

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนผู้มีปัญหาทางคดีของ สำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยโดยมีหัวข้อดังนี้

1. ความมุ่งหมายในการวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. สรุปผลการวิจัย
8. อภิปรายผล
9. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง โดยจำแนกตาม อายุ รายได้ และระดับการศึกษา
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง กับอาชีพ จำนวนครั้งที่เคยได้รับคำปรึกษา และประเภทของคดีความ

สมมติฐานการวิจัย

1. ระดับคุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรองแตกต่างกัน จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา และรายได้
2. ระดับคุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรองมีความสัมพันธ์กับอาชีพ จำนวนครั้งที่เคยได้รับคำปรึกษา และประเภทของคดีความ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นประชาชนที่มีปัญหาในทางคดีและอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานอัยการจังหวัดนगरอง กำหนดขนาดตัวอย่างของประชาชนผู้ที่มีปัญหาทางคดี ในช่วงเดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2548 จำนวน 709 คน ในการวิจัย โดยใช้การคำนวณสูตรของทาโร ยามาเน่ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2548, หน้า 47) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 256 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับตัวแปรอิสระซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้าน เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่เคยได้รับคำปรึกษา และประเภทของคดีความ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับตัวแปรตาม ในประเด็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดี ในด้าน การสร้างความสัมพันธ์ การสร้างความเข้าใจ การสร้างความร่วมมือ การขจัดความขัดแย้ง และการขจัดความไม่เป็นธรรม ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการแจกแบบสอบถามด้วยตนเองให้กับประชาชนที่เคยเข้ามาใช้บริการที่สำนักงานอัยการจังหวัดนगरอง อย่างน้อย 1 ครั้ง จำนวน 256 ชุด ในช่วงระหว่างเดือน กุมภาพันธ์- มีนาคม 2550 และนำไปตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบความครบถ้วนของข้อมูล เพื่อนำไปวิเคราะห์และประเมินผลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้ได้คำตอบตรงตามความมุ่งหมายของการวิจัย ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยกำหนดวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติไว้ ดังนี้

1. แบบสอบถามตอนที่ 1 ใช้สถิติพรรณนา โดยนำเสนอด้วยสถิติค่าจำนวนและค่าร้อยละ
2. แบบสอบถามตอนที่ 2 ใช้เทคนิคสถิติพรรณนา โดยนำเสนอด้วยค่าสถิติค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแต่ละรายการ และแปลผลเป็น 5 ระดับ ไว้ดังนี้ (บุญชุม ศรีสะอาด, 2535, หน้า 23-24)

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50 คะแนน	คุณภาพที่ปฏิบัติได้น้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50 คะแนน	คุณภาพที่ปฏิบัติได้น้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50 คะแนน	คุณภาพที่ปฏิบัติได้ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50 คะแนน	คุณภาพที่ปฏิบัติได้มาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00 คะแนน	มีความหมายเท่ากับ มากที่สุด

3. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร 2 กลุ่ม ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one way ANOVA) และในกรณีที่พบว่าภายในตัวแปรมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจะทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธีเชฟเฟ้ (scheff's test) ต่อจากนั้น ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้การทดสอบไค-สแควร์ (Chi-square)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยดังนี้

1. สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นหญิงคิดเป็นร้อยละ 51.60 มีอายุระหว่าง 18 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.70 รองลงมาคือ 41 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.00 มีการศึกษาระดับ ปวส./อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 24.20 รองลงมาคือปริญญาตรี/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 19.90 มีอาชีพนักเรียน /นิสิต/นักศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 22.70 รองลงมาคือเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 18.30 ส่วนใหญ่มีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 43.40 รองลงมาคือ 5,000 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.00 เคยได้รับคำปรึกษา จำนวน 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 57.00 ประเภทของคดีความ คือปรึกษาด้านกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 30.90

2. ระดับคุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง พบว่า

2.1 การสร้างความสัมพันธ์ ของภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของคุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง พบว่าอยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยรายการที่มีระดับสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสะอาด เรียบร้อย รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพเป็นมิตร/อภัยยาศัยดี และได้รับคำแนะนำ และชี้แจง ทุกครั้งที่มีการนัด

2.2 การสร้างความเข้าใจของภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการของคุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง พบว่าอยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยรายการที่มีระดับสูงสุด ได้แก่ประชาชนสามารถนำความรู้และ

คำปรึกษาที่ได้รับไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้จริง รองลงมาคือมีฝั่งป้ายบอกห้องที่มาขอรับบริการ มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

2.3 การสร้างความร่วมมือของภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของระดับคุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง พบว่าอยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยรายการที่มีระดับสูงสุด ได้แก่ ประชาชนมาติดต่อที่สำนักงานตามกำหนดนัดทุกครั้ง รองลงมาคือ ประชาชนมีความเต็มใจที่จะมาพบเจ้าหน้าที่ตามกำหนดนัดทุกครั้ง และเจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาด้วยความเต็มใจ

2.4 การขจัดความขัดแย้งของภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของระดับคุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง พบว่าอยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยรายการที่มีระดับสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพ เรียบร้อย เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ในข้อมูลที่ให้บริการอย่างแท้จริง เมื่อได้รับคำปรึกษาและความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่มาใช้บริการแล้วสามารถนำไปใช้ได้จริง

2.5 การขจัดความไม่เป็นธรรมของภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของระดับคุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง พบว่าอยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยรายการที่มีระดับสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เรียกร่องผลประโยชน์ พื้นที่รอบสำนักงานมีการดูแล รักษาความสะอาดและดูสวยงาม ประชาชนมีความมั่นใจว่าพนักงานอัยการสามารถช่วยเหลือได้

2.6 ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของระดับคุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง พบว่าอยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยรายการที่มีระดับสูงสุด ได้แก่ การขจัดความไม่เป็นธรรม การสร้างความร่วมมือ การขจัด การขจัดความขัดแย้ง การสร้างความสัมพันธ์ และการสร้างความเข้าใจ

3. การทดสอบสมมติฐาน

3.1 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง จำแนกตาม อายุ รายได้ และระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีอายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และ 0.01 ตามลำดับ แต่ไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามรายได้

3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรองกับอาชีพ จำนวนครั้งที่เคยได้รับคำปรึกษา และประเภทของคดีความ พบว่ามีความสัมพันธ์กันในภาพรวมและรายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดน่านรอง พบประเด็นที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดน่านรอง พบว่า การสร้างความเข้าใจมีระดับคุณภาพการให้บริการต่ำที่สุด แสดงว่า สำนักงานอัยการจังหวัดน่านรอง ยังทำให้ประชาชนเข้าใจในวิธีการบริการให้ด้านความเข้าใจไม่เพียงพอ ซึ่งความเข้าใจเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการบริการ หากว่าไม่สามารถทำให้ประชาชนเข้าใจได้แล้วจะทำให้การบริการไม่เป็นไปตามที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการแห่งชาติ (2548, หน้า 58-59) กล่าวถึงลักษณะของความเข้าใจ โดยแบ่งออกเป็น

1) การเป็นผู้รู้จักและเข้าใจตนเองเป็นอย่างดี คนไทยในอนาคตควรเป็นผู้ที่รู้จักอารมณ์ของตนเอง (knowing one's emotions) สามารถรับรู้ถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงเวลาว่า ตนเองรู้สึกอย่างไร และสามารถรับรู้ความรู้สึกต่างๆ ของคนที่เปลี่ยนแปลงไปในแต่ละช่วงเวลาได้ดี รวมทั้งสามารถจัดการกับสภาวะอารมณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม (managing emotions) เช่น การระงับอารมณ์ของตนเอง รวมทั้งการขจัดความวิตกกังวล วนวนวายใจออกไปได้ สามารถที่จะสร้างแรงจูงใจให้ตนเองได้ (motivating oneself)

2) การเป็นผู้รู้จักและเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ผู้ที่รู้จักและเข้าใจตนเองได้ดีย่อมมีแนวโน้มที่จะเข้าใจผู้อื่นได้ดีเช่นกัน ความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของผู้อื่นได้ดี มีความรู้สึกเห็นอกเห็นใจผู้อื่นมากยิ่งขึ้น สามารถปรับอารมณ์ของตนเองให้สอดคล้องกับสถานการณ์และความต้องการของบุคคลต่างๆ เป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดี สร้างความร่วมมือ สร้างพลังร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ตลอดจนสามารถบริหารความขัดแย้งต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้สามารถยุติลงได้ด้วยดี

3) การเป็นผู้ที่รู้จักและเข้าใจสถานการณ์ สภาพแวดล้อมภายนอกต่างๆ ได้เป็นอย่างดี ผู้ที่รู้จักและเข้าใจตนเองและผู้อื่นได้ดีจะสามารถปรับตัวตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้ สามารถที่จะเผชิญและควบคุมสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี ไม่เป็นผู้ที่มีอารมณ์แปรปรวนตามสถานการณ์ ไม่เกิดความขัดข้องใจในภาวะที่เปลี่ยนแปลง

1.1 การสร้างความสัมพันธ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของคุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดน่านรอง พบว่าอยู่ในระดับมากทุกรายการ แสดงว่าสำนักงานอัยการจังหวัดน่านรองสามารถดำเนินการให้บริการประชาชนได้เป็นอย่างดีมีความสอดคล้องสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่มาก ซึ่งสอดคล้องกับ วิจิตร อาวะกุล (2542, หน้า 156-160) กล่าวถึงลักษณะการสร้างความสัมพันธ์ว่า การสร้างความสัมพันธ์กันของมนุษย์เป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ต่างๆ และสัมพันธ์กันตามบทบาท

ต่าง ๆ ของตนเองที่มีลักษณะต่างๆ กันไป จึงทำให้เกิดความสัมพันธ์ในรูปแบบที่หลากหลาย แตกต่างกันไป

1.2 การสร้างความเข้าใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการของระดับคุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง พบว่าอยู่ในระดับมากทุกรายการ แสดงว่า สำนักงานอัยการจังหวัดนางรองสามารถให้ความกระจ่างในข้อคำถามหรือปัญหาแก่ประชาชนได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับจุดดาว รั้งักดี (2543, หน้า 13) กล่าวว่า ความเข้าใจ หมายถึงความสามารถในการนำความรู้ไปขยายความจากของเดิม เพื่อให้เข้าใจถึงสิ่งนั้นๆ ได้อย่างสมเหตุสมผล ความเข้าใจจึงน่าจะมีความหมายกว้างขวางครอบคลุมยิ่งกว่าความรู้

1.3 การสร้างความร่วมมือ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของระดับคุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรองพบว่าอยู่ในระดับมากทุกรายการ ซึ่งแสดงว่าสำนักงานอัยการจังหวัดนางรองให้ความร่วมมือกับประชาชนในการให้คำปรึกษา ให้ความรู้หรือมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ที่หน่วยงานหรือประชาชนต้องการให้มีส่วนร่วมได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับบุชเชิล และเกล (Buzzei & Gale, 1987, p.11) กล่าวว่า คุณภาพการบริการเกิดขึ้นจากความร่วมมือของทุกคนที่เกี่ยวข้อง โดยสร้างความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ของผู้เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการ และทำการควบคุมคุณภาพการให้บริการของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จของการบริการได้อย่างมีคุณภาพ ทั้งนี้ ผู้ให้บริการต้องมีสำนึกถึงความรับผิดชอบต่อการให้บริการ และนำเสนอบริการที่มีคุณภาพต่อผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

1.4 การขจัดความขัดแย้ง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของระดับคุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการ จังหวัดนางรองพบว่าอยู่ในระดับมากทุกรายการ ซึ่งแสดงว่าสำนักงานอัยการจังหวัดนางรองมีความสามารถช่วยเหลือประชาชนให้สามารถลดความขัดแย้งระหว่างคู่กรณีได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับเสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2540, หน้า 116) ได้ให้ความหมายของการขจัดความขัดแย้งไว้ว่า คือการลดปริมาณของความขัดแย้งถ้าเกิดความขัดแย้งขึ้น ผู้บริหารจะต้องเข้าใจวิเคราะห์ ตัดสินใจ และดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งจาก 3 ประการดังนี้

1. กระตุ้นให้เกิดความขัดแย้งที่สร้างสรรค์และมีประโยชน์ให้เกิดขึ้นในองค์การในเมื่อความขัดแย้งมีระดับค่อนข้างต่ำ

2. ลดระดับของความขัดแย้งหรือระงับความขัดแย้ง ในเมื่อความขัดแย้งมีในระดับสูงเกินไป จนกระทั่งเป็นผลเสียแก่องค์การ

3. แก้ปัญหาความขัดแย้ง

1.5 การขจัดความไม่เป็นธรรมของภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของระดับคุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง

พบว่าอยู่ในระดับมากทุกรายการ แสดงว่าสำนักงานอัยการจังหวัดนางรองให้บริการประชาชน ด้วยความเป็นกลางไม่มีการช่วยเหลือหรือลำเอียงต่ออีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับ วรเดช จันทรศร (2542, หน้า 6-7) กล่าวว่า การให้บริการนั้นต้องให้ความเป็นธรรม มารับบริการพร้อม กันต้องได้พร้อมกันหรือใกล้เคียงกัน คนมาก่อนต้องได้ก่อน คนมาทีหลังก็ต้องได้ทีหลัง ถ้าเป็น เรื่องเดียวกัน ลักษณะเดียวกัน

2. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของ สำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง

2.1 จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นว่าคุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน และสอดคล้องกับ ณพชัย มหาพิราภรณ์ (2542, บทคัดย่อ) ได้ ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการเฉพาะด้านของสำนักงานเขต สาทร ผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการเฉพาะด้านของ สำนักงานเขตสาทรแตกต่างกัน

2.2 จำแนกตามรายได้ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันมีความคิดเห็นว่าคุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง แตกต่างกัน ซึ่ง สอดคล้องกับสมมติฐานแต่ไม่สอดคล้องกันกับ ณพชัย มหาพิราภรณ์ (2542, บทคัดย่อ) ได้ ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการเฉพาะด้านของสำนักงานเขต สาทร ผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการเฉพาะด้าน ของสำนักงานเขตสาทรไม่แตกต่างกัน

2.3 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีเพศและรายได้แตกต่างกันมีความคิดเห็นว่าคุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน แต่สอดคล้องกับชานินทร์ สุวงศ์วาร (2541, หน้า 1) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในเขต กรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับ การศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการไม่แตกต่างกัน

2.4 จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการผู้มี ปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน แต่ไม่ สอดคล้องกับ บุษปราณี รอดอินทร์ (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชน ผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนอาวุธปืนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กองกำกับการ 1 กองทะเบียน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผลการวิจัยพบว่า ส่วนปัจจัยอาชีพไม่มีความสัมพันธ์ ต่อความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองทะเบียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

การวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนารอง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทั่วไป และข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการวิจัยพบว่าด้านความเข้าใจมีระดับคุณภาพในการบริการต่ำที่สุดดังนั้นสำนักงานอัยการจังหวัดนารองควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจกับประชาชนที่มาใช้บริการเพิ่มขึ้น เช่น การให้เจ้าหน้าที่ออกพบประชาชนหรือสอบถามเกี่ยวกับปัญหาของประชาชนที่มาติดต่อราชการในสำนักงานอัยการจังหวัดนารอง

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1. ควรมีการวิจัยคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนารองจากกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างออกไป

2.2. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดในจังหวัดอื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ