิดเห็นเรื่อง คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลัง จังหวัดพิจิตร ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะโดยเรียงลำดับจากน้อยที่สุด ดังนี้

3.1.1 ด้านการให้บริการ จากผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ด้านการให้บริการมีระดับต่ำสุดใน 5 ด้าน ซึ่งพบว่าในเรื่องการ ให้บริการด้าน e-GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพมีค่าเฉลี่ยน้อยสุด จึงควรมีการพัฒนาและ จัดอบรมกฎหมาย ระเบียบเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง และบริหารพัสดุภาครัฐ ให้กับบุคลากร ทุกระดับชั้นอย่างต่อเนื่อง และควรเพิ่มระยะเวลาในการฝึกอบรมในแต่ละหลักสูตรเพื่อเพิ่มความรู้ และประสิทธิภาพในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถเรียนรู้งาน ได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้

3.1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จากผลการศึกษาพบว่า ในเรื่องการมีความรู้/ความ เชี่ยวชาญในงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด จึงควรมีการพัฒนาและจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบการเงินการคลังที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรภายในสำนักงานคลังจังหวัด ทุกระดับอย่างต่อเนื่อง

3.1.3 ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร จากการศึกษาพบว่า การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด จึงควรปรับปรุงแก้ไขเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย และรวดเร็วมากขึ้น

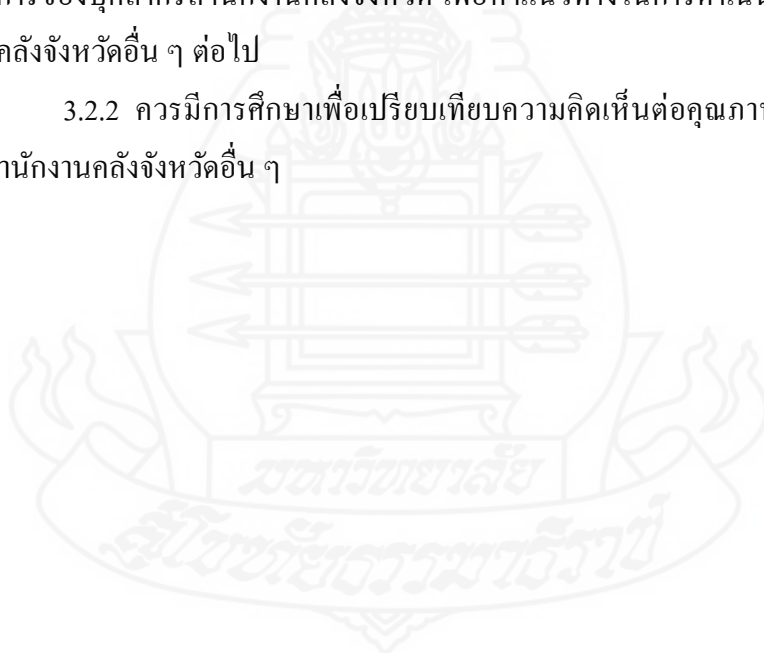
3.1.4 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน จากการศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด จึงควรปรับปรุงแก้ไขโดยการให้ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และมีการประเมินติดตามผลเพื่อนำสู่การปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และรวดเร็วยิ่งขึ้น

3.1.5 ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า การมีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกรูขุดให้บริการชัดเจน จึงควรปรับปรุงแก้ไขโดย ควรปรับปรุงและพัฒนาอุปกรณ์ เครื่องใช้ในสำนักงานคลังจังหวัดให้ทันสมัยอยู่เสมอ

3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัด เพื่อหาแนวทางในการดำเนินงานที่เหมาะสมกับสำนักงานคลังจังหวัดอื่น ๆ ต่อไป

3.2.2 ควรมีการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดอื่น ๆ





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กองฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรการบินไทย. (2550). แนวทางการปฏิบัติงานในการให้บริการ. บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน), 1-3.
- กุลชน ธนาพงศธร. (2551). การบริหารงานบุคคล. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2550). การตรวจสอบผลการดำเนินงาน: กลยุทธ์ในการปรับปรุงบริการภาครัฐ. กรุงเทพฯ: กราฟิคฟอรัม.
- จรวพร กุลอำนาจชัย. (2548). ความพึงพอใจของผู้รับบริการสังคมสงเคราะห์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- จารุบุญณ์ ปาณานนท์. (2550). การสรรคจุดหมายทางการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ. จุลสารการท่องเที่ยว, 11-12.
- จิตตินันท์ เศษะคุปต์. (2549). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 5). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิรัฐม ศรีรัตนบัลล์และคณะ. (2551). การวิจัยและพัฒนาดัชนีชี้วัดคุณภาพบริการของโรงพยาบาลคู่สัญญาภายใต้ระบบประกันสังคม. ระยะที่ 1 การสร้างและทดสอบดัชนีชี้วัดคุณภาพ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นัตยาพร เสมอใจ. (2548). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชิษณุทัศน์ พิษยประภาพัฒน์. (2558). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, สกลนคร.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2549). การตลาดยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ประวร ไชยอ้าย. (2556). คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี. (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2552). บริการประชาชน-ทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ: กราฟิคฟอรัม.

- สุสติ แสเนเสนาะ. (2556). *คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีในองค์การบริหารส่วนตำบล ตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี*. (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, จันทบุรี.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2546). กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์.
- พิพัฒน์ ก้องกิจกุล. (2546). *คู่มือปฏิบัติ วิธีวัดความพึงพอใจลูกค้า*. กรุงเทพฯ: บีโบริบุ๊ก.
- พิรุณ รัตนวณิช. (2548). *คุณภาพบริการด้านสาธารณสุขสำหรับพยาบาล*. กรุงเทพฯ: มายด์ พับลิชชิง.
- มกร พฤทธิโฆสิต. (2551). *วิสัยทัศน์การตลาด*. กรุงเทพฯ: มติชน.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2549). *กลยุทธ์การตลาด*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2549). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- สมชาติ กิจขรรจง. (2551). *สร้างบริการ สร้างความประทับใจ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์. (2549). *กลยุทธ์การแข่งขันของธุรกิจ*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: พิชเชส พรินท์ติ้งเซ็นเตอร์.
- สมิต สัจฉกร. (2549). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สุกัญญา มีสามเสน วุฒิ เชาวนัสุม และบุญเชิด กัญญาอนันตพงษ์. (2556). *คุณภาพการบริการ ของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ วิทยาลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 7(1), 35.
- สุดาดวง เรืองรุจิระ. (2550). *หลักการตลาด*. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: ปรกาศปริก.
- โสภณ พิงไชย. (2551). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพมหานคร.
- รัชชา กุลวานิชไชยนันท์. (2549). *รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อ บริการทางการแพทย์ ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล*. กรุงเทพฯ: สำนักงานประกันสังคม.
- วชิราภรณ์ ภูมิเขต. (2556). *คุณภาพการให้บริการของคลินิกตา แขนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล สมเด็จพระยุพราชสระแก้ว อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว*. จันทบุรี. (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

วรุณี เขาวนัสุขุม และดวงตา สราญรมย์. (2559). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนคร
นนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี*. (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์, ปทุมธานี.

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2549). *TQM คู่มือองค์กรคุณภาพยุค 2000*. กรุงเทพฯ: TPA.

อนุวัฒน์ สุขขุติกุลและคณะ. (2550). *ก้าวแรกของ TQM/COI ในโรงพยาบาล*.

กรุงเทพฯ: ดีไซร์.

อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล. (2549). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการมาใช้บริการและ
การจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและ
ที่ไม่มีมีการรื้อปรับระบบ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

Gerson, Richard. (2006). *Measuring Customer satisfaction*. (Online) (cited 2014 June 19)

A available from: <http://search.proquest.com/docview/213807938/>

7B9561AD330A4887PQ/1?accountid=32138. p. 20.

Penchansky and Thomas. (1961). A Dynamic Model of Customers Usage of service:

Usage as an Antecedent and Consequence of Satisfaction. *Journal of*

Marketing Research, 36, May, 171 – 186.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลัง จังหวัดพิจิตร

แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อการศึกษาคั่นคว้าอิสระของหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งข้อมูลต่าง ๆ ที่ศึกษานี้เป็นการศึกษาในเชิงวิชาการ และจะไม่มีผลสะท้อนกลับแก่ท่านผู้ให้ข้อมูลแต่ประการใด จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านได้ให้คำตอบในการตอบแบบสอบถาม ทั้งนี้ หวังว่าคงจะได้รับความกรุณาจากท่านเป็นอย่างยิ่ง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ข้อความที่ตรงตามความเป็นจริงหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ไม่เกิน 30 ปี อายุ 31-40 ปี
 อายุ 41-50 ปี อายุ 50 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 ปริญญาโทหรือสูงกว่า
4. อาชีพ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ค้าขาย/อาชีพส่วนตัว
 รับจ้างทั่วไป อื่น ๆ
5. รายได้ ต่ำกว่า 10,000 10,001-20,000
 20,001-30,000 มากกว่า 30,000

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร
(ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ท่านมีความคิดเห็นในการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตรในประเด็นต่อไปนี้
มากน้อยเพียงใด

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน					
1. มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน					
2. บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ					
3. ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม					
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน					
4. กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย					
5. โปร่งใส ตรวจสอบได้					
6. เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด					
ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร					
7. การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก					
8. Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย					
9. ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวกและทันสมัย					
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ					
10. มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุครอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน					
11. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการ					
12. จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางณัฐกฤตา มัทธูจัด
วัน เดือน ปีเกิด	1 กันยายน 2511
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พิษณุโลก ปีการศึกษา 2538
สถานที่ทำงาน	สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร จังหวัดพิจิตร
ตำแหน่ง	นักวิชาการคลังชำนาญการ

