

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทาง

กฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสุโขทัย (สาขาสวรรคโลก)

FACTORS AFFECTING THE QUALITY OF SERVICE OF

THE PROSECUTOR'S OFFICE, RIGHTS PROTECTION,

LEGAL AID AND LEGAL EXECUTION OF SUKHOTHAI PROVINCE

(SAWANKHALOK BRANCH)

รัชณี ชิดเชื้อ¹ จุฑาทิพย์ เดชยางกูร²

Ratchanee chidchouce Jutatip Deshyangul

บทคัดย่อ

บทความวิจัย มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นที่มีผลต่อปัจจัยในการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสุโขทัย (สาขาสวรรคโลก) (2) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสุโขทัย (สาขาสวรรคโลก) การค้นคว้าอิสระนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นกลุ่มประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในอำเภอสวรรคโลก อำเภอศรีสำดัมภ์ อำเภอศรีนคร และอำเภอทุ่งเสลี่ยม จำนวน 400 ตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็น Least-Significant Different--LSD โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยเพียร์สัน (Pearson Correlation)

ผลการวิจัย พบว่า 1. ผลการวิจัยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี โดยส่วนใหญ่มีอาชีพ รับจ้าง/ลูกจ้าง มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และมีสถานภาพโสดเป็นส่วนใหญ่ กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ตอบแบบสอบถามรู้จักและเคยได้รับการจากสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสุโขทัย(สาขาสวรรคโลก)

2. ผลการวิจัย พบว่า (1) ลักษณะส่วนบุคคล เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อปัจจัยในการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทาง

กฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสุโขทัย (สาขาสุวรรณคโลก) ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 (2) ปัจจัยในการให้บริการมีความสัมพันธ์ระหว่างและคุณภาพในการให้บริการของประชาชนในกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมมีระดับปานกลาง ($r = .668$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ ปัจจัยในการบริการ

¹นักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

²อาจารย์ที่ปรึกษา คณบดี วาอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

The purpose of this research, factors affecting the Quality of Service of the Prosecutor's office, Rights Protection, Legal Aid and Legal Execution of Sukhothai (Sawankhalok Branch) is: (1) to study and analyse the feedback and reviews about the factors affecting the Quality of Service of the Prosecutor's office, Rights Protection, Legal Aid and Legal Execution of Sukhothai (Sawankhalok Branch). (2) to study the quality of factors affecting the Quality of Service of the Prosecutor's office, Rights Protection and Legal Aid and Legal Execution of Sukhothai (Sawankhalok Branch) deeply and properly.

This research is quantitative research, the example shows a group of 400 people who lived in Sawankhalok District , Si Satchanalai District , Si nakhon District , and Thungsliam District; that responded to the questionnaires. This research helped to analyse the data of Descriptive Statistics including the Frequency Value, Percentage, Average, Standard Deviation and Hypothesis Testing. The Statistical Inference is includes t-test analysis, One-way ANOVA analysis, and the multiple comparisons including the Least-Significant Difference (LSD) (level of statistical significance set at 0.05) and analysis Pearson Correlation.

The results of this research can be summarised as the following:

(1) Research results of personal information of respondents show most of the respondents are female, aged between 31-40 years old. Also, they have an education lower than a bachelor's degree, most of them are an employee, approximate have an income of 10,001 - 20,000 a month, and mostly have single status. Most of respondents are known and have been donated from Prosecutor's Office for Rights Protection, Legal Aid and Legal Execution, Sukhothai Province (Sawankhalok Branch).

(2) The research results shown (1) personal appearance which are gender, age, educations, career, income and different status affecting the factor of quality service of the Prosecutor's Office for Rights Protection, Legal Aid and Legal Execution of Sukhothai Province (Sawankhalok Branch), but not in every way such as at the significance level of 0.05. (2) Factors in services are related to the quality of service of respondents which was at moderate level. ($r = .668$), the statistically significance at 0.05

Keywords: Quality of Service, Service factor

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากสภาพปัญหาหลายสาเหตุด้วยกัน ที่มีส่วนทำให้เกิดความเดือนร้อนแก่ประชาชน โดยเฉพาะประชาชนที่มีฐานะยากจน หรือที่อยู่ในชนบทห่างไกล อาทิเช่น การถูกเอารัดเอาเปรียบในด้านเศรษฐกิจ ปัญหาการแย่งที่ดินทำกิน การกระทบกระทั่งกันระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับราษฎรในการใช้อำนาจรัฐอันไม่เป็นธรรม ฯลฯ สาเหตุต่าง ๆ เหล่านี้ เป็นเหตุสำคัญที่ทำให้ประชาชนที่ถูกกระทำ ต้องสูญเสียสิทธิเสรีภาพและทรัพย์สินไป ซึ่งผลที่จะเกิดขึ้นตามมาก็คือการแค้นเคือง ประทุษร้ายต่อร่างกาย และชีวิตซึ่งกันและกัน การก่ออาชญากรรม ที่ทำให้สังคมอยู่กันอย่างหวาดผวา ไม่มีความผาสุก และเมื่อเกิดขึ้นมาก ๆ ก็จะมีผลกระทบ ต่อความมั่นคงของประเทศได้ซึ่งภาวะการณ์ดังกล่าว จากการศึกษาวิจัยก็ได้พบว่า มูลเหตุสำคัญประการหนึ่งก็คือ ความไม่รู้กฎหมาย ที่ทำให้คนส่วนหนึ่งมีการกระทำที่ละเมิด ต่อกฎเกณฑ์ที่กฎหมายได้กำหนดไว้ ในขณะที่คนอีกส่วนหนึ่งก็ไม่มีความรู้ ที่จะใช้กฎหมาย ในการปกป้องและพิทักษ์สิทธิหรือผลประโยชน์ของตน เมื่อเกิดกรณีพิพาทขึ้น ก็ทำให้รัฐต้องทุ่มเทงบประมาณจำนวนไม่น้อยในแต่ละปีเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้สำเร็จ

อย่างไรก็ตาม การใช้มาตรการแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยวิธีการปราบปรามแต่เพียงอย่างเดียว ไม่ใช่วิถีทางที่ได้ผลอย่างแท้จริง วิธีการที่ดีที่ควรทำควบคู่กัน ไปก็คือ การส่งเสริมประชาชนให้มีความรู้ในสิทธิและหน้าที่ของตนตามกฎหมาย จะทำให้เกิดความสัมฤทธิ์ผล ในการลดปัญหาพิพาทขัดแย้งได้ในปริมาณที่มากกว่า ดังนั้น จากแนวความคิดดังกล่าว ได้นำมาสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมอย่างจริงจัง ในยุครัฐบาลของ ฯพณฯ พลเอกเปรม ติณสูลานนท์ ซึ่งได้มีการจัดตั้งโครงการให้ความช่วยเหลือ ทางกฎหมายแก่ประชาชน ชนบทในเขตยากจนขึ้น อันเป็น โครงการหนึ่ง ในแผนงานบริการขั้นพื้นฐาน ของแผนพัฒนาชนบทยากจน แล้วบรรจุ โครงการนี้เข้าเป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2525-2529) โดยในชั้นแรกได้มอบหมายให้สำนักงานนโยบายและแผนมหาดไทย กระทรวงมหาดไทยเป็นผู้ปฏิบัติ สำนักงานนโยบายและแผนมหาดไทย ได้ดำเนินงานไปได้ระยะหนึ่ง ก็มีมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 5 เมษายน 2526 เห็นชอบตามความเห็นของคณะกรรมการปฏิรูป ระบบราชการ และระเบียบการบริหารราชการแผ่นดิน ให้โอนโครงการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ชนบทในเขตยากจน ให้สำนักงานอัยการสูงสุด (กรมอัยการในขณะนั้น) เป็นผู้ดำเนินการสืบต่อมา ก่อนหน้าที่จะได้รับโอนงานมาขึ้น กรมอัยการได้มีการดำเนินงานด้านการคุ้มครอง สิทธิเสรีภาพ และ ผลประโยชน์ของประชาชนตามที่กฎหมาย กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ ของพนักงานอัยการอยู่แล้ว โดย กรมอัยการ ได้มีคำสั่งที่

174/2525 ลงวันที่ 15 กันยายน 2525 จัดตั้งสำนักงานคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและผลประโยชน์ของประชาชน (สคช.) ขึ้น โดยจัดตั้งเป็นหน่วยงานภายใน ซึ่งเมื่อสำนักนโยบายและแผนมหาดไทย ได้ส่งมอบงานตามโครงการให้ความช่วยเหลือ ทางกฎหมายแก่ ประชาชนให้กรมอัยการทั้งหมด ในวันที่ 1 มิถุนายน 2527 กรมอัยการก็ได้มอบหมายงานตามโครงการฯ ให้สำนักงานคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและผลประโยชน์ของประชาชนดำเนินงานมาตั้งแต่บัดนั้น เป็นต้นมา

สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสุโขทัย (สาขาสวรรคโลก) จัดตั้งมาเพื่อให้บริการประชาชน เป็นหน่วยงานที่อยู่เคียงข้างกับประชาชน โดยให้ความช่วยเหลือทางด้านกฎหมายให้ความรู้ คำแนะนำในการดำเนินคดี และทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้กับประชาชน ทำให้ประชาชนทราบกฎหมาย และวิธีการดำเนินคดีต่างๆ พร้อมทั้งมีทนายอาสา เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินคดีต่างๆ ให้กับประชาชน และให้ประชาชนทราบสิทธิขั้นพื้นฐานของตนตามกฎหมายที่ได้รับอย่างเข้าใจ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นที่มีผลต่อปัจจัยในการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสุโขทัย (สาขาสวรรคโลก)
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสุโขทัย (สาขาสวรรคโลก)

นิยามศัพท์

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสุโขทัย (สาขาสวรรคโลก) โดยวัดจากคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ 2) ความเชื่อมั่น 3) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 4) การเข้าถึงความรู้สิทธิของผู้รับบริการ 5) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ปัจจัยให้บริการ หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่ทำให้เกิดคุณภาพการให้บริการตามบริบทของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสุโขทัย (สาขาสวรรคโลก) ประกอบไปด้วยปัจจัย 4 ด้าน คือ 1) ด้านบุคลากรการให้บริการ 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 3) ด้านกระบวนการ และ 4) ด้านการบริหารจัดการ

ประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ หมายถึง ผู้ที่มาติดต่อรับบริการที่สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสุโขทัย (สาขาสวรรคโลก) ในงานด้านต่างๆของสำนักงานฯ

เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และจ้างเหมาบริการในสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสุโขทัย (สาขาสวรรคโลก)

สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสุโขทัย (สาขาสวรรคโลก) หมายถึง หน่วยงานในสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุดซึ่งอยู่ภายใต้กำกับของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสุโขทัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ส่งผลต่อปัจจัยในการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสุโขทัย (สาขาสวรรคโลก) ที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยในการให้บริการส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสุโขทัย (สาขาสวรรคโลก) ที่มีความสัมพันธ์กัน

ขอบเขตการวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสุโขทัย (สาขาสวรรคโลก) การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการวิจัยดังต่อไปนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยในการส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสุโขทัย (สาขาสวรรคโลก) โดยมีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการ

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ หรือได้รับบริการจากสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสุโขทัย(สาขาสวรรคโลก) ไปแล้ว

ขอบเขตด้านพื้นที่

ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในอำเภอสวรรคโลก อำเภอศรีสัชนาลัย อำเภอศรีนคร และอำเภอทุ่งเสลี่ยม

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2563 - กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อรับทราบปัญหามุมมองความคิดเห็นและปัญหาอุปสรรคของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ และนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสุโขทัย (สาขาสวรรคโลก)
2. จากผลการวิจัยเป็นข้อมูลสำหรับสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสุโขทัย (สาขาสวรรคโลก) ในการพัฒนาผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้คุณภาพการให้บริการขององค์กรดียิ่งขึ้น ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดเอาไว้
3. ผลการศึกษาวิจัยสามารถใช้เป็นข้อมูลเชิงวิชาการและผู้สนใจทำวิจัยที่ต่อเนื่องในโอกาสต่อไป

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คุณภาพบริการ หมายถึง บริการที่เป็นไปตามมาตรฐานข้อกำหนดที่วางไว้แล้วและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

Buzzell and Gale (1987) (อ้างอิงในพรณิดา ขุนทรง 2558) กล่าวว่าแนวคิดด้านคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ได้รับความสนใจและมีการให้ความสำคัญอย่างมากดังที่ได้กล่าวไปแล้วนั้น มีผลงานวิจัยที่ค้นคว้าพฤติกรรมของผู้บริโภคและผลของความคาดหวังของผู้บริโภคซึ่งพบว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับการมองหรือทัศนคติของผู้บริโภคที่เราเรียกกันทั่วไปว่า “ลูกค้า”

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) (อ้างอิงใน พรณิดา ขุนทรง 2558) ได้ศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบของการบริการ โดยกล่าวถึงปัจจัยการกำหนดคุณภาพการบริการ 10 ประการ คือ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ความไว้วางใจได้ 3) การตอบสนองของผู้รับบริการ 4) สมรรถนะในการให้บริการ 5) ความมีธรรมาศ 6) ความน่าเชื่อถือ 7) ความปลอดภัย 8) เข้าถึงบริการ 9) การติดต่อสื่อสาร 10) ความเข้าใจในผู้รับบริการ ต่อมาในปี ค.ศ.1988 พาราสุรามานและคณะ (Parasuraman, Zeithaml and Berry ,1990) ได้สร้างรูปแบบการจำลองคุณภาพการบริการซึ่ง

สามารถทดสอบรูปแบบความสัมพันธ์เชิงปริมาณ หรือใช้ทำนายคุณภาพการบริการ โดยเครื่องมือที่เรียกว่า SERVQUAL ซึ่งประกอบด้วยเกณฑ์การวัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่

1) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) คือ ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความถูกต้อง เหมาะสม สม่าเสมอ ไว้วางใจได้

2) ความเชื่อมั่น (assurance) คือ ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ มีอรรถาศัยที่ดีในการให้บริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่น

3) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (tangibility) บริการที่จัดให้ผู้รับบริการต้องแสดงให้เห็นให้ผู้รับบริการสามารถเห็นและคาดคะเนคุณภาพการบริการได้ชัดเจน ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ

4) การเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ (empathy) ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงจิตใจของผู้รับบริการ ให้ความสนใจ ดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ

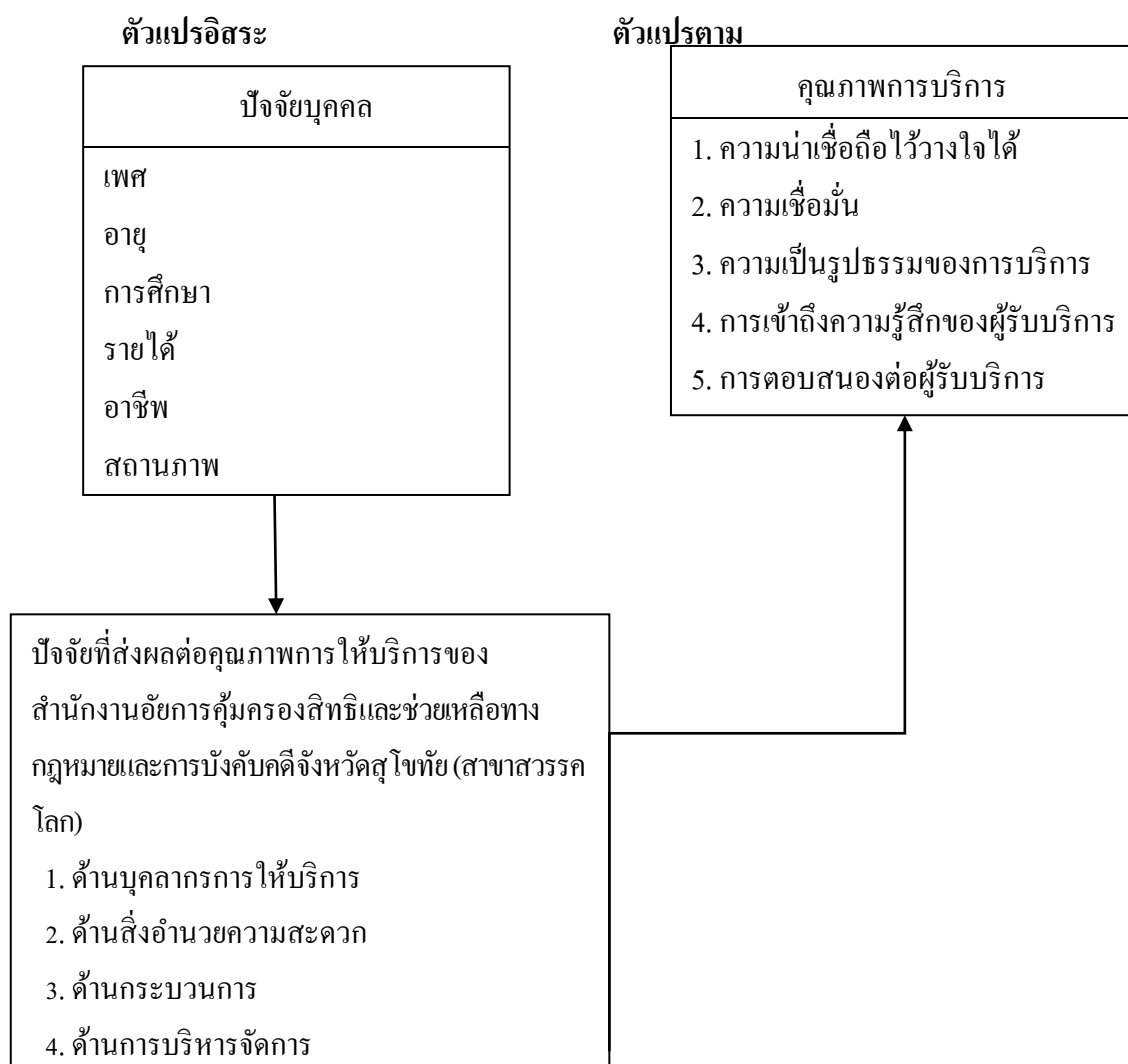
5) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (responsiveness) ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันทีตามต้องการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อารี ลือกลาง (2555) ศึกษาระดับปัจจัยในการให้บริการและความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากรกองประสานงานการบริการส่วนตำบลหนองสูงเหนือ อำเภอนาดูน จังหวัดนครราชสีมา โดยการศึกษากำหนดตัวแปรต้นเป็นข้อมูลทั่วไปคือ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ฯลฯ และกำหนดตัวแปรตามคือ 1. ปัจจัยในการให้บริการในการให้บริการประกอบด้วยปัจจัยในการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ปัจจัยในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปัจจัยในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม 2. ความคาดหวังในการให้บริการประกอบด้วยความคาดหวังด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวกผลการวิจัยสรุปได้ว่าปัจจัยในการให้บริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนืออยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับที่ดีมากและปัจจัยในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความคาดหวังของผู้ที่มารับบริการในส่วนของด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการต้องการให้มีการจัดบริการตามลำดับก่อนหลังและมีการแบ่งงานหน้าที่การให้บริการอย่างชัดเจน ประกอบกับจัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคำแนะนำเกี่ยวกับการกรอกข้อมูลแบบฟอร์มการร้องต่างๆ ความคาดหวังในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่นั้นผู้รับบริการต้องการความสะดวกรวดเร็วในการตอบคำถามข้อสงสัยให้คำแนะนำและจัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์กับแผนผังผู้รับผิดชอบงาน

สุกัญญา มีแก้ว (2554) ได้ศึกษาปัจจัยในการให้บริการของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะจังหวัดสุราษฎร์ธานีเพื่อนำมาเปรียบเทียบระดับปัจจัยในการให้บริการของประชาชนที่มาใช้บริการเพื่อนำมาใช้ปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะจากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยในการให้บริการของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะจังหวัดสุราษฎร์ธานีในภาพรวมซึ่งประกอบด้วย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอาคารสถานที่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและในส่วนของการให้บริการนั้นประชาชนที่มาใช้บริการมีปัจจัยในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอาคาร/สถานที่ด้านพนักงานผู้ให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านกระบวนการให้บริการตามลำดับผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยการศึกษาเปรียบเทียบระดับปัจจัยในการให้บริการของประชาชนผู้มาใช้บริการพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุอาชีพจำนวนสมาชิกในครอบครัวและประเภทการให้บริการต่างกันทำให้ปัจจัยในการให้บริการของประชาชนในการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในส่วนของตำบลที่ใช้บริการและระดับการศึกษานั้นพบว่าอยู่ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แนวทางการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยใช้ข้อมูลจากแบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการศึกษา

ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดสุโขทัย อำเภอสวรรคโลก อำเภอศรีนคร อำเภอทุ่งเสลี่ยม และอำเภอศรีสัชนาลัย และไม่ทราบจำนวนแน่ชัด

ขนาดตัวอย่าง ใช้สูตรของTaro Yamane (1967) ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อน 5% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง400 คน

แผนการสุ่มตัวอย่าง ใช้การแจกแบบสอบถามรายบุคคล เพื่อต้องการคัดกลุ่มตัวอย่างเบื้องต้นก่อน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการและแบบสอบถามระดับความคิดเห็น ประกอบด้วยคำตอบย่อยที่แบ่งเป็น5ระดับโดยใช้มาตรวัดประมาณค่า (rating scale) ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert) ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	เห็นด้วยมากที่สุด
3.41 – 4.20	เห็นด้วยมาก
2.81 – 3.40	เห็นด้วยปานกลาง
1.81 – 2.60	เห็นด้วยน้อย
1.00 – 1.80	เห็นด้วยน้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพ ดังนี้

1. วัดค่าความเที่ยงตรง(validity) เป็นการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา โดยนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้านความตรงและครอบคลุมตามเนื้อหา และความถูกต้องของภาษาที่ใช้

2. นำข้อมูลที่ได้มาหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Object Congruence--IOC)มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

1 = เมื่อแน่ใจว่ารายการหรือข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

0 = เมื่อไม่แน่ใจว่ารายการหรือข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

-1 = เมื่อแน่ใจว่ารายการหรือข้อคำถามนั้นวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

เกณฑ์ในการเลือกข้อคำถามจะพิจารณาเฉพาะข้อคำถามที่มีค่า IOC ไม่น้อยกว่า 0.5 (Best,1993) ส่วนข้อคำถามที่ขาดความตรงเชิงเนื้อหา จะนำกลับไปแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ

ของผู้ทรงคุณวุฒิ

3. วัดความเชื่อถือได้ (reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิไปทดลองใช้ (try-out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับประชากรที่ต้องการศึกษา จำนวน 40 ชุดด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α coefficient) ตามวิธีของครอนบัค (Cronbach) เพื่อวัดค่าความสอดคล้องภายในและใช้เกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟายอมรับที่ค่า α มากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ในเกณฑ์การทดสอบ α มากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 ทั้งหมดถือว่าเชื่อถือได้

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ คือ (1) สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (2) สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) โดยทำการทดสอบสมมติฐานด้วย การวิเคราะห์ทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยเพียร์สัน (Pearson Correlation)

ผลการวิจัย

(1) **สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ลักษณะส่วนบุคคล**จากการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรี โดยส่วนใหญ่มีอาชีพ รับจ้าง/ลูกจ้าง มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และมีสถานภาพโสดเป็นส่วนใหญ่

(2) สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics)

ผลการวิจัย พบว่า (1) ลักษณะส่วนบุคคล เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อปัจจัยในการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสุโขทัย (สาขาสวรรคโลก) ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 (2) ปัจจัยในการให้บริการมีความสัมพันธ์ระหว่างและคุณภาพในการให้บริการของประชาชนในกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมมีระดับปานกลาง ($r = .668$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผล

การศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสุโขทัย (สาขาสวรรคโลก) ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ใช้เทคนิคการวิเคราะห์เชิงปริมาณ โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้มาติดต่อราชการ ณ สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัด

สุโขทัย (สาขาสุวรรณโลก) ทั้งเพศชายและเพศหญิง จำนวน 400 ตัวอย่าง ซึ่งผลที่ได้จากการวิเคราะห์ สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

ลักษณะส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อปัจจัยในการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสุโขทัย (สาขาสุวรรณโลก) ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อปัจจัยในการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสุโขทัย (สาขาสุวรรณโลก) ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่งผลต่อปัจจัยในการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสุโขทัย (สาขาสุวรรณโลก) ในด้านบุคลากรการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการในคำสั่งอำนวยความสะดวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยส่วนบุคคลที่ไม่ส่งผลต่อปัจจัยในการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสุโขทัย (สาขาสุวรรณโลก) ได้แก่ เพศ และสถานภาพ แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านไม่มีความแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยการให้บริการส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสุโขทัย (สาขาสุวรรณโลก)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสุโขทัย (สาขาสุวรรณโลก) ซึ่งประกอบด้วย 1) ด้านบุคลากรการให้บริการ 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 3) ด้านกระบวนการ และ 4) ด้านการบริหารจัดการ โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์อยู่ระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งจากการวิเคราะห์เชิงปริมาณ พบว่า สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ 2 ที่กำหนดว่า ปัจจัยในการให้บริการส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสุโขทัย (สาขาสุวรรณโลก) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอภิปรายผล ดังนี้

ปัจจัยในการให้บริการส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของปิยณัฐ จันทร์เกิด (2560) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด

ได้แก่ พนักงาน เทศบาลมีความชำนาญในการให้บริการ สามารถชี้แจง/ตอบคำถามได้ชัดเจน หรือให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้ ร่องลงมาได้แก่ พนักงานเทศบาลบริการประชาชน โดย ยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายเป็นสำคัญ แสดงว่า 1) พนักงานเทศบาลมีทักษะความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ (Skills) ในระดับสูงเกี่ยวกับเนื้องานที่ตนเองต้องให้บริการประชาชนซึ่งสอดคล้องหลักการบริหารจัดการตามแนวคิดของแมคคินซี (McKinsey 7-S Framework: อ้างถึงใน สุรศักดิ์ ชะมารัมย์, 2554, น. 85-86) ที่ระบุว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานนอกจากกลยุทธ์และโครงสร้าง ยังมี ปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์เชื่อมโยงทั้งหมด 7 ปัจจัย หนึ่งในนั้นคือ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ในการปฏิบัติงานของทรัพยากรบุคคลในองค์กร ซึ่งแยกเป็น 2 ด้านหลักคือ ทักษะด้านงานอาชีพ เป็น ทักษะที่จะทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ได้ตามหน้าที่ และลักษณะงานที่รับผิดชอบ เช่น ด้านการเงิน ด้านบุคคล ซึ่งต้องอยู่บนพื้นฐานการศึกษาหรือได้รับการอบรมเพิ่มเติม ส่วนทักษะ ความถนัด ความชาญฉลาดพิเศษ นั้นอาจเป็นความสามารถที่ทำให้พนักงานนั้นๆ โดดเด่นกว่าคนอื่น ส่งผลให้มีผลงานดีกว่าและเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้รวดเร็ว ซึ่งองค์กรต้อง มุ่งเน้นในทั้งความสามารถควบคู่กัน และ 2) พนักงานเทศบาลมีการดำเนินงานให้เป็นไปตาม กฎหมายหรือปฏิบัติงานตามหลักนิติธรรม คือ การใช้อำนาจกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับในการ บริหารราชการด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2552, น. 8)

ด้านความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของกาญจนา โพนโต (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ และการสื่อสารทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างในร้านค้าปลีกวัสดุก่อสร้างสมัยใหม่ (Modern Trade) ในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ผู้บริโภคที่ซื้อวัสดุก่อสร้างในจังหวัด ปทุมธานี มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ที่พนักงานร้านค้าปลีกวัสดุก่อสร้างให้บริการ ด้วยความรอบครอบ มีความน่าเชื่อถือ มีความรู้ในเรื่องของสินค้าเป็นอย่างดี และตอบคำถามที่สงสัย ได้อย่างถูกต้อง พนักงานให้ความใส่ใจกับลูกค้าได้อย่างเท่าเทียมกัน ถือว่าผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญ ทำให้ลูกค้ารู้สึกมั่นใจที่เมื่อเลือกใช้บริการ อีกทั้งพนักงานแต่งตัวสะอาด เรียบร้อย มี อหิยาศยดี และเต็มใจที่จะให้บริการ สิ่งต่างๆเหล่านี้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ดังนั้น คุณภาพของการให้บริการจึงมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างในร้านค้าปลีกวัสดุก่อสร้าง สมัยใหม่ (modern trade) ในจังหวัดปทุมธานี และปิยฉัฐ จันทร์เกิด (2560) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูง ที่สุด

ได้แก่ มาตรฐานการให้บริการของเทศบาลเป็นที่ยอมรับของประชาชน รองลงมาได้แก่ เทศบาล มีสื่อประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารต่างๆ หลายช่องทาง แสดงว่า เทศบาลนครนครสวรรค์ มีการปรับปรุงและพัฒนาการบริการสาธารณะให้เน้นการนำเสนอบริการที่มีคุณภาพ และมีมาตรฐานแก่ประชาชน อีกทั้งให้ความสำคัญกับการนำสื่อประชาสัมพันธ์มาเป็นเครื่องมือในการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ สอดคล้องกับ (รุ่งโรจน์ สงสรวบุญ, 2557) ด้านความเป็นรูปธรรม พบว่า ประเด็นย่อยที่ว่า โรงพยาบาลนี้มีเครื่องมือในการรักษาทางการแพทย์ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่างที่สุดนั้น ทางโรงพยาบาลควรจะพัฒนาหรือบำรุงรักษาเครื่องมือในการรักษาทางการแพทย์ให้ดูใหม่และพร้อมใช้งานอยู่เสมอ หรืออาจจะใช้การสื่อสารเพื่อส่งเสริมการรับรู้ เกี่ยวกับเครื่องมือทางการแพทย์หรือเทคโนโลยีรวมทั้งนวัตกรรมที่ทันสมัยและมีคุณภาพในการตรวจรักษาโรคและมีความพร้อมให้การบริการแก่ผู้ใช้บริการ

การเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547) กล่าวว่า การเข้าใจและรู้จักลูกค้าหรือผู้มารับบริการนั้น คือ การเอาใจใส่ ลูกค้าเป็นรายบุคคล ก็คือการดูแลเอาใจใส่ให้บริการด้วยความตั้งใจเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าที่ต้องการการตอบสนองเน้นการบริการและมีการสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าอย่างถ่องแท้

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการสอดคล้องกับ อัจฉรา สงวนทรัพย์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง “คุณภาพในการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพในการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า คุณภาพการให้บริการในด้านการรับประกัน ของธนาคารออมสิน สาขาผักไห่อยู่ในระดับสูงที่สุด ลำดับต่อมาคือ คุณภาพ การให้บริการในด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ คุณภาพการให้บริการในด้าน ความรวดเร็ว คุณภาพการให้บริการในด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และคุณภาพการให้บริการในด้านการเอาใจใส่ ลูกค้าเป็นรายบุคคล ปิยัญฐ จันทร์เกิด(2560) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน

จากข้อสรุปดังกล่าวจะทำให้เห็นว่า ปัจจัยในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพในการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญ อาจกล่าวได้ว่า เมื่อปัจจัยในการให้บริการที่ดีแล้ว ย่อมส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่จะได้รับเช่นเดียวกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสุโขทัย (สาขาสุวรรณโลก) ผู้วิจัยเสนอแนะที่คาดว่าจะประโยชน์ ดังนี้

1. จากผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย (1) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (2) ด้านความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (3) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (4) การเข้าถึงความรู้สึกรับบริการ (5) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ส่งผลต่อปัจจัยในการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสุโขทัย (สาขาสุวรรณโลก) ในระดับปานกลาง จะเห็นได้ว่า สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสุโขทัย (สาขาสุวรรณโลก) เป็นองค์กรที่ให้บริการประชาชน ดังนั้น องค์กรควรต้องรักษาระดับคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมากที่สุด

2. จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยในการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสุโขทัย (สาขาสุวรรณโลก) ในระดับปานกลาง หัวหน้าส่วนราชการจำเป็นต้องหาแนวทาง หรือวิธีการต่างๆ เพื่อพัฒนาการให้บริการ สำหรับให้ผู้มาติดต่อราชการหรือผู้รับบริการมีปัจจัยในการให้บริการมากยิ่งขึ้นไป

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

ผลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสุโขทัย (สาขาสุวรรณโลก) สามารถสรุปข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไปได้ดังนี้

1. ควรศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอัยการ จังหวัดอื่นๆ เพื่อหาแนวทางกำหนดนโยบายการให้บริการที่ร่วมกัน และเป็นไปในทิศทางเดียวกันต่อไป

2. ควรศึกษาสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอก เพื่อสร้างจุดแข็งให้กับองค์กร ตลอดจนพัฒนาความสามารถในการให้บริการ และองค์กรต่อไป

บรรณานุกรม

- กาญจนา โพนโต. (2557). ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์และการสื่อสารทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างในร้านค้าปลีกวัสดุก่อสร้างสมัยใหม่ (Modern trade) ในจังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางบาล จังหวัดฉะเชิงเทรา วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น
- ไทยรัฐออนไลน์ คอลัมน์สหบาท ฉบับวันที่ 11 พ.ย. 2560 ค้นเมื่อ 5 พฤศจิกายน 2563
จาก <https://www.thairath.co.th/news/local/1122214>
- ธงชัย ศิริโสภางษ์. (2554). ภาพลักษณ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาม่วงสามสิบ. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- นิพันธ์ ใหญ่อรุณ. (2548). การกิจและจิตสำนึกของนักเรียนทุนรัฐบาลกับการพัฒนา ประเทศ สืบค้นจาก <http://www.oocities.org/thaipgusyd/winningEssay.doc>
- ปิยฉัฐ จันทร์เกิด. (2560). คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน คณะรัฐประศาสนศาสตร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
- ปิยวรรณ ปินดาโมงค์. (2560). การพัฒนาบุคลากรไทย ในบริบทสถานศึกษา ศตวรรษที่ 21 โรงเรียนยุวทูตศึกษาพัฒนาเชียงใหม่ คณะรัฐประศาสนศาสตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- พรณิดา ขุนทรง. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
- รุ่งโรจน์ สงสระบุญ. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ยูบีซี แอลบีเคส์
- สมิต สัมภูกร. (2547). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2552). คู่มือการจัดระดับการกำกับดูแลองค์การ ภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance Rating). กรุงเทพฯ : ผู้แต่ง.
- สุกัญญา มีแก้ว. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขต อำเภอนาทน จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุราษฎร์ธานี

- สุรศักดิ์ ชะมารัมย์. (2554). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิทยาการจัดการ). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- อภิญา ภัทรพรพิสิฐ (2553). "ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจบริการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนแสงชูโต จังหวัดกาญจนบุรี." การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร
- อัจฉรา สงวนทรัพย์, เจษฎา ความคุ้นเคย และวิภาวดี ทูปิยะ. (2552). คุณภาพการ ให้บริการ ของธนาคารออมสิน สาขาฝักไ้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- อาภรณ์รัตน์ เลิศไฝรอด.(2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลัก สาราณียธรรม. ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- อารี ลือกลาง. (2555). ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากรกอง ประปา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเห่า อําเภอเฉลิมพระเกียรติจังหวัด นครราชสีมา. โครงการตามหลักสูตรปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีสุรนารี.