

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคดีปกครองเชียงใหม่

Service Quality Development of Office of Chiang Mai Administrative Litigation

จิตติวราธรณ เอมมณีรัตน์* และโรจนา ธรรมจินดา**

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคดีปกครองเชียงใหม่ นำมาปรับปรุงบริการของสำนักงานคดีปกครองเชียงใหม่โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้แบบสัมภาษณ์ แล้ววิเคราะห์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย การศึกษาระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคดีปกครองเชียงใหม่สามารถจำแนกได้ดังนี้คือ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านความเชื่อมั่นหรือมั่นใจผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านการเข้าถึงจิตใจหรือเอาใจใส่ผู้รับบริการผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านลักษณะทางกายภาพหรือสิ่งสัมผัสได้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ABSTRACT

The purpose of this study was to service quality development of Office of Chiang Mai Administrative Cases, by questionnaires were used as a tool to collect data from the population and taking field notes and analyzing them. The findings showed that most respondents were male, and graduated in Master Degree. satisfaction and confidence in the quality of service provided by Office of Chiang Mai Administrative Case, could be classified into each of the following components of the service quality concept. Reliability: Respondents were satisfied, included in an overall high level. Responsive: Respondents were satisfied in an overall high level. Assurance: Respondents were satisfied in an overall high level. Empathy: Respondents were satisfied in an overall highest level. Tangible: Respondents were satisfied in an overall high level.

บทนำ

สำนักงานคดีปกครองเชียงใหม่ เป็นส่วนราชการในสังกัดของสำนักงานอัยการสูงสุด จัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินคดีว่าต่างฟ้องคดี (ฟ้องคดี) และแก้ต่าง (ทำคำให้การยื่นต่อศาล) คดีปกครองให้แก่ส่วนราชการทุกแห่งรวมถึง

* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อาจารย์ประจำภาควิชาการเงิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และรัฐวิสาหกิจ ซึ่งส่วนราชการหรือหน่วยงานทางปกครอง และเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งหน่วยราชการต่างๆ หรือหน่วยงานทางปกครองรวมถึงเจ้าหน้าที่ของรัฐก็จะมอบอำนาจให้พนักงานอัยการประจำสำนักงานคดีปกครองเชียงใหม่ดำเนินคดีปกครองแทน โดยที่พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 1 เรื่องการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาตรา 6 กำหนดให้รัฐต้องพัฒนาระบบการบริหารงานภาครัฐเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย (ซึ่งเป็นการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี) และการบริหารราชการนั้นจะต้องก่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น รวมทั้งมีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอโดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 8 เรื่อง การประเมินผลการปฏิบัติราชการ ได้กำหนดให้ส่วนราชการต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ เพื่อให้ส่วนราชการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งจะเห็นได้ว่า ทางราชการได้ให้ความสำคัญในการที่ส่วนราชการ ข้าราชการ รวมทั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการต่างๆ ต้องให้บริการแก่ประชาชน หรือผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ สำหรับการศึกษานี้เพื่อทำให้ทราบถึงคุณภาพบริการของสำนักงานคดีปกครองเชียงใหม่และเพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษานำไปปรับปรุงบริการของสำนักงานคดีปกครองเชียงใหม่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการและคุณภาพการบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ได้กำหนดเกณฑ์ที่จะใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ (Dimension of Service Quality) ไว้ 5 ด้าน คือด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) ด้านการรู้จัก เข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ (Empathy) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) แนวคิดเกี่ยวกับพิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) เป็นเครื่องมือสำหรับออกแบบบริการ ซึ่งสามารถนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการบริการให้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐได้แก่ จอห์น ดี มิลเลทท์ (John, D. Millet, 1954: 397-400) เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดเป็นการปฏิบัติงานด้านการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจเช่น การให้บริการที่เสมอภาคกัน (Equitable Service) การให้บริการด้วยความรวดเร็ว (Timely Service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และ ชวงค์ ฉายะบุตร (2536: 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกที่จะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกว่าหลัก Package Service การให้บริการควรมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ เช่น การให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ดำเนินการต่างๆ ให้ผู้รับบริการได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็วจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่ควรพัฒนาการให้บริการในหลายๆ ด้านที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น มีความกระตือรือร้น

ในการให้บริการ การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ ผู้ให้บริการควรมีความสุภาพอ่อนน้อม ให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกันภายใต้มาตรฐานเดียวกัน เป็นต้น และแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจเช่น Maynard, W. Shelly (1975) เห็นว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมีความรู้สึกในทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ อีกรีกิตติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2552) ได้กล่าวว่า ในการสร้างความพึงพอใจหากผู้รับบริการต้องรอคอยการให้บริการนาน ก็อาจจะเป็นเหตุให้เกิดความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ส่วนVroom (1970: 99) เห็นว่า ทักษะคติในด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้แก่ สุกัลยา ประทุมพันธ์ (2554) ศึกษา “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูนศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล (2554) ได้ศึกษา “คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี” ชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ได้ศึกษา “คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนห้วยพ่อ จังหวัดชลบุรี” และ ทองศุภร์ วงศ์โสภณา (2557) ศึกษา “ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่”

ระเบียบวิธีการศึกษา ได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจากประชากรซึ่งเป็นผู้ใช้บริการ ผู้แทนคดีหรือผู้ประสานคดีที่ติดต่อมารับบริการงานคดีปกครองกับสำนักงานคดีปกครองเชียงใหม่ ส่วนวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้วิธีสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่ทำงานในสำนักงานคดีปกครองเชียงใหม่เพื่อทราบความคิดเห็นรวมทั้งปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคดีปกครองเชียงใหม่

ขอบเขตการศึกษาขอบเขตเนื้อหา ประกอบด้วยสามทฤษฎี คือ ทฤษฎีการประเมินคุณภาพบริการ ซึ่งมี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ(Reliability) ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว(Responsiveness) ด้านความเชื่อมั่นหรือมั่นใจ (Assurance) ด้านการเข้าถึงจิตใจหรือเอาใจใส่ผู้รับบริการ(Empathy) ด้านลักษณะทางกายภาพหรือสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles) แนวคิดของการบริการงานรัฐกิจที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจของจอห์น ดี มิลเลทท์ (John D.Millet, 1954) ได้แก่การให้บริการที่เสมอภาคกัน (Equitable Service) การให้บริการด้วยความรวดเร็ว (Timely Service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) ประกอบกับใช้แนวทางการให้บริการของภาครัฐตามแนวคิดของชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536)มาใช้บางส่วนได้แก่ การให้บริการโดยให้ผู้รับบริการได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว จะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่ มีความกระตือรือร้น การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้และให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม

ขอบเขตประชากรที่ใช้ในการศึกษา สำหรับวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยประชากรจำนวน 100 รายซึ่งเป็นผู้ใช้บริการตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ.2560 ถึงเดือนมกราคม พ.ศ.2561 (สารบบความแพ่ง ส.5.ก ปี พ.ศ.2560 และปี พ.ศ. 2561) สำหรับการศึกษเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ได้สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่ทำงานในสำนักงานคดีปกครองเชียงใหม่โดยวิธีเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยกำหนดจำนวน 12 ราย ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยตรง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา มี 2 แบบ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบสัมภาษณ์ (Interview form) นำข้อมูลจากแบบสอบถามซึ่งเป็นข้อมูลเชิงปริมาณมาวิเคราะห์โดยใช้การประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package For The Social Science : SPSS) แล้วประมวลผลแต่ละส่วน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาที่เป็นแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-Structure Interview Question) เพื่อสอบถามเจ้าหน้าที่และพนักงานที่เกี่ยวข้องที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคหบดีปกครองเชียงใหม่

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจำนวน 100 ชุด แล้วตรวจสอบความถูกต้องแล้วบันทึกข้อมูลประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบสำรวจรายการ เกี่ยวกับ เพศ อายุ การศึกษา หน่วยงานที่สังกัดของผู้รับบริการ ฯลฯ ได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ร้อยละ (Percentage) ส่วนการวัดระดับความพึงพอใจในการรับบริการที่สำนักงานคหบดีปกครองเชียงใหม่ วิเคราะห์โดยหาค่าในการรับบริการที่สำนักงานคหบดีปกครองเชียงใหม่จัดลำดับความคิดเห็นโดยแยกเป็นรายด้าน รายข้อ และโดยภาพรวมนำเสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบคำอธิบาย เกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมายข้อมูล แปลความหมายของค่าเฉลี่ยโดยได้กำหนดขอบเขตของค่าเฉลี่ยโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ ได้ดำเนินการทั้งถอดข้อมูลที่ได้จากการบันทึกเทปและการจดบันทึก (Field Note Taking) และนำมาวิเคราะห์โดยตีความในรูปของการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) หรือตีความสรุปแบบอนุมาน (Inductive Method) กล่าวคือ มีการพิจารณาความเหมือน ความต่างกัน และความสัมพันธ์กันแล้วสรุปโดยบรรยายวิเคราะห์เป็นความเรียง

ผลการศึกษา

ผลจากแบบสอบถาม ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 60.00 ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 30 – 39 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.00 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 54.00 รองลงมาคือ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 42.00 อนุปริญญา/ปวส. และปริญญาเอก/เทียบเท่า มีค่าร้อยละเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 2.00

ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคหบดีปกครองเชียงใหม่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านความเชื่อถือและไว้วางใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคหบดีปกครองเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยในปัจจุบันยังยอทางด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ มีผลต่อความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่เรียกหรือรับสินบน หรือประโยชน์อื่นใดที่ไม่ควรได้สำหรับตนเองหรือผู้อื่น รองลงมาคือให้บริการด้วยความถูกต้อง โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคหบดีปกครองเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.42) โดยในปัจจุบันยังยอด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วที่มีผล

ต่อความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการและมีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) มีค่าร้อยละเท่ากัน รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจในการบริการ การให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทันเวลา และมีการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) ตามลำดับ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านความเชื่อมั่นหรือมั่นใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคตปครองเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.47) โดยในปัจจุบันย่อยด้านความเชื่อมั่นหรือมั่นใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่ให้บริการอย่างดี เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการเข้าถึงจิตใจหรือเอาใจใส่ผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคตปครองเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยรวม 4.52) โดยในปัจจุบันย่อยด้านการเข้าถึงจิตใจหรือเอาใจใส่ผู้รับบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง รองลงมาคือ และมีการติดต่อสื่อสารที่ดี และมีความเข้าใจผู้รับบริการ ตามลำดับ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านลักษณะทางกายภาพหรือสิ่งสัมผัสได้ต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคตปครองเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.47) โดยในปัจจุบันย่อยด้านลักษณะทางกายภาพหรือสิ่งสัมผัสได้ที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ การจัดสำนักงาน สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย และความเหมาะสมของที่ตั้งสำนักงาน

สรุป พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของสำนักงานคตปครองเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.46) โดยในองค์ประกอบด้านการเข้าถึงจิตใจหรือเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Empathy) พบว่ามีผลต่อความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.52 รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability) ค่าเฉลี่ย 4.49 อยู่ในระดับมาก ด้านความเชื่อมั่นหรือมั่นใจ (Assurance) และด้านลักษณะทางกายภาพหรือสิ่งสัมผัสได้ (Tangibility) ค่าเฉลี่ยเท่ากัน ค่าเฉลี่ย 4.47 อยู่ในระดับมาก และด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) ค่าเฉลี่ย 4.42 อยู่ในระดับมาก

ผลจากการสัมภาษณ์ในองค์ประกอบต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคตปครองเชียงใหม่ ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability) พบว่า เจ้าหน้าที่ควรต้องให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดำเนินคตปครองอย่างถูกต้องครบถ้วน โดยอาจจัดทำแผนผังกระบวนการทำงานเปิดเผยชัดเจน โดยระบุช่องทางการติดต่อ รวมถึงการมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ในการให้ข้อมูลเบื้องต้นก่อน และสร้างความน่าเชื่อถือแก่ผู้รับบริการด้วยวิธีการต่างๆ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องรีบดำเนินการตั้งแต่ขั้นตอนแรกการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร เนื่องจากเป็นขั้นตอนที่สำคัญ และในด้านการให้บริการที่รวดเร็วทันเวลานั้น ควรมีเจ้าหน้าที่ นิตกร เข้ามาช่วยเสริมการทำงาน ในกรณีที่มีผู้รับบริการจำนวนมาก กระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเอาใจใส่ มีใจในการให้บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพ ให้เวลาตลอดเวลาจนกว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการจนเสร็จสิ้น ด้านความเชื่อมั่นหรือความมั่นใจ (Assurance) พบว่า เจ้าหน้าที่ควรอธิบายขั้นตอนการดำเนินคต

ปกครอง รวมทั้งขั้นตอนการพิจารณาดีของศาลปกครอง รวมถึงเจ้าหน้าที่ให้บริการต้องเป็นเจ้าหน้าที่ในสายงาน มีความรู้ความชำนาญและมีความละเอียด และควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ทุกปี ด้าน การเข้าถึงจิตใจหรือเอาใจใส่ ผู้รับบริการ (Empathy) พบว่า เจ้าหน้าที่ควรบริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยด้วยรอยยิ้ม พร้อมเอาใจใส่ผู้มารับบริการ โดยการอบรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้สามารถให้บริการได้ในระดับสากล และด้านลักษณะทางกายภาพหรือ สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) พบว่าสำนักงานคดีปกครองเชียงใหม่ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวก อาทิเช่น โต๊ะ เก้าอี้ โซฟา ให้เพียงพอต่อผู้มาติดต่อใช้บริการรวมถึงการมีตู้น้ำดื่ม ไว้คอยให้บริการ ด้วยเช่นกัน ควรมีเคาน์เตอร์ของเจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้สำนักงานควรให้ความสำคัญในด้านความสะอาดเรียบร้อย รวมถึงการแต่งกายที่สุภาพของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

อภิปรายผล ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 30 – 39 ปี การศึกษา ระดับปริญญาโท อาชีพข้าราชการ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการของสำนักงานคดีปกครองเชียงใหม่ สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้แก่ ด้านการเข้าถึงจิตใจหรือเอาใจใส่ผู้รับบริการ รองลงมาคือ ด้าน ความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความเชื่อมั่นหรือมั่นใจ ด้านลักษณะทางกายภาพหรือสิ่งที่สัมผัสได้ และด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพลสาชาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการอันดับแรกและมีผลสูงสุดได้แก่ ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ เช่นเดียวกัน โดยสามารถจำแนกระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคดีปกครอง เชียงใหม่ได้ดังนี้คือ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยในปัจจุบันย่อยด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ มีผลต่อความพึงพอใจอันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่เรียกหรือรับสินบน หรือประโยชน์อื่นใดที่ไม่ควรได้สำหรับตนเองหรือผู้อื่น ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยในปัจจุบันย่อยด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วที่มีผลต่อความพึงพอใจ อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการและมีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) มีคำร่ำลือสะท้อนกัน ด้านความเชื่อมั่นหรือมั่นใจผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยในปัจจุบันย่อยด้านความเชื่อมั่นหรือมั่นใจที่มีผลต่อความพึงพอใจ อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่ให้บริการอย่างดี เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นให้คำแนะนำและช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ด้านการเข้าถึงจิตใจหรือเอาใจใส่ผู้รับบริการผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยในปัจจุบันย่อยด้านการเข้าถึงจิตใจหรือเอาใจใส่ผู้รับบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจ อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ด้านลักษณะทางกายภาพหรือสิ่งที่สัมผัสได้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยในปัจจุบันย่อยด้านลักษณะทางกายภาพหรือสิ่งที่สัมผัสได้ที่มีผลต่อความพึงพอใจ อันดับแรก ได้แก่ การจัดสำนักงาน สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย

ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม ควรมีการกำหนดขั้นตอนการรับบริการที่ง่ายไม่ซับซ้อนโดยอาจจัดทำแผนผัง กระบวนการทำงาน รวมถึงขั้นตอนต่างๆติดไว้ให้เห็นอย่างเด่นชัด โดยระบุช่องทางติดต่อและควรมีเจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์ในการให้ข้อมูลแนะนำเบื้องต้นก่อน ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วควรดำเนินการให้บริการที่รวดเร็วโดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่ขั้นตอนแรกการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร ควรมีผู้ให้บริการที่เพียงพอ เช่น ควรมีเจ้าหน้าที่

นิติกร เข้ามาช่วยเสริมการทำงานของผู้บริหารในชั้นต้นจนตรวจรับเอกสารในชั้นต้นแรกในกรณีที่มีผู้รับบริการจำนวนมาก เพื่อให้การทำงานรวดเร็วยิ่งขึ้น กระตุ้นให้ผู้ให้บริการที่มีความกระตือรือร้นพร้อมให้บริการอยู่เสมอ ควรกำหนดมาตรฐานด้านเวลาในการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นหรือมั่นใจควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อให้รู้กระบวนการทำงานอย่างดีและความรู้ความสามารถอย่างรอบด้านเช่น ด้านเทคโนโลยี ด้านกฎหมายที่มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลง เป็นต้น เพื่อส่งเสริมศักยภาพ และสามารถให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดีทั้งนี้ในด้านการรับเข้าทำงานควรพิจารณาในด้านของวุฒิการศึกษา รวมถึงเจ้าหน้าที่ให้บริการต้องเป็นเจ้าหน้าที่ในสายงานและมีความละเอียดรอบคอบ เช่น นิติกรที่จบปริญญาโท เนติบัณฑิตไทย หรือผู้ที่มีความรู้ความชำนาญได้ชัดเจน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการมากขึ้น ด้านการเข้าถึงจิตใจหรือเอาใจใส่ผู้รับบริการควรมีกล่องรับความคิดเห็น หรือ มีเบอร์โทรสายด่วนคำแนะนำให้คอยรับฟังความคิดเห็นต่างๆ โดยทำป้ายประกาศติดไว้ให้เห็นอย่างเด่นชัด ซึ่งทั้งนี้หากมีการร้องเรียนในเรื่องการทำงาน หรือหากพบว่า เกิดปัญหาขึ้นจริงทางผู้บริหารควรกำหนดบทลงโทษที่ชัดเจน และด้านลักษณะทางกายภาพหรือสิ่งสัมผัสได้ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยให้บริการที่เพียงพอ อาทิเช่น นั่งรอรับบริการ มีห้องน้ำสะอาด และควรมีเคาน์เตอร์ของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ไว้ในชั้น 1 เพื่อให้คำแนะนำเบื้องต้นแก่ผู้มารับบริการ

ข้อเสนอแนะจากการสัมภาษณ์ ควรจัดทำเอกสารอธิบายชี้แจงขั้นตอนการดำเนินงานทั้งในเรื่องของการจัดทำเอกสารให้ถูกต้องครบถ้วนและอื่นๆ (ถ้ามี) และ/หรือแนะนำไว้ในเว็บไซต์ขอเพิ่มอัตรากำลังบุคลากรในตำแหน่งนิติกรโดยให้เพิ่มขึ้นอีกจำนวน 3-4คน อบรมเจ้าหน้าที่ เพิ่มพูนความรู้ความชำนาญในคดีปกครอง กฎหมายที่เกี่ยวข้องด้านเทคโนโลยี และด้านอื่นๆ เพื่อพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบริการต่อไป ให้ผู้รับบริการสามารถส่งเอกสารมาให้ตรวจสอบก่อนในเบื้องต้นโดยยังไม่ต้องมา เช่นส่งเอกสารทางอีเมล เป็นต้น ซึ่งเป็นการลดขั้นตอนและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ และกำหนดนโยบายการดำเนินงานที่ชัดเจน และตรงเวลา มีบริการเชิงรุก เช่น จัดโครงการอบรมพัฒนาคุณภาพด้านการบริการและคดีปกครองโดยจัดอบรมให้เจ้าหน้าที่ของผู้รับบริการที่ทำงานด้านคดีปกครองเกี่ยวข้องของกับสำนักงานคดีปกครองเชียงใหม่ เพิ่มช่องทางติดต่อสอบถาม เช่น ทาง Line หรือ Facebook เป็นต้น

บรรณานุกรม

- จรัญชัย กรเขตมหาชัย. (2555). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการฝึกอบรมของบริษัท*
แบงค์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี.*
 (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). *การให้บริการแบบครบวงจร แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครองเทศบาล.*
วารสารเทศบาล.
- ทองศุภร์ วงศ์โสภณ. (2557). *ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่.*
 (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- ไพศาล ประไพเทต. (2547). *การดำเนินการสำนักงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการจังหวัดอุบลราชธานี.* (การศึกษาค้นคว้า
 อิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).

- รัฐวิทย์ รัตนรงค์ไพโรจน์. (2555). ความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงแรมเรือนระมิงค์ จังหวัดเชียงใหม่. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- ศิริพร เจริญศรีวิระยะกุล. (2554). คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- สิทธิพงษ์ฉิมไทย. (2559). การสร้างพิมพ์เขียวงานบริการสำหรับวัดกรรมบริการ กรณีศึกษา: ระบบติดตามงานนิพนธ์และวิทยานิพนธ์ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา).
- สุกัลยา ประทุมรัตน์. (2554). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- อนุชา พรหมจันทร์. (2558). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาสันป่าดอง จังหวัดเชียงใหม่. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).