

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี

วิณรัตน์ หนูแก้ว

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

มกราคม 2559

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

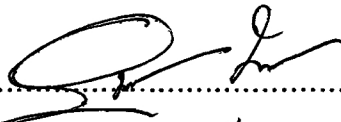
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ วิจารณ์ หนูแก้ว ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์



.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ดร.วิชัย จงโชติชวัลย์)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์



.....ประธาน
(ดร.อุษณากร ทาวะรัมย์)

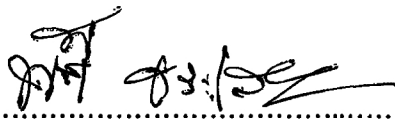


.....กรรมการ
(ดร.วิชัย จงโชติชวัลย์)



.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา



.....คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนิชย์ ธารเสนา)

วันที่ ๑๐ เดือนมกราคม พ.ศ. 2559

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี” ฉบับนี้ ผู้วิจัยมีความประสงค์อย่างยิ่งที่จะให้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาในด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ให้เป็นที่พึงพอใจต่อประชาชนผู้มารับบริการสูงสุด ซึ่งงานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยการดูแลให้คำปรึกษาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาจันทบุรี วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา และ ดร.วิชัย จงโชติชัชวาลย์ อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ตั้งแต่เริ่มต้นการทำวิจัยจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง และนอกจากนั้นยังได้รับความกรุณาการให้ข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการที่สำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ที่ได้ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้

วิณรัตน์ หนูแก้ว

57930053: สาขาวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: การให้บริการ/ สำนักงานอัยการ

วิทยารัตน์ หนูแก้ว: คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี

(QUALITY OF SERVICE OF THE PROSECUTOR'S OFFICE IN CHANTHABURI

PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: วิชัย จงโชติชัชวาลย์, ปร.ด. 75 หน้า, ปี พ.ศ. 2559.

การศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ การวิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้ที่ใช้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี จำนวน 246 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และใช้ LSD (Least significant difference test)

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.32 มีอายุ 31 ปีขึ้นไป-40 ปี ร้อยละ 32.93 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 43.09 มีอาชีพเกษตรกร/ทำสวน/ทำไร่/ทำนา ร้อยละ 27.24 มีรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป-20,000 บาท ร้อยละ 50.41 ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับดีมาก โดยประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีความเห็นว่าคุณภาพบริการอยู่ในระดับดีมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีความเห็นว่าคุณภาพบริการอยู่ในระดับดีมาก ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ มีความเห็นว่าคุณภาพบริการอยู่ในระดับดีมาก ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความเห็นว่าคุณภาพบริการอยู่ในระดับดีมาก และสุดท้าย ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีความเห็นว่าคุณภาพบริการอยู่ในระดับดีมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

57930053: MAJOR: (PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT); M.P.A.

KEYWORDS: SERVICE GIVING/ OFFICE OF CHANTABURI PROVINCIAL ATTORNEY

WENARAT NUGAEW: QUALITY OF SERVICE PROVIDED BY OFFICE OF
CHANTHABURI PROVINCIAL ATTORNEY. ADVISOR: WICHAI
JONGCHOTCHATCHAVAN, Ph.D. 75 P. 2015.

The purposes of this study were to investigate the level of quality of service offered by Office of Chanthaburi Provincial Attorney and to compare the service quality as classified by the subjects' gender, age, educational level, occupation, and amount of income. The instrument used to collect the data was a questionnaire. The subjects were 246 people who used services at the Office of Chanthaburi Provincial Attorney. The statistical tests used to analyze the collected data included percentage, means, standard deviation. To test the hypotheses, t-test was operated in order to compare the differences of independent variables with two groups. Also, the test of One-way ANOVA was used to test the differences of independent variables with three groups onwards. The Least Significant Different test (LSD) was operated.

The results of the study revealed that the majority of respondents were female (57.32%), aged 31-40 (32.93%), holding a bachelor's degree (43.09%), earning their living as agriculturists (27.24%), and having an amount of income of 10,001-20,000 baht (50.41%). Also, it was shown that the subjects rated the opinion towards level of quality of service offered by Office of Chanthaburi Provincial Attorney at a very good level. Specifically, they rated the quality of service in relation to the aspect of tangibility at the highest, followed by the aspects relating to the aspects of assurance, empathy, responsiveness, respectively. All of these aspects were rated with a very good level.

Based on the results from the test of hypothesis, it was shown that there were no statistically significant differences in the level of opinion towards the quality of service offered by Office of Chanthaburi Provincial Attorney among the subjects with different age, educational level, occupation, and amount of income. Finally, a statistically significant difference was found in the level of opinion towards the quality of service offered by Office of Chanthaburi Provincial Attorney among the subjects with different gender.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับกับคุณภาพบริการ	7
ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	42
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	42
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	43
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	43
การเก็บรวบรวมข้อมูล	44
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	44
เกณฑ์การแปลผล.....	45

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย	46
ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	46
ตอนที่ 2 คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี	48
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน	54
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	58
สรุปผลการวิจัย	58
อภิปรายผล.....	59
ข้อเสนอแนะ	63
บรรณานุกรม	65
ภาคผนวก	69
ประวัติย่อของผู้วิจัย	75

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2-1	เปรียบเทียบแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ..... 17
2-2	เปรียบเทียบตัวแปรต้นกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 36
2-3	สรุปตัวแปรอิสระที่สัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการ จังหวัดจันทบุรี 39
2-4	อ้างอิงแหล่งที่มาของตัวแปรอิสระ 40
4-1	จำนวน และร้อยละ ของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 46
4-2	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการของสำนักงาน อัยการจังหวัดจันทบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 48
4-3	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการของสำนักงาน อัยการจังหวัดจันทบุรี ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ..... 49
4-4	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการของสำนักงาน อัยการจังหวัดจันทบุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ..... 50
4-5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการของสำนักงาน อัยการจังหวัดจันทบุรี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ..... 51
4-6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการของสำนักงาน อัยการจังหวัดจันทบุรี ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ 52
4-7	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร คลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยภาพรวมรายด้าน..... 53
4-8	การเปรียบเทียบเพศกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี..... 54
4-9	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ 54
4-10	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา..... 55

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ	55
4-12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้	56
4-13 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	56

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
2	องค์ประกอบขององค์กรแห่งการเรียนรู้.....	21
3	โมเดลลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้.....	29

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถาบันอัยการได้มีขึ้นในประเทศไทยเป็นเวลากว่า 100 ปีแล้ว คือ เมื่อวันที่ 1 เมษายน ร.ศ. 112 (พ.ศ. 2436) ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว อัยการเป็นข้าราชการที่สังกัดอยู่ในกรมอัยการ กระทรวงยุติธรรม ต่อมาวันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2465 ได้โอนย้ายจากกระทรวงยุติธรรมไปสังกัดกระทรวงมหาดไทย จนกระทั่งวันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2534 ได้แยกออกจากกระทรวงมหาดไทย โดยแยกออกมาเป็นหน่วยงานอิสระอยู่ภายใต้บังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรีโดยตรง และได้เปลี่ยนชื่อจาก “กรมอัยการ” เป็น “สำนักงานอัยการสูงสุด” มีอัยการสูงสุดเป็นหัวหน้าส่วนราชการ (วิพุธ บุญประสาธ, 2549)

สำนักงานอัยการสูงสุด นอกจากมีอำนาจและหน้าที่เกี่ยวกับงานธุรการและงานวิชาการ เพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้แก่พนักงานอัยการแล้ว ให้มีอำนาจและหน้าที่ คือ ให้ความช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินการทางกฎหมายรวมถึงการคุ้มครองป้องกันสิทธิและเสรีภาพของประชาชน และการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน ให้คำปรึกษา และตรวจร่างสัญญาหรือเอกสารทางกฎหมายให้แก่รัฐบาล และหน่วยงานของรัฐ ให้คำปรึกษา และตรวจร่างสัญญาหรือเอกสารทางกฎหมายให้แก่นิติบุคคล ซึ่งมีใช้หน่วยงานของรัฐแต่ได้มีพระราชบัญญัติหรือพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งขึ้น ทั้งนี้ ตามที่เห็นสมควร (สำนักงานอัยการสูงสุด, 2558)

ดำเนินการเกี่ยวกับการบังคับคดีแพ่ง หรือคดีปกครองแทนรัฐบาล หรือหน่วยงานของรัฐ ซึ่งพนักงานอัยการได้รับดำเนินคดีให้ ดำเนินการตามที่คณะรัฐมนตรีร้องขอ เว้นแต่การดำเนินการนั้นจะขัดต่องานในหน้าที่ หรืออาจทำให้ขัดต่อความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานอัยการ ดำเนินการเกี่ยวกับการฝึกอบรมเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาข้าราชการฝ่ายอัยการ ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐในการอำนวยความสะดวก การรักษาสภาพประโยชน์ของรัฐและประชาชน ติดต่อและประสานงานกับองค์กรหรือหน่วยงานต่างประเทศเกี่ยวกับเรื่องที่อยู่ในอำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการหรือสำนักงานอัยการสูงสุด ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการ หรือสำนักงานอัยการสูงสุด (สำนักงานอัยการสูงสุด, 2558)

สำนักงานอัยการสูงสุดมีหน้าที่รักษาประโยชน์ของรัฐ ในการนี้สำนักงานอัยการสูงสุด มีหน้าที่รายงานรัฐบาล หรือหน่วยงานของรัฐ หรือนิติบุคคลที่เป็นคู่สัญญาให้ทราบถึงข้อที่ควรปรับปรุงหรือแก้ไขให้สมบูรณ์ ข้อเสียเปรียบหรือข้อที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่รัฐ อำนาจ

หน้าที่ของพนักงานอัยการ พนักงานอัยการมีอำนาจและหน้าที่ตามรัฐธรรมนูญ ในคดีอาญามีอำนาจ และหน้าที่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามกฎหมายอื่นซึ่งบัญญัติว่าเป็น อำนาจและหน้าที่ของสำนักงานอัยการสูงสุดหรือพนักงานอัยการ ในคดีแพ่ง หรือคดีปกครองมี อำนาจและหน้าที่ดำเนินคดีแทนรัฐบาล หน่วยงานของรัฐที่เป็นองค์กรตามรัฐธรรมนูญ ราชการ ส่วนกลาง หรือราชการส่วนภูมิภาคในศาล หรือในกระบวนการทางอนุญาโตตุลาการทั้งปวง กับมี อำนาจและหน้าที่ตามกฎหมายอื่นซึ่งบัญญัติว่าเป็นอำนาจและหน้าที่ของสำนักงานอัยการสูงสุด หรือพนักงานอัยการ (สำนักงานอัยการสูงสุด, 2558)

ในคดีแพ่ง คดีปกครอง หรือคดีอาญา ซึ่งเจ้าหน้าที่ของรัฐถูกฟ้องในเรื่องการที่ได้กระทำ ไปตามหน้าที่ที่ดี หรือคดีอาญาที่ราษฎรผู้หนึ่งผู้ใดถูกฟ้อง ในเรื่องการที่ได้กระทำตามคำสั่งของเจ้าหน้าที่ ของรัฐซึ่งได้สั่งการโดยชอบด้วยกฎหมาย หรือเข้าร่วมหรือช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งกระทำการ ในหน้าที่ราชการที่ดี เมื่อเห็นสมควรพนักงานอัยการจะรับแก้ต่างให้ก็ได้ กรณีมีข้อพิพาทที่ต้อง ดำเนินการทางอนุญาโตตุลาการ ที่หน่วยงานของรัฐซึ่งมิได้กล่าว หรือนิติบุคคลซึ่งมิใช่หน่วยงาน ของรัฐ แต่ได้มีพระราชบัญญัติด้วยตนเอง เมื่อเห็นสมควรพนักงานอัยการจะรับว่าต่างหรือแก้ต่าง ให้ก็ได้ ในคดีที่ราษฎรฟ้องเอง ไม่ได้โดยกฎหมายห้าม เมื่อเห็นสมควรพนักงานอัยการมีอำนาจ เป็นโจทก์ได้ ดำเนินการตามที่เห็นสมควรเกี่ยวกับการบังคับคดีอาญาเฉพาะในส่วนของการ ยึดทรัพย์สินใช้ค่าปรับตามคำพิพากษา ในการนี้มีให้เรียกค่าฤชาธรรมเนียมจากพนักงานอัยการ ในกรณีที่มีการผิดสัญญาประกันจำเลย หรือประกันรับสิ่งของ ไปดูแลรักษา ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการ และตามที่ได้รับมอบหมายจาก อัยการสูงสุด (สำนักงานอัยการสูงสุด, 2558)

จากข้อมูลดังกล่าวมาจะเห็นได้ว่าการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสำนักงานอัยการสูงสุดนั้น ต้องพบปะกับประชาชนที่มารับบริการ โดยตรง ซึ่งในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนของ ภาครัฐในยุคปัจจุบันนั้นจำเป็นจะต้องมีความเสมอภาคและต่อเนื่อง ด้วยการนี้จึงมีความจำเป็นใน การที่จะต้องติดตามประเมินผลของการให้บริการต่อประชาชน เพื่อวัดถึงระดับของประสิทธิภาพ และผลสัมฤทธิ์ของงานบริการ ดังนั้น ความคิดเห็นของผู้มารับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัด จันทบุรี จึงเป็นตัวชี้วัดสำคัญที่จะสามารถแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน อัยการจังหวัดจันทบุรี เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุง หรือเป็นแนวทางในการแก้ไข พัฒนาการ บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนให้ได้มากที่สุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

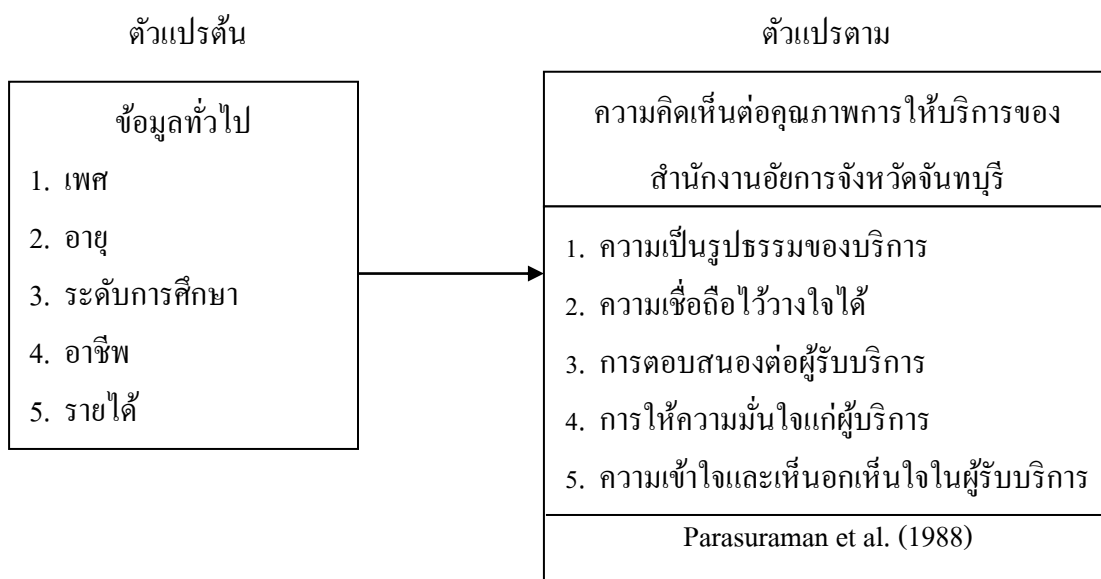
1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี
 2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี
- จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีรายได้ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาไว้โดยได้นำแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) การประเมินคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน มาใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยได้กรอบแนวคิดดังนี้



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบความคิดเห็นของประชากรต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี
2. ทราบผลเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี
3. นำข้อมูลความคิดเห็นของประชากรต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี มาพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา: การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ตามเกณฑ์ประเมินการคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ของ Parasuraman et al. (1988) สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 5 ประการ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ตัวกำหนดการสร้างการประเมินคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

ขอบเขตด้านพื้นที่: การวิจัยครั้งนี้ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือประชาชนผู้ที่มาใช้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี และเป็นผู้กรอกแบบสอบถามงานวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี

ขอบเขตระยะเวลา: ในการวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัย และเก็บข้อมูลในช่วงเดือน กันยายน พ.ศ. 2558 ถึงเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 6 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ในครั้งนี้ได้กำหนดนิยามคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องไว้ดังต่อไปนี้

เพศ หมายถึง เพศของผู้มารับบริการ ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น เพศชาย และเพศหญิง

อายุ หมายถึง อายุของผู้รับบริการ (นับจำนวนปีเต็ม) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้จำแนกออกเป็น 5 กลุ่ม คือ (1) อายุ 20-30 ปี (2) อายุ 31 ปีขึ้นไป-40 ปี (3) อายุ 41 ปีขึ้นไป-50 ปี (4) อายุ 51 ปีขึ้นไป-60 ปี (5) อายุ 61 ปีขึ้นไป

การศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้รับบริการ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้จำแนกออกเป็น 4 กลุ่มคือ (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้รับบริการ ตั้งแต่ระดับ ประถมศึกษา มัธยมศึกษาปีที่ 1-6 และระดับอาชีวศึกษา (2) ปริญญาตรี หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้รับบริการ อยู่ในระดับปริญญาตรี (3) ปริญญาโท หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้รับบริการ อยู่ในระดับปริญญาโท (4) สูงกว่าปริญญาโท หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้รับบริการ อยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาโท

อาชีพ หมายถึง ของผู้รับบริการ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ จำแนกออกเป็น 5 กลุ่มอาชีพ ได้แก่ (1) ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ (2) พนักงานบริษัทเอกชน (3) ประกอบธุรกิจส่วนตัว (4) เกษตรกร/ ทำสวน/ ทำไร่/ ทำนา (5) อื่น ๆ

รายได้ของผู้รับบริการ หมายถึง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ จำแนกออกเป็น 4 กลุ่ม โดยแบ่งเป็น (1) ต่ำกว่า 10,000 บาท (2) 10,001 บาทขึ้นไป-20,000 บาท (3) 20,001 บาทขึ้นไป-30,000 บาท (4) 30,001 บาทขึ้นไป

ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี เกี่ยวกับคุณภาพการบริการว่าการให้บริการสามารถที่จะตอบสนองความต้องการได้หรือไม่ได้ในระดับใด คุณภาพการบริการที่ได้รับดีหรือไม่ดีอย่างไร

ประชาชน หมายถึง ผู้ที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการในด้านต่าง ๆ ของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี

งานบริการ หมายถึง งานที่สำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรีให้บริการประชาชนในส่วนของ การจัดทำสัญญาประกันตัวผู้ต้องหา การถอนหลักทรัพย์ค้ำประกัน/ เปลี่ยนหลักทรัพย์ และงานที่ประชาชนยื่นคำร้องขอรับบริการ เช่น ขอเลื่อนนัด ขอคัดถ่ายเอกสาร ขอทราบผลคดี

คุณภาพการบริการ หมายถึง ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐานและมีความสม่ำเสมอ ในการตอบสนองตามความต้องการจำเป็น และความคาดหวังของผู้รับบริการ สร้างความคิดเห็นให้กับผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี

ความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง การที่สำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี มีสถานที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบ และมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีป้ายสัญลักษณ์บอกอย่างชัดเจน สะดวกต่อการติดต่อ มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย วารสารประจำเดือน วิทยุชุมชน เว็บไซต์ ฯลฯ และเจ้าหน้าที่สำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี เอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส ขณะที่ให้บริการ

ความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง การที่สำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี สามารถทำตามสัญญาหรือโฆษณาได้อย่างถูกต้อง เมื่อผู้รับบริการมีปัญหา ผู้ให้บริการจะสนใจแก้ปัญหาให้อย่างจริงจัง สามารถให้บริการเป็นอย่างดี ตรงตามความต้องการอย่างสม่ำเสมอ และให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ได้มีการแจ้งไว้

การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง การที่สำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ผู้ให้บริการมีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบทุกครั้งเกี่ยวกับการให้บริการ ให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็ว ผู้ให้บริการสามารถให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการได้ตรงตามที่ต้องการ และผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ หมายถึง สำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรีมีระบบบริการ ข้อมูลมีความทันสมัย มีการแจ้งข้อมูลที่จำเป็นที่ประชาชนต้องรับรู้อย่างทั่วถึง และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย หรือการให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาได้

ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ หมายถึง สำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี มีเจ้าหน้าที่ให้เวลากับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ และเจ้าหน้าที่พร้อมรับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำของผู้รับบริการ

สำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี หมายถึง หน่วยงานหนึ่งของกระบวนการยุติธรรมมีหน้าที่เกี่ยวกับคดีอาญา คดีแพ่งทั้งปวง และให้คำปรึกษาด้านกฎหมายแก่รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐตามที่กฎหมายกำหนด สำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรีมีสถานที่ตั้งอยู่ที่ ถนนเลียบริมแม่น้ำจันทบุรี ตำบลวัดใหม่ อำเภอเมืองจันทบุรี

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี” ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวม แนวคิดและทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตลอดจนเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมากำหนดเป็นกรอบและแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
 - 1.1 ความหมายของคุณภาพการบริการ
 - 1.2 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ
 - 1.3 ทฤษฎีคุณภาพการบริการ
 - 1.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ
 - 1.5 เปรียบเทียบทฤษฎีคุณภาพการบริการ
2. ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ

Feigenbam (1983) ให้ความหมายของคุณภาพการบริการว่า เป็นการตัดสินใจของลูกค้า มิใช่ผู้ให้บริการ ตลาด หรือผู้บริหาร แต่ขึ้นอยู่กับผู้รับบริการที่ได้รับประสบการณ์เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอย่างไร โดยคุณภาพวัดได้จากความต้องการ หรือ ความคาดหวังของผู้รับบริการ

Parasuraman et al. (1988) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือ ประสบการณ์ทั้งหมดซึ่งลูกค้าสามารถประเมินออกมาได้ นอกจากนั้นคุณภาพการบริการ คือ ตัวชี้วัดเพื่อประเมินระดับขั้นความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อนำเสนอบริการที่คุณภาพดีที่สุด ซึ่งสิ่งสำคัญอย่างมากคือการล่วงรู้ถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการอย่างแท้จริง (Exactly wants) สิ่ง que ลูกค้ามีความชอบ (Preference) และสิ่งที่ลูกค้าชื่นชมยินดี (Delight) ลูกค้าที่รู้สึกชื่นชมยินดี คือ ภาวะที่ไม่ปรากฏความคาดหวัง แต่จะกลายเป็นภาวะที่เกินความคาดหวัง

Bitner (1990) กล่าวว่า คุณภาพของการบริการนั้น เป็นสิ่งที่ยากที่จะเข้าใจเนื่องจากลักษณะของการบริการที่มีความเป็นนามธรรมสูง มีลักษณะธรรมชาติที่คล้ายกับทัศนคติ หรือเป็นลักษณะโดยรวมของทัศนคติ และเป็นการประเมินผลโดยรวมของสินค้าหรือการบริการ

Perreault and Mccarthy (1996) กล่าวว่าไว้ว่า การบริการเป็นการกระทำจากคนหนึ่ง ไปยังอีกบุคคลหนึ่ง เมื่อไรก็ตามที่คุณให้การบริการแก่ลูกค้า ลูกค้าจะไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ การบริการอาจเป็นประสบการณ์ ความทรงจำ การใช้บริการหรือการบริโภคบริการไม่มีลักษณะทางกายภาพ ไม่สามารถจับต้องได้ เราไม่สามารถถือการบริการเอาไว้และลูกค้าก็ยากที่จะคาดเดาว่า จะได้รับอะไรจากการบริการ ผลิตภัณฑ์หลายอย่างจำเป็นต้องมีการบริการควบคู่กันไปด้วย เช่น การเติมน้ำมันและจ่ายค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต หรือการบริการส่งพิซซ่าถึงบ้าน เป็นต้น จึงแบ่งลักษณะเฉพาะของการบริการ ดังนี้

1. การบริการไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) เช่น คุณภาพของพนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น
2. การบริการไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) เช่น หากลูกค้าไม่พอใจต่อการให้บริการของโรงแรม ก. ก็จะรู้สึกไม่ชอบโรงแรม ก. ทั้งโรงแรม หรือหากพอใจต่อโรงแรม ข. ก็จะพอใจทั้งหมด กล่าวคือดีก็ดีทั้งหมด แย่ก็แย่ทั้งหมดนั่นเอง
3. การบริการมีลักษณะความต้องการที่สูญเสียได้ง่าย (Perishability) เช่น โรงแรมมีห้องพัก 100 ห้อง หากคืนหนึ่งแขกเข้าพักเพียง 80 ห้อง จะเหลืออีก 20 ห้อง ซึ่งไม่สามารถเก็บไว้ขายคือต่อไปได้
4. การบริการมีลักษณะแตกต่างกันไปไม่คงที่ (Variability) เนื่องจากความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกันไป เช่น ลูกค้าต้องการผ้าห่มเพิ่ม ลูกค้าต้องการอาหารเพิ่ม เป็นต้น
5. ขวัญและกำลังใจของพนักงาน (Employee morale) เป็นปัจจัยสำคัญมากพนักงานต้องมีความอดทน รักการบริการ มีความอดกลั้นสูง เนื่องจากลูกค้ามักคิดว่าเมื่อตนได้จ่ายเงินแล้ว ต้องได้ทุกอย่าง (Employee need to be motivated to sever customer)
6. ความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์ (Company workload, Workload equipment people) คือถ้าคนไม่เพียงพอ หรือเครื่องมือไม่เพียงพอ จะทำให้ลูกค้าไม่พอใจและไม่อยากใช้บริการอีก เช่น ร้านอาหารมีเมนูอาหารน้อยเกินไป ศูนย์ธุรกิจของโรงแรม (Business center) มีเครื่องคอมพิวเตอร์น้อยเกินไป เป็นต้น

สมิต สัจฉกร (2550) กล่าวถึงลักษณะของการบริการไว้ว่า เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลและสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้น การบริการเป็นความรับผิดชอบของทุกคนและสามารถแบ่งความรับผิดชอบกันไปในงานแต่ละด้าน โดยมีผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบรวม โดยอาจแยกพิจารณาลักษณะของการบริการได้ดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น พฤติกรรมโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำ การบริการจะมีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้าแววตา กิริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง

การแสดงพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที เกิดผลขึ้น ได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็วอันเป็นลักษณะเฉพาะของการบริการ

2. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะเป็นเช่นไรขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการซึ่งจะแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนา และค่านิยม ถ้าสิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความรู้สึกรู้สึกนึกคิดและจิตใจที่ดีก็ย่อมจะมีผลต่อการบริการที่ดีตามไปด้วย

3. เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นอันเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ การบริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนเป็นผู้ให้บริการและต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี เพราะกิจกรรมใด ๆ เกี่ยวกับการบริการคนจะต้องมีส่วนสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการเป็นผู้ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

สุกัญญา โภคา (2553) คุณภาพบริการที่กล่าวไว้หลากหลายข้างต้น อาจสรุปได้ว่า คุณภาพบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดีเลิศและเหมาะสมให้กับผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งสร้างความประทับใจและทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการได้รับบริการนั้น และทำให้ผู้รับบริการเกิดความจงรักภักดีคิดกลับมาใช้บริการอีกในภายหลัง

จากที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมใด ๆ ที่บุคคลใดหรือฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด นำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยกิจกรรมนั้นจะถูกนำเสนอไปพร้อม ๆ กับตัวสินค้าหรือบริการแต่ไม่สามารถจะจับต้องได้ ซึ่งจะเป็นผลทางด้านจิตใจ ทำให้เกิดความประทับใจหรือความพึงพอใจในตัวสินค้าหรือบริการให้กับผู้รับบริการ

องค์ประกอบของคุณภาพบริการ

วีรพงษ์ เถлимจิระรัตน์ (2542) กล่าวว่า การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า การบริการเป็นกระบวนการปฏิบัติเพื่อผู้อื่น ผู้ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำงานเพื่อผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากคำในภาษาอังกฤษคำว่า Service ได้มีนักบริหารหลาย ๆ ท่าน ได้ให้ความหมายโดยแยกเป็นตัวอักษรและมีความหมาย ดังนี้

S = Service concept คือ แนวคิดรวบยอดในการบริการและการสร้างความพึงพอใจ ให้ลูกค้าผู้มาติดต่อหรือมาขอใช้บริการและรับบริการ

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้น หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

R = Readiness, rapidness คือ ความพร้อมและความรวดเร็ว หมายถึง มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา และความรวดเร็วฉับพลัน ทันใจ และทันเวลา

V = Values คือ ความมีคุณค่า หมายถึง การทำทุกวิถีทางให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจ ตลอดทั้งได้คุณค่าไปจากการบริการ

I = Interesting, Impression, Courtesy คือ ความสะอาด ความถูกต้องและความมีไมตรีจิต สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนประกอบของการขายสถานที่ต้อนรับลูกค้า ควรมีความสะอาด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในเรื่องความถูกต้องและมีไมตรีจิตต่อลูกค้า ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส

C = Cleanliness, Correctives, Courtesy คือ ความสะอาด ความถูกต้องและความมีไมตรีจิต สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนประกอบของการขายสถานที่ต้อนรับลูกค้า ควรมีความสะอาด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในเรื่องความถูกต้องและมีไมตรีจิตต่อลูกค้า ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส

E = Endurance คือ ความอดทน และการรู้จักควบคุมอารมณ์

S = Sincerity คือ ความจริงใจและการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์, สุกร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช (2546)

ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความสำเร็จในการให้บริการ มี 7 ประการดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลัก โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ใช้บริการ จะมีจุดมุ่งหมายในการมารับบริการ และคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน ตลอดจนตรวจสอบความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

3. ความพร้อมในการให้บริการ ประสิทธิภาพของการให้บริการขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ภายในเวลาและรูปแบบที่ต้องการ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่เอาเปรียบลูกค้า รวมทั้งพยายามที่จะทำให้ลูกค้าชอบ และพอใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ การให้บริการมีลักษณะวิธีการที่แตกต่างกันดังนั้น คุณค่าของการให้บริการจึงขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับ และเกิดความรู้สึกพึงพอใจ

5. ความใส่ใจต่อการให้บริการ การให้ความสนใจอย่างจริงใจต่อลูกค้า ทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรม หรือเท่าเทียมกันนับเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด เพราะลูกค้าทุกคน ต่างก็ต้องการได้รับการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น

6. ความสุภาพในการให้บริการ การต้อนรับและให้บริการลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงความมีอัธยาศัยและบรรยากาศของการให้บริการที่เป็นมิตร อบอุ่นและเป็นกันเอง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

7. ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการ ความสำเร็จของการให้บริการ ขึ้นอยู่กับความเป็นระบบที่มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน เนื่องจากการให้บริการเป็นงาน ที่เกี่ยวข้องระหว่างบุคคลกับบุคคล ซึ่งการกำหนดปรัชญาหรือแผน และการพัฒนากลยุทธ์ในการให้บริการ เพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอ ย่อมแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของ การให้บริการ

มหาวิทยาลัยมหิดล (2554) การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้นถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วยการให้บริการที่ดีน่าประทับใจเพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ องค์กรประกอบของระบบบริการ มีดังนี้

1. ผู้รับบริการ คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการและแจ้งความจำนงในเรื่องบริการต่าง ๆ
2. ผู้ปฏิบัติงานบริการ คือ ผู้ที่ให้บริการ หรือ ผู้ที่รับความจำนนัน ๆ ไปปฏิบัติให้ตรงความต้องการมากที่สุด
3. องค์กรบริการ คือ หน่วยงาน ส่วนงานที่ให้บริการ
4. ผลิตภัณฑ์บริการ คือ สิ่งที่ต้องได้และเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้
5. สภาพแวดล้อมของการบริการ คือ องค์กรประกอบด้านต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการ

จากที่กล่าวมาแล้วทั้งหมด สรุปได้ว่า การบริการที่ดีจะต้องมีลักษณะคือ สะดวกและรวดเร็ว การติดต่อของประชาชนจะต้องสะดวก ไม่สลับซับซ้อนทั้งในด้านการจัดสำนักงานและแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่จะต้องกรอกเมื่อมีปัญหาประชาชนสามารถพบปะหรือสอบถาม ได้เสมอ และเมื่อได้รับเรื่องราวของประชาชนแล้ว จะต้องรีบดำเนินการโดยเร็ว ถ้าเรื่องใดไม่สามารถดำเนินการให้ได้ในขณะนั้น ต้องชี้แจงให้ทราบถึงสาเหตุ สมบูรณ์และถูกต้อง การทำงานใด ๆ อย่างเร่งด่วน

รวดเร็ว มักจะก่อให้เกิดความผิดพลาดได้ง่าย ในกรณีเช่นนี้ เราจะแก้ไขด้วยการศึกษาระเบียบแบบแผน ตลอดจนข้อกำหนดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้น ๆ ให้ชัดเจน เมื่อมีเรื่องราวมาถึงก็สามารถตัดสินใจดำเนินการให้ได้ทันที ไม่ต้องลังเล เปิดคู่มือ กฏหมาย ซึ่งจะก่อให้เกิดความล่าช้า งานที่ต้องสมบูรณ์ ถูกต้องเป็นการคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชนด้วยการบริการที่ทั่วถึงจะต้องให้ทั่วถึงแก่ผู้มาติดต่อทุกระดับ มิใช่เลือกปฏิบัติ ให้บริการเฉพาะบุคคลที่มีฐานะทางสังคม และเศรษฐกิจที่ดีเท่านั้น แต่จะต้องให้ความสำคัญอย่างทั่วถึง โดยปราศจากความลำเอียงและเป็นธรรม ต้องให้บริการอย่างเป็นธรรม เช่น ให้บริการตามลำดับของผู้ที่มาถึงก่อนหลัง มิให้มีการใช้อภิสิทธิ์ ลัดชั้นตอน หรือลัดคิวให้แก่บุคคลบางคน ปลดปล่อยละเลยบุคคลบางคน โดยเฉพาะผู้ที่ต้องการศึกษา ควรจะให้ความสนใจช่วยบริการให้เป็นพิเศษ

ทฤษฎีคุณภาพการบริการ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการมีการวิจัยทางการตลาดมาแล้วหลายครั้ง โดยเริ่มตั้งแต่ปี 1983 ได้มีการสร้างรูปแบบของคุณภาพบริการ (Service quality model) และมิติของคุณภาพบริการ (Dimensions of service quality) ซึ่งวัดได้จากการรับรู้ของผู้รับบริการว่าบริการที่ได้รับ เป็นไปตามความคาดหวังหรือไม่เพียงใด และได้มีการวิจัยแล้วนำไปพัฒนาเป็นรูปแบบของการบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งมีสิ่งบ่งชี้คุณภาพบริการ มิติของคุณภาพบริการ (Dimensions of service quality) โดยการประเมินจากผู้รับบริการ ซึ่งประกอบด้วยเกณฑ์ต่าง ๆ 10 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible) หมายถึง ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์เครื่องมือ บุคลากร และวัสดุในการติดต่อสื่อสาร
2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่ให้สัญญาไว้และมีความน่าเชื่อถือ
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และพร้อมที่จะให้บริการได้ในทันที
4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง การมีความรู้และความสามารถทักษะในการบริการที่ให้และสามารถแสดงออกมาให้ผู้รับบริการประจักษ์ได้
5. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติ มีน้ำใจ และเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ
6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าไว้วางใจ เชื่อถือได้ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์ และความจริงใจของผู้ให้บริการ

7. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัย ในชีวิตทรัพย์สิน ชื่อเสียง ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตราย และข้อสงสัยต่าง ๆ รวมทั้ง การรักษาความลับของผู้รับบริการ

8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ ใช้สื่อสารด้วยภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจและรับฟังเรื่องราวต่าง ๆ จากผู้รับบริการ

10. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding the customer) หมายถึง การทำความเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการ รวมทั้งความต้องการของผู้รับบริการของตนเอง

Parasuraman et al. (1988) จากการศึกษาวิจัยที่ได้มีการพัฒนามาตลอด พบว่าคุณภาพบริการนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่าง ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการมารับบริการนั้นจะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้ และยังพบมิติในการประเมินคุณภาพบริการจากผู้รับบริการซึ่งมี 10 ด้าน ดังกล่าวมาแล้ว Parasuraman et al. ได้นำมิติของคุณภาพบริการทั้ง 10 ด้าน แล้วนำมาสร้างเป็นเครื่องมือแบบประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” (Service quality) มีการวิเคราะห์ค่าทางสถิติ จนสามารถสรุปรวมมิติสำคัญ ที่บ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการมีจำนวน 5 ด้านหลักเท่านั้น SERVQUAL เป็นเครื่องมือสำหรับวัดคุณภาพบริการ ประเมินจากการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจริง ซึ่งผู้รับบริการประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากรและการใช้สัญลักษณ์ หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ให้ผู้บริการได้สัมผัส และการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสมและมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันทั่วทั้งที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการบริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด

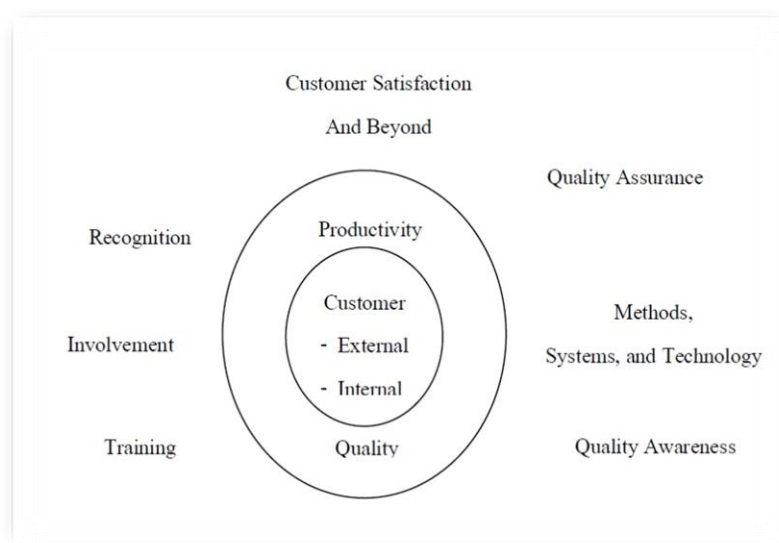
5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทร เอาใจใส่ ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการในแต่ละคน

Parasuraman et al. (1988) ผู้วิจัยสรุปได้ว่า คุณภาพบริการ เป็นการบริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวมในมิติของการรับรู้ ช่วยให้เห็นว่าการประเมินคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อการบริการที่คาดหวังและบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามีคุณสมบัติต่างกันเพียงไร ข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งคือ การบริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึง การบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ

Spechler (1988) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นที่ทราบกันดีว่า การที่จะทำให้คุณภาพการบริการประสบผลสำเร็จ เป็นที่พอใจของลูกค้า นั้นไม่จำเป็นต้องใช้วิธีการที่คิดว่าดีที่สุดเพียงวิธีเดียวเท่านั้น และวิธีการที่ประสบความสำเร็จอย่างสูง ในที่แห่งหนึ่ง ก็ไม่สามารถรับประกันว่าจะได้ผลกับที่อื่นด้วยเสมอไป ทั้ง ๆ ที่เป็นสินค้าหรือบริการอย่างเดียวกัน สิ่งสำคัญที่จะเสนอในที่นี้คือรูปแบบที่มีประสิทธิผลของคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นหลักการทั่วไป ที่ได้รับการยอมรับว่าได้ผลดี ถึงแม้ว่าเป็นหลักการเดียวกันก็ตาม แต่การนำไปประยุกต์ใช้ก็อาจมีความแตกต่างกันได้ในการผลิตก็เช่นเดียวกันคือ ไม่มีกระบวนการสองกระบวนการที่เหมือนกันเลย ในแต่ละบริษัทก็จะมีกระบวนการหรือระบบงานที่แตกต่างกัน โดยทั่วไปแล้วแต่ละกระบวนการ จะมีลักษณะเฉพาะตัวที่จะเป็นกุญแจไปสู่ความสำเร็จ ผู้บริหารจะต้องค้นหาปัจจัยสำคัญให้พบ และทำการปรับปรุงระบบงานหรือกระบวนการที่เกี่ยวข้อง และสร้างให้เป็นวัฒนธรรมขององค์กร ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าภายในและภายนอก โดยมีปัจจัยสำคัญสองประการที่จะต้องตระหนักอยู่เสมอ นั่นคือการเพิ่มผลผลิต (Productivity) และคุณภาพ (Quality) จาก Service quality effectiveness model จะพบว่าเน้นถึงความสำเร็จของกระบวนการไปสู่ความเป็นเลิศของคุณภาพการบริการ โดยรูปแบบจะกำหนดแนวทางและทิศทางของความสำเร็จของงานบริการ ซึ่งมีปัจจัยสำคัญ 7 ประการ คือ

1. การทำให้ลูกค้าพอใจและประทับใจ (Customer satisfaction and beyond)
2. การประกันคุณภาพ (Quality assurance)
3. วิธีการ ระบบ และเทคโนโลยี (Methods system and technology)
4. การตระหนักถึงคุณภาพ (Quality awareness)
5. การฝึกอบรม (Training)
6. การมีส่วนร่วม (Involvement)
7. การเป็นที่รู้จัก การยอมรับนับถือ (Recognition)



ภาพที่ 2-1 Service quality effectiveness model

จากภาพที่ 2-1 Service quality effectiveness model สามารถสรุปได้ว่า จุดศูนย์กลาง คือ ลูกค้าในองค์กรทั้งหมดซึ่งประกอบไปด้วยลูกค้าภายในและภายนอกสิ่งสำคัญที่สุดในการทำงาน เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดนั้นจะต้องเกิดจากลูกค้าภายใน หรือพนักงานทุกคนในองค์กรนั้นที่จะต้องตระหนักในเรื่องของคุณภาพการบริการและหน้าที่ที่แต่ละคนรับผิดชอบ เพื่อร่วมกันสร้างความพึงพอใจในการบริการสูงสุดแก่ลูกค้า

Gronroos (1990) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพบริการประกอบไปด้วย 2 ลักษณะคือ ลักษณะทางด้านเทคนิคหรือผลที่ได้และลักษณะตามหน้าที่หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการ โดยที่ คุณภาพด้านเทคนิคเป็นการพิจารณาเกี่ยวกับ ผู้ให้บริการจะใช้เทคนิคอะไรที่จะทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพอใจตามความต้องการพื้นฐาน การรับรู้คุณภาพที่ดีเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังของลูกค้าตรงกับการรับรู้ที่ได้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ถ้าความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการ

หรือสินค้าหรือบริการนั้นสูง โดยที่ความคาดหวังต่อคุณภาพจะได้รับอิทธิพล การสื่อสารทางตลาด การสื่อสารแบบปากต่อปาก ภาพลักษณ์องค์กร และความต้องการของลูกค้าเอง ส่วนลักษณะตามหน้าที่จะเป็นการพิจารณาจากผู้ให้บริการจะอย่างไรให้การบริการดีเท่ากับการรับรู้จากประสบการณ์ของลูกค้าที่ผ่านมาเงื่อนไขของการรับรู้คุณภาพบริการที่ดีของลูกค้ามี 6 ประการ ดังนี้

1. ความเป็นมืออาชีพ และทักษะในการบริการ ลูกค้าจะรับรู้คุณภาพการบริการที่ดีในเมื่อผู้ให้บริการมีความรู้ทักษะในการแก้ปัญหาอย่างมืออาชีพ
2. ทักษะคิดและพฤติกรรม เป็นความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อพนักงานบริการ พิจารณาเกี่ยวกับความเอาใจใส่ในการแก้ปัญหาด้วยความเต็มใจโดยทันที
3. การเข้าถึงบริการง่ายและมีความยืดหยุ่น ลูกค้าจะพิจารณาจากผู้ให้บริการประกอบไปด้วยสถานที่ ชั่วโมงการทำงาน ตัวพนักงาน และระบบการทำงานที่ได้ถูกออกแบบให้ง่ายต่อการเข้าถึงบริการรวมถึงมีการเตรียมปรับการบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า
4. ความไว้วางใจและความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ ลูกค้าจะรู้ว่าเมื่อใดก็ตามที่มีการตกลงการใช้บริการเกิดขึ้น สามารถที่จะไว้วางใจผู้ให้บริการได้โดยพนักงานจะทำตามสัญญาที่ตกลงไว้ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญเป็นพิเศษ
5. การชดเชย เมื่อใดก็ตามที่ลูกค้ามีความรู้สึกว่ามีความผิดปกติหรือไม่เป็นไปตามความคาดหวังผู้ให้บริการจะต้องแก้ไขให้เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าอย่างทันที
6. ความมีชื่อเสียงของผู้ให้บริการ ลูกค้ามักเชื่อว่าการให้บริการของผู้ให้บริการสามารถเชื่อถือได้และเหมาะสมกับคุณค่าของเงินที่จ่ายไป

จากที่กล่าวมาแล้วทั้งหมด ผู้วิจัยสรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้นโดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมิน

Tenner and Detoro (1992) ได้เสนอถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการรับบริการของผู้รับบริการไว้เช่นกัน ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ผู้รับบริการ มีความต้องการที่จะให้ความคาดหวังของตนได้รับการตอบสนองหรือบรรลุผลอย่างครบถ้วน และมีแนวโน้มที่จะยอมรับการให้บริการนั้น โดยทำการเปรียบเทียบกับประสบการณ์จริงที่เคยได้รับ ก่อนที่จะชำระค่าบริการเสมอ ซึ่งผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับการที่ตอบสนองต่อความต้องการของเขา ดังนั้นในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการ จึงต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายความคาดหวังของผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบไปด้วย

1. ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ
2. ระดับของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ
3. ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ
4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

นอกจากนี้แล้ว Tenner and Detoro ยังกล่าวว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อผลิตภัณฑ์สินค้าหรือบริการมี 3 ระดับ คือ

1. ความคาดหวังขั้นพื้นฐานระดับต่ำสุด ที่แสดงถึงลักษณะของบริการที่ได้รับอยู่เสมอ และถ้าไม่ได้รับก็จะเกิดความไม่พอใจ
2. ความคาดหวังที่เหนือขึ้นมา ซึ่งแสดงถึงลักษณะเฉพาะและความต้องการของผู้รับบริการที่จะเลือกรับบริการได้
3. ความคาดหวังที่อยู่ในระดับสูงสุด ซึ่งมีค่ามากกว่าลักษณะเฉพาะและเป็นจุดเด่นของบริการที่ผู้รับบริการไม่ได้คาดหวัง ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ

สรุปได้ว่าคุณภาพการบริการตามแนวคิด ของเทเนเนอร์และเดอโทโร คือ การบริการที่ตอบสนองตรงต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยมีปัจจัยของความคาดหวังอยู่ 4 ระดับ ได้แก่ ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ ระดับของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ และความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

เปรียบเทียบทฤษฎีคุณภาพการบริการ

จากการศึกษาทฤษฎีคุณภาพการบริการและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ตามรายละเอียดที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้ทำการสรุปเพื่อเปรียบเทียบทฤษฎีของนักวิชาการแต่ละคน ได้ดังนี้

ตารางที่ 2-1 เปรียบเทียบแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	
Parasuraman et al. (1985)	<p>คุณภาพบริการจาก 10 ด้าน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ 5. ความมีอัธยาศัยไมตรี 6. ความน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 2-1 (ต่อ)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	
Parasuraman et al. (1985)	7. ความมั่นคงปลอดภัย 8. การเข้าถึงบริการ 9. การติดต่อสื่อสาร 10. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ
Parasuraman et al. (1988)	คุณภาพบริการจาก 5 ด้าน 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ 5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ
Spechler (1988)	แนวทางและทิศทางของความสำเร็จของงานบริการ 7 ประการ 1. การทำให้ลูกค้าพอใจและประทับใจ 2. การประกันคุณภาพ 3. วิธีการ ระบบและเทคโนโลยี 4. การตระหนักถึงคุณภาพ 5. การฝึกอบรม 6. การมีส่วนร่วม 7. การเป็นที่รู้จัก การยอมรับนับถือ
Gronroos (1990)	1. ความเป็นมืออาชีพ 2. ทักษะคติและพฤติกรรม 3. การเข้าถึงบริการง่ายและมีความยืดหยุ่น 4. ความไว้วางใจและความซื่อสัตย์ 5. การชดเชย 6. ความมีชื่อเสียงของผู้ให้บริการ

ตารางที่ 2-1 (ต่อ)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	
Tenner and Detoro (1992)	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ 1. ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ 2. ระดับของการปฏิบัติงาน 3. ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ 4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์ประเมินคุณภาพบริการ SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) ข้างต้น ผู้วิจัยได้นำเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้านของเครื่องมือ SERVQUAL มาปรับเป็นตัวแปรตามในการวิจัย ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น ผู้เข้ารับบริการสามารถสัมผัสได้ถึงบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายในการมารับบริการในแต่ละครั้ง และเกิดความพึงพอใจในการบริการ ซึ่งความเป็นรูปธรรมนี้ ได้แก่ เครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์ พนักงานให้บริการ สภาพแวดล้อมตัวอาคารตกแต่งภายนอกและภายในของสถานที่ให้บริการมีความสวยงามเข้าใช้สะดวก รวมถึงเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี คล่องแคล่ว แต่งกายสะอาดเรียบร้อย รวมถึงสำนักงานมีรูปแบบของเอกสาร แบบฟอร์ม และป้ายบอกรายละเอียดต่าง ๆ อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน ประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 4 ข้อ ได้แก่

- 1.1 สถานที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบ และมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย
- 1.2 สถานที่ให้บริการมีป้ายสัญลักษณ์บอกอย่างชัดเจน สะดวกต่อการติดต่อ
- 1.3 สำนักงานมีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง เช่น

เสียงตามสาย วารสารประจำเดือน วิทยุชุมชน เว็บไซต์ ฯลฯ

1.4 เจ้าหน้าที่สำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี เอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส ขณะให้บริการ

สรุปได้ว่าความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง สถานที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบ และมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีป้ายสัญลักษณ์บอกอย่างชัดเจน สะดวกต่อการติดต่อ มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย วารสารประจำเดือน

วิทยุชุมชน เว็บไซต์ ฯลฯ และเจ้าหน้าที่สำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี เอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส ขณะให้บริการ

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความไว้วางใจเป็นสิ่งจำเป็นต่อองค์การเพื่อประสิทธิผลขององค์การ ซึ่งความไว้วางใจในมุมมองของผู้รับบริการนั้นคือความสามารถในการให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้กับผู้รับบริการอย่างถูกต้อง ตรงตามวัตถุประสงค์และสม่ำเสมอ ผู้ให้บริการสามารถให้บริการเป็นอย่างดี ตรงตามความต้องการอย่างสม่ำเสมอ ความไว้วางใจเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งทำให้องค์การดำรงอยู่และประสบผลสำเร็จ หากองค์การใดปราศจากความไว้วางใจของผู้รับบริการองค์การจะทำให้เสียเวลา เสียทรัพยากรในการบริหารจัดการเป็นจำนวนมากกว่าองค์การจะประสบผลสำเร็จได้ ซึ่งความไว้วางใจมีความสำคัญก่อให้เกิดความพึงพอใจในการบริการประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 3 ข้อ ได้แก่

- 2.1 เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี
- 2.2 เจ้าหน้าที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ให้บริการอย่างเสมอภาค
- 2.3 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ ตามกฎหมาย เป็นสำคัญ

สรุปได้ว่าความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง สามารถทำตามสัญญาหรือโฆษณาได้อย่างถูกต้องเมื่อผู้รับบริการมีปัญหา ผู้ให้บริการจะสนใจแก้ปัญหาให้อย่างจริงจัง สามารถให้บริการเป็นอย่างดี ตรงตามความต้องการอย่างสม่ำเสมอและให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ได้มีการแจ้งไว้

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและเต็มใจยินดีที่จะให้บริการในทันทีที่ได้รับร้องขอจากผู้รับบริการและการให้บริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงทีและตรงตามวัตถุประสงค์ที่ผู้ขอรับบริการต้องการ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการทุกครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการได้อย่างทั่วถึง รวดเร็ว ผู้ให้บริการมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ ให้บริการอย่างทันทีทันใด และรวดเร็วฉับไว ซึ่งการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการได้นั้นจะสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อย่างมาก ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 3 ข้อ ได้แก่

- 3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามความต้องการ
- 3.2 เจ้าหน้าที่สำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ให้การบริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว และถูกต้อง

3.3 สำนักงานมีตัวอย่างการรับบริการ แต่ละขั้นตอนให้ดูอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการเข้ารับบริการ

สรุปได้ว่าการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ให้บริการมีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบทุกครั้งเกี่ยวกับการให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็ว ผู้ให้บริการสามารถให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการได้ตรงตามที่ต้องการและผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง การประกันคุณภาพ ได้แก่ ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงทักษะความรู้ ความสามารถเป็นอย่างดีในการให้บริการ ผู้ให้บริการมีความสุภาพ อ่อนโยน มีความน่าเชื่อถือ มีความซื่อสัตย์ ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีที่สุด และผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ สุภาพอ่อนโยน ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ซึ่งนำไปสู่การสร้างให้ผู้รับบริการเกิดความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ซึ่งการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการได้นั้นจะสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ได้อย่างมาก ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 3 ข้อ ได้แก่

- 4.1 ระบบบริการข้อมูลมีความทันสมัย
- 4.2 สำนักงานได้แจ้งข้อมูลที่จำเป็นที่ประชาชนต้องรับรู้อย่างทั่วถึง
- 4.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย หรือการให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาได้

สรุปได้ว่าการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ระบบบริการข้อมูลมีความทันสมัย มีการแจ้งข้อมูลที่จำเป็นที่ประชาชนต้องรับรู้อย่างทั่วถึง และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย หรือการให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาได้

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละคน การดูแลเอาใจใส่และให้ความสนใจผู้รับบริการเป็นรายบุคคลอย่างเหมาะสม ผู้ให้บริการต้องทราบถึงความต้องการในผู้รับบริการแต่ละคนที่อาจมีความแตกต่างกันซึ่งในบางครั้งแต่ผู้รับบริการแต่ละคนอาจมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน ให้บริการ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลักสำคัญ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถสร้างความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการได้นั้นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งทำให้องค์การดำรงอยู่และประสบผลสำเร็จ และย่อมจะสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ได้อย่างมาก ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 2 ข้อ ได้แก่

- 5.1 เจ้าหน้าที่ใช้เวลากับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ
- 5.2 เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำของผู้รับบริการ

สรุปได้ว่าความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง มีเจ้าหน้าที่ให้เวลากับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ และเจ้าหน้าที่พร้อมรับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำของผู้รับบริการ

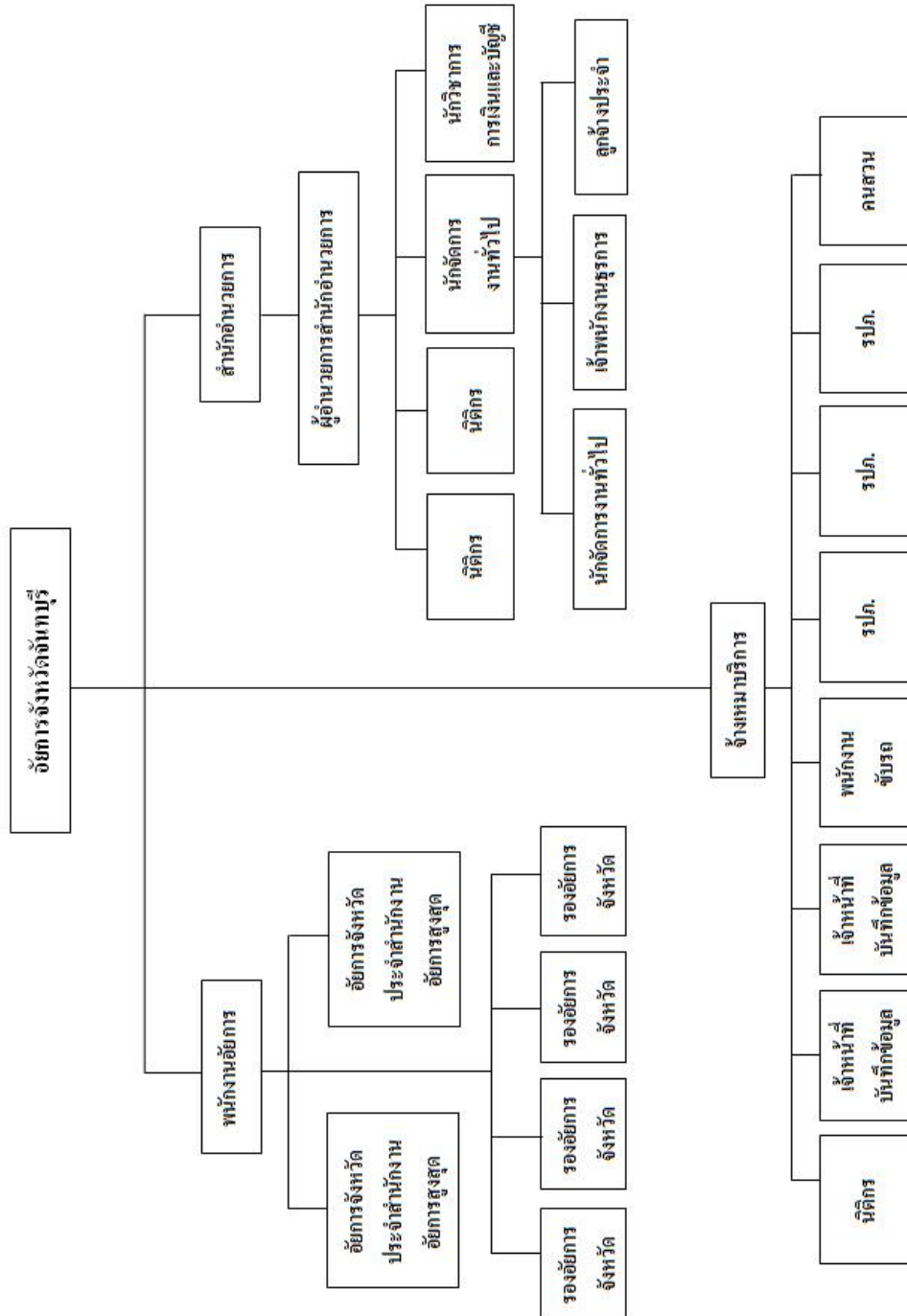
ผู้วิจัยได้ใช้แนวความคิดข้างต้นในการกำหนดแบบสอบถามการวิจัยในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี เพื่อให้เนื้อหาของการศึกษาวิจัยมีความสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎี และการสรุปผลการศึกษามีความถูกต้องตามหลักทฤษฎีและมีความน่าเชื่อถือสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการบริการได้จริง

ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี

สำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี เริ่มตั้งสำนักงานขึ้นมาตั้งแต่เมื่อใดไม่ปรากฏชัด แต่จากการค้นคว้าตามประวัติของสำนักงานอัยการสูงสุดและตามพระราชบัญญัติพนักงานอัยการ พ.ศ. 2498 ระบุว่าให้มีพนักงานอัยการไว้เป็นนายแผ่นดินประจำศาลยุติธรรมชั้นต้นทุกศาล ดังนั้นจากประวัติของศาลจังหวัดจันทบุรีเดิมมีชื่อว่าศาลเมืองจันทบุรี จนกระทั่ง พ.ศ. 2441 (ร.ศ.117) ศาลเมืองจันทบุรีได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นศาลมณฑลจันทบุรี มีเขตอำนาจครอบคลุมไปถึงศาลเมืองระยอง ศาลเมืองแกลง ศาลเมืองขลุง ศาลเมืองตราด และศาลเมืองประจันตคีรี (เกาะกงในปัจจุบัน) สำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรีจึงต้องตั้งมาพร้อมกับศาลจังหวัดจันทบุรีด้วยเช่นกัน

แต่เดิมสำนักงานอัยการสูงสุด มีฐานะเป็นกรมอัยการ สังกัดกระทรวงมหาดไทย สำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี จึงตั้งอยู่ร่วมกับศาลากลางจังหวัดจันทบุรีซึ่งแต่เดิมศาลากลางจังหวัดจันทบุรี ตั้งอยู่ในตัวเมืองจันทบุรีด้านหน้าศาลากลางจังหวัดหลังเดิมมีถนนท่าหลวงเป็นเส้นทางคมนาคมต่อมาศาลากลางจังหวัดจันทบุรีจึงย้ายมาอยู่ในที่ตั้งปัจจุบัน ด้านหน้ามีถนนเลียบริบเนินเป็นเส้นทางคมนาคม ซึ่งห่างจากศาลากลางหลังเดิมประมาณ 2 กิโลเมตร โดยในปี พ.ศ. 2529 ได้มีพิธีวางศิลาฤกษ์ก่อสร้างอาคารสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรีแล้วเสร็จประมาณเดือน พฤษภาคม 2531 ก็ย้ายมาอยู่ที่อาคารสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี นับตั้งแต่นั้นจนถึงปัจจุบัน (สำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี, 2558)

โครงสร้างสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี



ภาพที่ 2-2 โครงสร้างสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี

วัตถุประสงค์

เพื่อให้บรรลุพันธกิจของสำนักงานอัยการสูงสุด สำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรีได้กำหนดเป้าประสงค์ร่วมของการดำเนินงานไว้ดังนี้

1. สำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรีสามารถปฏิบัติหน้าที่ในการอำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชนอย่างเป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ
2. สำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรีสามารถปกป้องและรักษาผลประโยชน์ของรัฐและประชาชนตามมาตรฐานสากล
3. สำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรีสามารถคุ้มครองสิทธิมนุษยชนและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนอย่างกว้างขวาง
4. สำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรีสามารถพัฒนาองค์กรและบุคลากรสู่มาตรฐานสากล รับผิดชอบการปฏิบัติงานในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการสูงสุดภายในเขตท้องที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ทั้งนี้ ตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับและคำสั่งของสำนักงานอัยการสูงสุดและสำนักงานอธิบดีอัยการภาค 2 คือ มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินคดีอาญา ทั้งปวง ดำเนินคดีแพ่งและให้คำปรึกษาด้านกฎหมายแก่หน่วยงานของรัฐตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการหรือสำนักงานอัยการสูงสุด การรักษาผลประโยชน์ของรัฐ และดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและผลประโยชน์ของประชาชน รวมทั้งให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย เผยแพร่ความรู้ทางด้านสิทธิมนุษยชนและความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

เขตอำนาจศาลจังหวัดจันทบุรี

ศาลจังหวัดจันทบุรี ตั้งอยู่เลขที่ 13 ถนนท่าหลวง ตำบลวัดใหม่ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี มีเขตอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีที่เกิดขึ้นภายในเขตท้องที่ดังต่อไปนี้

1. อำเภอเมืองจันทบุรี
2. อำเภอท่าใหม่
3. อำเภอสอยดาว
4. อำเภอขลุง
5. อำเภอแหลมสิงห์
6. อำเภอโป่งน้ำร้อน
7. อำเภอมะขาม
8. อำเภอนายายอาม

9. อำเภอแก่งหางแมว

10. อำเภอเขาคิชฌกูฏ

มีสถานีดำรงวัฏธรรที่รับผิดชอบ 15 สถานี ดังนี้

1. สถานีดำรงวัฏธรรเมืองจันทบุรี

2. สถานีดำรงวัฏธรรท่าใหม่

3. สถานีดำรงวัฏธรรทุ่งเบญจา

4. สถานีดำรงวัฏธรรขลุง

5. สถานีดำรงวัฏธรรตกพรหม

6. สถานีดำรงวัฏธรรแหลมสิงห์

7. สถานีดำรงวัฏธรรเกาะเปริด

8. สถานีดำรงวัฏธรรโป่งน้ำร้อน

9. สถานีดำรงวัฏธรรบ้านแปลง

10. สถานีดำรงวัฏธรรมะขาม

11. สถานีดำรงวัฏธรรนายายอาม

12. สถานีดำรงวัฏธรรแก่งหางแมว

13. สถานีดำรงวัฏธรรเขาคิชฌกูฏ

14. สถานีดำรงวัฏธรรสอยดาว

15. สถานีดำรงวัฏธรรสะตอน

วิสัยทัศน์

องค์กรอัยการมีความเป็นเลิศในการยุติธรรม และเป็นที่เชื่อมั่นของประชาชน

พันธกิจ

1. อำนวยความยุติธรรมทางอาญาและบังคับใช้กฎหมายตามหลักนิติธรรม

2. รักษาผลประโยชน์ของรัฐและประชาชน

3. พัฒนางานด้านสิทธิมนุษยชน คู่คุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนทั้งในและ

นอกประเทศตามหลักมาตรฐานสากล

4. พัฒนาเครือข่ายความร่วมมือทางกฎหมายกับองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ

5. พัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

ยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การรักษาผลประโยชน์ของรัฐและประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การคุ้มครองสิทธิมนุษยชนและช่วยเหลือทางกฎหมาย

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนและหน่วยงานผู้มีส่วนได้เสียต่อ

การปฏิบัติราชการของสำนักงานอัยการสูงสุด

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานทางกฎหมายทั้งในและ

ต่างประเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

นโยบายอัยการสูงสุด

1. พัฒนาการอำนวยความสะดวกยุทธธรรมทางอาญาทั้งการวินิจฉัยสั่งคดีและการดำเนินคดีชั้นศาลให้มีมาตรฐานความเป็นกลาง เทียบธรรมเป็นที่ยอมรับของสังคมและเป็นหน่วยงานหลักอันเป็นที่พึ่งสำคัญในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา พัฒนาการกำกับดูแล การสอบสวน และเพิ่มบทบาทของพนักงานอัยการในการสอบสวนคดีอาญา

2. พัฒนาการดำเนินคดีแพ่ง คดีปกครอง และการให้คำปรึกษาหารือกฎหมายให้มีประสิทธิภาพรวดเร็วทันต่อเวลารวมตลอดถึงพัฒนาระบบการบังคับคดีรักษาผลประโยชน์ของรัฐให้บังเกิดประสิทธิผลอย่างเป็นรูปธรรม

3. ส่งเสริมงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนให้เป็นหลักในการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน การช่วยเหลือเหยื่ออาชญากรรม และการคุ้มครองผู้บริโภคและเพิ่มบทบาทการต่อต้านการค้ามนุษย์ภายใต้พันธกรณีระหว่างประเทศโดยเน้นการทำงานเชิงรุก

4. พัฒนารูปแบบของสำนักงานอัยการสูงสุดในฐานะที่เป็นองค์กรตามรัฐธรรมนูญ

5. บริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลตามแนวทางการบริหารงานภาครัฐสมัยใหม่โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางของการปฏิบัติงานรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรในองค์กรก่อนตัดสินใจในสิ่งที่มีผลกระทบต่อองค์กรอย่างสำคัญมีระบบประเมินผลที่ชัดเจนทุกระดับ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการบริหารงาน

6. พัฒนาศักยภาพการทำงาน of พนักงานอัยการสู่ระดับสากลและสร้างคลังสมองให้เกิดการพัฒนาผู้ชำนาญการเฉพาะด้าน ทั้งนี้โดยพัฒนาการทำงาน of ข้าราชการตุลาการและบุคลากรอื่นของสำนักงานอัยการสูงสุดควบคู่ไปด้วยกันพร้อมทั้งจัดหาทุนการศึกษาเพื่อพัฒนาการปฏิบัติราชการในทุกระดับชั้น

7. พัฒนางานวิจัยงานพัฒนากฎหมายการร่างกฎหมาย และการชี้แจงร่างกฎหมายให้มีประสิทธิภาพอย่างมืออาชีพ

8. ยกระดับมาตรฐานสวัสดิการ คุณภาพชีวิตและครอบครัวของข้าราชการอัยการ ข้าราชการตุลาการและบุคลากรอื่นของสำนักงานอัยการสูงสุดให้เหมาะสมกับตำแหน่งขององค์กรหลักในกระบวนการยุติธรรม

9. ส่งเสริมการสร้างเครือข่ายทางสังคมตลอดจนประชาสัมพันธ์ภารกิจและผลงานของ สำนักงานอัยการสูงสุดให้สังคมรับทราบอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศิริรัฐ ชัชวาลย์ปรีชา (2548) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถ และฝ่ายใบอนุญาตขับรถ: ศึกษากรณี สำนักงานขนส่ง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาสูงสุดมัธยมปลาย/ ปวช.อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,000-15,000 บาทพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการ หน่วยงานที่มาใช้บริการฝ่ายทะเบียนส่วนใหญ่ใช้บริการงานทะเบียนรถ ส่วนฝ่ายใบอนุญาตส่วนใหญ่มาใช้บริการตาม ส่วนใหญ่ใช้บริการใบอนุญาต และช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ช่วงเวลา 08.30-12.00 น. ความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านการบริการในภาพรวมด้านสิ่งสัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเอาใจใส่ เห็นด้วยปานกลาง ส่วนด้านการตอบสนองทันที ด้านการทำให้เกิดความเห็นด้วยมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน ข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษาสูงสุด อาชีพหลัก และรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนต่างก็มีความคิดเห็นในการใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี พบว่า ไม่แตกต่างกันส่วนข้อมูลพฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการ ฝ่ายทะเบียนรถต่างกัน ช่วงเวลาที่มาใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ฝ่ายใบอนุญาตสำนักงานขนส่ง จังหวัดชลบุรีกับ ด้านความเอาใจใส่

วชิรวัฒน์ เลียงบุญ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาครมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร และเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนในบริการขอสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร ใน 5 ด้าน คือ ด้านความรวดเร็ว ด้านความสะดวก ด้านความถูกต้อง ด้านความประหยัดและยุติธรรม และด้านอาคาร-สถานที่ โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นประชาชนที่ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาครจำนวน 372 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน t-test และ One-way ANOVA ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงาน

ที่คืนจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่คืนจังหวัดสมุทรสาครเป็นรายด้าน ด้านที่มีความพึงพอใจของประชาชนสูงสุดคือด้านความถูกต้อง รองลงมาคือด้านความประหยัดและยุติธรรม และด้านความรวดเร็ว โดยในด้านความถูกต้องประชาชนมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ได้เรียกเก็บค่าธรรมเนียมที่ถูกต้องตามระเบียบที่กฎหมายได้กำหนดไว้ ในด้านความประหยัดและยุติธรรม ประชาชนมีความคิดเห็นว่าต้องการให้สำนักงานที่คืนจังหวัดสมุทรสาครควรตั้งอยู่ในเขตชุมชนเพราะจะได้เดินทางมาใช้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และในด้านความรวดเร็ว ประชาชนมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเมื่อไปติดต่องาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่คืนจังหวัดสมุทรสาคร พบว่าการศึกษาและรายได้ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่คืนจังหวัดสมุทรสาคร ที่ระดับนัยสำคัญ .05

อนุชา อานามวัฒน์ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี เห็นว่าคุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของธนาคารอยู่ในระดับดี เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาในแต่ละเรื่อง พบว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นกันเอง พุดจาสุภาพ มารยาทดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมาได้แก่ การตอบรับจากเจ้าหน้าที่ประทับใจ และ เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจเมื่อท่านสอบถามหรือขอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.97 และ 3.95) ตามลำดับ ส่วนคุณภาพการให้บริการด้านระบบการให้บริการของธนาคารอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.71) เมื่อพิจารณาในแต่ละเรื่อง พบว่า ธนาคารมีความชัดเจนในขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมา การให้บริการมีความถูกต้องเสมอ และการให้บริการรวดเร็วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.91 และ 3.87) ตามลำดับ และคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของธนาคารอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.71) เมื่อพิจารณาในแต่ละเรื่องพบว่า ความสะอาดของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมา สถานที่ตั้งให้บริการเหมาะสม และ ความสะอาดและความร่มรื่นภายในอาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.86 และ 3.76) ตามลำดับ การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ และช่วงวันและเวลาระหว่างเดือนแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพของการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์รายด้านปรากฏว่า คุณภาพในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.0599 ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรีที่เข้ารับบริการใน

แผนกแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์โดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์รายด้านปรากฏว่า คุณภาพในด้านระบบการให้บริการและ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความแตกต่างกันไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

บงกช สิงหะ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรีมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็น ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี และเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทองจังหวัดชลบุรี โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 363 คน ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสูง ตามลำดับ คือ ดังนี้ ด้านความสะดวกสบาย ด้านความเป็นธรรมด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อม ในการให้บริการ ด้านการสนองตอบความต้องการ ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ ด้านคุณภาพ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความเสมอภาค และด้านความทั่วถึงและผลการเปรียบเทียบความคิดเห็น ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ตัวแปรอิสระที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน คืออายุและระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล ตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรีส่วนตัวแปรอิสระอื่น ๆ ที่มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน คือ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทงานที่มาติดต่อ

วิพุธ บุญประสาธ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน สำนักงานอัยการจังหวัดสุพรรณบุรี การศึกษาเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของ ประชาชน ต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานคุ้มครองสิทธิ และช่วยเหลือ ทางกฎหมายแก่ประชาชน สำนักงานอัยการจังหวัดสุพรรณบุรี และเปรียบเทียบความพึงพอใจของ ประชาชน ต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือ ทางกฎหมายแก่ประชาชน สำนักงานอัยการจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยภูมิหลัง โดยใช้ วิธีการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มา ใช้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายบนสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ ประชาชนสำนักงานอัยการจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 240 คน โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.95 สถิติที่ใช้ใน การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที

การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีเซฟเฟ ผลการศึกษาพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม เกินกว่าครึ่งหนึ่งเป็นเพศชาย ร้อยละ 70 มีอายุ 35 ปีขึ้นไป เกินกว่าครึ่งหนึ่งมีการศึกษาระดับปานกลาง ตั้งแต่มัธยมศึกษาตอนต้นถึงระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ส่วนใหญ่มาใช้บริการเวลา 08.00-12.00 น. มีรายได้ต่อเดือน 10,000 บาท และต่ำกว่าและส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการครั้งแรก
2. ประชาชนที่มาใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน สำนักงานอัยการจังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ด้านบุคลากร รองลงมา คือ ด้านประสิทธิภาพในการบริการ ส่วนความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ ด้านสถานที่
3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ความช่วยเหลือทางกฎหมาย ของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน สำนักงานอัยการจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ การให้บริการในภาพรวม ไม่แตกต่างกันเกือบทุกปัจจัย ยกเว้นด้านเพศ กล่าวคือ ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย แก่ประชาชน สำนักงานอัยการจังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05
4. จากผลการศึกษาพบว่า หน่วยงานควรมีการปรับปรุงด้านการบริการทั่วไป ให้มีการจัดเอกสารที่วางไว้ให้บริการ ด้านประสิทธิภาพในการบริการ ควรปรับปรุงด้านความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลาในการให้บริการ ด้านบุคลากร ควรปรับปรุงด้านการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น ด้านสถานที่ควรปรับปรุงให้มีห้องน้ำสะอาด อย่างเพียงพอและสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ ควรปรับปรุงการทำแผ่นพับให้คำแนะนำ และให้ความรู้เกี่ยวกับสำนักงานและให้ข้อมูลที่ประชาชนควรทราบอย่างชัดเจน

สมใจ โทตระการศรี (2550) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนगरอง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนगरอง และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนगरอง โดยจำแนกตาม อายุ รายได้ และระดับการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุ 18-40 ปี ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับ ปวส./ อนุปริญญา ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน นักศึกษา ส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 5000 บาท เคยได้รับคำปรึกษาจำนวน 1 ครั้ง ประเภทของคดีความคือปรึกษาด้านกฎหมาย คุณภาพการให้บริการใน 5 แนวทาง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 เมื่อจำแนกตามรายได้ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

ชนชนก หลักบึง (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว อยู่ในระดับสูงเมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุดคือ ด้านประสิทธิภาพ รองลงมาคือด้านความเสมอภาค และด้านการตอบสนองความพึงพอใจ โดย ด้านประสิทธิภาพประชาชนมีความคิดเห็นว่าเทศบาลมีความรวดเร็วในการให้บริการ ในด้านความเสมอภาคประชาชนมีความคิดเห็นว่ามีบริการตามลำดับ ก่อน-หลัง และในด้านการตอบสนองความพึงพอใจ ประชาชนมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาอ่อนน้อม มีความสุภาพ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว พบว่า อายุ รายได้ และอาชีพที่ต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มี เพศ การศึกษา และช่วงเวลาที่ไปติดต่อราชการต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

นพรัตน์ หวตระกูล (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตราจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของประชาชน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 336 คน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.50 อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.60 ระดับการศึกษาประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 30.40 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 25.00 มีรายได้เฉลี่ย 7,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.50 สถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 59.50 สมาชิกในครอบครัว 5 คนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 43.80 และมีประเภทการให้บริการ สาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 31.00 ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าประชาชน มีระดับความคิดเห็น โดยภาพรวมในระดับมาก และวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัด

พระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน พบว่าประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สมาชิกในครอบครัวและประเภทการให้บริการต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพรายได้เฉลี่ย และสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกัน

วรรณเพ็ญ พลตะศักดิ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเงิน อำเภอน้ำเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเงิน อำเภอน้ำเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ แบ่งตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ ต่อเดือน ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ครัวเรือนที่ตั้งอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเงิน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 480 คน ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเงิน อำเภอน้ำเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมอยู่ในระดับตรงตามที่คาดหวัง พิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับตรงตามที่คาดหวัง เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเงิน อำเภอน้ำเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ สรุปได้ดังนี้จำแนกตามเพศ พบว่า เพศต่างกันเห็นว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวม ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามอายุ พบว่า อายุต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่าสถานภาพต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษาที่ได้รับ พบว่าระดับการศึกษาต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอาชีพ พบว่าอาชีพต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อมองรายด้านพบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกันจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน พบว่าระดับรายได้ต่อเดือน ต่างกัน

เห็นว่าคุณภาพการให้บริการด้านภาพรวมและด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

กาญจนา สุริโย (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาเชียงใหม่ โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มลูกค้าเชิงสังคม กลุ่มลูกค้ากึ่งสังคม กลุ่มลูกค้าเชิงพาณิชย์ และกลุ่มลูกค้ากึ่งพาณิชย์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ โดยการใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มากที่สุด ส่วนใหญ่มีวงเงินกู้ไม่เกิน 1,000,000 บาท และไม่ได้ใช้สิทธิ์โครงการสวัสดิการมากที่สุดระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงสุดในด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง รองลงมา คือ ด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความเชื่อมั่น ไว้วางใจ ตามลำดับระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้สูงสุดในด้านความเชื่อมั่น ไว้วางใจ รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง ด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า และด้านลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับเมื่อเปรียบเทียบระดับของความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมและการรับรู้ในคุณภาพการบริการทุกด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความประทับใจต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ในด้านความเชื่อมั่น ไว้วางใจ และ ด้านความน่าเชื่อถือ แต่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง และด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า

ภัททิยา หมทอง (2555) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานการเงินของสำนักงานอัยการในเขตพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานีการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการงานการเงินของสำนักงานอัยการในเขตพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี และเพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการงานการเงินของสำนักงานอัยการในเขตพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และรายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย คือ ประชาชนผู้มาติดต่อราชการเกี่ยวกับงานการเงินของสำนักงานอัยการในเขตพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 250 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตาราง Krejcie and Morgan

และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .97 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t และ การทดสอบค่า F ผลการวิจัยพบว่า 1. ผู้มาใช้บริการเห็นว่า คุณภาพการให้บริการงานการเงินของสำนักงานอัยการโดยรวมอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านความรวดเร็ว ตามลำดับ 2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และรายได้ต่อเดือน พบว่า 2.1 ผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกันเห็นว่า คุณภาพการให้บริการงานการเงินของสำนักงานอัยการ ทั้งในภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน 2.2 ผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกันเห็นว่า คุณภาพการให้บริการงานการเงินของสำนักงานอัยการ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความรวดเร็ว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน 2.3 ผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันเห็นว่า คุณภาพการให้บริการงานการเงินของสำนักงานอัยการ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2.4 ผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันเห็นว่า คุณภาพการให้บริการงานการเงินของสำนักงานอัยการ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน 2.5 ผู้มาใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันเห็นว่า คุณภาพการให้บริการงานการเงินของสำนักงานอัยการ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ทศรัฐ จันยาง (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์จากผู้มาใช้บริการจำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมของผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับดี โดยไม่แตกต่างกันตามปัจจัยทางประชากรศาสตร์เมื่อพิจารณาพบว่า เพศ อายุ อาชีพ และ

รายได้ ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในทุกด้านแต่ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการแต่ละด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ตามลำดับ

ไพฑูรย์ คุ้มคง (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ใน เขตเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 363 คน จาก 7 หมู่บ้าน ใช้สูตรของ Yamane ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป ใช้ LSD (Least significant difference test) ทดสอบความแตกต่างรายคู่หากพบมีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุ 61 ปีขึ้นไป จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ประกอบอาชีพเกษตรกร/ ประมง มีรายได้ 10,000 บาทขึ้นไป-20,000 บาท ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมากเห็นด้วยเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจอยู่ในระดับมาก ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก และสุดท้ายด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีเพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม ไม่แตกต่างกันส่วน อายุ อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 2-2 เปรียบเทียบตัวแปรต้นกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตัวแปร	ชื่อผู้วิจัย/ ปีที่วิจัย/ ชื่อเรื่อง	ผลการวิจัย
เพศ	ไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) ความคิดเห็นของประชาชนต่อ คุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี	ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน
เพศ	ทศรัฐ จันยาง (2555) ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของสำนักงาน เทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย	ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาล ตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05
เพศ	นพรัตน์ หวละระลึก (2551) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหันตรา	ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็น ต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหันตรา ไม่แตกต่างกัน
อายุ	ไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) ความคิดเห็นของประชาชนต่อ คุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี	ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ .05
อายุ	ทศรัฐ จันยาง (2555) ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของสำนักงาน เทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย	ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาล ตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05
อายุ	นพรัตน์ หวละระลึก (2551) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหันตรา	ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็น ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลหันตรา ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2-2 (ต่อ)

ตัวแปร	ชื่อผู้วิจัย/ ปีที่วิจัย/ ชื่อเรื่อง	ผลการวิจัย
การศึกษา	ไพฑูริย์ คุ่มคง (2557) ความคิดเห็นของประชาชนต่อ คุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี	ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการ ให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน
การศึกษา	ทศรัฐ จันยาง (2555) ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของสำนักงาน เทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย	ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวัง น้อย แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05
การศึกษา	นพรัตน์ หวตระกูล (2551) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหันตรา	ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ไม่แตกต่างกัน
อาชีพ	ไพฑูริย์ คุ่มคง (2557) ความคิดเห็นของประชาชนต่อ คุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี	ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ .05
อาชีพ	ทศรัฐ จันยาง (2555) ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของสำนักงาน เทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย	ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาล ตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05
อาชีพ	นพรัตน์ หวตระกูล(2551) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหันตรา	ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับ ความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลหันตรา แตกต่างกัน

ตารางที่ 2-2 (ต่อ)

ตัวแปร	ชื่อผู้วิจัย/ ปีที่วิจัย/ ชื่อเรื่อง	ผลการวิจัย
รายได้	ไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) ความคิดเห็นของประชาชนต่อ คุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี	ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็น ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ .05
รายได้	นพรัตน์ หวธระลึก (2551) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหันตรา	ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับ ความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลหันตรา แตกต่างกัน
รายได้	ทศรัฐ จันยาง (2555) ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของสำนักงาน เทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอลำตาเสา	ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็น ต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน เทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอลำตาเสา ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางเปรียบเทียบตัวแปรต้นในตารางข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยเลือกใช้ตัวแปรต้น คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ เนื่องจากมั่นใจได้ว่าตัวแปรดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับ งานวิจัยที่ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ผู้วิจัยจึงเลือกงานตัวแปรดังกล่าวในการทำงานวิจัย เรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี

ตารางที่ 2-3 สรุปตัวแปรอิสระที่สัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการ
จังหวัดจันทบุรี

ผู้วิจัย/ ปีที่วิจัย	ตัวแปรอิสระ									
	เพศ	อายุ	การ ศึกษา	รายได้ รายปี	อาชีพ	สถาน ภาพ	ช่วง เวลา	จำนวน ครั้ง	จำนวน สมาชิก	การ บริการ
ศรีรัฐ ชัชวาลย์ปรีชา (2548)	✓	✓	✓	✓	✓					
วชิรวัฒน์ เสี่ยงบุญ (2548)			✓	✓						
อนุชา อานามวัฒน์ (2548)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			
บงกช ลิงหะ (2549)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			
วิพุธ บุญประสาท (2549)	✓		✓	✓			✓	✓		
สมใจ โหตระการศรี (2550)	✓	✓	✓	✓						
ชณชนก หลีกบึง (2551)	✓	✓	✓	✓	✓		✓			
นพรัตน์ หวลระลึก (2551)	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓
วรรณเพ็ญ พละศักดิ์ (2553)	✓	✓	✓	✓	✓	✓				
กาญจนา สุริโย (2554)	✓	✓	✓	✓	✓					✓
ภัททียา หมทอง (2555)	✓	✓	✓	✓	✓					
ทศรัฐ จันยาง (2555)	✓	✓	✓	✓	✓					
ไพฑูรย์ คุ้มคง (2557)	✓	✓	✓	✓	✓	✓				

จากตารางที่ 2-3 ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องคุณภาพการ
ให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ซึ่งพบว่างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการ
ให้บริการนั้นใช้ตัวแปรอิสระทั้งสิ้น 10 ตัว ซึ่งในการทำวิจัยในเรื่องคุณภาพการให้บริการของ

สำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยจึงกำหนดตัวแปรอิสระที่ใช้ในงานวิจัยคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยมีงานวิจัยอ้างอิงดังนี้

ตารางที่ 2-4 อ้างอิงแหล่งที่มาของตัวแปรอิสระ

ตัวแปร	แหล่งที่มา
เพศ	ศรีรัฐ ชัชวาลย์ปรีชา (2548) อนุชา อานามวัฒน์ (2548) บงกช สิงหะ (2549) วิพุธ บุญประสาท (2549) สมใจ โหตระการศรี (2550) ชนชนก หลักบึง (2551) นพรัตน์ หวละครlieg (2551) วรรณเพ็ญ พละศักดิ์ (2553) กาญจนา สุริโย (2554) ภัททิยา หมทอง (2555) ทศรัฐ จันยาง (2555) ไพฑูรย์ คุ่มคง (2557)
อายุ	ศรีรัฐ ชัชวาลย์ปรีชา (2548) อนุชา อานามวัฒน์ (2548) สมใจ โหตระการศรี (2550) ชนชนก หลักบึง (2551) นพรัตน์ หวละครlieg (2551) วรรณเพ็ญ พละศักดิ์ (2553) กาญจนา สุริโย (2554) ภัททิยา หมทอง (2555) ทศรัฐ จันยาง (2555) ไพฑูรย์ คุ่มคง (2557)
ระดับการศึกษา	ศรีรัฐ ชัชวาลย์ปรีชา (2548) วชิรวัฒน์ เสี่ยงบุญ (2548) อนุชา อานามวัฒน์ (2548) บงกช สิงหะ (2549) วิพุธ บุญประสาท (2549) สมใจ โหตระการศรี (2550) ชนชนก หลักบึง (2551) นพรัตน์ หวละครlieg (2551) วรรณเพ็ญ พละศักดิ์ (2553) กาญจนา สุริโย (2554) ภัททิยา หมทอง (2555) ทศรัฐ จันยาง (2555) ไพฑูรย์ คุ่มคง (2557)
อาชีพ	ศรีรัฐ ชัชวาลย์ปรีชา (2548) อนุชา อานามวัฒน์ (2548) บงกช สิงหะ (2549) สมใจ โหตระการศรี (2550) ชนชนก หลักบึง (2551) นพรัตน์ หวละครlieg (2551) วรรณเพ็ญ พละศักดิ์ (2553) กาญจนา สุริโย (2554) ภัททิยา หมทอง (2555) ทศรัฐ จันยาง (2555) ไพฑูรย์ คุ่มคง (2557)
รายได้	ศรีรัฐ ชัชวาลย์ปรีชา (2548) วชิรวัฒน์ เสี่ยงบุญ (2548) อนุชา อานามวัฒน์ (2548) บงกช สิงหะ (2549) วิพุธ บุญประสาท (2549) ชนชนก หลักบึง (2551) นพรัตน์ หวละครlieg (2551) วรรณเพ็ญ พละศักดิ์ (2553) กาญจนา สุริโย (2554) ภัททิยา หมทอง (2555) ทศรัฐ จันยาง (2555) ไพฑูรย์ คุ่มคง (2557)

ตารางที่ 2-4 อ้างอิงแหล่งที่มาของตัวแปรอิสระ ผู้วิจัยจึงตัดสินใจเลือกตัวแปรอันได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ เป็นปัจจัยที่มีการนำมาศึกษาในเรื่องของคุณภาพการให้บริการ ดังนั้นในการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรีครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้นำตัวแปรดังกล่าวมาพิจารณาประกอบในการใช้ตัวแปรอิสระของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยมี รายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้
6. เสนอผลการแปลผล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ผู้วิจัยได้เลือกใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการของสำนักงาน อัยการจังหวัดจันทบุรี และเป็นผู้กรอกแบบสอบถามงานวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี และเป็น ผู้กรอกแบบสอบถามงานวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัย ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มประชากรด้วยการใช้สูตรการคำนวณของในกรณีไม่ทราบ ขนาดประชากร โดยใช้สูตร Zikmund (2003) กำหนดสัดส่วนประชากร 0.2 กำหนดระดับ ความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 5%

กลุ่มตัวอย่างประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ $n = P(1-P)Z^2 / e^2$

โดย n = แทนจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

P = สัดส่วนประชากร

Z = เป็นความเชื่อมั่น 1.96 คือความมั่นใจ 95%

e = ค่าความคลาดเคลื่อน

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าสูตรได้ดังนี้} \quad n &= 0.2(1-0.2)(1.96)^2 / 0.05^2 \\ &= (0.2 \times 0.8 \times 3.84) / 0.0025 \\ &= 246 \text{ คน} \end{aligned}$$

จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ผู้วิจัยได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 246 คน เมื่อได้กลุ่มตัวอย่าง จึงทำสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ โดยเป็นแบบปลายปิด (Close ended question) ให้เลือกตอบในช่องที่กำหนด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ตามเกณฑ์ประเมินคุณภาพบริการของ Parasuraman et al. (1988) ประกอบด้วยคำถามแบบปลายปิด (Close ended question) จำนวน 15 ข้อ โดยแต่ละคำถามจะมีระดับความคิดเห็น 4 ระดับ ได้แก่

เห็นด้วยมากที่สุด	ให้ 4 คะแนน
เห็นด้วยมาก	ให้ 3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	ให้ 2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการ และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุม วัตถุประสงค์หรือไม่จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้อง แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา 3 ท่าน ได้แก่

3.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ตำแหน่ง ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาจันทบุรี วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.2 นายวุฒิชัย เศรษฐกุล ตำแหน่ง อัยการผู้เชี่ยวชาญ สำนักงานอัยการภาค 2 รักษาการในตำแหน่ง อัยการจังหวัดจันทบุรี

3.3 นายสหชัย รักษาทรัพย์ ตำแหน่ง รองอัยการจังหวัดจันทบุรี
เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีความใกล้เคียงกันจำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.94 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจศูนย์จันทบุรี เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี
2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการในด้านต่าง ๆ ที่สำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ซึ่งเป็นประชากรกลุ่มเป้าหมายที่จะศึกษา โดยนำแบบสอบถามไปให้โดยตรงด้วยตนเอง พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดและวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม โดยให้โอกาสผู้ตอบแบบสอบถามได้ทำแบบสอบถามอย่างอิสระ
3. จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปจำนวน 246 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา และมีความสมบูรณ์ จำนวน 246 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ขั้นตอน โดยใช้วิธีการประมวลผลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ สถิติที่ใช้คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ และร้อยละ

2. วิเคราะห์ข้อมูลของคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี สถิติที่ใช้คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมานทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และหากพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD (Least significant difference test)

เกณฑ์การแปลผล

นำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย เลขคณิต โดยมีเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตรการหาค่าอันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด}-\text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}} \\ &= \frac{4-1}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย มีดังนี้

ค่าเฉลี่ย 3.26-4.00 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด หมายถึง มีคุณภาพบริการดีมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.25 เห็นด้วยในระดับมาก หมายถึง มีคุณภาพบริการดีมาก

ค่าเฉลี่ย 1.76-2.50 เห็นด้วยในระดับน้อย หมายถึง มีคุณภาพบริการดีน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.75 เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด หมายถึง มีคุณภาพบริการดีน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรีมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้ที่มาใช้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี จำนวน 246 คน ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี แบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้

- 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ
- 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้
- 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ
- 4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
- 5) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	105	42.68
หญิง	141	57.32
2. อายุ		
20 ปี-30 ปี	32	13.01
31 ปีขึ้นไป-40 ปี	81	32.93
41 ปีขึ้นไป-50 ปี	65	26.42
51 ปีขึ้นไป-60 ปี	45	18.70
61 ปีขึ้นไป	22	8.94

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
3. การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	71	28.86
ปริญญาตรี	106	430.9
ปริญญาโท	53	21.54
สูงกว่าปริญญาโท	16	6.50
4. อาชีพ		
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	53	21.54
พนักงานบริษัทเอกชน	63	25.61
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	49	19.92
เกษตรกร/ ทำสวน/ ทำไร่/ ทำนา	67	27.24
อื่น ๆ	14	5.69
5. รายได้		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	41	16.67
10,001 บาทขึ้นไป-20,000 บาท	124	50.41
20,001 บาทขึ้นไป-30,000 บาท	58	23.58
30,001 บาทขึ้นไป	23	9.35
รวม	246	100.00

จากตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.32 และเพศชาย ร้อยละ 42.68 มีอายุ 31 ปีขึ้นไป-40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 32.93 รองลงมา มีอายุ 41 ปีขึ้นไป-50 ปี ร้อยละ 26.42 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป-60 ปี ร้อยละ 18.70 มีอายุ 20-30 ปี ร้อยละ 13.01 และสุดท้ายมีอายุ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 8.94 ตามลำดับ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 43.09 รองลงมาจบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 28.86 จบการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 21.54 และสุดท้ายจบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโท ร้อยละ 6.50 ตามลำดับ มีอาชีพเกษตรกร/ ทำสวน/ ทำไร่/ ทำนา มากที่สุด ร้อยละ 27.24 รองลงมา มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 25.61 มีอาชีพข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 21.54 มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 19.92 และสุดท้ายมีอาชีพอื่น ๆ

ร้อยละ 5.69 ตามลำดับ มีรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป-20,000บาท มากที่สุด ร้อยละ 50.41 รองลงมา มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป-30,000 บาท ร้อยละ 23.58 มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 16.67 และสุดท้ายมีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 9.35 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี

โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ 5) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

ตารางที่ 4-2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. สถานที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบ และมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย	84 (34.15)	115 (46.75)	35 (14.23)	12 (4.88)	3.10	0.82	มาก	1
2. สถานที่ให้บริการมีป้ายสัญลักษณ์บอกอย่างชัดเจน สะดวกต่อการติดต่อ	65 (26.42)	121 (49.19)	51 (20.73)	9 (3.66)	2.98	0.79	มาก	2
3. สำนักงานมีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย วารสาร ประจำเดือน วิทยุชุมชน ฯลฯ	53 (21.54)	135 (54.88)	40 (16.26)	18 (7.32)	2.91	0.82	มาก	3
4. เจ้าหน้าที่สำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี เอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส ขณะที่ให้บริการ	52 (21.14)	112 (45.53)	58 (23.58)	24 (9.76)	2.78	0.89	มาก	4
ภาพรวม					2.94	0.65	มาก	

จากตารางที่ 4-3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่าประชาชนมีความเห็นว่าคุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.94$, $SD = 0.65$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในเรื่องสถานที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบ และมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีความเห็นว่าคุณภาพบริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.10$, $SD = 0.82$) เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องสถานที่ให้บริการมีป้ายสัญลักษณ์บอกอย่างชัดเจน สะดวกต่อการติดต่อ มีความเห็นว่าคุณภาพบริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.98$, $SD = 0.79$) เรื่องสำนักงานมีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย วารสาร ประจำเดือน วิทยุชุมชน ฯลฯ มีความเห็นว่าคุณภาพบริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.91$, $SD = 0.82$) และเรื่องเจ้าหน้าที่สำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี เอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส ขณะที่ให้บริการ มีความเห็นว่าคุณภาพบริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.78$, $SD = 0.89$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้	ระดับความพึงพอใจ				\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรอบรู้ใน งานที่ให้บริการเป็นอย่างดี	50 (20.33)	97 (39.43)	72 (29.27)	27 (10.98)	2.69	0.92	มาก	2
2. เจ้าหน้าที่ของสำนักงาน อัยการจังหวัดจันทบุรี ให้บริการอย่างเสมอภาค	47 (19.11)	96 (39.02)	72 (29.27)	31 (12.60)	2.65	0.93	มาก	3
3. การปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ ยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ ตามกฎหมาย เป็นสำคัญ	65 (26.42)	121 (49.19)	50 (20.33)	10 (4.07)	2.98	0.80	มาก	1
ภาพรวม					2.77	0.78	มาก	

จากตารางที่ 4-3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า ประชาชนมีความเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.77$, $SD = 0.78$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ ตามกฎหมาย เป็นสำคัญ มีความเห็นว่าคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.98$, $SD = 0.80$) เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องเจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี มีความเห็นว่าคุณภาพบริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.69$, $SD = 0.92$) และสุดท้ายเรื่องเจ้าหน้าที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ให้บริการอย่างเสมอภาค มีความเห็นว่าคุณภาพบริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.65$, $SD = 0.93$)

ตารางที่ 4-4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามความต้องการ	56 (22.76)	104 (42.28)	73 (29.67)	13 (5.28)	2.83	0.84	มาก	2
2. เจ้าหน้าที่สำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรีให้การบริการด้วยความรวดเร็ว อบอุ่นและถูกต้อง	60 (24.39)	104 (42.28)	64 (26.02)	18 (7.32)	2.84	0.88	มาก	1
3. สำนักงานมีตัวอย่างการรับบริการ แต่ละขั้นตอนให้ดูอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการเข้ารับบริการ	63 (25.61)	97 (39.43)	55 (22.36)	31 (12.60)	2.78	0.97	มาก	3
ภาพรวม					2.81	0.76		

จากตารางที่ 4-4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนมีความเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.81$, $SD = 0.76$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในเรื่องเจ้าหน้าที่สำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรีให้การบริการด้วยความรวดเร็ว อบอุ่น และถูกต้อง มีความเห็นว่าคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.84$, $SD = 0.88$) เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามความต้องการ มีความเห็นว่าคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.83$, $SD = 0.84$) และสุดท้ายเรื่องสำนักงานมีตัวอย่างการรับบริการ แต่ละขั้นตอนให้ดูอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการเข้ารับบริการ มีความเห็นว่าคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.78$, $SD = 0.97$)

ตารางที่ 4-5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ระบบบริการข้อมูลมีความทันสมัย	71 (28.86)	99 (40.24)	49 (19.92)	27 (10.98)	2.87	0.96	มาก	3
2. สำนักงานได้แจ้งข้อมูลที่เป็นที่ประชาชนต้องรับรู้อย่างทั่วถึง	72 (29.27)	124 (50.41)	31 (12.60)	19 (7.72)	3.01	0.85	มาก	1
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย หรือการให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาได้	75 (30.49)	108 (43.90)	40 (16.26)	23 (9.35)	2.96	0.92	มาก	2
ภาพรวม					2.95	0.76	มาก	

จากตารางที่ 4-5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ พบว่า ประชาชนมีความเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.95$, $SD = 0.76$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในเรื่อง สำนักงานได้แจ้งข้อมูลที่จำเป็นที่ประชาชนต้องรับรู้อย่างทั่วถึง มีความเห็นว่าคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.01$, $SD = 0.85$) เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย หรือการให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาได้ มีความเห็นว่าคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.96$, $SD = 0.82$) และสุดท้ายเรื่องระบบบริการข้อมูล มีความทันสมัยมีความเห็นว่าคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.87$, $SD = 0.96$)

ตารางที่ 4-6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ให้เวลากับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ	56 (22.76)	131 (53.25)	42 (17.07)	17 (6.91)	2.92	0.82	มาก	1
2. เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำของผู้รับบริการ	70 (28.46)	105 (42.68)	43 (17.48)	28 (11.38)	2.88	0.95	มาก	2
ภาพรวม					2.86	0.77	มาก	

จากตารางที่ 4-6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนมีความเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.86$, $SD = 0.77$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้เวลากับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ มีความเห็นว่าคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.92$,

SD = 0.82) อยู่ในระดับมาก รองลงมาเรื่องเจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำของผู้รับบริการมีความเห็นว่าคุณภาพบริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.88$, SD = 0.95)

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของคุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมรายด้าน

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	2.94	0.65	มาก	2
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	2.77	0.78	มาก	5
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	2.81	0.76	มาก	4
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ	2.95	0.76	มาก	1
5. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ	2.90	0.82	มาก	3
ภาพรวม	2.88	0.68	มาก	

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของคุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.88$, SD = 0.68) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีความเห็นว่าคุณภาพบริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.93$, SD = 0.78) เป็นอันดับแรก รองลงมาด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีความเห็นว่าคุณภาพบริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.01$, SD = 0.71) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ มีความเห็นว่าคุณภาพบริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.86$, SD = 0.77) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความเห็นว่าคุณภาพบริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.81$, SD = 0.76) และสุดท้ายด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีความเห็นว่าคุณภาพบริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.77$, SD = 0.78)

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-8 การเปรียบเทียบเพศกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี

เพศ	จำนวน	\bar{X}	SD	t	Sig.
ชาย	105	2.75	0.70	-2.506	.013*
หญิง	141	2.97	0.64		

จากตารางที่ 4-8 การเปรียบเทียบเพศกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .013* แสดงว่า ประชาชนที่มีเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	3.406	.852	1.883	.114
ภายในกลุ่ม	241	108.986	.452		
รวม	245	112.392			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .114 แสดงว่า ประชาชนในช่วงอายุที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมุติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	.964	.321	.698	.554
ภายในกลุ่ม	242	111.428	.460		
รวม	245	112.392			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .554 แสดงว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมุติฐาน

สมมุติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	3.520	.880	1.948	.103
ภายในกลุ่ม	241	108.872	.452		
รวม	245	112.392			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .103 แสดงว่า

ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัด
จันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ
สำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพ
การให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	2.964	.988	2.185	.090
ภายในกลุ่ม	242	109.428	.452		
รวม	245	112.392			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ
คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรีของประชาชนที่รายได้ต่าง ๆ พบว่า
ค่า Sig. เท่ากับ .090 แสดงว่า ประชาชนที่มีรายได้ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ
ของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 4-13 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีอายุที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. ประชาชนที่มีอาชีพที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 4-13 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
5. ประชาชนที่มีรายได้ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรีมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มประชากรด้วยการใช้สูตรการคำนวณของในกรณีไม่ทราบขนาดประชากร โดยใช้สูตร Zikmund (2003) กำหนดสัดส่วนประชากร 0.2 กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 5% ได้กลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลจำนวน 246 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี แบ่งเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.32 และเพศชาย ร้อยละ 42.68 มีอายุ 31 ปีขึ้นไป-40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 32.93 รองลงมา มีอายุ 41 ปีขึ้นไป-50 ปี ร้อยละ 26.42 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป-60 ปี ร้อยละ 18.70 มีอายุ 20-30 ปี ร้อยละ 13.01 และสุดท้าย มีอายุ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 8.94 ตามลำดับ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 43.09 รองลงมา จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 28.86 จบการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 21.54 และสุดท้าย จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโท ร้อยละ 6.50 ตามลำดับ มีอาชีพเกษตรกร/ทำสวน/ทำไร่/ทำนา มากที่สุด ร้อยละ 27.24 รองลงมา มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 25.61 มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 21.54 มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 19.92 และสุดท้าย มีอาชีพอื่น ๆ ร้อยละ 5.69 ตามลำดับ มีรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป-20,000 บาท มากที่สุด

ร้อยละ 50.41 รองลงมา มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป-30,000 บาท ร้อยละ 23.58 มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 16.67 และสุดท้ายมีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 9.35

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของคุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรีภาพรวมรายด้านพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.88, SD = 0.68$) โดยประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ มีความเห็นว่าคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.93, SD = 0.78$) เป็นอันดับแรก รองลงมาด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีความเห็นว่าคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.01, SD = 0.71$) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการมีความเห็นว่าคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.86, SD = 0.77$) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีความเห็นว่าคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.81, SD = 0.76$) และสุดท้ายด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีความเห็นว่าคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.77, SD = 0.78$)

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
2. ประชาชนที่มีอายุที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกันปฏิเสธสมมติฐาน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกันปฏิเสธสมมติฐาน
4. ประชาชนที่มีอาชีพที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกันปฏิเสธสมมติฐาน
5. ประชาชนที่มีรายได้ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกันปฏิเสธสมมติฐาน

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของวชิรวัฒน์ เสี่ยงบุญ (2548) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชน

ในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานของวิฑูรย์ บุญประสาท (2549) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน สำนักงานอัยการจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน สำนักงานอัยการจังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวมอยู่ระดับมาก ซึ่งในแต่ละด้านผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ในความเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่า ประชาชนมีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก เนื่องจากประชาชนที่มาใช้บริการรับรู้สึกว่าในระหว่างที่มารับบริการในสำนักงานอัยการมีความสะดวกสบายของสถานที่ มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยไว้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการมีหน้าตา ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้นพร้อมที่ให้บริการสาเหตุเหล่านี้น่าจะเป็นผลให้ผลของการศึกษาวิจัยพบว่าประชาชนมีความคิดเห็นในระดับมาก แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของศรีรัฐ ชัชวาลย์ปรีชา (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถและฝ่ายใบอนุญาตขับรถ: ศึกษากรณี สำนักงานขนส่ง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านการบริการ ในภาพรวมด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เห็นด้วยปานกลาง

1.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ในความเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่าประชาชนมีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก เนื่องจากประชาชนที่มาใช้บริการได้รับความยุติธรรม เสมอภาค ในการเข้ามาใช้บริการในสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรู้และปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของกฎหมาย ทำให้ผู้มารับบริการเกิดความมั่นใจและเชื่อถือไว้วางใจในระดับดีมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม เมื่อพิจารณาในรายด้านพบด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ในความเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่า ประชาชนมีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก เนื่องจากประชาชนที่เข้ามาใช้บริการได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ บริการอย่างรวดเร็ว อบอุ่น สอดคล้องกับงานวิจัยของศรีรัฐ ชัชวาลย์ปรีชา (2548) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถและฝ่ายใบอนุญาตขับรถ: ศึกษากรณี สำนักงานขนส่ง จังหวัด

ชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านการบริการในภาพรวมด้านการทำให้เกิดความเห็นด้วยมาก

1.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ ในความเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่า ประชาชนมีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก เนื่องจากข้อมูลเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรู้ สามารถตอบข้อสงสัยให้แก่ประชาชนที่มารับบริการได้อย่างชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก

1.5 ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ในความเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่าประชาชนมีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนที่มารับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าในด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลพบว่า

2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน ยอมรับสมมติฐาน สอดคล้องกับงานวิจัยของวิพุธ บุญประสาธ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน สำนักงานอัยการจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน สำนักงานอัยการจังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวมแตกต่างกัน ชัดแย้งกับงานวิจัยของศรีรัฐ ชัชวาลย์ปรีชา (2548) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถและฝ่ายใบอนุญาตขับรถ: ศึกษากรณีสำนักงานขนส่ง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่าเพศต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน และขัดแย้งกับงานวิจัยของอนุชา อานามวัฒน์ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี

ผลการศึกษาพบว่า เพศแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพของการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์โดยรวมไม่แตกต่างกัน

2.2 ประชาชนที่มีอายุที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐาน สอดคล้องกับงานวิจัยของทศรัฐ จันยาง (2555) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย ไม่แตกต่างกัน ชัดแย้งกับงานวิจัยของบงกช สิงหะ (2549) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่าอายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน และขัดแย้งกับงานวิจัยของสมใจ โหตระการศรี (2550) คุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนารอง ผลการศึกษาพบว่าอายุที่ต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนารอง แตกต่างกัน

2.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐาน สอดคล้องกับงานวิจัยของไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขายอาม อำเภอนาขายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขายอาม อำเภอนาขายอาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ชัดแย้งกับงานวิจัยของสมใจ โหตระการศรี (2550) คุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนารอง ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนารอง แตกต่างกัน และขัดแย้งกับงานวิจัยของวชิรวัฒน์ เสี่ยงบุญ (2548) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาครแตกต่างกัน

2.4 ประชาชนที่มีอาชีพที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐาน สอดคล้องกับงานวิจัยของทศรัฐ จันยาง (2555) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย ไม่แตกต่างกัน ชัดแย้ง

กับงานวิจัยของชนชนก หลักบึง (2551) การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษาพบว่า อาชีพ ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม แตกต่างกัน และขัดแย้งกับงานวิจัยของ ไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) การศึกษาความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล นายายอาม แตกต่างกัน

2.5 ประชาชนที่มีรายได้ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐาน สอดคล้องกับงานวิจัยของทศรัฐ จันยาง (2555) ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาล ตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย ไม่แตกต่างกัน ขัดแย้งกับ งานวิจัยของ ไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า รายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม แตกต่างกัน และขัดแย้งกับ งานวิจัยของชนชนก หลักบึง (2551) การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษาพบว่า รายได้ ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของคุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัด จันทบุรีพบว่าด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการเป็นด้านที่มี ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด จึงควรที่จะทำการปรับปรุงและพัฒนางานด้านนี้ให้มีค่าเฉลี่ยของคุณภาพ การบริการที่เพิ่มมากขึ้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอข้อเสนอในการวิจัย ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรกำหนดนโยบายในการปฏิบัติงานของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรีในด้าน ความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยเจ้าหน้าที่ต้องให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ
2. ควรกำหนดนโยบายในการปฏิบัติงานของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรีในด้าน การตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยสำนักงานควรมีข้อมูลในการเข้ารับบริการที่ชัดเจน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ควรจัดให้มีการอบรม สัมมนา เพิ่มความรู้ในสายงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรอบรู้ในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี
2. สำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรีควรจัดให้มีบัตรคิวการเข้ารับบริการตามลำดับ เพื่อความเสมอภาคในการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชน
3. สำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ควรจัดทำป้าย หรือเอกสารแสดงขั้นตอนต่าง ๆ ในการเข้ารับบริการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการอย่างชัดเจนที่สุด

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ในการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ลงลึกในรายละเอียดมากยิ่งขึ้น
2. ควรเสนอให้มีการทำการสำรวจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานในทุก ๆ 6 เดือน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาพัฒนาการบริการให้ดีขึ้นพร้อมอยู่ตลอดเวลา

บรรณานุกรม

- กาญจนา สุริโย. (2554). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กฤษณี รื่นรมย์, เพลินทิพย์ โกเมศโสภาน และสาวิภา อุนหนันท์. (2548). การมุ่งเน้นลูกค้าและการตลาด: สร้างองค์กรให้แตกต่างอย่างเหนือชั้น (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: อินโน กราฟฟิกส์.
- ชนชนก หลักบึง. (2551). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทศรัฐ จันยาง. (2555). ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- นพรัตน์ หวลระลึก. (2551). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- บงกช ลิงหะ. (2549). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทองอำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ไพฑูรย์ คุ่มคง. (2557). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภัททิยา หมทอง. (2555). คุณภาพการให้บริการงานการเงินของสำนักงานอัยการในเขตพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

- มหาวิทยาลัยมหิดล. (2554). *คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ*. กรุงเทพฯ: งานเลขานุการกิจและ
สภาคณาจารย์ กองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล.
- รดาณัฐ เด่นศักดิ์ตระกูล. (2553). *ความพึงพอใจของลูกค้าด้านคุณภาพการบริการในการซ่อมบำรุง
อากาศยานและชิ้นส่วนอากาศยาน ของบริษัทอุตสาหกรรมการบิน จำกัด*. วิทยานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย
เซนต์จอห์น.
- วชิรวัฒน์ เลียงบุญ. (2548). *ความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด
สมุทรสาคร*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป,
วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรรณเพ็ญ พละศักดิ์. (2553). *คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเงิน อำเภอน้ำ
แก่ง จังหวัดศรีสะเกษ*. วารสารบัณฑิตวิทยาลัย พิษณุพรรณ, 5(1), 91-95.
- วิพุธ บุญประสาธ. (2549). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการความช่วยเหลือทาง
กฎหมายของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน สำนักงาน
อัยการจังหวัดสุพรรณบุรี*. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา
การบริหารงานยุติธรรมและสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- วีรพงษ์ เถลิงจิระวัฒน์. (2542). *คุณภาพในงานบริการ 1*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
ศรีรัฐ ชัชวาลย์ปรีชา. (2548). *คุณภาพในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถและฝ่ายใบอนุญาต
ขับรถ: ศึกษากรณี สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช. (2546). *การบริการ
ตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- สมใจ โทตระการศรี. (2550). *คุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัด
นางรอง*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
- สมปอง จันทร์. (2540). *ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬา สนามกีฬา 700 ปี*. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สมิต สัมภูกร. (2550). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี. (2558). *ภารกิจหน้าที่ สำนักงานอัยการสูงสุด*. เข้าถึงได้จาก
<http://www.chan.ago.go.th/index.php/2014-06-29-17-27-24>

- สำนักงานอัยการสูงสุด. (2558). *อำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการสูงสุด*. เข้าถึงได้จาก http://www.ago.go.th/function_2.php
- ศุภัญญา โภคา. (2553). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของหอสมุด พระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศิลปากร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุขุม นวลสกุล. (2538). *ทำงานให้ดีขึ้นต้องมีหัวใจบริการ*. ใน *เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ เวชการสังคม* (หน้า 16-21). กรุงเทพฯ: ชรรมนิติ.
- สุวิมล คำย่อย. (2555). *ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านหยวก อำเภอท่าเสา จังหวัดอุตรธานี*. อุตรธานี: โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านหยวก.
- อนุชา อานามวัฒน์. (2548). *การประเมินคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อานนท์ จรวิเศษ. (2554). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของการประชาสัมพันธ์ สาขาทาก*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- Bitner, M. J. (1990). Evaluating service encounters: The effects of physical surroundings and employee response. *Journal of Marketing*, 54, 69-82.
- Feigenbaum, A. V. (1983). *Total quality control* (3rd ed.). New York: Mcgraw-Hill.
- Gronroos, C. (1990). Relationship approach to marketing in service contexts: The marketing and organizational behavior interface. *Journal of Business Research*, 20(1), 3-17
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service*. New York: Mc. Grew-Hill Book.
- Mullins, L. J. (1985). *Management and organizational behavior* (5th ed.). London: Financial Times/ Pitman.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 44-46.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Marketing*, 64, 12-40.
- Perreault, W. D., & McCarthy, J. E. (1996). *Basic marketing: A global managerial approach*. Chicago: Irwin.

Spechler, J. W. (1988). *When America does it right: Case studies in service quality*. Norcross, GA: Industrial Engineer and Mangement.

Tenner, A. R., & Detoro, I. J. (1992). *Total quality management: There step to continuous improvement*. Massachusetts: Addison-Wesley.

Zikmund, W. G. (2003). *Business research methods*. Ohio: United States of America.

ภาคผนวก

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี
โปรดขีดเครื่องหมาย ✓ ใน □ ที่ตรงกับความเป็นจริง

ลำดับ	คุณภาพการให้บริการของสำนักงาน อัยการจังหวัดจันทบุรี	ความคิดเห็น			
		เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4	3	2	1
1	สถานที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบ และมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย				
2	สถานที่ให้บริการมีป้ายสัญลักษณ์บอกอย่างชัดเจน สะดวกต่อการติดต่อ				
3	สำนักงานมีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย วารสารประจำเดือน วิทยุชุมชน เว็บไซต์ ฯลฯ				
4.	เจ้าหน้าที่สำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรีเอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส ขณะที่ให้บริการ				
	ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ				
5	เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี				
6	เจ้าหน้าที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ให้บริการอย่างเสมอภาค				
7	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ ตามกฎหมายเป็นสำคัญ				
	ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ				
8	เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามความต้องการ				
9	เจ้าหน้าที่สำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรีให้การบริการด้วยความรวดเร็ว อบอุ่น และถูกต้อง				

ลำดับ	คุณภาพการให้บริการของสำนักงาน อัยการจังหวัดจันทบุรี	ความคิดเห็น			
		เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
10	สำนักงานมีตัวอย่างการรับบริการ แต่ละ ขั้นตอนให้ดูอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการเข้ารับบริการ				
	ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ	4	3	2	1
11	ระบบบริการข้อมูลมีความทันสมัย				
12	สำนักงานได้แจ้งข้อมูลที่เป็นที่ ประชาชนต้องรับรู้อย่างทั่วถึง				
13	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย หรือ การให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาได้				
	ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ				
14	เจ้าหน้าที่ให้เวลากับผู้รับบริการอย่าง เพียงพอ				
15	เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและ คำแนะนำของผู้รับบริการ				

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.942	.946	20

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 1	3.4000	.81368	30
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2	2.9333	.78492	30
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 3	2.9333	.90719	30
ความน่าเชื่อถือในการบริการ 1	2.3667	.88992	30
ความน่าเชื่อถือในการบริการ 2	2.1333	.81931	30
ความน่าเชื่อถือในการบริการ 3	2.7000	.70221	30
การตอบสนองผู้บริโภค 1	2.4667	.89955	30
การตอบสนองผู้บริโภค 2	2.6333	.96431	30
การตอบสนองผู้บริโภค 3	2.5333	.97320	30
การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ 1	2.3667	.76489	30
การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ 2	2.7000	.74971	30
การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ 3	2.6000	.72397	30
ความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ 1	2.1667	.74664	30

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
ความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ 2	2.6000	.72397	30
ความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ 3	2.6667	.84418	30
ภาพรวมความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.0889	.68332	30
ภาพรวมความน่าเชื่อถือในการบริการ	2.4000	.67466	30
ภาพรวมการตอบสนองผู้บริโภค	2.5444	.72968	30
ภาพรวมการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	2.5556	.64525	30
ภาพรวมความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	2.4778	.61702	30

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	2.613	2.133	3.400	1.267	1.594	.091	20