

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย
และการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู

Service Quality of the Office of the Attorney General for Rights Protection
and Legal Assistance and Legal Execution in Nong Bua Lam Phu Province

สุนิสา วรรณภักดี

Sunisa Wannaphakdee

บุญเหลือ บุบผามาลา

Boonluae Bubphamala

คณะรัฐศาสตร์ วิทยาลัยพิจญ์บัณฑิต

Faculty of faculty of political science, Pitchayabundit College

E-mail: suni.meiji@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received) : 10 ธันวาคม 2566

วันที่แก้ไขบทความ (Revised) : 30 ธันวาคม 2566

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) : 30 ธันวาคม 2566

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี 2. เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ และ 3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้านการปรึกษากฎหมายกับสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จำนวน 286 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม ประกอบไปด้วยเนื้อหา 3 ส่วน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือสถิติพรรณนา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ T - test และ F - test

ผลการวิจัย พบว่า

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ รองลงมาคือด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี ตามความคิดเห็นของประชาชนที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยภาพรวมพบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุ และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี ได้แก่ ควรจัดอบรมให้กับเจ้าหน้าที่หรือพนักงานเป็นประจำในเรื่องของการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิ, ประชาชน

ABSTRACT

This research has objectives 1. To study the quality of services of the Office of the Rights Protection and Legal Assistance Prosecutor and Legal Execution. 2. To compare the service quality of the Office of the Rights Protection and Legal Assistance Prosecutor in Nong Bua Lam Phu Province. classified by gender, age, education level and occupation; and 3. to study guidelines for improving service quality of the Prosecutor's Office for rights protection and legal assistance and legal execution in Nong Bua Lam Phu Province. The sample used in this research was 286 people who came to request legal advice services from the Office of the Prosecutor for Rights Protection and Legal Assistance and Legal Execution. Tools used for data collection as a questionnaire It consists of 3 parts, statistics used in data analysis. are descriptive statistics including number, percentage, mean and standard deviation. Inferential statistics were T - test and F - test.

The results showed that:

Service quality of the prosecutor's office protects rights and provides legal assistance and the overall execution was at a high level. And when considering each aspect, it was found that the aspect with the highest average was the confidence towards service users. Followed by the aspect of knowing and understanding the service recipients. and the aspect with the least average value was the concreteness of the service.

Comparative analysis of service quality levels of the Office of the Prosecutor for rights protection and legal assistance and enforcement According to public opinion classified by sex, age, level of education and occupation. Overall, it was found that people with different levels of education. There are opinions on the quality of services provided by the

Office of the Prosecutor for rights protection and legal assistance and enforcement. The difference was statistically significant at the 0.05 level for people with different sex, age and occupation. There are opinions on the quality of services provided by the Office of the Prosecutor for rights protection and legal assistance and enforcement. no difference.

Suggestions for the development of service quality of the Office of the Attorney General for rights protection and legal assistance and enforcement, for example, training should be held regularly for officers or employees in various areas of work.

Keywords: service quality, rights protection prosecutor's office, people

1. บทนำ

เนื่องจากสภาพปัญหาสังคมมีมากมายหลายสาเหตุด้วยกันที่มีส่วนทำให้เกิดความเดือนร้อนแก่ประชาชน โดยเฉพาะประชาชนที่มีฐานะยากจนหรือที่อยู่ในชนบทห่างไกล อาทิเช่น การถูกเอารัดเอาเปรียบในด้านเศรษฐกิจ ปัญหาการแย่งที่ดิน การกระทบกระทั่งกันระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับราษฎรในการใช้อำนาจรัฐอันไม่เป็นธรรม ฯลฯ สาเหตุต่างๆ เหล่านี้เป็นเหตุสำคัญที่ทำให้ประชาชนที่ถูกกระทำต้องสูญเสียสิทธิเสรีภาพและทรัพย์สินไป ซึ่งภาวะการณดังกล่าว จากการศึกษาวิจัยพบว่า มูลเหตุสำคัญประการหนึ่ง คือความไม่รู้กฎหมายที่ทำให้คนส่วนหนึ่งมีการกระทำที่ละเมิดต่อกฎหมายที่กำหนดไว้ ในขณะที่คนอีกส่วนหนึ่งก็ไม่มีความรู้ที่จะใช้กฎหมายในการปกป้องและพิทักษ์สิทธิหรือผลประโยชน์ของตน เมื่อเกิดกรณีพิพาทขึ้นก็ทำให้รัฐต้องทุ่มเทงบประมาณจำนวนไม่น้อยในแต่ละปีเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้สำเร็จ ซึ่งวิธีการที่ดีที่สุดที่ควรทำควบคู่กันไปก็คือการส่งเสริมประชาชนให้มีความรู้ในสิทธิและหน้าที่ของตนตามกฎหมายจะทำให้เกิดความสัมฤทธิ์ผลในการลดปัญหาพิพาทขัดแย้งได้ในปริมาณที่มากกว่า ดังนั้นในยุครัฐบาลของพลเอกเปรม ติณสูลานนท์ ซึ่งได้มีการจัดตั้งโครงการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนชนบทในเขตยากจนขึ้น ต่อมาได้มีการออกกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานอัยการสูงสุด (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2549 ลงวันที่ 29 กันยายน 2549 ข้อ 15 (24) กำหนดให้สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนมีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและผลประโยชน์ของประชาชน การให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย การเผยแพร่ความรู้ทางด้านสิทธิมนุษยชน และความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชนทั้งในประเทศและต่างประเทศ (สุวัฒน์ ไกรสกุลและจุฑาภรณ์ คงรักษ์ภวิน : 2560)

ความพึงพอใจได้เพียงใด Millett อธิบายได้ว่าเป้าหมายสำคัญของการจัดบริการคือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการไม่ว่าจะมองประชาชนว่าเป็นลูกค้าหรือผู้รับบริการของภาครัฐ อันเป็นการจัดบริการแบบให้เปล่าหรือเรียกว่าเป็นบริการสาธารณะก็ตาม โดยหลักการที่สำคัญก็คือการให้บริการจะต้องเป็นการกระทำอย่างเสมอภาค หมายถึง มีความยุติธรรม ซึ่งในการบริหารงานภาครัฐนั้นเป็นไปตามฐานคติที่ว่าทุกคนที่เป็นสมาชิกของรัฐ มีความเท่าเทียมกันด้วยเหตุนี้ การจัดบริการของหน่วยงานภาครัฐจะได้เป็นการปฏิบัติต่อประชาชนผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน หรือต้องเป็นไปโดยมีมาตรฐานเดียวกันไม่เลือกปฏิบัติ

คุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) นับเป็นความสนใจของนักบริหารไม่ว่าจะเป็นนักบริหารในภาครัฐหรือภาคเอกชนที่ให้ความสำคัญต่อการผลิตบริการหรือให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ที่มุ่งไปที่การก่อให้เกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) ต่อผู้รับบริการ เนื่องจากการศึกษาถึงคุณภาพของการให้บริการ เป็นส่วนที่สะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพของการให้บริการขององค์กร โดยเฉพาะสำหรับองค์กรที่มีบทบาทภารกิจในการให้บริการ และยังเป็นส่วนที่ช่วยให้องค์กรสามารถสร้างสรรค์ความได้เปรียบ (Advantage) ในสถานการณ์การแข่งขันและการมุ่งเน้นผลลัพธ์ของการบริหารงานได้ในทางหนึ่ง

ปัจจุบันองค์การภาครัฐภายใต้บริบทของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่ได้รับอิทธิพลของแนวคิดทางการตลาดมาปรับใช้เพื่อให้ระบบการดำเนินงานมีบทบาทเป็นผู้ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยเป็นไปอย่างมีระบบ เน้นผลสัมฤทธิ์ของการทำงาน (Gesult - oriented) มีธรรมาภิบาล (Good Governance) และมุ่งให้ระบบราชการสามารถปฏิบัติงานตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้ทำการปรับกระบวนการดำเนินงานจากเดิมที่ประชาชนเป็นเพียงผู้จำเป็นต้องรับบริการที่รัฐจัดให้มาเป็นลูกค้าที่องค์กรภาครัฐพึงให้ความสนใจจัดบริการสาธารณะตามขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ และที่สำคัญคือทำให้บริการของหน่วยงานภาครัฐนั้นจำเป็นต้องหันมาพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) ซึ่งหมายความได้ว่าเป็นความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการเป็นหัวใจสำคัญ

สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ถือได้ว่าเป็นหน่วยงานหนึ่งในส่วนภูมิภาคของสำนักงานอัยการสูงสุดที่จะกระทำหน้าที่ในการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายและเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายให้กับประชาชน แต่องค์กรดังกล่าวก็มี ข้อจำกัดหลายประการในการให้บริการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมาย เช่น ข้อจำกัดในแง่ของจำนวนบุคลากร ข้อจำกัดในแง่ของจำนวนงบประมาณ และรวมไปถึงกฎระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการซึ่งส่งผลทำให้ประชาชนนั้น อาจไม่ได้รับการแก้ไขเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นได้อย่างเต็มที่ ดังนั้นจึงควรที่จะทำการศึกษาถึงระดับคุณภาพในการให้บริการสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู โดยกำหนดตัวแปรตาม (Dependent Variables) ซึ่งประยุกต์จากแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของParasuraman et al. (1988) ประกอบไปด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ 5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ซึ่งดำเนินการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Independent Variables) อันได้แก่เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ เพื่อนำเสนอข้อมูลที่ได้มาใช้ในการวางแผนและปรับปรุงการให้บริการให้เกิดความเหมาะสม มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ต่อไป

ซึ่งในปัจจุบันการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายอัยการ สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ต้องพบปะกับประชาชนที่มารับบริการโดยตรงซึ่งในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของภาครัฐในยุคปัจจุบันนั้น จำเป็นจะต้องมีความเสมอภาคและต่อเนื่อง ด้วยการนี้จึงมี

ความจำเป็นในการที่จะต้องติดตามประเมินผลของการให้บริการต่อประชาชน เพื่อวัดถึงระดับประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ของงานบริการ ดังนั้นความคิดเห็นของผู้มารับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู จึงเป็นตัวชี้วัดสำคัญที่จะสามารถแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ว่ามีความคิดเห็นอย่างไรต่อคุณภาพการบริการ ทั้งนี้เพื่อที่จะได้นำมาปรับปรุงหรือเป็นแนวทางในการแก้ไขในการดำเนินงาน โดยมีจุดมุ่งหวังเพื่อที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการให้ได้รับความพอใจมากที่สุด อีกทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้ทราบและหาวิธีการขยายผลในการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงไปสู่ประสิทธิภาพของหน่วยงานต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ตามความคิดเห็นของประชาชนที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู

3. ขอบเขตของการวิจัย

1. ด้านเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดและทฤษฎีของ Parasuraman et al. (1990) ประกอบไปด้วยคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่

 - 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ
 - 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้
 - 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ
 - 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และ
 - 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ
2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้านการปรึกษากฎหมายกับสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2564 – วันที่ 31 กรกฎาคม 2565 จำนวน 1,000 คน และกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโรยามาเน (Yamane, 1973 อ้างใน อธิรุฒิ เอกะกุล, 2546 : 135) โดยกำหนดให้ระดับความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ได้ 286 คน (ข้อมูลสถิติสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู, 2565)

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

3.1 ตัวแปรอิสระ คือปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้านการปรึกษา หมายกับสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ประกอบไปด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

3.2 ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ประกอบไปด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และ 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านระยะเวลาการศึกษาในครั้งนี้ศึกษาตั้งแต่เดือนสิงหาคม ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2565

4. ประโยชน์ของการวิจัย

1. ทำให้ทราบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู

2. ทำให้ทราบถึงผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู

3. ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู สามารถนำมาพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานต่อไป

5. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้านการปรึกษา หมายกับสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2564 – วันที่ 31 กรกฎาคม 2565 จำนวน 1,000 คน

2. กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโรยามาเน่ (Yamane, 1973 อ้างใน อีรุทธิ เอกะกุล, 2546 : 135) โดยกำหนดให้ระดับความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ได้ 286 คน

6. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ของผู้มารับบริการกับสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ซึ่งเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) คำถามทั้งหมด 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 50 ข้อ แบ่งเป็น 5 ด้าน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู

7. การสร้างและการทดสอบเครื่องมือ

1. หลักการและวิธีสร้างแบบสอบถามจากตำราเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดขอบข่ายของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการวิจัย
3. ร่างแบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู
4. นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ให้ตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง ความตรงเชิงเนื้อหา และตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ ได้ค่า IOC ระหว่าง 0.67 – 1.00
5. นำแบบสอบถามไปลองใช้ กับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดอุดรธานี จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.747
6. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาต่อไป

8. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอนหนังสือจากวิทยาลัยพณิชยบัณฑิต ถึงผู้บริหารสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองและชี้แจงการตอบแบบสอบถามอย่างละเอียด แล้วให้กลุ่มตัวอย่างส่งแบบสอบถามที่ตอบแล้ว กลับคืนมายังผู้วิจัยโดยตรง
3. จากการส่งแบบสอบถามไปจำนวน 286 ชุด ได้รับกลับคืนมาจำนวน 286 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100
4. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาลงรหัสให้คะแนนตามน้ำหนักคะแนนแต่ละข้อ และบันทึกข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์ต่อไป

9. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

1. การทดสอบค่าที่ t – test (Independent samples) ใช้ทดสอบความแตกต่างหรือเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 ตัวแปร

2. การทดสอบค่าเอฟ F – test (One way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่าง ก็หาความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe) ใช้ทดสอบความแตกต่างหรือเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่มีมากกว่า 2 ตัวแปร

10. ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 51.40 และเป็นเพศชาย จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 48.60 ส่วนใหญ่อายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 93 และช่วงอายุที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 91 คน และระดับการศึกษาที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ทำสวน/ทำไร่/ทำนา จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 51.40 รองลงมาคือพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 16.78 และน้อยที่สุดคือประกอบอาชีพนักศึกษา จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.55

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิ และช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู โดยรวมและรายด้าน

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิ และช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดหนองบัวลำภู	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.39	0.76	ปานกลาง
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	3.67	0.46	มาก
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.47	0.34	ปานกลาง
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	4.20	0.26	มาก
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	4.13	0.31	มาก
รวม	3.77	0.44	มาก

2. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.20$) รองลงมาคือด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.13$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 3.39$) และวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็นแต่ละด้านได้ดังนี้

2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 4. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ ($\bar{X} = 3.50$) รองลงมาคือข้อ 6. การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อคนพิการและผู้สูงอายุ เช่น มีทางขึ้น-ลง

สำหรับ วิลแชร์ ($\bar{X} = 3.49$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 8. เจ้าหน้าที่ มีการแต่งกายสะอาด เรียบร้อย และมีความสุข ($\bar{X} = 3.27$)

2.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 15. ให้บริการประชาชนด้วยความซื่อสัตย์ ซื่อตรง ไม่มีการเรียกลินบน ($\bar{X} = 4.28$) รองลงมาคือข้อ 17. เจ้าหน้าที่มีความจริงใจและตั้งใจในการแก้ปัญหาให้ท่าน ($\bar{X} = 4.08$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 20. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น ($\bar{X} = 2.85$)

2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 26. มีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจนว่าจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด ($\bar{X} = 4.08$) รองลงมาคือข้อ 27. การให้บริการแก่ประชาชนมีหลากหลายช่องทาง ($\bar{X} = 3.91$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 23. เจ้าหน้าที่บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว และฉับไว ไม่ต้องรอนาน ($\bar{X} = 2.78$)

2.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 4.20$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 31. มีเบอร์โทรศัพท์สำหรับรับเรื่องร้องเรียน แจ้งปัญหาต่าง ๆ หรือขอความช่วยเหลือได้ตลอดเวลา ($\bar{X} = 4.50$) รองลงมาคือข้อ 33. แจ้งข้อมูลจำเป็นที่ประชาชนต้องรับรู้อย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 4.35$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 36. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการในแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.02$)

2.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 45. สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ให้ความสำคัญต่อคำร้องขอของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.34$) รองลงมาคือข้อ 41. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน ($\bar{X} = 4.23$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 44. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถ้อยคำ กิริยา ท่าทางที่สุภาพ ใจเย็นเป็นกันเอง ($\bar{X} = 4.01$)

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ตามความคิดเห็นของประชาชน ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยภาพรวมพบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุ และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ไม่แตกต่างกัน

4. ข้อเสนอแนะ แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ได้แก่

1) ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ควรเพิ่มเติมรายละเอียดเกี่ยวกับมาตรฐานด้านคุณภาพการติดตามกำกับดูแลการบริหารงาน และคุณภาพของการบริการแก่ประชาชนที่มาติดต่องานอย่างต่อเนื่อง

2) สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ควรจัดอบรมให้กับเจ้าหน้าที่หรือพนักงานเป็นประจำในเรื่องของการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความใส่ใจสอบถามความเดือดร้อนของประชาชนที่มาติดต่อ และติดตามแก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้อย่างเหมาะสมมากที่สุด

3) สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ควรพัฒนาระบบติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานให้รวดเร็วมากกว่านี้

4) สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ควรจะมีนโยบายการปฏิบัติต่อผู้ปฏิบัติงานโดยยึดหลักความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ให้โอกาสประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการสาธารณะต่าง ๆ

5) เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดีในการให้บริการ และคอยตอบปัญหาข้อสงสัยจากประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน ให้มากกว่านี้

11. การอภิปรายผล

จากผลการวิจัย สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.20$) รองลงมาคือด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.13$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 3.39$) ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าทางสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ได้ให้ความสำคัญในเรื่องการให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่องานเช่น มีนโยบายแสวงหาอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยให้เพียงพอกับความต้องการใช้งาน มีการพัฒนาทักษะของผู้ปฏิบัติงานเครือข่ายสารสนเทศอย่างต่อเนื่องเพื่อการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และมีช่องทางการบริการที่มีความหลากหลาย และทันสมัย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของวิณารัตน์ หนูแก้ว (2559) วิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับดีมาก โดยประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีความเห็นว่าคุณภาพบริการอยู่ในระดับดีมาก เป็นอันดับรองลงมาด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีความเห็นว่าคุณภาพบริการอยู่ในระดับดีมากด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ มีความเห็นว่าคุณภาพบริการอยู่ในระดับดีมากด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความเห็นว่าคุณภาพบริการอยู่ในระดับดีมาก และสุดท้ายด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีความเห็นว่าคุณภาพบริการอยู่ในระดับดีมาก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสุวัठी ไกรสกุล และ จุฬารัตน์คงรักษ์กวิน (2560) วิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายของสำนักคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการ

ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมากเป็นอันดับหนึ่ง และรองลงมาคือ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นและไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ และด้านกายภาพของการบริการ

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ตามความคิดเห็นของประชาชน ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยภาพรวมพบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุ และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุวัठी ไกรสกุล และจุฑาภรณ์คงรักษ์กวิน (2560) วิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่าการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายของสำนักงานคุ้มครอง สิทธิ และช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัดนนทบุรีพบว่า เพศ อายุ อาชีพ รายได้ภาพรวม ในแต่ละรายด้าน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านกายภาพของการ บริการ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นและไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ มีความ แตกต่างต่าง และพบว่าระดับการศึกษาในภาพรวม 4 ด้าน มีความไม่แตกต่างกันในด้านการให้ความ เชื่อมั่นและไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ เพราะจากผลการวิเคราะห์แบบสอบถามไม่ว่าจะเป็นความชำนาญ ด้านกฎหมายพร้อมให้บริการ การให้ช่วยเหลือทางกฎหมายมีระเบียบวินัยในการทำงานและให้คำ แนะนำ อย่างเหมาะสม นำเชื่อถือ ความช่วยเหลือทางกฎหมายได้ต่อเนื่องจนงานสำเร็จ ติดตามงานให้ บริการ ช่วยเหลือทางกฎหมายอย่างต่อเนื่อง การให้บริการช่วยเหลือทางกฎหมายที่เป็นมาตรฐานเดียวกันและ โปร่งใส และสามารถติดต่อสอบถามหรือขอคำแนะนำด้านกฎหมายทางโทรศัพท์ได้มีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับดี ซึ่งระดับการศึกษาไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมาย

12. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ควรจัดให้มีการอบรม สัมมนา เพิ่มความรู้ในสายงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรอบรู้ในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดีแก่ประชาชน

1.2 สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ควรมีการจัดโต๊ะ เก้าอี้ ให้มีจำนวนและขนาดพอเหมาะ เพื่อให้มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการประชาชน

1.3 สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ควรจัดทำป้าย หรือเอกสารแสดงขั้นตอนต่าง ๆ ในการเข้ารับบริการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการอย่างชัดเจนที่สุด

1.4 ใส่ใจในการบริการประชาชนมากยิ่งขึ้น ไม่เลือกปฏิบัติและไม่นิ่งเฉยเมื่อประชาชนมาติดต่อราชการ เช่น จัดเจ้าหน้าที่เป็นเวรประจำวันเพื่อเป็นฝ่ายประชาสัมพันธ์สำหรับการติดต่อเรื่องต่าง ๆ ให้ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามได้สะดวก และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ในการวิจัยรูปแบบเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ลึกซึ้งในรายละเอียดมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู กับจังหวัดอื่น ๆ

บรรณานุกรม

- กาญจนา รวดเร็ว. (2558). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม. ใน วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชวดินทร์อิทธิพงษ์เดช. (2560). การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรสังกัดที่ว่าการอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นงศ์คาร พึ่งพร้อม (2561). การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- นิภา ปิ่นทองพันธ์. (2562). ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการต่อคุณภาพของการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดเกาะสมุย. ใน งานวิจัยเอกบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560. (2560, 6 เมษายน). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก, หน้า 19.
- รัตตมาศ คาสวนจิก. (2559). ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สุวัठीไกรสกุล และจุฑาภรณ์คงรักษ์กวิน. (2560). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี. ทุนอุดหนุนการวิจัย มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- Kaplan, R. S. and Norton, D. P. (1996). **The Balanced Scorecard: translating strategy in action.** Boston: Harvard Business School Publishing Corporation.
- Taro Yamane. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis.** 3rd Ed. New York. Harper and Row Publications.