ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี

ณัฏฐ์ปาลิกา กณิศาเตชสิทธิ์

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
กรกฎาคม 2559
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์ของ ณัฏฐ์ปาลิกา กณิศาเตชสิทธิ์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(ดร.อัญชลี มีบุญ)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....ประธาน

(ดร.อัญชลี มีบุญ)

.....กรรมการ

(พลตรี ดร.ธนณัฐ ยังเฟื่องมนต์)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช)

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ ของมหาวิทยาลัยบูรพา

.....คณบดีวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช)

วันที่ 26 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2559

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาละความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากคณาจารย์หลายท่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งได้รับความกรุณาจากอาจารย์ที่ปรึกษา รวมถึงคณะกรรมการผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช พล.ต.ดร.ธนณัฐ ยังเฟื่องมนต์ ดร.อัญชลี มีบุญ ที่กรุณาให้คำปรึกษาและแนะนำแนวทางที่ถูกต้องตลอดจนการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียด ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณสมาชิกในครอบครัว ที่เป็นกำลังใจ ให้การส่งเสริม สนับสนุนเป็นอย่างดีตลอดระยะเวลาที่ศึกษาจนสามารถสำเร็จการศึกษา

คุณค่าและประโยชน์ใด ๆ ที่เป็นผลจากงานนิพนธ์นี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่สำนักงานอัยการสูงสุด และมหาวิทยาลัยบูรพา มหาวิทยาลัยอันทรงคุณค่า

ณัฏฐ์ปาลิกา กณิศาเตชสิทธิ์

57710092: สาขาวิชา: การจัดการสาธารณะ; บธ.ม. (การจัดการสาธารณะ)
คำสำคัญ: ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ

ณัฏฐ์ปาลิกา กณิศาเตชสิทธิ์ : ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี (FACTORS AFFECTING SERVICING OF OFFICE OF CHONBURI STATE ATTORNEY) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: อัญชลี มีบุญ, ปร.ด., 81 หน้า. ปี พ.ศ. 2559.

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ภาพลักษณ์เรื่องการทำงานโปร่งใส บริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการของสำนักงานที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรีและเพื่อเปรียบเทียบ ความคาดหวัง และ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาเพื่อรับทราบปัญหามุมมองความคิดเห็นและปัญหาอุปสรรคของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ และนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงภาพลักษณ์และการบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรีให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น การวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนและผู้มาติดต่อราชการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี จำนวน 312 ชุด โดยวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามด้วยโปรแกรม SPSS ผลการวิจัยพบว่าผลการวิเคราะห์ข้อมูลภาพลักษณ์เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสตาม บริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี จากการศึกษาวิจัยพบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี และในมุมมองของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ จากการศึกษาวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ4.28ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี และในมุมมองของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ จากการศึกษาวิจัยพบว่าระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ3.91ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์ เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใส บริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคาดหวัง และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรีพบว่าความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

57710092: Major: Business Administration; MBA (Public Administration)
Keywords: Factors affecting servicing

NatpalikaKanisatechasit: FACTORS AFFECTING SERVICING OF OFFICE OF CHONBURI STATE ATTORNEY. Thesis advisor: UnchaleeMebun, Ph.D., 74 pages, 2016.

The present study aims to examine the effects of image about transparency and servicing with morality of state prosecutors of the office on servicing of the Office of Chonburi State Attorney and to compare the expectation and satisfaction of service users with the servicing of the office. The results indicated the problems and opinions of people and can be used to improve image and service of the Office of Chonburi State Attorney. This study employed a questionnaire to collect data from 312 service users of the Office of Chonburi State Attorney. The data were analyzed with SPSS Program. The findings showed that all factors of image about transparency and servicing with morality were rated in the high level ($\overline{X}$ = 4.11). The expectation was in the highest level ($\overline{X}$ = 4.28). The level of satisfaction was also in the high level ($\overline{X}$ = 3.91). The results of hypothesis testing to compare opinions towards image about transparency and servicing with morality showed that participants with different personal factors, i.e. level of education, careers, and income, had different level of opinions towards image at the significance level of 0.05. Another hypothesis testing to compare level of expectation with satisfaction indicated that the factors were different at the significance level of 0.05.

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ

สารบัญ ..... ฉ

สารบัญตาราง ..... ซ

สารบัญภาพ ..... ฎ

บทที่

1 บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 4

สมมติฐานของการวิจัย 4

ขอบเขตการวิจัย 4

ประโยชน์ที่ได้รับ 5

กรอบแนวคิดในการวิจัย 6

ข้อจำกัดของการวิจัย 7

นิยามศัพท์เฉพาะ 7

2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 9

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์ 9

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง 11

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ 13

ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ 14

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ 15

หลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการ 17

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 19

3 วิธีดำเนินการวิจัย 22

การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง 22

วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างและขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง 22

ขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่าง 22

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ หน้า

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 23
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย 23
ลักษณะของแบบสอบถาม 24
ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 26
การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ผล 27
สถิติที่ใช้ในการวิจัย 27
4 ผลการวิจัย 28
ส่วนที่ 1การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 29
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์ 31
ส่วนที่ 3ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวัง 32
ส่วนที่ 4ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ 36
ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน 39
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน 53
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 54
สรุปผลการวิจัย. 54
อภิปรายผลการวิจัย 56
ข้อเสนอแนะในการวิจัย 58
ข้อเสนอแนะต่องานวิจัยครั้งต่อไป 59
บรรณานุกรม 60
ภาคผนวก 64
ประวัติย่อของผู้วิจัย 74

สารบัญตาราง

ตารางที่ หน้า

1-1 แสดงจำนวนประชาชนและผู้มาติดต่อราชการที่มาใช้บริการ 2 3

4-1 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล 29

4- 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี 31

4- 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี และในมุมมองของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ โดยภาพรวม และรายด้าน .. 33

4- 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี และในมุมมองของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ ด้านกระบวนการให้บริการ 3 4

4- 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี และในมุมมองของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการด้านเจ้าหน้าที่/ พนักงานผู้ให้บริการ 34

4- 6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังของสำนักงาน อัยการจังหวัดชลบุรี ในมุมมองของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการด้านเจ้าหน้าที่/ พนักงานผู้ให้บริการ..... 3 6

4-7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี และในมุมมองของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการโดยรวม และรายด้าน 37

4-8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี และในมุมมองของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ ด้านกระบวนการให้บริการ 37

4-9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี และในมุมมองของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ ด้านเจ้าหน้าที่/ พนักงานผู้ให้บริการ..... 38

4- 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี และในมุมมองของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ ด้านสถานที่ และอำนวยความสะดวกในการให้บริการ 39

4- 11 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสบริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการแตกต่างกันจำแนกตามเพศ 40

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ หน้า

4-12 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสบริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการแตกต่างกัน จำแนกตามอายุ 41

4-13 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสบริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการแตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษา 42

4-14 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์ เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสบริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการด้วยวิธีการ LSD จำแนกตามระดับการศึกษา 43

4 -15 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสบริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการแตกต่างกัน จำแนกตามอาชีพ 44

4-16 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์ เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสบริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการด้วยวิธีการ LSD จำแนกตามอาชีพ 45

4-17 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสบริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการแตกต่างกัน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน 46

4-18 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์ เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสบริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการด้วยวิธีการ LSD จำแนกตามรายได้ต่อเดือน 47

4-19 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง กับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี ในภาพรวม และในรายด้าน 48

4-20 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง กับความพึงพอใจ ผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี ด้านกระบวนการให้บริการ 49

4-21ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง กับความพึงพอใจ ผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี ด้านเจ้าหน้าที่/ พนักงานผู้ให้บริการ 50

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ หน้า

4-22 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง กับความพึงพอใจ ผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 52
4-23 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน 53

สารบัญภาพ

ภาพที่ หน้า

1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัยที่ 1 6

2-1 กรอบแนวคิดในการวิจัยที่ 2 6

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงปัจจุบัน มีเหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติเพื่อมุ่งเน้นการจัดการองค์กรภาครัฐไปสู่การพัฒนาประเทศที่ยั่งยืนและส่วนราชการสามารถอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการให้ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (พระราชบัญญัติบริหารราชการแผ่นดินพ.ศ.2534 และที่แก้ไขเพิ่ม)

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มีเหตุผลในการประกาศใช้เพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและการให้บริการของส่วนราชการแก่ประชาชนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นโดยให้ส่วนราชการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นเพื่อเป็นการลดระยะเวลาการให้บริการเกิดความสะดวกรวดเร็วสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยมีการประเมินผลคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการซึ่งอาจวัดได้จากความสะดวกในการมารับบริการ Convenience การให้บริการที่ถูกต้องและรวดเร็ว Accuracy and timeliness รวมถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ (พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี, 2546)

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 เพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระให้แก่ประชาชน จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ขึ้น ซึ่งเป็นเสมือนกฎหมายกลาง ที่จะกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตการจัดให้มีช่องทางในการรับคำขอ ณ จุดเดียวและให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการขออนุญาตกับประชาชนประการแรก เมื่อไปติดต่อขอรับบริการตามหน่วยราชการต่าง ๆ จะพบกับ “คู่มือสำหรับประชาชน” ที่จะทำให้ประชาชนผู้รับบริการทราบถึงวิธีการยื่นคำขอขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณา เอกสารหลักฐานที่ต้องใช้ยื่นพร้อมคำขอ และ ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่จะติดประกาศไว้ให้เห็น สิ่งเหล่านี้ทำให้การปฏิบัติราชการมีความชัดเจน โปร่งใส ไม่คลุมเครือ ด้วยการลดการใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่รวมทั้งจะอำนวยความสะดวกประชาชนให้สามารถยื่นคำขอผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ แทนการยื่นคำขอด้วยตนเองได้

ประการที่สอง ในการรับคำขอเจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอจะต้องตรวจสอบคำขอและเอกสารให้ถูกต้องครบถ้วนหากพบว่าเอกสารไม่ถูกต้องหรือขาดเอกสารใดต้องรีบแจ้งให้ประชาชนผู้มารับบริการทันที หากไม่สามารถแก้ไขเพิ่มเติมได้ในขณะนั้นต้องบันทึกข้อมูลและเอกสารหลักฐานที่ต้องยื่นเพิ่มเติมพร้อมกำหนดเวลาที่ประชาชนผู้รับบริการต้องดำเนินการไว้ด้วย ซึ่งเจ้าหน้าที่จะสามารถขอเอกสารเพิ่มเติมได้เพียงครั้งเดียวนั้นเพื่อเป็นการลดความล่าช้าในเรื่องการพิจารณาเอกสารของเจ้าหน้าที่ลง

ประการที่สาม การพิจารณาคำขอของหน่วยงานราชการต้องดำเนินการให้เสร็จตามที่ได้ประกาศไว้ในคู่มือสำหรับประชาชน และต้องแจ้งให้ประชาชนผู้รับบริการทราบภายใน 7 วัน หากไม่สามารถพิจารณาเสร็จภายในกำหนด ก็ต้องแจ้งเป็นหนังสือให้ประชาชนผู้รับบริการทราบด้วย

และ ประการสุดท้าย จะพัฒนาศูนย์บริการร่วมของหน่วยงานราชการต่าง ๆ ที่ดำเนินการอยู่แล้ว ให้สามารถรับคำขออนุญาตหลาย ๆ งานบริการภายใต้กระทรวงเดียวกันได้ และในระยะต่อไปจะพัฒนาไปสู่การจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาตเพื่อเป็นศูนย์กลางในการรับคำขอที่ประชาชนสามารถยื่นคำขอเอกสารหลักฐาน ค่าธรรมเนียม ณ ศูนย์รับคำขอแทนหน่วยงานผู้อนุญาตได้

นอกจากนี้ หน่วยงานราชการยังต้องทบทวนกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตทุก 5 ปี หาแนวทางในการต่ออายุใบอนุญาตแบบอัตโนมัติ และเมื่อมีการออกใบอนุญาตแล้วจะต้องมีการตรวจสอบว่าการดำเนินกิจการเหล่านั้นไม่สร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชนด้วย (พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ , 2558)

สำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรีตั้งอยู่ที่อาคารอัยการชลบุรี ถนนมนตเสวี ตำบลบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ที่ตั้งอาคารได้รับอนุญาตจากนาสืบ รอดประเสริฐ ผู้ว่าราชการจังหวัดชลบุรีในปี พ.ศ. 2528 ให้ใช้ที่ดินต่อจากอาคารศาลากลางจังหวัดชลบุรีเป็นเนื้อที่ 1-2-30 ไร่ ได้รับงบประมาณก่อสร้างอาคารจากกรมอัยการเมื่อปีงบประมาณ 2530 ก่อสร้างอาคารเสร็จในปี 2531 และเริ่มเข้าใช้อาคารโดยย้ายสำนักงานจากศาลากลางจังหวัดในวันที่ 2 มิถุนายน 2531 ดร.โกเมน ภัทรภิรมย์ อธิบดีกรมอัยการ ได้ทำพิธีเปิดอาคารอัยการชลบุรีอย่างเป็นทางการในวันที่ 23 กรกฎาคม 2531 โดยสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี มีอัยการจังหวัดชลบุรี เป็นผู้บังคับบัญชา และรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ บุคลากรของสำนักงานมีจำนวนทั้งหมดประกอบด้วยข้าราชการอัยการ 24 คน ข้าราชการธุรการ 22 คน ลูกจ้างประจำ 2 คน จ้างเหมาบริการ 2 คนสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี โดยสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรีมีเขตอำนาจครอบคลุมท้องที่อำเภอเมืองชลบุรี อำเภอพานทอง อำเภอพนัสนิคม อำเภอบ้านบึง อำเภอบ่อทอง อำเภอหนองใหญ่ อำเภอเกาะสีชัง กิ่งอำเภอเกาะจันทร์ และอำเภอศรีราชา เฉพาะตำบลศรีราชา

ตำบลสุรศักดิ์ ตำบลบางพระ ตำบลหนองขาม และตำบลเขาคันทรง (สำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี, พ.ศ. 2559)

สำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี มีอำนาจหน้าที่ดำเนินคดีทั้งปวงในอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการหรือสำนักงานอัยการสูงสุดภายในเขตท้องที่ของสำนักงานซึ่งอยู่ในเขตพิจารณาพิพากษาของศาลจังหวัดชลบุรีและปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องโดยมีสำนักอำนวยการเป็นหน่วยราชการภายในรับผิดชอบงานธุรการงานสารบบคดีงานบริหารงานบุคคลงานเลขานุการนักบริหารงานงบประมาณงานการเงินและบัญชีงานเกี่ยวกับอาคารสถานที่พัสดุยานพาหนะของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี (ประกาศคณะกรรมการอัยการ, 2554)

สรุปได้ว่าสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรีมีอำนาจหน้าที่ดำเนินคดีอาญา คดีแพ่งในอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการ ดังนี้

1. พิจารณารับว่าต่างแก้ต่างคดีแพ่งให้แก่ รัฐบาล หรือนิติบุคคล ซึ่งได้มีพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งขึ้น

2. พิจารณารับแก้ต่างคดีอาญาและคดีแพ่ง ให้แก่พนักงานของรัฐ เจ้าหน้าที่รัฐ ที่โดนกล่าวหาความผิดจากในการปฏิบัติตามหน้าที่

3. พิจารณาสั่งฟ้องหรือไม่ฟ้องผู้ต้องหาในคดีอาญา มีฐานะเป็นโจทก์ในคดีอาญา

ซึ่งทำให้ในปัจจุบันมีประชาชนและผู้มาติดต่อรับบริการจากสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรีมีจำนวนมาก และพบว่าประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ มีความคิดเห็นด้านการบริการที่แตกต่างกันดังนั้น การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี (ภาพลักษณ์ความคาดหวัง ความพึงพอใจของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี) ในด้านต่าง ๆ จึงมีความสำคัญเพื่อนำผลการวิจัยที่ได้รับมาปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานฯ ให้มีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุด และทำให้ประชาชนและผู้มาติดต่อราชการที่มาใช้บริการเกิดความประทับใจ ความพึงพอใจยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษา ภาพลักษณ์ เรื่องการทำงานโปร่งใส บริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการของสำนักงานที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี

2. เพื่อเปรียบเทียบ ความคาดหวัง และ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลประชาชนที่มาติดต่องานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์ เกี่ยวกับการทำงาน โปร่งใส บริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการแตกต่างกัน

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี กับความคาดหวังแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ จะศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี ภาพลักษณ์ เรื่องการทำงานโปร่งใส บริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการของสำนักงานที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรีและเพื่อเปรียบเทียบ ความคาดหวัง และ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี

2. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

2.2 ตัวแปรตามได้แก่

2.2.1 ภาพลักษณ์ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ด้านองค์กร และพนักงานอัยการ/เจ้าหน้าที่

2.2.2 ความคาดหวัง ประกอบด้วย ความคาดหวังด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความคาดหวังด้านเจ้าหน้าที่ ความคาดหวังด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก

2.2.3 ความพึงพอใจ ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก

ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อรับทราบปัญหามุมมองความคิดเห็นและปัญหาอุปสรรคของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ และนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงภาพลักษณ์และการบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรีให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

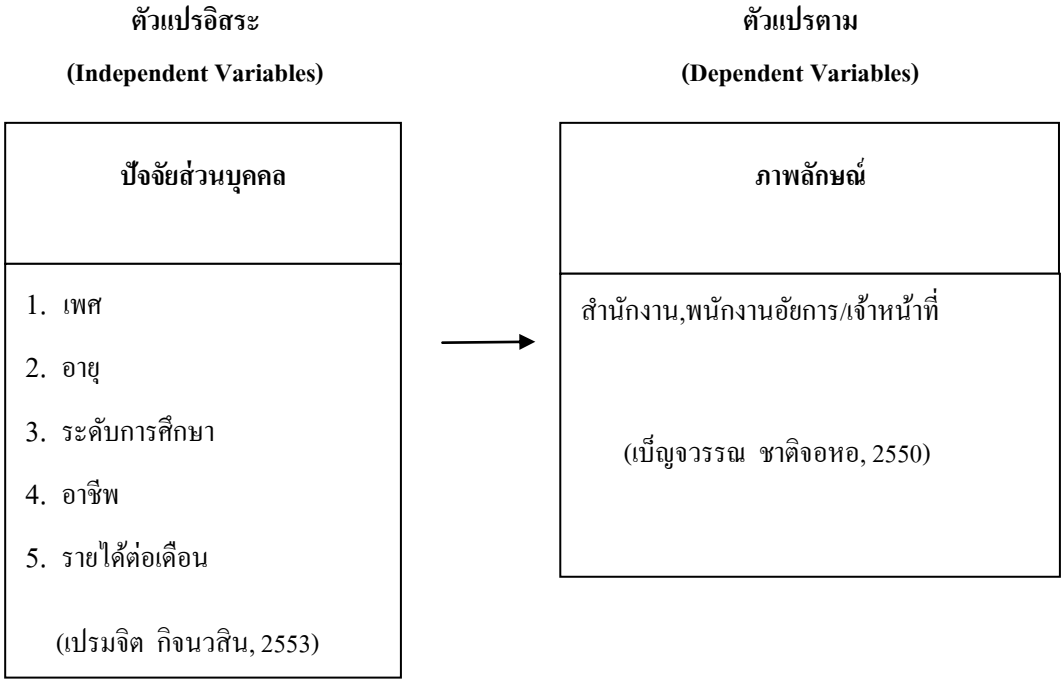
คำถามวิจัย

1. ประชาชนและผู้มาติดต่อราชการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี มีความคาดหวัง ความพึงพอใจ ต่อการรับบริการอยู่ในระดับใด

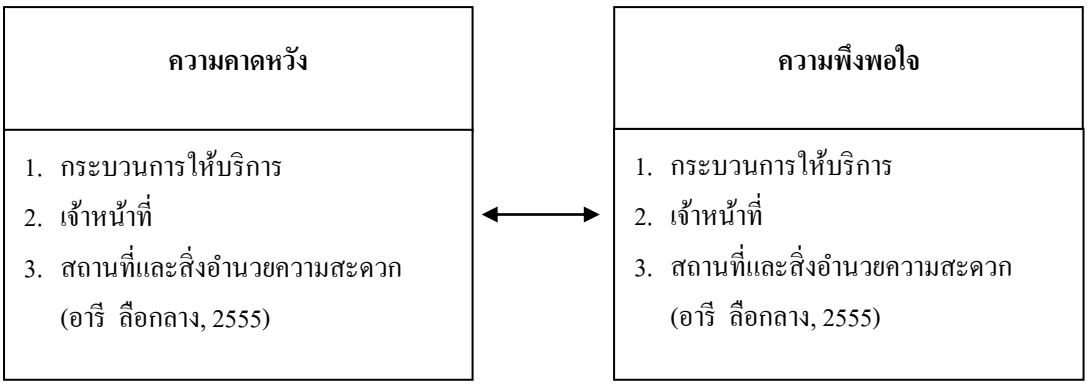
2. ความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรีมีความแตกต่างกันหรือไม่

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี มีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัยที่ 1



ภาพที่ 1-2 กรอบแนวคิดในการวิจัยที่ 2

ข้อจำกัดของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ภาพลักษณ์ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ประชาชนและผู้มาติดต่อราชการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ทำศึกษาจากประชาชนและผู้มาติดต่อราชการที่เป็นคนไทย และมีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ในช่วงเวลา 3 เดือน เท่านั้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพที่เกิดในใจของบุคคลซึ่งภาพในใจซึ่งเกิดขึ้นจากการได้รับรู้ ประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อม บวกกับความรู้สึกนึกคิดที่เกิดขึ้นในใจหรือ ภาพในใจที่บุคคลรับรู้ต่อบุคคล วัตถุ สิ่งของ สถาบันและสถานที่ต่าง ๆในที่นี้คือภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ เป็นภาพลักษณ์ที่มีต่อสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรีและพนักงานเจ้าหน้าที่
2. ความคาดหวัง หมายถึง จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นที่จะต้องรับรู้ และเรียนรู้เกี่ยวกับ ความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจ ความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับ ความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรืออาจเกิดความประทับใจในที่นี้ความคาดหวัง คือความคาดหวังของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการที่มีต่อการมาใช้บริการ ในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ
3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด อันเกิดจากพื้นฐานการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป ในที่นี้ ความพึงพอใจ คือ ความพึงพอใจของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ
4. ประชาชนและผู้มาติดต่อราชการหมายถึง ประชาชนชาวไทย ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไปที่มารับบริการที่สำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี ในงานด้านต่าง ๆ ของสำนักงานฯ
5. เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และจ้างเหมาบริการในสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี
6. คดีทั้งปวง หมายถึงคดีอาญา และคดีแพ่ง ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี

7. การให้บริการ หมายถึง การให้บริการงานด้านต่าง ๆ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี

8. การให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึงสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรีได้จัดระบบการให้บริการ ต่อประชาชนและผู้มาติต่อราชการอย่างมีขั้นตอนที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และปฏิบัติได้จริง

9. การให้บริการ ด้าน เจ้าหน้าที่ หมายถึงการที่สำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี ได้จัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในหน้าที่งานที่รับผิดชอบ ไว้คอยบริการประชาชนและผู้มาติดต่อราชการอย่างเหมาะสม

10. การให้บริการ ด้าน สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี ได้จัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการสำหรับประชาชนและผู้มาติดต่อราชการอย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งรอรับการบริการ การจัดบริการน้ำดื่ม ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง สำรวจความคาดหวังและพึงพอใจการบริการ ผู้วิจัยได้นำ แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัยดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ
5. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
6. หลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการ
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์

ผู้วิจัยจึงขอใช้คำว่าภาพลักษณ์กับงานวิจัยนี้

สำหรับความหมายของคำว่า “ภาพลักษณ์” ได้มีนักวิชาการให้คำจำกัดความไว้มากมาย เช่น Claude and Barlow (1959) ภาพลักษณ์ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของบุคคล ที่มีความรู้สึกนึกคิดต่อองค์กร สถาบัน และภาพในใจนั้น ๆ อาจจะได้มาจากประสบการณ์ทางตรงและทางอ้อม

Kenneth (1975) ได้อธิบายเกี่ยวกับภาพลักษณ์ว่าเป็นกระบวนการของความคิดจิตใจที่หล่อหลอมของความรู้สึกของคนเราต่อสิ่งต่าง ๆ อันเนื่องมาจากประสบการณ์ทั้งโดยตรงและโดยอ้อม โดยถือว่าเป็นความรู้ในเชิงอัตวิสัย ที่บุคคลนำมาใช้ช่วยตีความ และให้ความหมายแก่โลกรอบ ๆตัวซึ่งจะประกอบเป็นภาพลักษณ์ที่เรามีเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ที่เรารับรู้ ถือเป็นความรู้สึกเชิงตีความหมาย หรือความประทับใจต่อสิ่งที่ปรากฏให้เห็นได้จึงเป็นเรื่องเกี่ยวกับกระบวนการของความคิดจิตใจ มิใช่เพียงประสบการณ์โดยตรงกับสิ่งรอบตัว ซึ่งเราได้สัมผัส ชิมรส ดมกลิ่น ได้ยิน และได้เห็นด้วยตนเองเท่านั้น แต่ยังมีประสบการณ์โดยอ้อมอื่น ๆ ด้วย ซึ่งประสบการณ์เหล่านี้ต้องอาศัยการตีความ และให้ความหมายสำหรับตนเอง ภาพลักษณ์จึงเป็นการแทนความหมายเชิงอัตความวิสัย หรือประทับใจ ภาพปรากฏ ความคล้ายคลึง หรือเป็นการแทนความหมายของการรับรู้ ตีความกระบวนการของการรับรู้อย่างเลือกสรร และให้ความหมายต่อสิ่งต่าง ๆ นี่คือกระบวนการเกิดภาพลักษณ์ซึ่งมักจะมีความหมายสำคัญยิ่งต่อการรับรู้

Jetkins (1982) มองว่าภาพลักษณ์นั้น เกิดขึ้นจากความประทับใจ ซึ่งได้มาจากการมีความรู้ และความเข้าใจในสิ่งนั้นในข้อเท็จจริงนั้น ๆ

Patricia and Leonard (1986) ได้กล่าวว่าภาพลักษณ์เป็นการรับรู้ของผู้บริโภคเกี่ยวกับองค์การทั้งหมด โดยองค์การเปรียบเสมือนคน ซึ่งย่อมมีบุคลิกภาพและภาพลักษณ์ที่ต่างกัน

ธเนศ ศิริกิจ (2557) ได้อธิบายว่า ภาพลักษณ์ คือความคิดรวบยอดที่ก่อตัวขึ้นในจิตใจของบุคคลแต่ละคนอันเป็นผลจากการได้รับประสบการณ์ตรงหรือประสบการณ์อ้อมที่ได้รับรู้มาเกี่ยวกับ

สิ่งนั้น ๆ ซึ่งจะมีผลต่อทัศนคติและการกระทำใด ๆ ที่บุคคลจะมีต่อไป สำหรับภาพลักษณ์ขององค์การจึงหมายถึงการรับรู้ที่บุคคลมีในเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับองค์การ โดยธรรมชาติของภาพลักษณ์ มีดังนี้

- ภาพลักษณ์ที่รับรู้เกิดจากประสบการณ์ตรงและประสบการณ์อ้อม
- ภาพลักษณ์ขององค์การมีอยู่ในใจแล้วตามธรรมชาติถึงจะไม่สร้างก็มีอยู่
- ภาพลักษณ์เปลี่ยนแปลงได้ไม่ยั่งยืนและสร้างขึ้นได้ด้วยการประชาสัมพันธ์

อมราพร ปวะบุตร (2550, หน้า 40) ได้ให้ความหมายภาพลักษณ์ว่า ภาพลักษณ์องค์กร หมายถึงภาพรวมทั้งหมดขององค์กร ที่บุคคลได้รับรู้จากประสบการณ์ หรือมีความรู้สึกต่อหน่วยงาน จากพฤติกรรมของผู้ให้บริการ หรือการบริการ

เบ็ญจวรรณ ชาติจอหอ (2550, หน้า 41) ได้ให้ความหมายภาพลักษณ์ขององค์กรว่า บุคคลรับรู้ภาพลักณ์หรือภาพรวมองค์กรทั้งหมดจากประสบการณ์ หรือมีความเข้าใจ ความประทับใจ ที่มีต่อองค์กร หน่วยงาน สถาบัน โดยการกระทำ หรือพฤติกรรมองค์การ

Kotler(2000, p. 533 อ้างถึงใน ยุวพร ยุวมงคล, 2553, หน้า 9) อธิบายภาพลักษณ์ว่าเป็นองค์รวมของความเชื่อถือ ความคิด และความประทับใจที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดซึ่งทัศนคติและการกระทำใด ๆ ที่คนเรามีต่อสิ่งนั้นจะมีความเกี่ยวพันอย่างสูงกับภาพลักษณ์

สรุปได้ว่า ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่บุคคลรับรู้จากประสบการณ์โดยตรง และประสบการณ์โดยอ้อม ที่ได้รับรู้จากความรู้สึกทัศนคติจากประสบการณ์ และเกิดการแปลความหมาย และความเข้าใจจากสิ่งที่ตนเองได้รับรู้ ซึ่งอาจทำให้เกิดความประทับใจ ที่มีต่อองค์กร หรือหน่วยงานในทางบวก หรือในทางกลับกันหากบุคคลได้รับรู้จากประสบการณ์ ในทางที่ไม่ดีต่อองค์กรแล้วก็จะทำให้เกิดความรู้สึกในทางลบ ต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ในงานวิจัยนี้ เป็นการศึกษาว่าประชาชนและผู้มาติดต่อราชการที่สำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรีมีความคาดหวังซึ่งเป็นความรู้สึกของบุคคลที่สะท้อนให้ความต้องการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี ว่าเป็นอย่างไรซึ่งผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ปรับปรุงลักษณะการบริการของสำนักงานฯให้ตรงกับความคาดหวังของประชาชนมากยิ่งขึ้นได้

พจนานุกรมออกฟซ์ฟอร์ด (Oxford Advanced Leamer's Dictionary, 2000) ได้ให้ความหมายของความคาดหวัง เป็นความเชื่อ เป็นความรู้สึกนึกคิด ของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่างว่า ควรจะเป็น หรือควรจะเกิดขึ้น มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2540, หน้า 18) ได้กล่าวถึง ความคาดหวังของผู้รับบริการว่า เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์กรหรือธุรกิจบริการใดๆ ก็มักจะคาดหวังว่า จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นที่จะต้องรับรู้ และเรียนรู้เกี่ยวกับ ความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจ ความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการเพื่อสนองบริการที่ตรงกับ ความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้

พัชรี มหาลาภ (2538 อ้างถึงใน เอนก ณะชัยวงค์ และคณะ, 2556, หน้า 6) ปัจจัยที่กำหนดความคาดหวังมี 3 ประการ ได้แก่

1. กับลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคล และสภาพแวดล้อม ความคาดหวังและการแสดงออกจึงแตกต่างกัน เพราะความคิดความต้องการของแต่ละ บุคคลเน้นแตกต่างกัน

2. ขึ้นอยู่กับความยากง่ายของงาน และประสบการณ์ที่ผ่านมาในครั้งนั้น ๆ กล่าวได้ว่าถ้าบุคคลเคยประสบความสำเร็จในการทำงานนั้นมาก่อน ก็จะทำให้มีการกำหนดระดับความคาดหวังในการทำงานในคราวต่อไปสูงขึ้น และใกล้เคียงสภาพความเป็นจริงมากขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามจะกำหนดความคาดหวังลงมา ก็เพื่อป้องกันมิให้เกิดความรู้สึกล้มเหลวจากความสามารถจริงต่ำกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้

3. เนื่องจากความคาดหวังคือสิ่งที่บุคคล มีการคาดเดาและมีความรู้สึกคาดหวังต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งสิ่งที่มีความคาดหวังสามารถเป็นนามธรรมหรือรูปธรรมย่อมได้ โดยการประเมินสิ่งที่จะเป็นไปได้ การประเมินค่าของความคาดหวังจะมีระดับมาตรฐานการประเมินค่าของแต่ละบุคคลเป็นเครื่องวัดในการประเมินค่า ซึ่งการประเมินค่าต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ของแต่ละบุคคลนั้นอาจจะมีความแตกต่างกันก็ได้ด้วย ขึ้นอยู่ที่ประสบการณ์ ภูมิหลัง หรือความใส่ใจการในการสนใจการให้คุณค่าแก่สิ่งนั้น ๆ ของแต่ละบุคคล จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังของมนุษย์คาดหวังเกิดจากสภาพแวดล้อมที่บุคคลได้รับกับความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรม ที่แตกต่างกันออกไป ตามความรู้ ประสบการณ์และความต้องการ แล้วบุคคลจะตัดสินใจ

ชิษณุกร พรภาณุวิชญ์ (2540 อ้างถึงใน ทินวัฒน์ แซ่เจ็ง และธนรัตน์ อุรพรชัยรัตน์, 2555, หน้า 10) อธิบายว่า ความคาดหวังหมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่น ที่คาดหวังในบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน โดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการ หรือคาดหวังเอาไว้

นวลจันทร์ เพิ่มพูนรัตนกุล (2540 อ้างถึงใน สำนักงานสภามหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2554) กล่าวถึงการกำหนดความคาดหวังตามความคิดของเดอเช็คโด ว่าการกำหนดความคาดหวังของบุคคล นอกจาก ขึ้นอยู่กับ ระดับความยากง่ายของงานแล้ว ยังขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมาในครั้งนั้น ๆ ด้วยดังที่ เดอเช็คโด ได้กล่าวไว้ว่า การที่บุคคลเคย ประสบความสำเร็จในการทำงานนั้นๆมาก่อน ก็จะกำหนดความคาดหวังในการทำงาน ในคราวต่อไปสูงขึ้น และใกล้เคียงกับความสามารถจริงมากขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามระดับความคาดหวังต่ำลงมา เพื่อป้องกันมิให้ตนเกิดความรู้สึกล้มเหลว จากการที่วางระดับความคาดหวังไว้สูงกว่าความสามารถจริง

สมลักษณ์ เพชรช่วย (2540 อ้างถึงในสำนักงานสภามหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2554) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังว่าคือ สิ่งที่บุคคลคาดการณ์ และเกิดความคิดต่อสิ่ง ๆ หนึ่ง ที่เป็นนามธรรม หรือรูปธรรมที่เหมือนกัน ก็อาจจะแตกต่างออกไปได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจ และการเห็นคุณค่าความสำเร็จของสิ่งนั้น ๆ การที่บุคคลจะทุ่มเทความพยายามในการทำงานมากน้อยแค่ไหน จึงขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 อย่าง คือระดับความเข้มข้นของความต้องการรางวัลนั้น และความคาดหวังของบุคคลนั้นเองที่จะมองว่ามีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใดในการได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งนั้น ถ้าเห็นว่ารางวัลที่จะได้จากความพยายามนั้นมีคุณค่ากับตนมาก และเป็นไปได้สูง บุคคลก็จะทุ่มเทความสามารถให้มากขึ้น แต่ถ้าคิดว่าความเป็นไปได้มีน้อย หรือรางวัลที่ได้น้อย ก็จะไม่พยายามเพราะคิดว่าเป็นการลงทุนที่ไม่คุ้มค่า ซึ่งบุคคลจะมีการประเมินในสิ่งที่เป็นไปได้ และนำมาใช้กำหนดเป็นความคาดหวังของบุคคล

สิริวรรค์ อัศวกุล (2528 อ้างถึงใน เอนก ณะชัยวงค์ และคณะ, 2556, หน้า 5) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังของมนุษย์เป็นการคิดล่วงหน้าไว้ก่อน ซึ่งอาจจะไม่เป็นไปตามที่คิดไว้ แต่มีบทบาทสำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคล

Vroom (1964 อ้างถึงใน งามจิต อินทวงศ์, 2556, หน้า 11) ได้มีคติฐานความเชื่อว่า พฤติกรรมของบุคคลเป็นผลมาจากการตัดสินใจเลือกระหว่างทางเลือกต่าง ๆ โดยพฤติกรรมเหล่านั้นมีระบบ มีความสัมพันธ์กับ กระบวนการทางจิตใจได้แก่ การรับรู้ ความเชื่อ เจคติ โดยเกิดจากแรงจูงใจ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

กูดส์ (Good, 1973, p. 320) กล่าวถึงความหมายคำว่าพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ระดับของความพอใจหรือคุณภาพ ซึ่งเป็นผลที่ได้มาจากทัศนคติบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ และ ความสนใจต่อสภาพต่าง ๆ

ทินวัฒน์ แซ่เจ็ง และธนรัตน์ อุรพรชัยรัตน์ (2555, หน้า 8) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจคือการที่บุคลมีทัศนคติที่ดี หรือมีความรู้สึกที่ดี ซึ่งจะเกิดขึ้นต่อเมื่อได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่บุคคลนั้นต้องการ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ในทางตรงกันข้าม หากความต้องการของบุคคลไม่ได้รับการตอบสนองที่ตรงกับความต้องการ ก็จะส่งผลให้เกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดี หรือเกิดความไม่พึงพอใจต่อสิ่งนั้น

ชนะดา วีระพันธ์ (2555, หน้า 6) ได้สรุปความพึงพอใจไว้ว่าเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกของบุคคลในทางบวกที่มีต่ออย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเกิดความรู้สึกพึงพอใจชื่นชอบในสิ่งหนึ่งสิ่งใดเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการตามที่ปรารถนาจากบุคคลอื่นกระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการนั้นแล้ว ซึ่งความพึงพอใจของแต่ละบุคคลนั้นย่อมมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคล และเกิดจากปัจจัยที่มีผลทำให้เกิดความพึงพอใจ รวมถึงสิ่งเร้าต่าง ๆ ที่สามารถทำให้บุคคลเกิดระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันได้ เช่น การยกย่อง ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การได้รับความสะดวกสบายเป็นต้น

วีรนาค มานะกิจ (2533 อ้างถึงใน ภุมรินทร์ ทวิชศรี, 2554, หน้า 15) กล่าวถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อาจมีส่วนที่ทำให้อารมณ์เป็นบวก อาจเกิดจากการประเมินจากการใช้บริการสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความพึงพอใจย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของบุคคลที่ได้รับความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงเมื่อสิ่งที่ต้องการไม่ได้รับการตอบสนองความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบความสำเร็จโดยเฉพาะงานด้านการบริการนอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้วยังต้องดำเนินการเพื่อที่จะทำให้ผู้มาใช่บริการเกิดความพึงพอใจด้วยเพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ตัวบ่งชี้คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ

ดังนั้นผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควรที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ไม่ว่าจะเป็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น มีบริการน้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ทั้งผู้มาปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการเพื่อใช้เป็นแนวทางบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์

สูงสุดความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางในมุมบวกของแต่ละคนซึ่งเกิดต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งสิ่ง ๆ นั้น จะสามารถทำให้บุคคลได้รับการตอบสนองสิ่งที่ต้องการได้ ประสบการณ์ของแต่ละบุคคลทำให้เกิดความพึงพอใจที่แตกต่างกัน(ศิริพร เอี่ยมบุญญฤทธิ์, 2549, หน้า 6) ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ คุณภาพในการให้บริการ ระยะเวลาของการให้บริการหรือเวลาการดำเนินการ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ

ในแง่แนวคิดทางวิชาการ (Basic concept) แนวความคิดพื้นฐานของคุณภาพการให้บริการ มีองค์ประกอบ จำนวน 3 องค์ประกอบคือ 1 ความคิดด้านคุณค่าของลูกค้า 2 แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ 3 แนวความคิดด้านความพึงพอใจของลูกค้า (Cronin& Taylor, 1982; Oliver, 1993; Ziethaml, Parasuraman, & Berry, 1988)

โครนินและเทเลอร์ (Cronin & Taylor, 1982) ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการได้รับบริการ กับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่มารับบริการ และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ คอร์ดับเปิ้ลสกี้ รัสท์ และซาร์ฮอริก Cordupleski, Rust, & Zahorik (ชัชวาลย์ทัตศิวัช, 2554) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นส่วนขยายของบริการ กระบวนการบริการ และองค์กรที่ให้บริการ ที่สามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในความคาดหวังของบุคคล แนวคิดพื้นฐานที่มองคุณภาพการให้บริการผ่านกรอบการมองด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการนี้ ได้รับการสนับสนุนจากนักวิชาการอีกท่านหนึ่งคือบิทเนอร์ (Bitner, 1992) ซึ่งอธิบายจากผลงานวิจัยที่ได้เคยทำการศึกษาไว้ว่า คุณภาพการให้บริการสามารถวัดโดยผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

มิลเลท (Millet, 1954, p. 20) อ้างถึงใน ชนะดา วีระพันธ์, 2555, หน้า 7) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ ตามแนวทางการปฏิบัติสำหรับการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการ 5 ข้อ มีดังนี้คือ

1. (Equitable service) ความเสมอภาคในการให้บริการ การปฏิบัติต่อประชาชนทุกคนที่มารับบริการอ่างเท่าเทียมกันตามแนวทางของกฎหมาย โดยปราศจากอคติ การกีดกัน ขัดขวาง และแบ่งแยก การให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อราชการและมารับบริการ โดยใช้มาตรฐานเดียวกันในการให้บริการ

2. (Timely service) การตรงต่อเวลาในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องให้ความสำคัญด้านเวลา เพราะถ้าหากหน่วยงานภาครัฐผู้ให้บริการประชาชนละเลยการปฏิบัติงาน จะทำให้การปฏิบัติงานขาดประสิทธิผล และทำให้ประชาชนผู้มาติดต่อและผู้มารับบริการเกิดความไม่พึงพอใจในการมารับบริการ

3. (Ample service) ความเพียงพอในการให้บริการ การให้บริการประชาชนจะต้องเป็นบริการที่เหมาะสม มีสถานที่ที่เพียงพอ มีเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอ มีจำนวนการให้บริการที่เพียงพอ หากการให้บริการขาดความเพียงพอ และความเหมาะสมในการให้บริการอาจเกิดความไม่ยุติธรรม ขาดความเสมภาคแก่ผู้มารับบริการ

4. (Continuous service) ความต่อเนื่องในการให้บริการ การให้บริการประชาชนต้องเป็นไปด้วยความสม่ำเสมอย่างต่อเนื่อง ห้ามนำความพึงพอใจของผู้ให้บริการเป็นตัวกำหนดในการหยุดหรืองดการให้บริการ จะต้องยึดถือผลประโยชน์ในส่วนรวมมาเป็นหลัก

5. (Progressive service) ความก้าวหน้าในการให้บริการ คือการให้บริการที่มีการเพิ่มประสิทธิภาพจำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมหรือปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการที่ดีกว่าเดิมหรือมากขึ้น ซึ่งใช้ทรัพยากรในปริมาณที่เท่ากับของเดิม

สมิต สัชฌุกร (2542 อ้างถึงใน ฐานุตรา จันทรเกตุ, 2554, หน้า 16 - 17) หลักการของการบริการที่ดี มีดังนี้

1. บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการ และนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นตัวกำหนดในการให้บริการ
2. บริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในบริการ โดยยึดถือคุณภาพในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นด้านเวลา ด้านขั้นตอนในการให้บริการ
3. บริการด้วยความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจที่สามารถเห็นได้ชัดเจน โดยมีการตรวจทานความถูกต้อง เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ ครบถ้วน
4. บริการที่เหมาะสมแก่สถานการณ์ เนื่องจากบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่ต้องพิจารณาความรีบเร่ง อาจทำให้ล่าช้าไม่ทันตามกำหนดเวลาได้
5. บริการที่ไม่ทำให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลอื่น ในการให้บริการต้องพิจารณาทุกด้าน อย่างรอบคอบ และต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ รวมถึงผลกระทบของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องด้วย

ส่วนลักษณะของการบริการที่ดี มีดังนี้

1. บริการด้วยความเต็มใจ ซึ่งถ้าผู้ให้บริการมีความรักในงานบริการ ก็จะให้บริการด้วยความเต็มใจจริงใจ และมีความตั้งใจที่จะทำให้การบริการนั้น ๆ เกิดขึ้นด้วยดี

2. บริการด้วยความรวดเร็ว เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความสุขและความพอใจ

3. บริการด้วยความถูกต้อง นอจากต้องบริการรวดเร็วแล้ว ความถูกต้องก็ถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

4. บริการอย่างเท่าเทียมกัน ให้บริการด้วยความเสมอภาคแก่ผู้มารับบริการทุกคน ไม่ให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใด

5. บริการให้เกิดความชื่นใจ ผู้ให้บริการต้องพยายามให้บริการที่ดีเพื่อให้ผู้รับบริการมีความสุขในการมารับบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546 อ้างถึงใน ขนิษฐา เสมอภักษ์, 2551, หน้า 18) ได้กล่าวว่าการบริการนั้นเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่จะให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่จะสามารถอำนวยความสะดวก และทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบ มีความสุข และได้นำความว่า “บริการ” มาแปลเป็นภาษาอังกฤษว่า “Service” แล้วให้ความหมายไว้ดังนี้

S คือแนวคิดรวบยอดในการบริการ (Service concept) และสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) ให้กับลูกค้าผู้มาติดต่อ หรือมาขอใช้บริการและรับบริการ

E คือความกระตือรือร้น (Enthusiasm) หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้น ไม่ว่าจะอยู่งานบริการส่วนใดก็ตามด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสและต้องมีความสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้ทุกเวลา

R (Rapidness) ความรวดเร็วในการบริการ (Readiness) ความพร้อมในการบริการ ซึ่งผู้ให้บริการต้องมีความพร้อมในการให้บริการและบริการด้วยความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา

V คุณค่าในการให้บริการ (Values) การให้บริการต้องสามารถทำทุกวิถีทางให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าไม่ผิดหวังในการมารับบริการ

I การสร้างความประทับใจในการบริการ (Impressive) สนใจในบริการ (Interesting) บริการสามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการทุกระดับ และผู้ให้บริการมีความสนใจในผู้รับบริการด้วยความจริงใจ

C คือความสะอาด (Cleanliness) ความถูกต้อง (Correctiveness) และความมีไมตรีจิต (Courtesy)

E คือความอดทนอดกลั้น (Endurance) และรู้จักการควบคุมอารมณ์ (Emotional control) ไม่โต้ตอบหรือชวนลูกค้าทะเลาะ

S คือความจริงใจ (Sincerity) และรู้จักการยิ้มแย้มแจ่มใส (Smiling)

วาง (Wang, 1986) ได้พิจารณาการให้บริการว่าเป็นการเคลื่อนย้ายที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปอีกจุดหนึ่งเพื่อเป็นไปตามที่ต้องการ ด้วยสาเหตุนี้ทำให้เขามองว่าการบริการมีปัจจัยที่สำคัญคือ

1. ตัวบริการ (Service)
2. แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources)
3. ช่องทางการให้บริการ (Channels)
4. ผู้รับบริการ (Client group)

เวเบอร์ (Weber, 1966) ชาวเยอรมัน ผู้ที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นนักวิชการที่สำคัญอธิบายไว้ว่า การปราศจากอคติไม่เห็นแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่อาศัยความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบใคร ถือว่าเป็นการให้บริการที่มีประโยชน์ต่อประชาชนผู้มารับบริการ และเป็นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ เป็นการให้บริการที่ทำให้ผู้รับบริการทุกคนได้รับการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์เดียวกัน เกิดความเท่าเทียมกัน

ดังที่ได้กล่าวมาข้างต้นแล้ว พอสรุปได้ว่าการบริการ หมายถึงการดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างดีเยี่ยม เป็นเลิศ โดยยึดหลักว่าต้อง สะดวก สะอาด รวดเร็ว ยุติธรรม และถูกต้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด อันนำมาซึ่งความประทับใจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

หลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการ

ประมวลจริยธรรม ข้าราชการฝ่ายอัยการและบุคลากรของสำนักงานอัยการสูงสุด ได้กำหนดให้ข้าราชการฝ่ายอัยการ ของสำนักงานอัยการสูงสุด ต้องมีจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. ต้องยึดมั่นในจริยธรรม และคุณธรรม
2. อำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชนด้วยความเที่ยงธรรม เสมอภาค
3. ยึดมั่นในการปกครองระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข
4. มีจิตสำนึกที่ดี มีความซื่อสัตย์สุจริต มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ รักษาผลประโยชน์ของรัฐ และคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน
5. ให้บริการแก่ประชาชนและผู้มาติดต่อราชการให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว มีอัธยาศัยที่ดีในการให้บริการ และให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ

6. ข้าราชการฝ่ายอัยการ ต้องให้ข้อมูลข่าวสาร รายละเอียด คำแนะนำ แก่ประชาชนและผู้มาติดต่อราชการอย่างถูกต้องครบถ้วน และต้องไม่บิดเบือนจากข้อเท็จจริง ทั้งนี้ให้เป็นไปตามที่กฎหมายได้บัญญัติไว้

7. ข้าราชการฝ่ายอัยการ ต้องไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน และต้องยึดถือผลประโยชน์ของประเทศชาติ มาก่อนผลประโยชน์ส่วนตน

8. รักษามาตรฐาน มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้

9. ต้องยึดมั่นในหลักจรรยาวิชาชีพขององค์กร

10. ต้องไม่รับสินบน หรือผลประโยชน์อื่นที่ไม่ควรได้ อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ และต้องให้บุคคลในครอบครัวต้องปฏิบัติเช่นเดียวกันด้วย

11. ต้องไม่ยินยอมให้ผู้อื่นใช้ตำแหน่งหน้าที่ตนเองไปแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ และต้องไม่ยินยอมให้บุคคลในครอบครัวมาก้าวก่ายการปฏิบัติหน้าที่งานของตนเองหรือคนอื่น

12. จะต้องเก็บรักษาความลับของทางราชการ และไม่เปิดเผยความลับให้แก่บุคคลอื่นที่ไม่ได้มีหน้าที่ตามกฎหมายในการที่จะได้รู้ความลับนั้น

ข้าราชการฝ่ายอัยการ ได้แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1. ข้าราชการอัยการ
2. ข้าราชการธุรการ

ซึ่งจริยธรรมของข้าราชการอัยการ มีดังนี้

1 . ต้องรักษาไว้ซึ่งอุดมการณ์แห่งวิชาชีพและจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการและบุคลากรของสำนักงานอัยการสูงสุดอย่างเคร่งครัดห้ามทำการใด ๆ ซึ่งอาจนำความเสื่อมเสียต่อเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพ

2. ต้องไม่กระทำกิจการใด หรือประกอบอาชีพที่เป็นการกระทบกระเทือนมีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ หรือทำให้เสื่อมเสียเกียรติศักดิ์ต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

จริยธรรมข้าราชการธุรการ มีดังนี้

3. ต้องรักษาไว้ซึ่งอุดมการณ์แห่งวิชาชีพและจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการและบุคลากรของสำนักงานอัยการสูงสุดอย่างเคร่งครัดห้ามทำการใด ๆ ซึ่งอาจนำความเสื่อมเสียต่อเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพ

4. ต้องไม่ประมาทเลินเล่อในหน้าที่ราชการ

5. ต้องมีความสุภาพเรียบร้อย ต้องช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงานระหว่างข้าราชการด้วยกัน และผู้ร่วมปฏิบัติงาน รักษาความสามัคคี

6. ต้องวางตัวเป็นกลางละเว้นการกระทำ ที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายในการปฏิบัติหน้าที่ ทั้งในทางตรงและทางอ้อม

7. ต้องอุทิศเวลาให้แก่ราชการห้ามมิให้ละทิ้งการปฏิบัติหน้าที่ราชการ

8. ต้องส่งเสริมสนับสนุนงานของข้าราชการอัยการ ให้ดำเนินไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ให้ความร่วมมือในการพัฒนาปรับปรุงระบบงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติภารกิจสำเร็จลุล่วงได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดผลสัมฤทธิ์ของงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อารี ลือกลาง (2555) ศึกษาระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากรกองประปา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา โดยการศึกษากำหนดตัวแปรต้นเป็นข้อมูลทั่วไป คือ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ฯลฯ และกำหนดตัวแปรตาม คือ 1. ความพึงพอใจในการให้บริการ ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม 2. ความคาดหวังในการให้บริการ ประกอบด้วย ความคาดหวังด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการให้การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือมฯ อยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับที่ดีมาก และความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความคาดหวัง ของผู้ที่มารับบริการ ในส่วนของด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ ต้องการให้มีการจัดบัตรคิวตามลำดับก่อนหลัง และมีการแบ่งงานหน้าที่การให้บริการอย่างชัดเจน ประกอบกับจัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคำแนะนำเกี่ยวกับการกรอกข้อมูลแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ ความคาดหวังในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่นั้น ผู้รับบริการ ต้องการความสะดวก รวดเร็วในการตอบคำถามข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และจัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ กับผังผู้รับผิดชอบงาน

สุกัญญา มีแก้ว (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อนำมาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จากผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวม ซึ่งประกอบด้วยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และในส่วนของขั้นตอนในการให้บริการนั้น ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับ

จากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/ สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย การศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทการใช้บริการ ต่างกันทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในส่วนของ ตำบลที่ใช้บริการและระดับการศึกษานั้น พบว่าอยู่ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

ธงชัย ศิริโสภาพงษ์ (2554) ศึกษาภาพลักษณ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาม่วงสามสิบพบว่าโดยภาพรวมส่วนใหญ่ผู้มารับบริการมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ในระดับดี ซึ่งประกอบด้วย ด้านอาคารสถานที่ ด้านความโปร่งใส ด้านความเสมอภาคในการเข้าถึงการบริการ ด้านพฤติกรรมบริการ และด้านการให้ข้อมูล ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ที่มารับบริการ กับคุณลักษณะด้านการมารับบริการต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ผู้มารับบริการที่มีคุณลักษณะด้านเพศที่แตกกันกัน มีความคิดเห็นต่อด้าน อาคาร สถานที่ ในการให้บริการ และพฤติกรรมการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับผู้มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ในด้านการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ในด้านการให้บริการ ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้มารับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ที่มีความแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ด้านความเสมอภาคในการเข้าถึงบริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้มารับบริการที่มีคุณลักษณะเกี่ยวกับจำนวนครั้งที่มารับบริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ ด้านการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (6) ผู้มารับบริการที่มีคุณลักษณะด้านระดับความรู้เกี่ยวกับสำนักงานที่ดินฯ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณด้านความโปร่งใส และความเสมอภาคในการเข้าถึงบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และนอกจากนี้ยังได้พบว่า ผู้มารับบริการที่มีคุณลักษณะด้านประเภทของกิจกรรมที่มารับบริการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ด้านต่าง ๆ ของสำนักงานที่ดินฯ ไม่แตกต่างกัน

อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรม จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ

หลักสาราณียธรรม ตามปัจจัยส่วนบุคคล สรุปได้ว่า ด้านอายุ ระดับการศึกษา ด้านอาชีพ ด้านรายได้ มีผลทำให้ความพึงพอใจในการมารับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5, 0.5, 0.1, 0.1 ตามลำดับ

ชนะดาวีระพันธ์ (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตาบลบ้านเก่าอำเภอพานทองจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าไม่แตกต่างกัน ส่วนผลสรุปความพึงพอใจในด้านการให้บริการของผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาคนั้นมีระดับความพึงพอใจรองลงมา และในด้านการให้บริการที่ตรงเวลานั้น คือด้านที่ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า คือ ประชาชนและผู้มาติดต่อราชการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี ในช่วงเวลา 3 เดือน โดยมีผู้มารับบริการทั้งหมดจำนวนประมาณ 1,080 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่างและขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง

การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างและได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรโดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% ดังสูตรของ Yamane (1967) ดังนี้

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ

$$n = \frac{1,080}{1+ 1,080(0.05)^2}$$

n = 291.891 ปัดทศนิยมแล้วเท่ากับ 292

ขนาดของตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 292 ตัวอย่าง และเพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามอย่างไม่สมบูรณ์ จึงได้ทำแบบสอบถามทั้งสิ้น 312 ชุด

ขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่าง

1. วิธีการสุ่มตัวอย่างเลือกกลุ่มตัวอย่างประชาชนและผู้มาติดต่อราชการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี

2. วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) โดยแจกแจงตามขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 312 ตัวอย่าง โดยใช้สูตรดังนี้

ตารางที่ 3-1 แสดงจำนวนประชาชนและผู้มาติดต่อราชการที่มาใช้บริการ

ประเภทคดี	จำนวนประชาชนและผู้ติดต่อราชการ(คน)	การเก็บตัวอย่าง (คน)
อาญา	1050	1,050(312/1,080) = 303
แพ่ง	30	30(312/1,080) = 9
รวมพนักงานทั้งหมด	1,080	312

3. วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience) ซึ่งเป็น Non-probability โดยใช้แบบสอบถามตามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ จึงออกเก็บข้อมูลตามกลุ่มผู้ประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ ณ สำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล โดยมีผู้วิจัยและทีมเก็บแบบสอบถามอีกจำนวน 2 คน ที่ถูกคัดเลือกในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมต่าง ๆ ให้แก่ทีมเก็บแบบสอบถาม เช่น เทคนิคในการสัมภาษณ์และกระบวนการต่าง ๆ ที่ใช้ในการเก็บข้อมูลก่อนที่จะเริ่มมีการเก็บข้อมูลจริง

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาจากตำรา เอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัยและสร้างเครื่องมือวิจัย ให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามที่ร่างได้ ทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item-object congruence: IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาค่า IOC คือ ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5-1.0 ถือว่าเหมาะสมสามารถนำไปใช้ได้ แต่สำหรับข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 จะมีการพิจารณา

ปรับปรุงหรือตัดออก (Rovinelli&Hambleton, 1977) และขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาในการแก้ไขปรับปรุง เพื่อให้แบบสอบถามมีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์ของการการวิจัย

4. นำแบบสอบถามที่แก้ไขตามคำแนะนำมาดำเนินการทดสอบ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

5. นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ ทดสอบความความเชื่อมั่น (Reliability Analysis)

6. ปรับปรุงรูปแบบสอบถามอีกครั้ง แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อแก้ไขปรับปรุงเพิ่มเติมเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีประสิทธิภาพ

7. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะของแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่มีคำถามชนิดปลายปิด โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ , อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพ, รายได้โดยเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด มาตรานามบัญญัติ (Nominal scale) และเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์ ได้แก่ ภาพลักษณ์ด้านองค์กรณ์ ภาพลักษณ์ด้านเจ้าหน้าที่ ของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี ลักษณะคำถามจะเป็นแบบ Likert's Scale มี 5 ระดับ ใช้ระดับในการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามรูปแบบของ Likert's scale

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวัง ได้แก่ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวกเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามรูปแบบของ Likert's scale

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ ได้แก่ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวกเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามรูปแบบของ Likert's scale

แบบสอบถามส่วนที่ 2-3 มีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

วิธีการแปลผลแบบสอบถามส่วนนี้ได้ใช้ค่าเฉลี่ย ตามเกณฑ์คะแนนดังนี้

ระดับคะแนน		ความหมาย
ระดับ 5	ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00	..... อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด
ระดับ 4	ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50	..... อยู่ในเกณฑ์ มาก
ระดับ 3	ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50	..... อยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง
ระดับ 2	ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50	..... อยู่ในเกณฑ์ น้อย
ระดับ 1	ค่าเฉลี่ย 1.00 -1.50	..... อยู่ในเกณฑ์ น้อยที่สุด

ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

$$IOC = \frac{\Sigma R}{N}$$

ในการศึกษาครั้งนี้ได้มีการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1 . ความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน พิจารณาและตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Object Congruence: IOC) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปสอบถามในการเก็บข้อมูลจริง (Rovinelli&Hambleton, 1977)

IOC หมายถึงความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์มีค่าอยู่ระหว่าง1 ถึง -1 ข้อคำถามที่มีความตรงตามเนื้อหาจะมีค่า IOC เข้าใกล้ 1.00 ถ้าข้อใดมีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรจะปรับปรุงข้อคำถามใหม่ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัดสามารถคำนวณได้จากสูตร

ΣR หมายถึงผลรวมของคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญทุกคน

n หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ค่าคะแนน 1 หมายถึง ข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

0 หมายถึง ข้อคำถามที่ไม่แน่ใจว่ามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

-1 หมายถึง ข้อคำถามที่ไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

2. ความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบ (Try-out) จำนวน 30 ชุดกับกลุ่มประชากรที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS PC Windows ในการหาความเชื่อมั่นโดยหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach’s Alpha โดยใช้เกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ที่ 0.7 (Nunnally, 1978)

การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ผล

หลังจากรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบดูความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสเพื่อประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS for Window

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ซึ่งมีลำดับขั้นการวิเคราะห์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพหลัก, รายได้,

2. ของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ และค่าร้อยละ

3. วิเคราะห์ภาพลักษณ์ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อองค์กรและเจ้าหน้าที่สำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ และค่าร้อยละ

4. วิเคราะห์ความคาดหวัง ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก ของกลุ่มตัวอย่างใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ และค่าร้อยละ

4. สถิติอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 เป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ Independent Sample t-test และการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95 % โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง

สมมติฐานที่ 2 เป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ Paired Sample t-test

บทที่ 4
ผลการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี ” โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ วิเคราะห์ตามสมมติฐานของการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ทำการวิจัยได้กำหนดการวิเคราะห์ข้อมูล จากแบบสอบถามที่ได้แจกกลุ่มเป้าหมายจำนวน 312 ชุด และการนำเสนอไปในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย โดยผู้วิจัยได้แบ่งลำดับผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพ, รายได้ โดยวิเคราะห์จากค่าความถี่และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์ ได้แก่ ภาพลักษณ์ด้านองค์กร ภาพลักษณ์ด้านเจ้าหน้าที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี โดยวิเคราะห์จากค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวัง ได้แก่ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวกโดยวิเคราะห์จากค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ ได้แก่ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก โดยวิเคราะห์จากค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 6 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\overline{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย

S.D. แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

n แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

t แทน ค่าสถิติในการแจกแจงแบบที (t-distribution)

F แทน ค่าสถิติในการแจกแจงแบบเอฟ (F- distribution)

SS แทน ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนแต่ละตัวยกกำลังสอง

df แทน ชั้นของความเป็นอิสระ (degree of freedom)

MS แทน ค่าความแปรปรวน

P แทน ค่าความน่าจะเป็น

* แทน ค่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = 312)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	163	52.2
หญิง	149	47.8
รวม	312	100.0
อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	11	3.5
21 – 40 ปี	138	44.2
41 – 60 ปี	146	46.8
60 ปี ขึ้นไป	17	5.4
รวม	312	100.0
ระดับการศึกษา		
ไม่ได้ศึกษา/ ประถมศึกษา	31	9.9
มัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย/ หรือเทียบเท่า	89	28.5
ปริญญาตรี	174	55.8
สูงกว่าปริญญาตรี	18	5.8
รวม	312	100.0

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ	111	35.6
พนักงานราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	60	19.2
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	29	9.3
พนักงานบริษัทเอกชน	28	9.0
รับจ้าง	84	26.9
รวม	312	100.0
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	73	23.4
15,001 – 25,000 บาท	137	43.9
25,001 – 35,000 บาท	81	26.0
มากกว่า 35,000 บาท ขึ้นไป	21	6.7
รวม	312	100.0

จากตารางที่ 4 -1 พบว่า จำนวนและค่าร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 312 คน สามารถอธิบายได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.2 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 47.8 ตามลำดับ

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 41 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.8 รองลงมามีช่วงอายุ 21 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.2 อายุ 60 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5.4 และอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.5 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55.8 รองลงมามีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 28.5 ไม่ได้รับการศึกษาหรือระดับชั้นประถมศึกษาคิดเป็นร้อยละ 9.9 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 5.8

อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการหรือพนักงานของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 35.6 รองลงมามีอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 26.9 อาชีพพนักงานราชการหรือรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 19.2 อาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 9.3 และอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 9.0 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 43.9 รองลงมามีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.0 รายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 คิดเป็นร้อยละ 23.4 และรายได้มากกว่า 35,000 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 6.7 ตามลำดับ

โดยสรุปผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 41 – 60 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพข้าราชการหรือพนักงานของรัฐ และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 25,000 บาท

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์

ในการแปลความหมายการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี จะแปลความหมาย โดยใช้หลักเกณฑ์แต่ละช่วงคะแนนเท่ากันดังนี้

ระดับ 5 ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ภาพลักษณ์อยู่ในระดับดีมากที่สุด

ระดับ 4 ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ภาพลักษณ์อยู่ในระดับมาก

ระดับ 3 ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ภาพลักษณ์อยู่ในระดับปานกลาง

ระดับ 2 ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ภาพลักษณ์อยู่ในระดับน้อย

ระดับ 1 ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ภาพลักษณ์อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 4-2ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี

n = 312) (

	ภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี และในมุมมองของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1	เป็นหน่วยงานที่มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริตไม่เรียกรับสินบนหรือผลประโยชน์อื่นใดที่ไม่ควรได้	4.09	.830	มาก	5
2	ยึดหลักความถูกต้อง เป็นธรรม และถูกกฎหมาย	4.18	.730	มาก	1
3	เปิดเผยข้อมูลที่สามารถเปิดเผยได้ให้ประชาชนรับทราบ	4.05	.810	มาก	7
4	การวางตัวเป็นกลาง	4.12	.840	มาก	3
5	รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ และตรวจสอบได้	4.14	.872	มาก	2

ตารางที่ 4-2 (ต่อ)

	ภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี และในมุมมองของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
6	ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีอัธยาศัย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.09	.805	มาก	5
7	ยึดมั่นในจริยธรรม และคุณธรรม	4.11	.858	มาก	4
	อำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชนด้วยความเที่ยงธรรม เสมอภาค	4.08	.875	มาก	6
	เฉลี่ย	**4.11**	**.714**	**มาก**	

จากตารางที่ 4-2 พบว่า ภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี ได้แก่ ภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรีและในมุมมองของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.11)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี ได้แก่ ภาพลักษณ์ด้านองค์กร ภาพลักษณ์ด้านเจ้าหน้าที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี อันดับแรกคือ ยึดหลักความถูกต้อง เป็นธรรม และถูกกฎหมาย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.18) รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ และตรวจสอบได้มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.14) การวางตัวเป็นกลางมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.12) ยึดมั่นในจริยธรรมและคุณธรรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.11) เป็นหน่วยงานที่มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริตไม่เรียกรับสินบนหรือผลประโยชน์อื่นใดที่ไม่ควรได้ และให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีอัธยาศัย ไม่เลือกปฏิบัติ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.09) อำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชนด้วยความเที่ยงธรรม เสมอภาคมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.08) เปิดเผยข้อมูลที่สามารถเปิดเผยได้ให้ประชาชนรับทราบมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.05) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวัง

ในการแปลความหมายการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวัง ได้แก่กระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรีจะแปลความหมาย โดยใช้หลักเกณฑ์แต่ละช่วงคะแนนเท่ากันดังนี้

ระดับ 5 ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมาก

ระดับ 3 ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

ระดับ 2 ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อย

ระดับ 1 ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 4-3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี และในมุมมองของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ โดยภาพรวมและรายด้าน

(n = 312)

	ความคาดหวังของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี และในมุมมองของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1	ด้านกระบวนการให้บริการ	4.31	.608	มากที่สุด	1
2	ด้านเจ้าหน้าที่/ พนักงานผู้ให้บริการ	4.21	.572	มากที่สุด	2
3	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.31	.692	มากที่สุด	1
	เฉลี่ย	**4.28**	**.550**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 4-3พบว่าความคาดหวังของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี และในมุมมองของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.28)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคาดหวังของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี และในมุมมองของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.31) และด้านเจ้าหน้าที่/ พนักงานผู้ให้บริการมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.21) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี และในมุมมองของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการด้านกระบวนการให้บริการ

(n = 312)

	ด้านกระบวนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1	การจัดบัตรคิวให้แก่ผู้รับบริการ	4.35	.674	มากที่สุด	2
2	ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	4.26	.640	มากที่สุด	3
3	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.17	.757	มาก	4
4	ความทันสมัยในการให้บริการ	4.47	.721	มากที่สุด	1
	เฉลี่ย	**4.31**	**.608**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 4-4 พบว่าความคาดหวังของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี และในมุมมองของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ ด้านกระบวนการให้บริการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.31)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคาดหวังของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี และในมุมมองของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ ด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ประเด็น เรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ความทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.47) รองลงมาคือการจัดบัตรคิวให้แก่ผู้รับบริการ ($\bar{X}$ = 4.35) และขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X}$ = 4.26) และมีรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากอีก 1 ประเด็น คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X}$ = 4.17) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี และในมุมมองของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการด้านเจ้าหน้าที่/พนักงานผู้ให้บริการ

(n = 312)

	ด้านเจ้าหน้าที่/ พนักงานผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1	มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เรียกรับสินบน หรือผลประโยชน์อื่นใดที่ไม่ควรได้สำหรับตนเองหรือผู้อื่น	4.14	.748	มาก	6
2	มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี	4.32	.600	มากที่สุด	1

ตารางที่ 4-2 (ต่อ)

	ด้านเจ้าหน้าที่/ พนักงานผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
3	ข้อแนะนำ/ คำปรึกษาในปัญหากฎหมายที่ได้รับสามารถนำไปแก้ปัญหาของท่านได้	4.26	.600	มากที่สุด	3
4	ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	4.13	.721	มาก	7
5	มีความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ	4.21	.736	มากที่สุด	4
6	ให้คำแนะนำหรืออธิบายได้ตรงประเด็นที่ต้องการ	4.31	.613	มากที่สุด	2
7	ให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี	4.11	.792	มาก	8
8	มีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง	4.16	.664	มาก	5
	เฉลี่ย	**4.21**	**.572**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 4-5 พบว่า ความคาดหวังของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี และในมุมมองของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ ด้านเจ้าหน้าที่/ พนักงานผู้ให้บริการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.21)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคาดหวังของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี และในมุมมองของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ ด้านเจ้าหน้าที่/ พนักงานผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ประเด็น เรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี ($\bar{X}$ = 4.32) รองลงมาคือ ให้คำแนะนำหรืออธิบายได้ตรงประเด็นที่ต้องการ ($\bar{X}$ = 4.31) ข้อแนะนำ/ คำปรึกษาในปัญหากฎหมายที่ได้รับสามารถนำไปแก้ปัญหาของท่านได้ ($\bar{X}$ = 4.26) และมีความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.21) และมีรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากอีก 4 ประเด็น เรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้มีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง ($\bar{X}$ = 4.16) รองลงมาคือ มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เรียกรับสินบน หรือผลประโยชน์อื่นใดที่ไม่ควรได้สำหรับตนเองหรือผู้อื่น ($\bar{X}$ = 4.14) ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X}$ = 4.13) และให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี ($\bar{X}$ = 4.11) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี และในมุมมองของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

(n = 312)

	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1	สถานที่มีความสะอาด เรียบร้อย	4.35	.710	มากที่สุด	1
2	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม และจัดให้มีที่นั่งรอรับบริการที่เพียงพอ	4.27	.737	มากที่สุด	2
	เฉลี่ย	**4.31**	**.692**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 4-6 พบว่า ความคาดหวังของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี และในมุมมองของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.31)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคาดหวังของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี และในมุมมองของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 2 ประเด็น เรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย ($\bar{X}$ = 4.35) และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม และจัดให้มีที่นั่งรอรับบริการที่เพียงพอต้องการ ($\bar{X}$ = 4.27) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ในการแปลความหมายการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ ได้แก่กระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรีจะแปลความหมาย โดยใช้หลักเกณฑ์แต่ละช่วงคะแนนเท่ากันดังนี้

ระดับ 5 ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมาก

ระดับ 3 ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

ระดับ 2 ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อย

ระดับ 1 ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี และในมุมมองของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ โดยรวมและรายด้าน

(n = 312)

	ความพึงพอใจของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี และในมุมมองของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1	ด้านกระบวนการให้บริการ	3.77	.658	มาก	3
2	ด้านเจ้าหน้าที่/ พนักงานผู้ให้บริการ	4.09	.654	มาก	1
3	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	3.46	.471	มาก	2
	เฉลี่ย	**3.91**	**.559**	**มาก**	

จากตารางที่ 4-7 พบว่า ความพึงพอใจของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี และในมุมมองของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.91)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี และในมุมมองของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ อยู่ในระดับมากทั้ง 3 ประเด็น เรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่/ พนักงานผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.09) รองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 3.77) และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ($\bar{X}$ = 3.46) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี และในมุมมองของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการด้านกระบวนการให้บริการ

(n = 312)

	ด้านกระบวนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1	การจัดบัตรคิวให้แก่ผู้รับบริการ	3.48	.871	มาก	4
2	ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	3.96	.730	มาก	2
3	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.01	.829	มาก	1
4	ความทันสมัยในการให้บริการ	3.63	.800	มาก	3
	เฉลี่ย	**3.77**	**.658**	**มาก**	

จากตารางที่ 4-8 พบว่า ความพึงพอใจของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี และในมุมมองของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ ด้านกระบวนการให้บริการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.77)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี และในมุมมองของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมากทั้ง 4 ประเด็น เรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ($\overline{X}$ = 4.01) รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ($\overline{X}$ = 3.96) ความทันสมัยในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.63) และการจัดบัตรคิวให้แก่ผู้รับบริการ ($\overline{X}$ = 3.48) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี และในมุมมองของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ ด้านเจ้าหน้าที่/พนักงานผู้ให้บริการ

(n = 312)

	ด้านเจ้าหน้าที่/พนักงานผู้ให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1	มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เรียกรับสินบนหรือผลประโยชน์อื่นใดที่ไม่ควรได้สำหรับตนเองหรือผู้อื่น	4.17	.793	มาก	2
2	มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี	4.14	.804	มาก	3
3	ข้อแนะนำ/ คำปรึกษาในปัญหากฎหมายที่ได้รับสามารถนำไปแก้ปัญหาของท่านได้	4.03	.754	มาก	5
4	ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	4.00	.771	มาก	6
5	มีความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ	4.12	.818	มาก	4
6	ให้คำแนะนำหรืออธิบายได้ตรงประเด็นที่ต้องการ	4.03	.781	มาก	5
7	ให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี	4.28	.834	มาก	1
8	มีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง	3.99	.786	มาก	7
	เฉลี่ย	**4.09**	**.654**	**มาก**	

จากตารางที่ 4-9 พบว่า ความพึงพอใจของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี และในมุมมองของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ ด้านเจ้าหน้าที่/ พนักงานผู้ให้บริการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.09)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี และในมุมมองของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ ด้านเจ้าหน้าที่/ พนักงานผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากทั้ง 8 ประเด็น เรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี ($\overline{X}$ = 4.28) รองลงมาคือ มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เรียกรับสินบน หรือผลประโยชน์อื่นใดที่ไม่ควรได้สำหรับตนเองหรือผู้อื่น ($\overline{X}$ = 4.17) มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี ($\overline{X}$ = 4.14) มีความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.12) ข้อแนะนำ/ คำปรึกษาในปัญหากฎหมายที่ได้รับสามารถนำไปแก้ปัญหาของท่านได้ ($\overline{X}$ = 4.03) ให้คำแนะนำหรืออธิบายได้ตรงประเด็นที่ต้องการ ($\overline{X}$ = 4.03) ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ($\overline{X}$ = 4.00) และมีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง ($\overline{X}$ = 3.99) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี และในมุมมองของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

(n = 312)

	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1	สถานที่มีความสะอาด เรียบร้อย	3.71	.639	มาก	1
2	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม และจัดให้มีที่นั่งรอรับบริการที่เพียงพอ	3.22	.609	ปานกลาง	2
	เฉลี่ย	**3.46**	**.471**	**มาก**	

จากตารางที่ 4-10 พบว่า ความพึงพอใจของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรีและในมุมมองของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.46)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรีและในมุมมองของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ อยู่ในระดับมากทั้ง 2 ประเด็น เรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ สถานที่มีความสะอาด เรียบร้อย ($\overline{X}$ = 3.71) และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม และจัดให้มีที่นั่งรอรับบริการที่เพียงพอต้องการ ($\overline{X}$ = 3.22) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มาติดต่องานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์ เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสบริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรีกับความคาดหวังแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์ เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสบริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสบริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการแตกต่างกัน

H_0: ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสบริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการไม่แตกต่างกัน

H_1: ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสบริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-11 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสบริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการแตกต่างกัน จำแนกตามเพศ

ภาพลักษณ์ เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสบริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการ	**เพศชาย**			**เพศหญิง**			**t**	**Sig.**
	$\bar{X}$	**S.D.**	**ระดับ**	**$\bar{X}$**	**S.D.**	**ระดับ**		
ภาพลักษณ์	4.14	.717	มาก	4.07	.710	มาก	.952	.870
ค่าเฉลี่ย	**4.14**	**.717**	**มาก**	**4.07**	**.710**	**มาก**	**.952**	**.870**

*P<.05

จากตารางที่ 4-11 พบว่าผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์ เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสบริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการแตกต่างกันจำแนกตาม เพศ พบว่าค่า Sig. มากกว่า

0.05 สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์ เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสบริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสบริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการแตกต่างกัน

H_0: ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสบริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการไม่แตกต่างกัน

H_1: ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสบริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-12 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสบริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการจำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	4.23	.215	1.220	0.303
21 – 40 ปี	4.03	.655		
41 – 60 ปี	4.15	.728		
60 ปีขึ้นไป	3.28	1.041		
เฉลี่ย	**4.11**	**.714**		

*P < .05

จากตารางที่ 4-1 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One-WayAnova ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่าค่า Sig. มากกว่า 0.05 สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์ เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสบริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์ เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสบริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการแตกต่างกัน

H_0: ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์ เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสบริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการไม่แตกต่างกัน

H_1: ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์ เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสบริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-13 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสบริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการ จำแนกตามระดับการศึกษา

อาชีพ	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig
ไม่ได้ศึกษา/ ประถมศึกษา	4.13	.215	6.150	0.000*
มัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย/ เทียบเท่า	4.10	.655		
ปริญญาตรี	4.18	.728		
สูงกว่าปริญญาตรี	3.44	1.041		
เฉลี่ย	**4.11**	**.714**		

*P < .05

จากตารางที่ 4-1 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One-WayAnova ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่าค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 สามารถปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์ เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสบริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4-14 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่อง ภาพลักษณ์ เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสบริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการด้วยวิธีการ LSD จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา			
	ไม่ได้ศึกษา/ ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย/ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ไม่ได้ศึกษา/ ประถมศึกษา				
Sig				
มัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย/ เทียบเท่า				
Sig				
ปริญญาตรี				
Sig				
สูงกว่าปริญญาตรี	-.692*	-.664*	-.740*	
Sig	(0.001)	(0.000)	(0.000)	

จากตารางที่ 4-1 4 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์ เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสบริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการด้วยวิธีการ LSD จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์ เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสบริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 คู่ คือ

ประชาชนที่ มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์ เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสบริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการ น้อยกว่าประชาชนที่ไม่ได้ศึกษาหรือระดับชั้นประถมศึกษา ประชาชนที่ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย/ เทียบเท่าและปริญญาตรี

สมมติฐานที่ 1.4 ประชาชนที่มี อาชีพ ต่างกันมี ความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสบริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการแตกต่างกัน

H_0: ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์ เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสบริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการ**ไม่**แตกต่างกัน

H_1: ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสบริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-15 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสบริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig
ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ	3.96	.874	5.145	0.001*
พนักงานราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.94	.949		
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	4.38	.329		
พนักงานบริษัทเอกชน	4.37	.290		
รับจ้าง	4.25	.270		
เฉลี่ย	**4.11**	**.714**		

*P < .05

จากตารางที่ 4-15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One-WayAnova ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่าค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์ เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสบริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4-16 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์ เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสบริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการด้วยวิธีการ LSD จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	อาชีพ				
	ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ	พนักงานราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	พนักงานบริษัทเอกชน	รับจ้าง
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ					
Sig					
พนักงานราชการ/ รัฐวิสาหกิจ					
Sig					
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	-.426*	-.444*			
Sig	(0.004)	(0.005)			
พนักงานบริษัทเอกชน	-.413*	-.431*			
Sig	(0.005)	(0.007)			
รับจ้าง	-.288*	-.306*			
Sig	(0.004)	(0.010)			

*P < .05

จากตารางที่ 4-16 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์ เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสบริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการด้วยวิธีการ LSD จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์ เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสบริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 6 คู่ คือ

ประชาชนที่มี อาชีพข้าราชการหรือพนักงานของรัฐมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์ เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสบริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการ น้อยกว่าประชาชนที่มีอาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพรับจ้าง

ประชาชนที่มีอาชีพพนักงานราชการ/ รัฐวิสาหกิจมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสบริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการ น้อยกว่าประชาชนที่มีอาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพรับจ้าง

สมมติฐานที่ 1.5 ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์ เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสบริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการแตกต่างกัน

H_0: ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์ เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสบริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการไม่แตกต่างกัน

H_1: ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสบริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-17 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสบริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	3.81	.809	10.257	0.000*
15001 – 25000 บาท	4.12	.710		
25001 – 35000 บาท	4.41	.518		
มากกว่า 35000 บาทขึ้นไป	3.95	.590		
เฉลี่ย	**4.11**	**.714**		

*P < .05

จากตารางที่ 4-1 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One-WayAnova ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่าค่า Sig. มากกว่า 0.05 สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์ เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสบริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4-18 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่อง ภาพลักษณ์ เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสบริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการด้วยวิธีการ LSD จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	รายได้ต่อเดือน			
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	15,001 – 25,000 บาท	25,001 – 35,000 บาท	มากกว่า 35,000 บาท ขึ้นไป
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท				
Sig				
15,001 – 25,000 บาท	.-.311*			
Sig	(0.002)			
25,001 – 35,000 บาท	-.599*	-.288*		
Sig	(0.000)	(0.003)		
มากกว่า 35,000 บาท ขึ้นไป			.459*	
Sig			(0.006)	

*P < .05

จากตารางที่ 4-18 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์ เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสบริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการด้วยวิธีการ LSD จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์ เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสบริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 4 คู่ คือ

ประชาชนที่มี รายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาทมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์ เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสบริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการ น้อยกว่าประชาชนที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท และ25,001 – 35,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาทมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์ เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสบริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการ น้อยกว่าประชาชนที่มีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้มากกว่า 35,000 บาท ขึ้นไปมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสบริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการ น้อยกว่าประชาชนที่มีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท

สมมติฐานที่ 2 เปรียบเทียบความคาดหวัง และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 4-19 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง กับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี ในภาพรวม และในรายด้าน

	รายด้าน	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ			t	Sig.
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ		
1	ด้านกระบวนการให้บริการ	4.31	.608	มากที่สุด	3.77	.658	มาก	13.807	.000*
2	ด้านเจ้าหน้าที่/พนักงานผู้ให้บริการ	4.21	.572	มากที่สุด	3.96	.654	มาก	2.603	.010*
3	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.31	.692	มากที่สุด	3.46	.471	ปานกลาง	19.192	.000*
	ค่าเฉลี่ย	**4.28**	**.550**	**มากที่สุด**	**3.91**	**.558**	**มาก**	**10.389**	**.000***

*P < .05

จากตารางที่ 4-19 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Paired Samples t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับเปรียบเทียบความคาดหวัง และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี ในภาพรวมพบว่าค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งประชาชนมีระดับความคาดหวัง ($\bar{X}$ = 4.28) ต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรีมากกว่าระดับความพึงพอใจ ($\bar{X}$ = 3.91)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน 1. ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่ามีความคาดหวังและความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความคาดหวัง ($\bar{X}$ = 4.31) มากกว่าระดับความพึงพอใจ ($\bar{X}$ = 3.77) 2. ด้านเจ้าหน้าที่/พนักงานผู้ให้บริการ พบว่ามีความคาดหวังและความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความคาดหวัง ($\bar{X}$ = 4.21) มากกว่าระดับความพึงพอใจ ($\bar{X}$ = 3.96) และ 3.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการ

บริการ พบว่ามีความคาดหวังและความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความคาดหวัง ($\bar{X}$ = 4.31 มากกว่าระดับความพึงพอใจ ($\bar{X}$ = 3.46)

ตารางที่ 4-20 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง กับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี ด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ			t	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ		
1 การจัดคิวให้แก่ผู้รับบริการ	4.35	.674	มากที่สุด	3.48	.871	มาก	16.708	.000*
2 ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	4.26	.640	มากที่สุด	3.96	.730	มาก	6.356	.000*
3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.17	.757	มาก	4.01	.829	มาก	2.959	.003*
4 ความทันสมัยในการให้บริการ	4.47	.721	มากที่สุด	3.63	.800	มาก	15.204	.000*
ค่าเฉลี่ย	**4.31**	**.608**	**มากที่สุด**	**3.77**	**.658**	**มาก**	**13.807**	**.000***

*P < .05

จากตารางที่ 4-20 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Paired Samples t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี ด้านกระบวนการให้บริการพบว่า ค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ความคาดหวังกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี ด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย 1. การจัดคิวให้แก่ผู้รับบริการ พบว่ามีความคาดหวังและความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความคาดหวัง ($\bar{X}$ = 4.35) มากกว่าระดับความพึงพอใจ ($\bar{X}$ = 3.48) 2. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม พบว่ามีความคาดหวังและความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความคาดหวัง ($\bar{X}$ = 4.26) มากกว่าระดับความพึงพอใจ ($\bar{X}$ = 3.96) 3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม พบว่ามีความคาดหวังและความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความคาดหวัง ($\bar{X}$ = 4.17) มากกว่าระดับความพึงพอใจ ($\bar{X}$ = 4.01) และ 4. ความทันสมัยในการ

ให้บริการพบว่ามีความคาดหวังและความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความคาดหวัง ($\bar{X}$ = 4.31) มากกว่าระดับความพึงพอใจ ($\bar{X}$ = 3.77)

ตารางที่ 4-21 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง กับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี ด้านเจ้าหน้าที่/พนักงานผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/ พนักงานผู้ให้บริการ	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ			t	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ		
1 มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เรียกรับสินบน หรือผลประโยชน์อื่นใดที่ไม่ควรได้สำหรับตนเอง หรือผู้อื่น	4.14	.748	มาก	4.17	.793	มาก	-.468	.640
2 มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี	4.32	.600	มากที่สุด	4.14	.804	มาก	4.018	.000*
3 ข้อแนะนำ/ คำปรึกษาในกฎหมายที่ได้รับสามารถนำไปแก้ปัญหาของท่านได้	4.26	.600	มากที่สุด	4.03	.754	มาก	5.169	.000*
4 ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.13	.721	มาก	4.00	.771	มาก	2.800	.005*
5 มีความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ	4.21	.736	มากที่สุด	4.13	.818	มาก	1.545	.123
6 ให้คำแนะนำหรืออธิบายได้ตรงประเด็นที่ต้องการ	4.31	.613	มากที่สุด	4.03	.781	มาก	5.530	.000*
7 ให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี	4.11	.792	มาก	4.28	.834	มาก	-2.465	.014*
8 มีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง	4.16	.664	มาก	3.99	.786	มาก	3.130	.002*
ค่าเฉลี่ย	**4.21**	**.572**	**มากที่สุด**	**4.09**	**.654**	**มาก**	**2.603**	**.010***

*P < .05

จากตารางที่ 4-21 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Paired Samples t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05 วิ เคราะห์เปรียบเทียบระดับเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี ด้านเจ้าหน้าที่/

พนักงานผู้ให้บริการ พบว่า ค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี ด้านเจ้าหน้าที่/ พนักงานผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย 1. มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เรียกรับสินบน หรือผลประโยชน์อื่นใดที่ไม่ควรได้สำหรับตนเองหรือผู้อื่น พบว่ามีความคาดหวังและความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความคาดหวัง ($\overline{X}$ = 4.14) และระดับความพึงพอใจ ($\overline{X}$ = 4.17) 2. มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี พบว่ามีความคาดหวังและความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความคาดหวัง ($\overline{X}$ = 4.32) มากกว่าระดับความพึงพอใจ ($\overline{X}$ = 4.14) 3.ข้อแนะนำ/คำปรึกษาในปัญหากฎหมายที่ได้รับสามารถนำไปแก้ปัญหาของท่านได้ พบว่ามีความคาดหวังและความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความคาดหวัง ($\overline{X}$ = 4.26) มากกว่าระดับความพึงพอใจ ($\overline{X}$ = 4.03) 4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ พบว่ามีความคาดหวังและความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความคาดหวัง ($\overline{X}$ = 4.13) มากกว่าระดับความพึงพอใจ ($\overline{X}$ = 4.00) 5. มีความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ พบว่ามีความคาดหวังและความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความคาดหวัง ($\overline{X}$ = 4.21) และระดับความพึงพอใจ ($\overline{X}$ = 4.13) 6.ให้คำแนะนำหรืออธิบายได้ตรงประเด็นที่ต้องการ พบว่ามีความคาดหวังและความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความคาดหวัง ($\overline{X}$ = 4.31) มากกว่าระดับความพึงพอใจ ($\overline{X}$ = 4.03) 7. ให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี พบว่ามีความคาดหวังและความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความคาดหวัง ($\overline{X}$ = 4.11) น้อยกว่าระดับความพึงพอใจ ($\overline{X}$ = 4.28) 8. มีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง พบว่ามีความคาดหวังและความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความคาดหวัง ($\overline{X}$ = 4.16) มากกว่าระดับความพึงพอใจ ($\overline{X}$ = 3.99)

ตารางที่ 4-22 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง กับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ			t	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ		
1 สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย	4.35	.710	มากที่สุด	3.71	.639	มาก	12.554	.000*
2 มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม และจัดให้มีที่นั่งรอรับบริการที่เพียงพอ	4.27	.737	มากที่สุด	3.22	.609	ปานกลาง	20.804	.000*
ค่าเฉลี่ย	**4.31**	**.692**	**มากที่สุด**	**3.46**	**.471**	**ปานกลาง**	**19.192**	**.000***

*P < .05

จากตารางที่ 4-22 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Paired Samples t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับเปรียบเทียบความคาดหวัง และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ พบว่า ค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย 1. สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย พบว่ามีความคาดหวังและความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความคาดหวัง ($\bar{X}$ = 4.35) มากกว่าระดับความพึงพอใจ ($\bar{X}$ = 3.71) 2. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม และจัดให้มีที่นั่งรอรับบริการที่เพียงพอ พบว่ามีความคาดหวังและความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความคาดหวัง ($\bar{X}$ = 4.27) มากกว่าระดับความพึงพอใจ ($\bar{X}$ = 3.22)

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4-23 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	ยอมรับสมมติฐาน	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์ เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสบริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการแตกต่างกัน		
สมมติฐานที่ 1.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์ เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสบริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการแตกต่างกัน		√ Sig = 0.870
สมมติฐานที่ 1.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์ เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสบริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการแตกต่างกันแตกต่างกัน		√ Sig = 0.303*
สมมติฐานที่ 1.3ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์ เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสบริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการแตกต่างกัน	√ Sig = 0.000*	
สมมติฐานที่ 1.4 ประชาชนที่มี อาชีพต่างกันมี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์ เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสบริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการแตกต่างกัน	√ Sig = 0.001*	
สมมติฐานที่ 1.5 ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์ เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสบริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการแตกต่างกัน	√ Sig = 0.000*	
สมมติฐานที่ 2 เปรียบเทียบความคาดหวัง และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี	√ Sig = 0.000**	

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ดังนี้ คือ 1. เพื่อศึกษา ภาพลักษณ์ เรื่องการทำงานโปร่งใส บริการตามหลักจริยธรรม ข้าราชการฝ่ายอัยการของสำนักงานที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี และ 2. เพื่อเปรียบเทียบ ความคาดหวัง และ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี ทั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ประชาชนและผู้มาติดต่อราชการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี ซึ่งได้ทำการวิจัยโดยอาศัยเครื่องมือรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามผ่านกลุ่มตัวอย่างจำนวน 312 คน ซึ่งผู้วิจัย สามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการผู้ตอบแบบสอบถาม จากการศึกษาวิจัยพบว่าประชาชนและผู้มาติดต่อราชการที่ศึกษาวิจัยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.2 มีช่วงอายุระหว่าง 41 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.8 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55.8 มีอาชีพข้าราชการหรือพนักงานของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 35.6 และมีรายได้ต่อเดือน 15,001-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 43.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี จากการศึกษาวิจัยพบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 สามารถเรียงลำดับดังนี้ อันดับแรกคือ ยึดหลักความถูกต้อง เป็นธรรม และถูกกฎหมาย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 รองลงมาคือรักษามาตรฐาน มีคุณภาพ และตรวจสอบได้ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 อันดับสาม การวางตัวเป็นกลาง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 อันดับที่สี่ ยึดมั่นในจริยธรรม และคุณธรรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 อันดับที่ห้า เป็นหน่วยงานที่มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับสินบนหรือผลประโยชน์อื่นใดที่ไม่ควรได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีอัธยาศัย ไม่เลือกปฏิบัติ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 อันดับที่หก อำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชนด้วยความเที่ยงธรรม เสมอภาค มีระดับความ

คิดเห็นอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 อันดับที่ 7 เปิดเผยข้อมูลที่สามารถเปิดเผยได้ให้ประชาชนรับทราบ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ตามลำดับ

1. จากการศึกษา ภาพลักษณ์ เรื่องการทำงานโปร่งใส บริการตามหลักจริยธรรม ข้าราชการฝ่ายอัยการของสำนักงานที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 สามารถเรียงลำดับดังนี้ อันดับแรกคือ ยึดหลักความถูกต้อง เป็นธรรม และถูกกฎหมาย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 รองลงมาคือรักษามาตรฐาน มีคุณภาพ และตรวจสอบได้ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 อันดับสาม การวางตัวเป็นกลาง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 อันดับที่สี่ ยึดมั่นในจริยธรรม และคุณธรรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 อันดับที่ห้า เป็นหน่วยงานที่มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับสินบนหรือผลประโยชน์อื่นใดที่ไม่ควรได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีอัธยาศัย ไม่เลือกปฏิบัติ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 อันดับที่หกอำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชนด้วยความเที่ยงธรรม เสมอภาค มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 อันดับที่ 7 เปิดเผยข้อมูลที่สามารถเปิดเผยได้ให้ประชาชนรับทราบ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ตามลำดับ

2. จากการศึกษาเปรียบเทียบ ความคาดหวัง และ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคาดหวัง และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี พบว่า ค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งประชาชนมีระดับความคาดหวังซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 มากกว่าระดับความพึงพอใจซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่ามีความคาดหวังและความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 มากกว่าระดับความพึงพอใจซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ด้านเจ้าหน้าที่/พนักงานผู้ให้บริการ พบว่ามีความคาดหวังและความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 มากกว่าระดับความพึงพอใจซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ พบว่ามีความคาดหวังและความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 มากกว่าระดับความพึงพอใจ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยที่ได้จากงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี สามารถนำมาอภิปรายผลและอ้างอิงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ ดังนี้

ผลการศึกษาภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี จากการศึกษาวิจัยพบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรียึดหลักความถูกต้องเป็นธรรม และถูกกฎหมาย โดยสามารถรักษามาตรฐานในการทำงานอย่างมีคุณภาพ และตรวจสอบได้ มีการวางตัวเป็นกลาง ยึดมั่นในจริยธรรม และคุณธรรม รวมทั้งยังเป็นหน่วยงานที่มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับสินบนหรือผลประโยชน์อื่นใดที่ไม่ควรได้ พร้อมให้บริการด้วยความรวดเร็ว ข้าราชการและเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี ให้บริการโดย ไม่เลือกปฏิบัติ อำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชนด้วยความเที่ยงธรรม และเสมอภาค อีกทั้งยังเปิดเผยข้อมูลที่สามารถเปิดเผยได้ให้ประชาชนรับทราบ ซึ่งสอดคล้องกับผลกาศึกษาของธงชัย ศิริโสภาพงษ์ (2554) เรื่อง ภาพลักษณ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานีสาขาม่วงสามสิบพบว่าโดยภาพรวมส่วนใหญ่ผู้มารับบริการมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ในระดับดี ซึ่งประกอบด้วย ด้านอาคารสถานที่ด้านความโปร่งใส ด้านความเสมอภาคในการเข้าถึงการบริการ ด้านพฤติกรรมบริการ และด้านการให้ข้อมูล

ผลการศึกษา ความคาดหวังของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี และในมุมมองของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ จากการศึกษาวิจัยพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยสามารถเรียงลำดับความคาดหวังได้ดังนี้ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ คือมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านเจ้าหน้าที่/พนักงาน ผู้ให้บริการ สามารถอภิปรายผลในประเด็นสำคัญแต่ละด้าน ดังนี้ด้านกระบวนการให้บริการ ภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งนี้เป็นเพราะประชาชนและผู้มาติดต่อราชการที่ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับความทันสมัยในการให้บริการ การจัดบัตรคิวให้แก่ผู้รับบริการ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด สามประเด็น และมีรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากอีกหนึ่งประเด็น คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมด้านเจ้าหน้าที่/ พนักงานผู้ให้บริการ ในภาพรวมความคิดเห็นด้านเจ้าหน้าที่/ พนักงานผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดเนื่องจากประชาชนและผู้มาติดต่อราชการที่ตอบแบบสอบถามคาดหวังในประเด็นความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี รองลงมาคือ ให้คำแนะนำหรืออธิบายได้ตรงประเด็นที่ต้องการ การให้ข้อแนะนำ/ คำปรึกษาในปัญหากฎหมายที่ได้รับสามารถนำไปแก้ปัญหาของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการได้ และมีความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ นอกจากนี้ยังพึงพอใจในระดับมากในเรื่องมีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง รองลงมาคือ มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เรียกรับสินบน หรือผลประโยชน์อื่นใดที่ไม่ควรได้สำหรับ

ตนเองหรือผู้อื่น ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ และให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี และด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวกในการภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะประชาชนและผู้มาติดต่อราชการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 2 ประเด็น คือ สถานที่มีความสะอาด เรียบร้อย และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม และจัดให้มีที่นั่งรอรับบริการที่เพียงพอต้องการสอดคล้องกับผลการศึกษาของอารี ลือกลาง (2555) ได้ทำการศึกษาระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากรกองประปา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ความคาดหวังของผู้ที่มารับบริการ ในส่วนของด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ ต้องการให้มีการจัดบัตรคิวตามลำดับก่อนหลัง และมีการแบ่งงานหน้าที่การให้บริการอย่างชัดเจน ประกอบกับจัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคำแนะนำเกี่ยวกับการกรอกข้อมูลแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ ความคาดหวังในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่นั้น ผู้รับบริการ ต้องการความสะดวก รวดเร็ว ในการตอบคำถามข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และจัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ กับผู้รับผิดชอบงาน

ผลการศึกษา ความพึงพอใจของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี และในมุมมองของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ จากการศึกษาวิจัยพบว่าระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของอาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรม จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่/ พนักงานผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ตามลำดับ สามารถอภิปรายผลในประเด็นสำคัญแต่ละด้านดังนี้ ด้านกระบวนการให้บริการ ภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเนื่องจากประชาชนและผู้มาติดต่อราชการที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในเรื่อง ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ความทันสมัยในการให้บริการ และการจัดคิวให้แก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ ด้านเจ้าหน้าที่/ พนักงานผู้ให้บริการ ภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก อันเป็นผลจากการที่ประชาชนและผู้มาติดต่อราชการที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในประเด็นให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี รองลงมาคือ มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เรียกรับสินบน หรือผลประโยชน์อื่นใดที่ไม่ควรได้สำหรับตนเองหรือผู้อื่นมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี มีความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการข้อแนะนำ/ คำปรึกษาในปัญหากฎหมายที่ได้รับสามารถนำไปแก้ปัญหาของท่านได้ ให้คำแนะนำหรืออธิบายได้ตรงประเด็นที่ต้องการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ และมีความ

รวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง ตามลำดับ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง อันเป็นผลจากการที่ประชาชนและผู้มาติดต่อราชการที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในประเด็นสถานที่มีความสะอาด เรียบร้อย และมีความพึงพอในระดับปานกลางในประเด็น มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม และจัดให้มีที่นั่งรอรับบริการที่เพียงพอ

จากผลการทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์ เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใส บริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มี ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์ เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใส บริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการ ของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนประชาชน และผู้มาติดต่อราชการที่มีเพศ และอายุที่ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์ เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใส บริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการ ของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วน ผลการทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบความคาดหวัง และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี พบว่า ความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

เพื่อให้ประชาชนและผู้มาติดต่อราชการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรีมีความพึงพอใจมากกว่าเดิมควรปรับปรุงการให้บริการดังนี้คือ

1. ควรปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม และจัดให้มีที่นั่งรอรับบริการ ให้มีจำนวนที่เพียงพอ สะดวก สะอาด เรียบร้อย พร้อมให้บริการอยู่เสมอ สำหรับประชาชนและผู้มาติดต่อราชการให้ได้รับความสะดวกสบายในการมารับบริการ
2. ควรปรับปรุงการจัดบัตรคิวให้แก่ผู้รับบริการ ให้มีความเหมาะสม
3. ควรปรับปรุงความทันสมัยในการให้บริการ เช่น มีระบบบริการสืบค้นข้อมูล (ที่สามารถเปิดเผยได้) หรือมีระบบแนะนำขั้นตอนการให้บริการ สำหรับประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ ที่สามารถสืบค้นข้อมูลได้ด้วย

4. ภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี และในมุมมองของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ ควรมุ่งเน้นการอำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชนด้วยความเที่ยงธรรม เสมอภาค ควรเปิดเผยข้อมูลและประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่สามารถเปิดเผยได้ให้ประชาชนรับทราบ เพื่อภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี

5. เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่สำหรับให้คำแนะนำประชาชนและผู้มาติดต่อราชการเกี่ยวกับเอกสาร และขั้นตอนการรับบริการเบื้องต้น

ข้อเสนอแนะต่องานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ (ภาพลักษณ์ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ) ของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี กับสำนักอัยการจังหวัดอื่น เพื่อนำผลการเปรียบเทียบมาพัฒนาระบบการทำงานเพื่อสร้างภาพลักษณ์ ความคาดหวัง ความพึงพอใจของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการมากยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของข้าราชการและเจ้าหน้าที่สำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี เพื่อนำผลการศึกษามาวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิผลต่อไป

บรรณานุกรม

ขนิษฐา เสมอภักษ์. (2551). *ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการร้านสวัสดิการทหารอากาศ ดอนเมือง* . งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญญบุรี.

งามจิต อินทวงศ์. (2556). *ความต้องการสวัสดิการของพนักงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี*. ปริญญารัฐประศาสนศาตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจัดการภาครัฐและภาคเอกชน,วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชนะดาวีระพันธ์. (2555). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าอำเภอพานทองจังหวัดชลบุรี*. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต,สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน,วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชูวงศ์ฉายะบุตร. (2539). *การปกครองท้องถิ่นไทย*.กรุงเทพฯ: พิฆเนศพริ้นท์ติ้งเซ็นเตอร์.

ชัชวาลย์ทัตศิวัช. (2554). *ทฤษฎีคุณภาพของการให้บริการ*. เข้าถึงได้จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=4&bookID=1285.

ฐานุตราจันทรเกตุ. (2554). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัท ขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญญบุรี.

ธเนศ สิริกิจ. (2557). *การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร*. เข้าถึงได้จากhttp://www.dla.go.th/upload/ebook/column/2014/3/20935413.pdf

ทินวัฒน์ แซ่เจ็ง และธนรัตน์ อุพรชัยรัตน์.(2555).*ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ในการเลือกใช้บริการรถตู้โดยสาร.* จุลนิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต,สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ทฤษฎีความคาดหวัง. (2553). เข้าถึงได้จาก http://www.stat.rmutt.ac.th/index.php

ธงชัย ศิริโสภาพงษ์. (2554). *ศึกษาภาพลักษณ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาม่วงสามสิบ,* การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.

นวลจันทร์ เพิ่มพูนรัตนกุล. (2540). *ความคาดหวังของผู้เรียนต่อโครงการยกระดับความรู้พื้นฐานสำหรับคนผู้ใหญ่บ้านและผู้นาท้องถิ่นในจังหวัดสุพรรณบุรี* . ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต , สาขาการศึกษาผู้ใหญ่, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

เบ็ญจวรรณ ชาติจอหอ. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการที่ดี ความเชื่อมั่นต่องบการเงินและภาพลักษณ์องค์กรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย* .วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยสารคาม

สำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี. (2559). เข้าถึงได้จาก http://www.chon.ago.go.th/index.php?option=com_content&view=featured&Itemid=101

ประมวลจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการและบุคลากรของสำนักงานอัยการสูงสุด. (2559). เข้าถึงได้จาก http://www.ago.go.th/new_law/doc_090554.pdf

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. (2546). เข้าถึงได้จาก http://library2.parliament.go.th/library/content_law/30.pdf

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ. (2558). เข้าถึงได้จาก http://www1.opdcacademy.com/images/pdf/23012015.pdf

พรเทพ ปิยะวัฒนเมธา. (2536). *คู่มือแก้ปัญหาการขายและการบริการในกรุงเทพฯ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ภุมรินทร์ ทวิชศรี. (2554). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของพนักงานบริษัทพรอคเตอร์ แอนด์ แกมเลิล แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด* . การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการวิศวกรรมธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีธัญญบุรี.

ยุวพร ยุวมงคล. (2553). *การรับรู้ภาพลักษณ์สถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 ในทัศนะของผู้รับชมในเขตกรุงเทพมหานคร* งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจบัณฑิต, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยลัยบูรพา

วีรนาถมานะกิจ. (2539). *พฤติกรรมบุคคลในองค์การ* (พิมพ์ครั้งที่12). กรุงเทพฯ: ชวนพิมพ์.

ศิริพรเอี่ยมบุญญฤทธิ์. (2544). *ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่เคยมาใช้บริการที่มีผลต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดตราด* . งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุกัญญา มีแก้ว. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี* . งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ,มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

สมชาย กิจยรรยง. (2536). *สร้างบริการสร้างความประทับใจ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

สมลักษณ์เพชรช่วย. (2540). *ความคาดหวังในการเรียนการศึกษาสายสามัญวิธีเรียนทางไกลของผู้ใช้แรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง* . ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต , สาขาวิชาการศึกษาผู้ใหญ่, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร .

สำนักงานสภามหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร. (2554). *การรับรู้และความคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรในมุมมองของประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวร*. โครงการวิจัย, สำนักงานสภามหาวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยนเรศวร.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2544). *การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี*. กรุงเทพฯ : สำนักงานฯ.

สำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี, (2559). *ประวัติสำนักงาน*. เข้าถึงได้จาก http://www.chon.ago.go.th/.

อภิวันท์ วีระเดโช. (2522). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร(ไทย -ญี่ปุ่น)*. งานนิพนธ์วิทยาศาตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อารี ลือกลาง. (2555). *ศึกษาระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากรกองประปา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา* . งานนิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์,มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี .

อมราพร ปวะบุตร. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างความโปร่งใสความรับผิดชอบต่อสังคมกับภาพลักษณ์องค์การของธุรกิจที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุน* . วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบัญชี, มหาวิทยาลัยสารคาม.

อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม* . วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.

เอนก ณะชัยวงศ์ และคณะ. (2556). *ความคาดหวังและความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อบทบาทอาจารย์ที่ปรึกษา* . เชียงใหม่: สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

Bitner, M. (1992). Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing, 56* (2), 57-71..

Claude, & Barlow. (1959). *Public Relation Journal*. New York: Appleton Century Crafts.

Cronin, J. J., & Taylor. S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing, 56*(3), 55-68.

Good, C. V. (1973). *Dictionary of education*. New York: McGraw-Hill.

Jefkins, F. (1982). *Planned press and public relation.*London: International Text Book.

Kenneth, E. B. (1975). *The Image : Knowledge in Life and Society*. Michigan: The University of Michigan.

Kotler, P. (2000). *Management* (10th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.

Millet, J. D. (1954). *Management in public science.* New York: McGraw - Hill.

Oliver, P. E.(1993). *Formal models of collective action*. Annual Review of Sociology.

Oxford University. (2000). *The Oxford English Dictionary*(2nd ed.).Oxford: Oxford University. 5Vols.

Patricia, M. A. , & Leonard G.R. (1986). *Marketing communications*. New Jersey: Prentice-Hall.

Rovinelli, R. J., &Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research, 2*, 49-46

Weber, J.W. (1966). *Environmental systems and processes: Principles,modeling, and design*. New York: Wiley & Son.

Wang, I. J. (1986). *Work and mativation.*New York: John Wlley and Sons.

Weber, M. (1966). *The theory of social and economic organization. Trans. By A.M.*

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introduction analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

<u>หัวข้อการวิจัย</u> ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำงานนิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ของนางสาวณัฏฐ์ปาลิกา กณิศาเตชสิทธิ์ นิสิตหลักสูตร การจัดการสาธารณะ รุ่น 22 ข้อมูลที่ได้รับจากท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้จะถูกรวบรวมนำมาวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น ขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบถาม

<u>คำชี้แจง</u> กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าคำตอบที่ท่านเลือก

<u>ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม</u>

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี ☐ 21-40 ปี

☐ 41-60 ปี ☐ 60 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ ไม่ได้ศึกษา /ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า

☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

☐ ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ

☐ พนักงานราชการ/ รัฐวิสาหกิจ

☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

☐ พนักงานบริษัทเอกชน

☐ รับจ้าง

5. รายได้ต่อเดือน

☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท ☐ 15,001 – 25,000 บาท

☐ 25,001 – 35,000 บาท ☐ มากกว่า 35,000 บาท ขึ้นไป

<u>ส่วนที่ 2 ภาพลักษณ์</u>

<u>คำชี้แจง</u> โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง☐ทางขวามือที่ตรงกับความคิดเห็น ของท่านมากที่สุดเพียงข้อละระดับเดียว

ภาพลักษณ์อยู่ในระดับดีมากที่สุด	ได้ 5 คะแนน
ภาพลักษณ์อยู่ในระดับดีมาก	ได้ 4 คะแนน
ภาพลักษณ์อยู่ในระดับดีปานกลาง	ได้ 3 คะแนน
ภาพลักษณ์ดีอยู่ในระดับดีน้อย	ได้ 2 คะแนน
ภาพลักษณ์อยู่ในระดับดีน้อยที่สุด	ได้ 1 คะแนน

ภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี และในมุมมองของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ	ระดับของภาพลักษณ์				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
6. สำนักงานอัยการเป็นหน่วยงานที่มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับสินบน หรือผลประโยชน์อื่นใดที่ไม่ควรได้					
7. พนักงานอัยการ ที่ติดต่อยึดหลักความถูกต้องเป็นธรรมและถูกกฎหมาย					
8. สำนักงานอัยการเป็นหน่วยงานที่เปิดเผยข้อมูลที่สามารถเปิดเผยได้ให้ประชาชนรับทราบ					
9. พนักงานอัยการ/เจ้าหน้าที่ ที่ท่านติดต่อมีการวางตัวเป็นกลาง					
10. งานของสำนักงานอัยการรักษามาตรฐาน มีคุณภาพ และตรวจสอบได้					
11.พนักงานอัยการ/เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีอัธยาศัย ไม่เลือกปฏิบัติ					
12.พนักงานอัยการ/เจ้าหน้าที่ ยึดมั่นในจริยธรรม และคุณธรรม					
13. พนักงานอัยการ/เจ้าหน้าที่ อำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชนด้วยความเที่ยงธรรมเสมอภาค					

<u>ส่วนที่ 3 ความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ ที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนให้บริการ เจ้าหน้าที่ และสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี</u>

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ ทางขวามือที่ตรงกับความคิดเห็น ความคาดหวัง และความพึงพอใจ ของท่านมากที่สุดเพียงข้อละระดับเดียว

ความคาดหวังอยู่ในระดับดีมากที่สุด ได้ 5 คะแนน ความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมากที่สุด ได้ 5 คะแนน
ความคาดหวังอยู่ในระดับดีมาก ได้ 4 คะแนน ความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก ได้ 4 คะแนน
ความคาดหวังอยู่ในระดับดีปานกลาง ได้ 3 คะแนน ความพึงพอใจอยู่ในระดับดีปานกลาง ได้ 3 คะแนน
ความคาดหวังอยู่ในระดับดีน้อย ได้ 2 คะแนน ความพึงพอใจอยู่ในระดับดีน้อย ได้ 2 คะแนน
ความคาดหวังอยู่ในระดับดีน้อยที่สุด ได้ 1 คะแนน ความพึงพอใจอยู่ในระดับดีน้อยที่สุด ได้ 1 คะแนน

ความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจเมื่อรับบริการ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านกระบวนการให้บริการ										
14. การจัดคิวให้แก่ผู้รับบริการมีความเหมาะสม										
15. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม										
16. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม										
17. ความทันสมัยในการให้บริการ										
ด้านเจ้าหน้าที่ /พนักงานผู้ให้บริการ										
18.มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เรียกรับสินบน หรือผลประโยชน์อื่นใด ที่ไม่ควรได้สำหรับตนเอง หรือผู้อื่น										

ความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจเมื่อรับบริการ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านเจ้าหน้าที่ / พนักงานผู้ให้บริการ (ต่อ)										
19. มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี										
20.ข้อแนะนำ/คำปรึกษาในปัญหากฎหมายที่ได้รับสามารถนำไปแก้ปัญหาของท่านได้										
21. ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ										

ความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจเมื่อรับบริการ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านเจ้าหน้าที่ /พนักงานผู้ให้บริการ										
22. มีความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ										
23.ให้คำแนะนำหรืออธิบายได้ตรงประเด็นที่ต้องการ										
24. ให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี										
25.มีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง										
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ										
26. สถานที่มีความสะอาด เรียบร้อย										
27.มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม และจัดให้มีที่นั่งรอรับบริการที่เพียงพอ										

Plagiarism Checking Report

Created on May 7, 2016 at 10:43 AM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
223987	May 7, 2016 at 10:43 AM	57710092@buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บท 1.docx	Completed	0.00 %

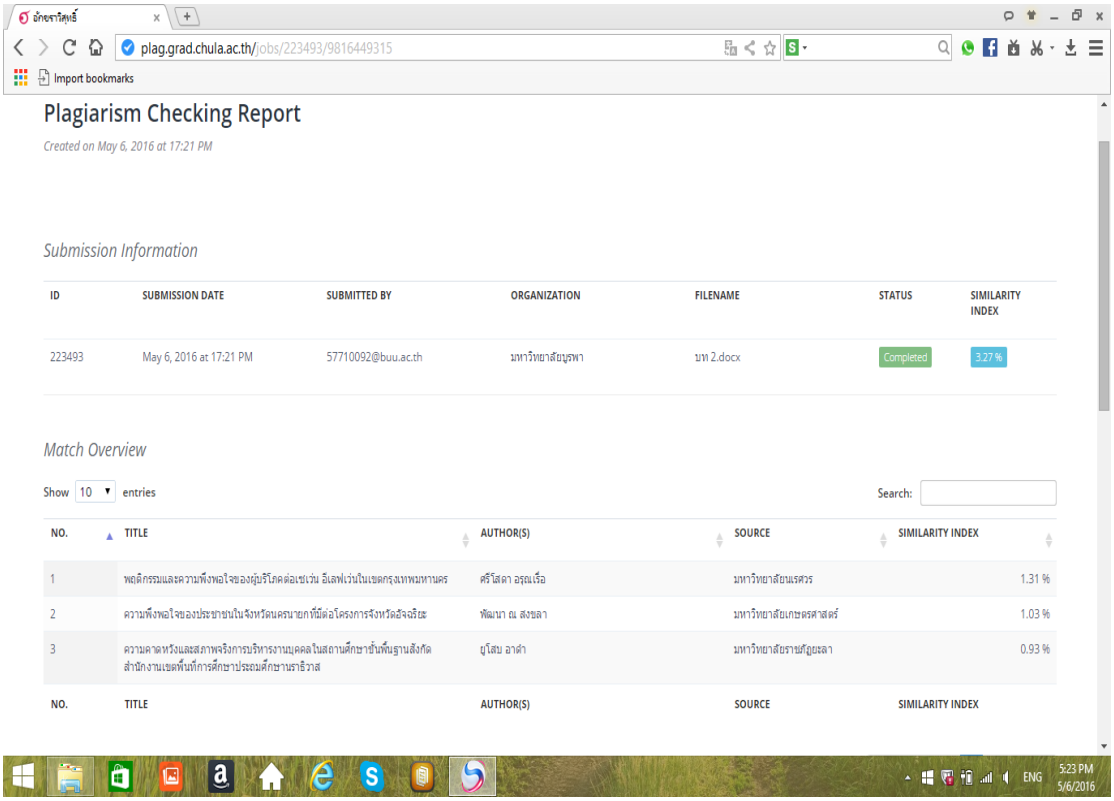
Match Overview

Show 10 entries Search:

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX

Showing 0 to 0 of 0 entries First Previous Next Last



plag.grad.chula.ac.th/jobs/223493/9816449315

Import bookmarks

Plagiarism Checking Report

Created on May 6, 2016 at 17:21 PM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
223493	May 6, 2016 at 17:21 PM	57710092@buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บท 2.docx	Completed	3.27 %

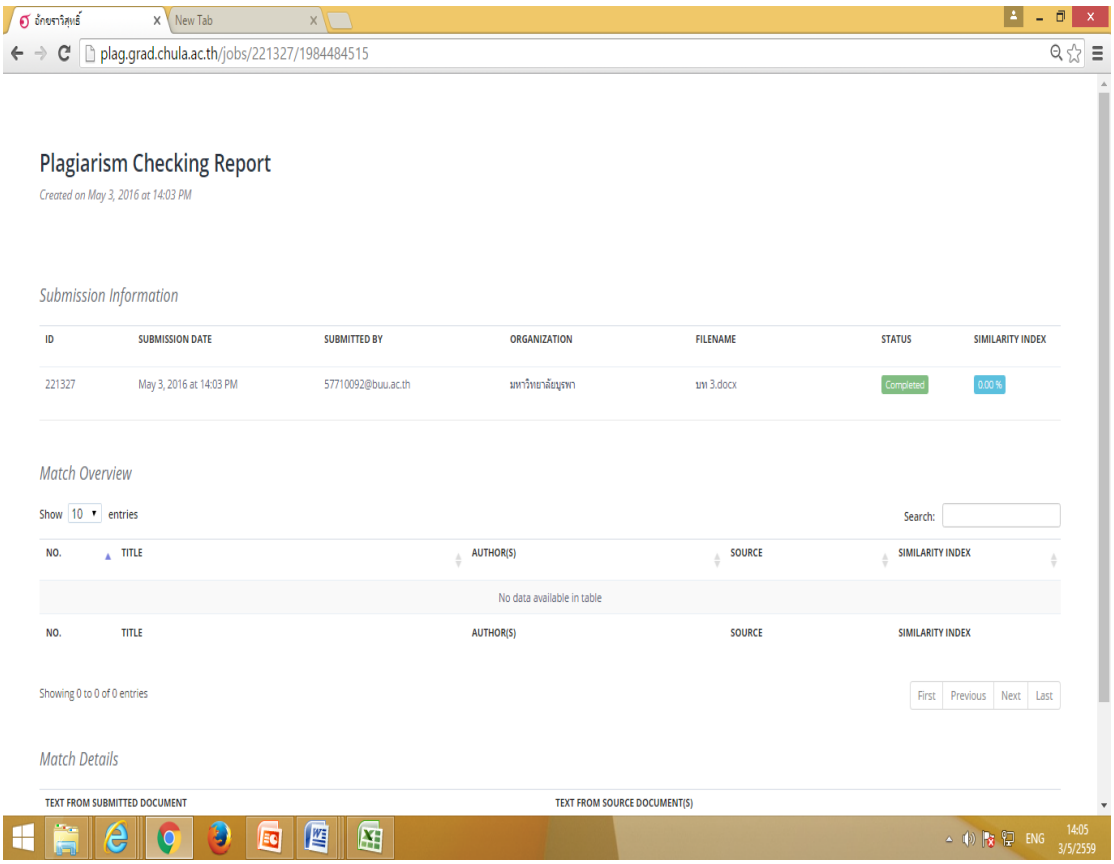
Match Overview

Show 10 entries Search:

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
1	พลศึกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อเชฟเว่น อีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานคร	ศรีโสดา อรุณเรือ	มหาวิทยาลัยบูรพา	1.31 %
2	ความพึงพอใจของประชาชนในจังหวัดนครนายกที่มีต่อโครงการจังหวัดอัจฉริยะ	พัฒนา ณ สงขลา	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	1.03 %
3	ความคาดหวังและสภาพจริงการบริหารงานบุคคลในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส	ยุโสบ อาดำ	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา	0.93 %

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX

ENG 5:23 PM 5/6/2016


plag.grad.chula.ac.th/jobs/221327/1984484515
Plagiarism Checking Report
Created on May 3, 2016 at 14:03 PM
Submission Information
ID
SUBMISSION DATE
SUBMITTED BY
ORGANIZATION
FILENAME
STATUS
SIMILARITY INDEX
221327
May 3, 2016 at 14:03 PM
57710092@buu.ac.th
มหาวิทยาลัยบูรพา
บท 3.docx
Completed
0.00 %
Match Overview
Show 10 entries
Search:
NO.
TITLE
AUTHOR(S)
SOURCE
SIMILARITY INDEX
No data available in table
Showing 0 to 0 of 0 entries
First
Previous
Next
Last
Match Details
TEXT FROM SUBMITTED DOCUMENT
TEXT FROM SOURCE DOCUMENT(S)
ENG
14:05
3/5/2559