

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี Factors Affecting the Service Quality of Office of Provincial Public Prosecution of Chanthaburi

วรัญญา มณฑา^{1,*} และ สุธาสินี โพธิ์ชาธาร²
Waranya Montha^{1,*} and Suthasinee Phochathan²

(Received: Mar 2, 2022; Revised: May 3, 2022; Accepted: May 31, 2022)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับปัจจัยกำหนดคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี 2) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี 3) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจ และประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการกับสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี จำนวน 400 คน คำนวณโดยใช้สูตรของ Cochran (1953) ระดับความเชื่อมั่น 95% และได้กำหนดอัตราส่วนของผู้มารับบริการ เป็นร้อยละ 30: 70 ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจ 120 คน และประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ จำนวน 280 คน และใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับปัจจัยกำหนดคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี จำนวน 20 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.953 ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี จำนวน 20 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.933 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.967 สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า 1) ปัจจัยที่สามารถกำหนดคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรีมากที่สุด คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ 2) คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นว่าคุณภาพการให้บริการสูงสุดคือ ด้านความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อการให้บริการ 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับนัยสำคัญ .05 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านโครงสร้าง และสถานที่บริการ

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, นครราชสีมา 30000

M.B.A. student in Business Administration, Nakhon Ratchasima Rajabhat University, Nakhon Ratchasima 30000, Thailand

* Corresponding author, e-mail: party_pla16@hotmail.com

² คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, นครราชสีมา 30000

Faculty of Management Science, Nakhon Ratchasima Rajabhat University, Nakhon Ratchasima 30000, Thailand

และด้านเทคโนโลยีและช่องทางการสื่อสาร โดยตัวแปรทั้ง 4 ด้าน สามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรีได้ร้อยละ 59.70

สมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงในรูปคะแนนดิบ คือ

$$\hat{Y} = a + b_2 x_2 + b_3 x_3 + b_4 x_4$$

$$\text{แทนค่า } \hat{Y} = 0.556 + 0.118 x_2 + 0.178 x_3 + 0.443 x_4 \dots \dots \dots (1)$$

สมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ

$$\hat{Z}_y = \beta_2 x_2 + \beta_3 x_3 + \beta_4 x_4$$

$$\text{แทนค่า } \hat{Z}_y = 0.116 x_2 + 0.177 x_3 + 0.494 x_4 \dots \dots \dots (2)$$

คำสำคัญ: ปัจจัยกำหนดคุณภาพการให้บริการ คุณภาพการให้บริการ สำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี

ABSTRACT

This research objectives were to study 1) level of the factors influencing service quality, 2) opinions on the service quality, and 3) factors influencing service quality of the Office of Provincial Public Prosecution of Chanthaburi. The sample group was 400 police officers and service recipients at the Office of Provincial Public Prosecution of Chanthaburi. Calculated using the formula of W.G. Cochran (1953), 95% confidence level, and the ratio of service recipients was determined to be 30%: 70, including 120 police officers and 280 service users by using random sampling methods The research instrument was a questionnaire which was divided into 3 parts as follows: Part 1, a question about personal factors, Part 2, a questionnaire with 20 items on the level of factors determining the quality of service. The confidence value was 0.953. Part 3, a questionnaire with 20 items about the level of service quality, with the confidence value of 0.933 and the confidence value of the whole letter was 0.967. The research Statistics was descriptive statistics consisted of percentage, frequency, mean, standard deviation, and Simple Multiple Regression.

The result showed 1) factor influencing service quality was at highest opinion in each aspect in service staff, 2) service quality was at the high level. When considering each aspect, it was found that the highest opinion was the aspect in confidence and trust in service, 3) factors influencing service quality was at significance level of .05 in descending order were service staff, infrastructure, and place. The variables in 4 aspects could collectively predict the service quality at 59.70 percent.

Linear equations in terms of raw scores

$$\hat{Y} = a + b_2 x_2 + b_3 x_3 + b_4 x_4$$

$$\text{substitute } \hat{Y} = 0.556 + 0.118 x_2 + 0.178 x_3 + 0.443 x_4 \dots \dots \dots (1)$$

Linear equations in terms of standard scores

$$\hat{Z}_y = \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4$$

$$\text{substitute } \hat{Z}_y = 0.116X_2 + 0.177X_3 + 0.494X_4 \dots \dots \dots (2)$$

Keywords: Factors influencing service quality, Service quality,
The office of provincial public prosecution of Chanthaburi

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 บัญญัติให้มีการปฏิรูปประเทศเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตาม มาตรา 257 ให้มีความสงบเรียบร้อย มีความสามัคคีปรองดองมีการพัฒนาอย่างยั่งยืนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงและมีความสมดุลระหว่างการพัฒนาด้านวัตถุกับการพัฒนาด้านจิตใจ สังคมมีความสุขเป็นธรรมและมีโอกาสอันทัดเทียมกันเพื่อขจัดความเหลื่อมล้ำและประชาชนมีความสุขมีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการเมือง ด้านการบริหารราชการแผ่นดินด้านกฎหมาย ด้านกระบวนการยุติธรรม ด้านการศึกษา ด้านเศรษฐกิจและด้านอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การปฏิรูปด้านกระบวนการยุติธรรมให้มีการกำหนดระยะเวลาการดำเนินงานในทุกขั้นตอนของกระบวนการยุติธรรมที่ชัดเจน เพื่อให้ประชาชนได้รับความยุติธรรมโดยไม่ล่าช้า ปรับปรุงระบบการสอบสวนคดีอาญาให้มีการตรวจสอบและถ่วงดุลระหว่างพนักงานสอบสวนกับพนักงานอัยการอย่างเหมาะสม เสริมสร้างและพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรขององค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ในกระบวนการยุติธรรม ให้มุ่งอำนวยความสะดวก แก่ประชาชน โดยสะดวกและรวดเร็ว และดำเนินการบังคับใช้กฎหมาย อย่างมีประสิทธิภาพ (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560, น. 19)

ปัจจุบันวิทยาการด้านการให้บริการของภาครัฐได้มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็วเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการปฏิรูประบบราชการที่มีเป้าหมาย คือ การให้ระบบราชการมีขนาดเล็กลงและการจัดโครงสร้างองค์กรภาครัฐให้เน้นหลักการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นหลัก การให้บริการประชาชนเป็นการบริหารงานอย่างเป็นระบบ ถ้ามีการจัดระบบบริหารงานที่ดี การทำงานก็จะเกิดประสิทธิภาพ ผู้ที่มาติดต่องานก็ได้รับความสะดวกเป็นที่พอใจและพร้อมที่จะให้ความร่วมมือกับรัฐ การปฏิรูประบบราชการถือเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ความสำเร็จจะเกิดขึ้นได้ต้องได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่าย ทั้งรัฐบาล ราชการ และประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2545, น. 5)

การปฏิรูปกระบวนการยุติธรรมที่กล่าวมาข้างต้นนั้น สำนักงานอัยการสูงสุด ได้กำหนดนโยบายการบริหารงาน เพื่อเป็นกรอบในการบริหารงานของสำนักงานอัยการทั่วประเทศ ซึ่งสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรีได้นำแนวนโยบายของสำนักงานอัยการสูงสุดสู่การปฏิบัติตามบริบทของพื้นที่ โดยได้กำหนดนโยบายในการบริหารงาน ดังนี้ 1) อำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชนอย่างเป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ ปกป้องและรักษาผลประโยชน์ของรัฐและประชาชนตามมาตรฐานสากล คำนึงสิทธิมนุษยชนและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ต้องรวดเร็วเป็นธรรม เสมอภาค โปร่งใส ตรวจสอบได้ และปราศจากการเลือกปฏิบัติ เพื่อให้ประชาชนเชื่อมั่น

และศรัทธา 2) บูรณาการกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรม ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อค้นหาความจริงเชิงรุก ให้สามารถจัดข้อขัดแย้งและกรณีพิพาทได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งตอบสนองต่อนโยบายรัฐบาลและประโยชน์ส่วนรวมของประเทศ 3) นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมสมัยใหม่มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานลดค่าใช้จ่ายทั้งภาครัฐและประชาชน ให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้อย่างทั่วถึง สะดวก และรวดเร็ว และ 4) สนับสนุน ส่งเสริมให้บุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ยึดมั่นในหลักคุณธรรมจริยธรรม มีจิตอาสา พัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง และมีความมั่นคง มีการพัฒนาตามเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพมีคุณภาพชีวิตที่ดี รวมถึงจัดให้มีการพร้อมด้านอัตรากำลัง อาคารสถานที่ปฏิบัติงาน อาคารสถานที่พักอาศัย และวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี คือ การปฏิบัติงานในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการสูงสุดภายในเขตท้องที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ทั้งนี้ตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และคำสั่งของสำนักงานอัยการสูงสุด และสำนักงานอธิบดีอัยการภาค 2 คือ มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินคดีอาญาทั้งปวง ดำเนินคดีแพ่ง และให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย แก่หน่วยงานของรัฐ ตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการหรือสำนักงานอัยการสูงสุด การรักษาผลประโยชน์ของรัฐและ ดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและผลประโยชน์ของประชาชน รวมทั้งให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย เผยแพร่ ความรู้ทางด้านสิทธิมนุษยชน และความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน ซึ่งเป็นการกิจที่จะต้องให้บริการประชาชนและผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (สำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี, 2563, น. 6)

การดำเนินงานของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรีที่ผ่านมา ยังพบปัญหาในการทำงานหรือมีปัญหาด้านคุณภาพในการให้บริการ ซึ่งเกิดจากการที่ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจในการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี และยังพบว่า มีข้อร้องเรียนการร้องขอความเป็นธรรม หรือความไม่มั่นใจในการให้บริการ ทั้งด้านการปฏิบัติงานและ ด้านคดีความ จากสถิติข้อมูลการยื่นหนังสือร้องเรียนของผู้มารับบริการ ที่มีการร้องเรียนหรือร้องขอความเป็นธรรม จำนวน 35 ฉบับ ในปี 2563 ที่ผ่านมา (สำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี, 2563, น. 8) ซึ่งผู้มารับบริการยังต้องการคุณภาพในการให้บริการ รวมถึงการปฏิบัติงานของบุคลากรให้เกิดประสิทธิภาพมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน (ผู้จัดการออนไลน์, 2563) จากปัญหาดังกล่าวนี้อย่างไรก็ตาม ยังไม่มีการทำวิจัยอย่างจริงจังเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพ การให้บริการของผู้มารับบริการสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ดังนั้น เพื่อเป็นการหลีกเลี่ยงหรือลดการร้องเรียน หรือร้องขอความเป็นธรรม และความไม่พึงพอใจในการให้บริการของผู้มารับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี และเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการอย่างแท้จริง ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี เพื่อจะได้นำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพและปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน รวมถึงการวางแผนยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

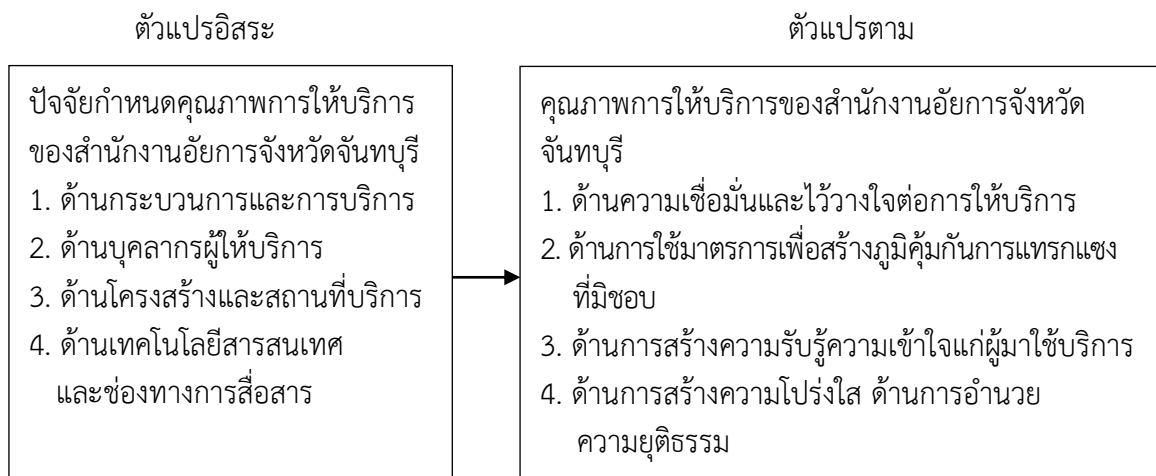
1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยกำหนดคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี

สมมุติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านกระบวนการและการบริการ ส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี
2. ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี
3. ปัจจัยด้านโครงสร้างและสถานที่บริการ ส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี
4. ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และช่องทางการสื่อสาร ส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี
5. ปัจจัยกำหนดคุณภาพการให้บริการ อย่างน้อย 1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิด โดยตัวแปรอิสระคือ ปัจจัยกำหนดคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรีได้มาจากแนวคิดของ Parasuraman, Ziethaml and Berry (2013, pp. 41-50) ส่วนตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ได้มาจากตัวชี้วัด มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการสูงสุด (2562ข, น. 19) กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพที่ 1 ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจ และประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการกับสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ช่วงระยะเวลา ตั้งแต่เดือนมกราคม-ธันวาคม พ.ศ. 2563

1.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจ และประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการกับสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี โดยผู้วิจัยได้คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างกรณีไม่ทราบจำนวนประชากร (Infinite population) โดยใช้สูตรของ Cochran (1953) ระดับความเชื่อมั่น 95% สามารถคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำได้ 385 คน ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน โดยเป็นการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental sampling) และได้กำหนดอัตราส่วนของผู้มารับบริการ ได้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการกับสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี เป็นร้อยละ 30: 70 โดยอ้างอิงข้อมูลผู้มาติดต่อขอรับบริการกับสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรีในปี พ.ศ. 2563 (สำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี, 2563, น, 12) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจจำนวน 120 คน และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน จำนวน 280 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ประเภทของผู้รับบริการ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยกำหนดคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี จำนวน 4 ด้าน 1) ด้านกระบวนการและการบริการ 2) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ 3) ด้านโครงสร้างและสถานที่บริการ และ 4) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและช่องทางการสื่อสาร เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มี 5 ระดับ จำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อการให้บริการ 2) ด้านการใช้มาตรการเพื่อสร้างภูมิคุ้มกันการแทรกแซงที่มีขอบ 3) ด้านการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้มาใช้บริการ และ 4) ด้านการสร้างความปลอดภัย ด้านการอำนวยความสะดวก เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มี 5 ระดับ จำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

2.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย ได้แก่แบบสอบถามทั้งฉบับใช้วิธีการตรวจสอบความถูกต้องในเนื้อหา (Content validity) โดย 1) มีอาจารย์ที่ปรึกษาภาคนิพนธ์และผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 2 ท่าน รวมเป็น 3 ท่าน ตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหา วัตถุประสงค์การวิจัย การใช้ภาษาและความครอบคลุมของเนื้อหา 2) นำแบบสอบถามที่ผ่านการหาความถูกต้องในเนื้อหา (Content validity) ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่คล้ายคลึงกันแต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการสำนักงานอัยการจังหวัดพินาย จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้

วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-coefficient) โดยใช้สูตรของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.953

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในการออกหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล ณ สำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี

3.2 ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างด้วยตัวเองให้ครบตามจำนวนที่กำหนด โดยมีเกณฑ์การแบ่งอัตราส่วนของเจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการกับสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ซึ่งจะทำให้การแจกเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มาติดต่อขอรับบริการสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี จำนวน 120 คน และประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการกับสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี จำนวน 280 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 400 คน

3.3 นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ ของข้อมูล

3.4 นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานของการวิจัย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 วิเคราะห์ระดับปัจจัยกำหนดคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2 วิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.3 วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Enter regression analysis)

5. สถิติที่ใช้และการนำเสนอข้อมูล

5.1 สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้ในการนำเสนอข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยกำหนดคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี

5.2 สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่ การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

5.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Enter regression analysis) ใช้ในการนำเสนอข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ปรากฏผลแสดงตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยกำหนดคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. ด้านกระบวนการและการบริการ	4.21	0.64	มาก	2
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.25	0.61	มาก	1
3. ด้านโครงสร้างและสถานที่บริการ	4.08	0.62	มาก	3
4. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและช่องทางการสื่อสาร	3.90	0.70	มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม	4.11	0.54	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.54) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการเป็นปัจจัยที่สามารถกำหนดคุณภาพการให้บริการในระดับสูงสุด ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.61) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและการบริการ ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.64) และด้านที่สามารถกำหนดคุณภาพการให้บริการต่ำสุด คือ ด้านเทคโนโลยี ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.70)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. ด้านความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อการให้บริการ	3.99	0.64	มาก	1
2. ด้านการใช้มาตรการเพื่อสร้างภูมิคุ้มกันการแทรกแซงที่มีขอบ	3.87	0.69	มาก	2
3. ด้านการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้มาใช้บริการ	3.83	0.68	มาก	3
4. ด้านการสร้างความปลอดภัยด้านการอำนวยความสะดวก	3.82	0.72	มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม	3.88	0.62	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, S.D.= 0.62) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อการให้บริการ มีคุณภาพการให้บริการในระดับสูงสุด ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.64) รองลงมา คือ ด้านการใช้มาตรการเพื่อสร้างภูมิคุ้มกันการแทรกแซงที่มีขอบ ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.69) และด้านที่มีคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ต่ำสุด คือ ด้านการสร้างความปลอดภัยด้านการอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.72)

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธี Enter ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี

ตัวแปร	Unstandardized		Standardized	t	P
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std.Error	β		
ค่าคงที่ (Contant)	0.556	0.157		3.544	0.000*
1. ด้านกระบวนการและการบริการ	0.089	0.047	0.091	1.894	0.059
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	0.118	0.050	0.116	2.362	0.019*
3. ด้านโครงสร้างและสถานที่บริการ	0.178	0.053	0.177	3.364	0.001*
4. ด้านเทคโนโลยีและช่องทางการสื่อสาร	0.443	0.046	0.494	9.575	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

a = 0.556 $R^2 = 0.597$ Adjust $R^2 = 0.593$ S.E._{est} = 0.40070

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยกำหนดคุณภาพการให้บริการโดยรวม ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (x_2) ด้านโครงสร้างและสถานที่บริการ (x_3) และด้านเทคโนโลยีและช่องทางการสื่อสาร (x_4) ส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนตัวแปรด้านกระบวนการและการบริการ (x_1) ไม่มีผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R Square) เท่ากับ 0.597 แสดงว่า ตัวแปรทั้ง 4 ด้าน ร่วมกันพยากรณ์คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ได้ร้อยละ 59.70

สมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงในรูปคะแนนดิบ คือ

$$\hat{Y} = a + b_2 x_2 + b_3 x_3 + b_4 x_4$$

$$\text{แทนค่า } \hat{Y} = 0.556 + 0.118 x_2 + 0.178 x_3 + 0.443 x_4 \dots \dots \dots (1)$$

สมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ

$$\hat{Z}_y = \beta_2 x_2 + \beta_3 x_3 + \beta_4 x_4$$

$$\text{แทนค่า } \hat{Z}_y = 0.116 x_2 + 0.177 x_3 + 0.494 x_4 \dots \dots \dots (2)$$

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี สามารถสรุปประเด็นสำคัญมาอภิปรายผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาระดับปัจจัยกำหนดคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยกำหนดคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรีทั้ง 4 ด้าน สามารถตอบสนองต่อความต้องการในการรับบริการได้ตามที่คาดหวัง และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ตน จึงเห็นว่าปัจจัยกำหนดคุณภาพการให้บริการต่างๆ เหล่านี้ มีความสัมพันธ์กันซึ่งจะทำให้เกิดคุณภาพการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยกำหนดคุณภาพการให้บริการสูงสุด ได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ สามารถกำหนดคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี มีบุคลากรผู้ให้บริการที่มีความรู้ และทักษะความชำนาญในงานที่ปฏิบัติ สอดคล้องกับแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2560, น. 338-339) ในการกำหนดคุณภาพการให้บริการ มีปัจจัยที่สำคัญ 4 ประการ ประกอบด้วย 1) คน 2) กระบวนการ 3) เทคโนโลยี และ 4) พื้นที่บริการ ทั้งนี้สำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรีมีภารกิจหน้าที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือทางด้านกฎหมายกับประชาชนหรือหน่วยงานต่างๆ ดังนั้นบุคลากรผู้ให้บริการจึงต้องมีความรู้ทางวิชาชีพในการให้คำปรึกษาปัญหากฎหมาย หรือการสั่งวินิจฉัยคดีที่ต้องใช้ความชำนาญ ความเชี่ยวชาญ ที่ยึดมั่นในความยุติธรรม ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ (สำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี, 2564, น. 6)

2. ผลการศึกษาคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรีได้นำแนวนโยบายการบริหารงานของสำนักงานอัยการสูงสุดมากำหนดเป็นนโยบายและแนวปฏิบัติของหน่วยงานที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยสรุป คือ การอำนวยความสะดวก การรักษาผลประโยชน์ของรัฐ และการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน รวดเร็ว เป็นธรรม เสมอภาค โปร่งใส ตรวจสอบได้ และปราศจากการเลือกปฏิบัติ บุคลากรกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรม นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมสมัยใหม่มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้อย่างทั่วถึง สะดวก และรวดเร็ว และส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรของสำนักงานยึดมั่น ในหลักคุณธรรม จริยธรรม มีจิตอาสา พัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานอัยการสูงสุด, 2562ก, น. 6) สอดคล้องกับงานวิจัยของรัตตามาศ คำสวนจิก (2559, น. 94) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี มี 3 ด้าน คือ ด้านเทคโนโลยีและช่องทางการสื่อสาร ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรีในระดับสูงสุด รองลงมา คือ ด้านโครงสร้างและสถานที่บริการ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านกระบวนการและการบริการไม่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน

อัยการจังหวัดจันทบุรี ปัจจัยที่ส่งผลและไม่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ทั้ง 4 ด้านสามารถอภิปรายได้ดังนี้

3.1 ปัจจัยด้านเทคโนโลยีและช่องทางการสื่อสาร ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรีสูงสุด เนื่องจากสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรีได้จัดพื้นที่ประชาสัมพันธ์ ให้คำแนะนำ และอำนวยความสะดวกก่อนการเข้ารับบริการ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการที่มีความถูกต้อง และหน่วยงานได้มีการนำเทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ และมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ วารสาร เว็บไซต์ เว็บเพจ เฟซบุ๊ก หรืออื่นๆ ซึ่งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับผู้รับบริการ ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน สอดคล้องกับแนวนโยบายของสำนักงานอัยการสูงสุด ข้อที่ 3 การนำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมสมัยใหม่มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานลดค่าใช้จ่ายทั้งภาครัฐและประชาชน ให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้อย่างทั่วถึง สะดวก และรวดเร็ว (สำนักงานอัยการสูงสุด, 2562ก, น. 6) สอดคล้องกับ เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์ (2558, น. 14) กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่สำคัญปัจจัยหนึ่ง ได้แก่ ช่องทางการให้บริการ คือ จะต้อง มีช่องทางการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และหลากหลายต่อการมารับบริการ

3.2 ปัจจัยด้านโครงสร้างและสถานที่บริการ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี เนื่องจากสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรีได้จัดแบ่งกลุ่มงานการให้บริการเป็นสัดส่วนต่อการให้บริการ มีการจัดวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอและพร้อมให้บริการ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม วารสารต่างๆ มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่ดีและได้มาตรฐาน สถานที่ให้บริการมีความกว้างขวางเพียงพอต่อผู้มารับบริการ และมีความสะอาด สวยงาม สร้างบรรยากาศที่ดีให้กับผู้รับบริการ สอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2560, น. 339) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่สำคัญปัจจัยหนึ่ง ได้แก่ พื้นที่บริการ (Service cope) องค์การบริการควรจัดพื้นที่บริการให้มีความสะดวกแก่ลูกค้า มีสิ่งที่เป็นสัญญาณสัญลักษณ์ที่จะสามารถเห็นได้ชัดเจน สะดวก สะอาด กว้างขวางเพียงพอ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครันสำหรับการใช้บริการ ประกอบด้วย สัญญาณ สัญลักษณ์ และอื่นๆ การจัดผัง/พื้นที่ให้บริการสภาพรอบนอก

3.3 ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี เนื่องจากบุคลากรผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการติดต่อประสานงานกับผู้รับบริการโดยตรง บุคลากรผู้ให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติให้บริการด้านกฎหมายและด้านอื่นๆ แก่ผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เป็นธรรม เสมอภาค โปร่งใส ตรวจสอบได้ บุคลากรผู้ให้บริการได้รับการส่งเสริมให้ยึดมั่นในหลักคุณธรรม จริยธรรม มีจิตอาสา และพัฒนาความรู้ความสามารถโดยผ่านกระบวนการอบรมสัมมนา หรือศึกษาดูงานอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับ ญัฐกรณ์ ยาวชั้นแก้ว (2560, น. 45) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในประเด็น การสร้างความมั่นใจในด้านบริการ (Assurance) คือ บุคลากรผู้ให้บริการต้องมีความรู้ ความสามารถ มีทักษะ สุภาพ ซื่อสัตย์ และเป็นมืออาชีพ สามารถสื่อสารให้ผู้มารับบริการเกิดความเชื่อถือ และมั่นใจในการให้บริการ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรไพรินทร์ พลฤทธิรัตน์ (2560, น. 77) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิ

และช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครราชสีมา ที่พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ให้บริการส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4 ปัจจัยด้านกระบวนการและการบริการ ไม่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ทั้งนี้ ถึงแม้ว่าสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรีจะมีกระบวนการและการบริการที่มีความถูกต้อง ชัดเจน มีการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบ มีความพร้อมด้านเอกสาร และข้อมูลสารสนเทศที่จำเป็น มีบริการให้คำแนะนำปรึกษาด้านคดีความ หรือปัญหาต่างๆสำหรับผู้รับบริการ และมีระบบการให้บริการที่ไม่ซับซ้อนแล้ว แต่การที่ไม่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการอาจเนื่องมาจาก กระบวนการและการบริการต่างๆ ยังไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ เช่น การให้บริการทางคดีความบางคดีอาจต้องใช้ระยะเวลา และขั้นตอนการดำเนินการที่ยาวนานในการให้บริการ หรือจำนวนคดีความในแต่ละวันมีจำนวนมากซึ่งบุคลากรผู้ให้บริการต้องใช้ระยะเวลาและความละเอียดรอบคอบในการตรวจสอบ หรือเอกสารสำคัญต่างๆอย่างถี่ถ้วน จึงทำให้กระบวนการและการบริการเกิดความล่าช้า ไม่เป็นไปตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง อีกประเด็นที่สำคัญคือสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ด้านเอกสาร และข้อมูลสารสนเทศที่สำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรีได้กำหนด หรือได้จัดเตรียมไว้สำหรับผู้รับบริการ อาจไม่ใช่สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการโดยตรง เพราะบริบทของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี มุ่งเน้นการให้บริการด้านกฎหมายตามหลักนิติธรรม ซึ่งสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของนายขวัญไพร จันทนา อัยการจังหวัดจันทบุรี กล่าวว่า ผู้รับบริการส่วนมากจะเป็นผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนด้านคดีความและมีข้อขัดข้องใจในการดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ จึงมาขอรับคำปรึกษาเพื่อการดำเนินการที่ถูกต้อง เมื่อผู้รับบริการได้รับการให้บริการตามสิ่งที่มุ่งหวังแล้ว กระบวนการการบริการอื่นๆ สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ หรือระบบต่างๆที่จัดไว้ให้จึงไม่ใช่สิ่งที่ผู้รับบริการคำนึงถึงว่าจะส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการหรือไม่ (ขวัญไพร จันทนา, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 21 ธันวาคม 2564)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในครั้งนี้

1.1 ควรส่งเสริมและพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและช่องทางการสื่อสารให้มีความพร้อม ทันสมัย และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และควรส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการด้านการจัดอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ จัดให้มีผู้ดูแลระบบที่จะคอยดูแลปรับปรุง และพัฒนาระบบให้มีความทันสมัย ควรจัดทำหรือมีระบบแอปพลิเคชันที่ผู้มารับบริการสามารถเข้าถึงและใช้งานได้ง่าย และครอบคลุมทุกกลุ่มงาน มีการระบบการประเมินผลการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและช่องทางการสื่อสาร อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ สำหรับการพัฒนาให้ดียิ่งๆขึ้นไป

1.2 ควรส่งเสริมและพัฒนาการจัดสัดส่วนกลุ่มงานการให้บริการที่เป็นเอกเทศ ป้ายประชาสัมพันธ์ของแต่ละกลุ่มงานที่ชัดเจน สังเกตได้ ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการบริการของแต่ละกลุ่มงานได้ง่ายหลากหลายช่องทาง ควรส่งเสริมและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ สำหรับ

ผู้รับบริการ จัดหาวัสดุอุปกรณ์อย่างครบถ้วนและเพียงพอ ให้มีความสำคัญกับสถานที่รับบริการ ต้องเพียงพอ สะอาด และปลอดภัย

1.3 ควรส่งเสริมกิจกรรมสร้างความตระหนักรู้ด้านความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ด้วยการจัดเข้าค่ายอบรม จัดกิจกรรมส่งเสริมและพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม อย่างต่อเนื่อง ควรมีการสำรวจความต้องการในการพัฒนาบุคลากร เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และวางแผนการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ มีการปรับปรุงรูปแบบกิจกรรมการพัฒนาบุคลากร ให้มีความทันสมัย เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ รวมทั้งสนับสนุนด้านการศึกษา และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการพัฒนาองค์กร การบริหารจัดการความรู้ นวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรที่ปฏิบัติงานให้มีศักยภาพในการให้บริการที่มีคุณภาพต่อไป

1.4 ควรเน้นย้ำและสร้างความตระหนักในการให้บริการอย่างเสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ สร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อการให้บริการด้วยการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ เพื่อสามารถสร้างการรับรู้ และเข้าใจให้กับผู้รับบริการได้ตามความคาดหวัง เน้นย้ำการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกต้องเป็นไปอย่างชัดเจน โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ จัดให้มีระบบการควบคุม ตรวจสอบ ติดตาม และมีมาตรการป้องกันการคุ้มครองสิทธิ และช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี

2.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัด หรือสาขาอื่นๆ

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2564

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐกรณ์ ยาวชันแก้ว. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานบริการด้านวิศวกรรม
กรณีศึกษา บริษัท มิตรชุบชี อีเล็กทริก แฟคทอรี ออโตแมนชั่น (ประเทศไทย) จำกัด
(วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ).
- เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์. (2558). ชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์หน่วยที่ 5:
รัฐประศาสนศาสตร์กับการให้บริการสาธารณะ (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ผู้จัดการออนไลน์. (2563). แพนสาว สจ. ขัปรถชนดัดแปลง “สิระ” หลัง อสส.ยกฟ้องคดี
คล้าย “บอส”. สืบค้นเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2564, จาก
<https://mgronline.com/politics/detail/9630000081390>

- พรไพรินทร์ พงษ์รัตน์. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการ
 คู่มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครราชสีมา
 (ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา).
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560. (2560, 6 เมษายน). ราชกิจจานุเบกษา.
 เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก, หน้า 19.
- รัตตมาศ คำสวนจิก. (2559). ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี
 ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2560). การบริหารการตลาดยุคใหม่ Marketing Management
 (ฉบับปรับปรุงใหม่ ปี 2560). กรุงเทพฯ: Diamond In Business World.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2545). การปฏิรูประบบราชการบริหาร. กรุงเทพฯ:
 อาทิตยโพรดักส์ กรู๊ป.
- สำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี. (2563). รายงานสถิติการยื่นหนังสือร้องเรียนหรือร้องขอ
 ความเป็นธรรม ประจำปี 2563. จันทบุรี: ผู้แต่ง.
- _____. (2564). ภารกิจหน้าที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี. สืบค้นเมื่อ 7 มกราคม
 2564, จาก <http://www.chan.ago.go.th/index.php/2014-06-29-17-27-24>
- สำนักงานอัยการสูงสุด. (2562ก). นโยบายการบริหารงานของอัยการสูงสุด นายวงศ์สกุล กิตติพรหม
 วงศ์ อัยการสูงสุด (2562-2564). สืบค้นเมื่อ 6 ธันวาคม 2563, จาก
<https://www2.ago.go.th/index.php/about/manage/9-newsago/377-policy-2562>
- _____. (2562ข). คู่มือการประเมินประสิทธิภาพ การปฏิบัติราชการของสำนักงานอัยการสูงสุด
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562. กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนาระบบบริหาร.
- Cochran, W. G. (1953). *Sampling techniques*. New York: John Wiley & Sons.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2013). A conceptual model of service
 quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*,
 49, pp. 41-50.