

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานคดีอาญา
ของสำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

Received: 19 May 2023

Revised: 7 June 2023

Accepted: 10 June 2023

The Guidelines for Developing the Quality of Public Services

for Criminal Case in Office of Provincial Public Prosecution in Phranakhon Si Ayutthaya

สุดาวรรณ นียมวัน^{1*} and นฤมล อนุนสธพัฒน์²

Sudawan Niyomwan^{1*} and Nalaumon Anusonphat²

¹นักศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

²อาจารย์ ประจำคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

¹Master Student of Public Administration Faculty Humanities and Social Sciences Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University

²Lecturer from the Faculty Humanities and Social Sciences Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University

*Corresponding Author Email: sudawan1512@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานคดีอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ 2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานคดีอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ มีเครื่องมือการวิจัย คือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ มีกลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจ และประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ จำนวน 228 คน ที่มาจากการเลือกตัวอย่างสุ่มแบบชั้นภูมิ และกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 9 คน ที่มาจากการเลือกแบบเจาะจง แล้วนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่า LSD และแล้วนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสัมภาษณ์มาวิเคราะห์แบบเชิงเนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานคดีอาญา ของสำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมมีความเห็นในระดับมากที่สุด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ ด้านความดูแลเอาใจใส่ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และ 2) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานคดีอาญา ของสำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ การจัดให้มีสถานที่จอดรถเพียงพอในการมาติดต่อขอรับบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และสามารถให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายในช่วงเวลาพักเที่ยงได้ เพื่อเป็นการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนเพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็ว ให้แก่ประชาชน เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้และแนวทางในการให้บริการก่อน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด มีแผนผังการแสดงขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการเพื่อลดข้อซักถาม ข้อสงสัยให้แก่ผู้ใช้บริการ มีการนำเสนอข้อมูลความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนหรือให้ความรู้เกี่ยวกับสำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตามอำนาจหน้าที่ หรือข้อมูลที่ประชาชนควรทราบ และมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการที่ชัดเจนในหน้าเว็บไซต์ของสำนักงาน

คำสำคัญ: แนวทางการพัฒนา, การให้บริการประชาชน, งานคดีอาญา

Abstract

This research consists purposes were 1. to study the quality level of public services for criminal case in office of provincial public prosecution in Phranakhon Si Ayutthaya and 2. to investigate the guidelines for

developing the quality of public services for criminal case in office of provincial public prosecution in Phranakhon Si Ayutthaya. This study was mixed methods research : quantitative and qualitative research. The instruments used for the study were questionnaire and interview form. The sample were 228 police officers and external customers, with stratified random sampling. The target groups were 9 key informants, with purposive sampling. For the data collection, the questionnaire was analyzed by descriptive statistics, including percentage, mean, standard deviation, and LSD test. In terms of the interview form content analysis. The results of the study found that 1) The quality level of public services for criminal case in office of provincial public prosecution in Phranakhon Si Ayutthaya was totally at the highest level. The highest aspect was the reliability, responsiveness, confidence, and caring aspect; meanwhile, the lowest aspect was the empirical service and 2) There were many guidelines for developing the quality of public services for criminal case in office of provincial public prosecution in Phranakhon Si Ayutthaya. The sufficient parking lots should be conveniently provided. It should consult the legal rules and regulations at lunchtime to be rapidly available and comfortable. The officers should distinctly have the service knowledge to satisfy the service needs at most. The flow charts should be performed by the suitable step and process. The information on office of provincial public prosecution in Phranakhon Si Ayutthaya should be appropriately published. The public relation should be distributed by empirical steps for public services on official website.

Keywords: Guidelines for Developing, Public Services, Criminal Case

บทนำ

ปัจจุบันการให้บริการประชาชนเป็นบทบาทหน้าที่ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 บัญญัติให้มีการปฏิรูปประเทศเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตาม มาตรา 68 รัฐพึงจัดระบบการบริหารงานในกระบวนการยุติธรรมทุกด้านให้มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ และให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก รวดเร็ว และไม่เสียค่าใช้จ่ายสูงเกินสมควร และเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตาม มาตรา 257 ให้มีความสงบเรียบร้อย มีความสามัคคีปรองดอง มีการพัฒนาอย่างยั่งยืนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และมีความสมดุลระหว่างการพัฒนาด้านวัตถุกับการพัฒนาด้านจิตใจ สังคมมีความสงบสุข เป็นธรรม และมีโอกาสอันดีต่อกันเพื่อจัดความเหลื่อมล้ำ ประชาชนมีความสุข มีคุณภาพชีวิตที่ดี และมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การปฏิรูปด้านกระบวนการยุติธรรมให้มีการกำหนดระยะเวลาการดำเนินงานในทุกขั้นตอนของกระบวนการยุติธรรมที่ชัดเจน เพื่อให้ประชาชนได้รับความยุติธรรมโดยไม่ล่าช้า ปรับปรุงระบบการสอบสวนคดีอาญาให้มีการตรวจสอบและถ่วงดุลระหว่างพนักงานสอบสวนกับพนักงานอัยการอย่างเหมาะสม เสริมสร้างและพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรขององค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรมให้มุ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนโดยสะดวกและรวดเร็ว และดำเนินการบังคับใช้กฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพ (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, 2560)

ในการปฏิรูปกระบวนการยุติธรรม รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 13 องค์กรอัยการ มาตรา 248 บัญญัติว่า “ให้องค์กรอัยการมีหน้าที่และอำนาจตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญและกฎหมาย พนักงานอัยการมีอิสระในการพิจารณาสั่งคดีและการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปโดยรวดเร็ว เทียบธรรม และปราศจากอคติทั้งปวง” สำนักงานอัยการสูงสุด เป็นส่วนราชการที่มีความสำคัญยิ่งในกระบวนการยุติธรรม การที่จะปฏิบัติตามหลักการข้างต้นได้อย่างสมบูรณ์นั้น จำเป็นต้องยกระดับคุณภาพในการบริหารจัดการองค์กรโดยทำให้ระบบการบริหารงานและกระบวนการปฏิบัติราชการมีความคล่องตัว ควบคู่กับความ

โปร่งใส รวมทั้งการใช้อำนาจตามกฎหมายเป็นไปอย่างถูกต้องและตรวจสอบได้อย่างแท้จริง โดยได้กำหนดนโยบายเพื่อเป็นกลไกขับเคลื่อน เป็นกรอบในการบริหารงานของสำนักงานอัยการทั่วประเทศเพื่อให้บรรลุไปสู่เป้าหมายและนโยบายสำคัญขององค์กรและประเทศชาติได้ อัยการสูงสุดจึงได้กำหนดนโยบายไว้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ข้าราชการฝ่ายอัยการของสำนักงานอัยการสูงสุดได้ปฏิบัติ และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานไว้ คือ 1) ยกระดับการอำนวยความสะดวก รักษาผลประโยชน์ของรัฐคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ และช่วยเหลือประชาชนด้านกฎหมาย บนพื้นฐานของความร่วมมือและเทคโนโลยี 2) ปรับเปลี่ยนและพัฒนาขององค์กรอัยการให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกและความหลากหลายทางสังคม เพื่อให้เกิดความยุติธรรมสำหรับทุกฝ่ายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 3) วางรากฐานเพื่อสร้างระบบและกลไกในการเข้าถึงความยุติธรรมสำหรับทุกคน วางระบบนิเวศองค์กร (Eco-System) ที่เหมาะสมกับการทำงาน และสร้างความเชี่ยวชาญเฉพาะทางวิชาชีพ และ 4) สานต่ออนาคตโดยสร้างกลไก เครื่องมือ และแนวทางการพัฒนาบนพื้นฐานการบริหารอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งต่อองค์ความรู้ที่จะนำสำนักงานอัยการสูงสุดสู่การเป็นองค์กรของนักกฎหมายเพื่อสังคม และสร้างความยุติธรรมที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืน (Better Justice) (สำนักงานอัยการสูงสุด, 2565)

สำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นหน่วยงานภายในสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุดและอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานอัยการภาค 1 ได้นำแนวนโยบายของสำนักงานอัยการสูงสุดสู่การปฏิบัติตามบริบทของพื้นที่ ซึ่งวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานของสำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา คือ การปฏิบัติงานในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการสูงสุดภายในเขตท้องที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งนี้ ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของสำนักงานอัยการสูงสุด และสำนักงานอัยการภาค 1 คือ มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินคดีอาญาทั้งปวง ดำเนินคดีแพ่ง และให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย แก่หน่วยงานของรัฐ ตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการหรือสำนักงานอัยการสูงสุด การรักษาผลประโยชน์ของรัฐและดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและผลประโยชน์ของประชาชน รวมทั้งให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย เผยแพร่ ความรู้ทางด้านสิทธิมนุษยชน และความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน ซึ่งเป็นภารกิจที่จะต้องให้บริการประชาชนและผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (สำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา, 2565)

จากเหตุผลข้างต้นที่ได้กล่าวมาจะเห็นได้ว่าการบริการที่มีคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้แก่ประชาชน เป็นนโยบายสำคัญของรัฐบาล และเป็นภารกิจสำคัญทางด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่มาขอรับบริการซึ่งปัญหาหลักในกระบวนการยุติธรรมของประเทศไทยในการบังคับคดีในทางอาญา ได้แก่ ปัญหาผู้ต้องขังล้นเรือนจำ เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอและปัญหาเกี่ยวกับสิทธิของผู้ต้องขัง นอกจากนี้ยังพบปัญหาประชาชนบางส่วนยังไม่สามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมเนื่องจากกระบวนกฎหมายของไทยยังไม่ครอบคลุม ถ้าวินัย และถูกมองว่าเอื้อประโยชน์ให้แก่คนรวยรวมทั้งยังถูกซ้ำเติมด้วยปัญหาทุจริตคอร์รัปชันอย่างกว้างขวาง ปัญหาความไม่เป็นระบบขาดประสิทธิภาพของการบริหารงานยุติธรรมของประเทศไทย ทำให้การทำงานของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมเกิดความซ้ำซ้อน ประชาชนไม่สามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้อย่างทั่วถึง และกระบวนการยุติธรรมขาดศักยภาพในการพัฒนาทางเลือกให้กับประชาชน (ประดิษฐ์แป้นทอง, 2558) โดยภารกิจงานด้านคดีอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก ซึ่งจากปัญหาที่ผ่านมาพบว่า จำนวนปริมาณงานคดีไม่สัมพันธ์กับจำนวนของพนักงานอัยการ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานปัจจุบันสำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีสถิติจำนวนปริมาณงานคดีอาญา ประจำปี 2565 จำนวน 2,325 เรื่อง (สำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา, 2565) มีข้าราชการอัยการ จำนวน 15 คน และข้าราชการธุรการ จำนวน 18 คน โดยในส่วนของงานข้าราชการธุรการเป็นงานที่หลากหลาย และยังต้องติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นจากข้อมูลข้างต้นสะท้อนว่าพนักงานอัยการมีน้อยกว่าจำนวนปริมาณงานคดี ซึ่งส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ เนื่องจากระยะเวลาการส่งสำนวนการสอบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจมายังสำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและการพิจารณาสำนวนของพนักงานอัยการแต่ละสำนวนคดี

มีระยะเวลาดำเนินการแตกต่างกัน และยังมีความล่าช้าเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงาน ซึ่งยังคงรูปแบบการดำเนินการแบบลำดับขั้น โดยภารกิจหลักของแต่ละส่วนงานต่างก็เป็นภารกิจหลักสำคัญ สำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยาตระหนักถึงการให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการ ทั้งหน่วยงานภาครัฐอื่น หน่วยงานเอกชน และประชาชนเป็นสำคัญ

ดังนั้น ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญในการศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานคดีอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จึงมีความสนใจที่จะศึกษาในหัวข้อเรื่องนี้ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาเสนอแนะผู้เกี่ยวข้องและนำผลการวิจัยที่ได้รับไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์สูงสุด และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ ทั้งนี้ เพื่อนำผลการศึกษาวินิจฉัยมาเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการประชาชนที่ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานคดีอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานคดีอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ (Mixed Methods) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากร กลุ่มตัวอย่างและกลุ่มเป้าหมายในการวิจัย ได้แก่ ประกอบด้วย

1.1 ประชากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการกับสำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 529 คน เป็นผู้มาใช้บริการ ในช่วงระยะเวลาระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2565 ถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2566 ระยะเวลา จำนวน 3 เดือน (ข้อมูลจากสำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา, 2566)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการกับสำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 228 คน ที่มาจากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาร์โร ยามาเน่ (1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 และทำการสุ่มด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน

1.3 กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ได้มาโดยการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 9 คน ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่ตำรวจ จำนวน 4 คน และประชาชนที่มาใช้บริการกับสำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 คน

2. เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ ประกอบด้วย

2.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพ โดยเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check list) ลักษณะข้อคำถามแบบปลายปิด ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานคดีอาญา สำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 25 ข้อ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ซึ่งได้มาจากการสังเคราะห์แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ดังนี้ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำนวน 5 ข้อ 2) ด้านความน่าเชื่อถือ จำนวน 5 ข้อ 3) ด้านการตอบสนอง จำนวน 5 ข้อ 4) ด้านความมั่นใจ จำนวน 5 ข้อ และ 5) ด้านความดูแลเอาใจใส่ จำนวน 5 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตลอดจน ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาหาคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่ 1) นำแบบสอบถามพบอาจารย์ที่ปรึกษาและดำเนินการปรับปรุงตามคำแนะนำ 2) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนอ

ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหา โดยหาค่าความสอดคล้องของวัตถุประสงค์กับข้อความถาม (Index of Item-Objective Congruence: IOC) และ 3) นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายที่มีคุณสมบัติคล้ายคลึงกับประชากรที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 30 ชุด เพื่อนำผลการทดลองใช้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach, 1990, p.204) ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ซึ่งการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของผู้วิจัย เท่ากับ 0.89 แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามดังกล่าวมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลในการวิจัยได้จริง

2.2 แบบสัมภาษณ์ (Interview) ที่สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลหลัก ประกอบด้วย ชื่อ-นามสกุล ผู้ให้สัมภาษณ์ อาชีพ/ตำแหน่ง วัน/เดือน/ปี ที่สัมภาษณ์ และสถานที่สัมภาษณ์ ตอนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์ ปลายเปิด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานคดีอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือ 3) ด้านการตอบสนอง 4) ด้านความมั่นใจ และ 5) ด้านความดูแลเอาใจใส่ ผู้วิจัยได้นำแบบสัมภาษณ์มาหาคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่ 1) นำแบบสัมภาษณ์พบอาจารย์ที่ปรึกษาและดำเนินการปรับปรุงตามคำแนะนำ 2) นำแบบสัมภาษณ์ที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบเครื่องมือ และปรับปรุงแก้ไขการใช้ภาษาเพื่อให้ถูกต้องตามหลักวิชาการและมีความชัดเจน เข้าใจตรงกันสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือ เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างและการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มเป้าหมาย และ 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) คือ เป็นข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลเอกสารต่าง ๆ (Document Research) อาทิ หนังสือ ตำรา เอกสารวิชาการ งานวิจัย และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ 1) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพ 2) วิเคราะห์คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานคดีอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 5 ด้าน คือ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือ 3) ด้านการตอบสนอง 4) ด้านความมั่นใจ และ 5) ด้านความดูแลเอาใจใส่ ทั้งในภาพรวมเป็นรายข้อ รายด้าน และรวมทุกด้าน 2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาที่ได้จากการสัมภาษณ์แล้วนำเสนอข้อมูลเป็นแบบบรรยาย (Content Analysis) คือ 1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มเป้าหมายและการรวบรวมข้อมูลเอกสารต่าง ๆ มาวิเคราะห์ในเชิงเนื้อหา (Content Analysis)

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเชิงพรรณนา ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage) หาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทั้งในภาพรวมเป็นรายข้อ รายด้าน และรวมทุกด้าน สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกัน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบแอลเอสดี (LSD)

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานคดีอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานคดีอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานคดีอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สามารถจำแนกผลการวิจัยได้ ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ด้านงานคดีอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยาในภาพรวม

คุณภาพการให้บริการประชาชน ด้านงานคดีอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัด พระนครศรีอยุธยา	ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน ด้านงานคดีอาญา		
	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.19	0.55	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.75	0.43	มากที่สุด
ด้านการตอบสนอง	4.90	0.28	มากที่สุด
ด้านความมั่นใจ	4.94	0.23	มากที่สุด
ด้านความดูแลเอาใจใส่	4.85	0.35	มากที่สุด
รวม	4.85	0.34	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานคดีอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยาในภาพรวม 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือ 3) ด้านการตอบสนอง 4) ด้านความมั่นใจ และ 5) ด้านความดูแลเอาใจใส่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.85$, S.D. = 0.34) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความมั่นใจ ($\bar{x} = 4.94$, S.D. = 0.28) และด้านการตอบสนอง ($\bar{x} = 4.90$, S.D. = 0.23) รองลงมา ได้แก่ ด้านความดูแลเอาใจใส่ ($\bar{x} = 4.85$, S.D. = 0.35) ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{x} = 4.75$, S.D. = 0.43) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{x} = 4.19$, S.D. = 0.55) ตามลำดับ

2. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานคดีอาญา ของสำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานคดีอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ สำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยาควรจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอแก่ผู้รับบริการ และควรมีการจัดเวรเจ้าหน้าที่ผลัดเปลี่ยนกันเพื่อให้สามารถให้บริการอำนวยความสะดวก และให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายในช่วงเวลาพักเที่ยงได้

2.2 ด้านความน่าเชื่อถือ เพื่อเป็นการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อไม่ให้เกิดความซับซ้อนและยังเป็นการช่วยให้ประชาชนเกิดความเข้าใจ ความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้และแนวทางในการให้บริการก่อน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

2.3 ด้านการตอบสนอง สำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยาควรมีการจัดวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนมีเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่สามารถช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ มีแผนผังการแสดงขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการเพื่อลดข้อขัดถกถาม ข้อสงสัยให้แก่ผู้ใช้บริการ

2.4 ด้านความมั่นใจ สำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรจัดทำแผ่นพับแนะนำข้อมูลความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนหรือให้ความรู้เกี่ยวกับสำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อำนวยหน้าที่ หรือข้อมูลที่ประชาชนควรทราบ อ่านและเข้าใจได้ง่าย ไม่ซับซ้อน และมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการที่ชัดเจนในหน้าเว็บไซต์ของสำนักงานด้วย

2.5 ด้านความดูแลเอาใจใส่ สำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยาควรกำหนดนัดเวลาที่เหมาะสมในการให้บริการในแต่ละคดี (เพราะการให้คำปรึกษาหรือให้ความช่วยเหลือในแต่ละประเภทคดีจะไม่เหมือนกันและใช้เวลาไม่เท่ากัน)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานคดีอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการศึกษาค้นคว้าตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานคดีอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานคดีอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยาในภาพรวม 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือ 3) ด้านการตอบสนอง 4) ด้านความมั่นใจ และ 5) ด้านความดูแลเอาใจใส่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.85$, S.D.= 0.34) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความมั่นใจ ($\bar{x} = 4.94$, S.D.= 0.28) และด้านการตอบสนอง ($\bar{x} = 4.90$, S.D.= 0.23) รองลงมา ได้แก่ ด้านความดูแลเอาใจใส่ ($\bar{x} = 4.85$, S.D.= 0.35) ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{x} = 4.75$, S.D.= 0.43) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{x} = 4.19$, S.D.= 0.55) ตามลำดับ

2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานคดีอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประกอบด้วย

2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ สำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยาควรจัดสถานที่ให้เพียงพอแก่ผู้รับบริการ จัดทำห้องน้ำให้สะอาดอยู่ตลอดเวลา เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ และควรมีป้ายบอกจุดที่ให้บริการชัดเจน

2.2 ด้านความน่าเชื่อถือ สำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยาควรเน้นให้ความรู้และแนวทางในการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ก่อน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด ควรเพิ่มช่องทางการบริการให้มากขึ้นเพื่อความรวดเร็ว ควรมีความยืดหยุ่นในการส่งสำนวนคดี และควรมีเจ้าหน้าที่ผู้รับสำนวนเพิ่มมากขึ้น

2.3 ด้านการตอบสนอง สำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยาควรมีการจัดเวรเจ้าหน้าที่ผลัดเปลี่ยนกันเพื่อให้สามารถให้บริการได้ในช่วงพักเที่ยง และหากการให้บริการไม่สามารถบริการให้แล้วเสร็จในวันนั้น เจ้าหน้าที่ก็จะดำเนินการโทรแจ้งติดต่อไปยังผู้รับบริการในภายหลังเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ และควรเพิ่มช่องทางการติดต่อกับพนักงานอัยการโดยตรง

2.4 ด้านความมั่นใจ สำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยาควรจัดให้มีนิทรรศการในการให้บริการข้อมูลเพื่อตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ควรมีการแจ้งเบอร์โทรที่สามารถติดต่อได้หลากหลายช่องทาง และควรจัดทำแผ่นพับแนะนำข้อมูลความรู้ที่เป็นประโยชน์

2.5 ด้านความดูแลเอาใจใส่ สำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยาควรควรติดตามความคืบหน้าของเรื่องที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ และแจ้งให้ผู้รับบริการทราบเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ ควรกำหนดนัดเวลาที่เหมาะสมในการให้บริการในแต่ละคดี และควรมีขั้นตอนแจ้งการดำเนินคดีเพื่อให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานคดีอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความคิดเห็นในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์และเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ อาจกล่าวได้ว่า เจ้าหน้าที่มีอรรถาภัยที่ดี ไม่เลือกปฏิบัติ มีการปฏิบัติงานตามหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์และเต็มใจให้บริการอย่างสุภาพอย่างเสมอภาค ใช้มาตรฐานเดียวกันโดยยึดหลักความยุติธรรม ตามอำนาจหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์และเอื้อเฟื้อประโยชน์ต่อผู้ขอรับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับนิลเนตร คฤโกศล (2559) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ มีการรับรู้ในระดับมาก โดยให้การรับรู้ในองค์ประกอบย่อยด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการคือ เรื่องของพนักงานต้อนรับแต่งกายสุภาพและเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย และอาคารสถานที่สะอาด เรียบร้อย และสอดคล้องกับสุพินธ์ วงษ์คำ (2563) ศึกษาเรื่องคุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนเกี่ยวกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการ พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ สถานที่จอดรถมีให้บริการอย่างเพียงพอ

2. ด้านความน่าเชื่อถือ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน ระบบคิวมีความยุติธรรม อาจกล่าวได้ว่า สำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ระบบคิวมีความยุติธรรม และให้บริการตามขั้นตอน ตามระเบียบ กฎหมาย และสามารถยืดหยุ่นได้ตามระเบียบ มีการให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการ มีระยะเวลาการให้บริการที่มีความเหมาะสมตรงกับเรื่องที่ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับเกรวินทร์ เมืองมูล (2561) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน สรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านความเชื่อถือในการให้บริการพึงพอใจระดับมากที่สุด เป็นอันดับแรก กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค มีการจัดเตรียมเอกสารหรือแบบพิมพ์ต่าง ๆ สำหรับผู้รับบริการ ไม่ให้เกิดปัญหายุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยยึดถือกฎระเบียบข้อบังคับ

3. ด้านการตอบสนอง มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบ ต่อหน้าที่และมีความมุ่งมั่นในการทำงาน อาจกล่าวได้ว่า สำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีสถานที่ตั้งสามารถเดินทางมารับบริการได้สะดวก มีขั้นตอนการให้บริการและมีการกำหนดเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนด มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจบริการ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ยังมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ซึ่งไม่สอดคล้องกับณัญญา ศรีวิภาโอภาส (2561) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการต่อคุณภาพการให้บริการของข้าราชการศาลจังหวัดนาทวี พบว่า ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการต่อคุณภาพการให้บริการของข้าราชการศาลจังหวัดนาทวี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งอธิบายได้ว่า

ผู้มาติดต่อราชการยังไม่ได้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และง่ายในขั้นตอนการให้บริการ เช่น การยื่นคำร้อง คำขอ คำแถลง คำฟ้อง การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีการบริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกอาชีพ และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการต่อคุณภาพการให้บริการของข้าราชการ-ศาลจังหวัดนาทวีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ผู้มาติดต่อราชการที่มีอายุและอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของข้าราชการศาลจังหวัดนาทวีโดยภาพรวมแตกต่างกัน และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของข้าราชการศาลจังหวัดนาทวีในแต่ละด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ด้านความมั่นใจ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการในแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับปวีณา บุญศรี (2563) ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ อยู่ในระดับมีคุณภาพมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น และบริการด้วยความเต็มใจ รองลงมาคือ การทำงานของเจ้าหน้าที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย ตามลำดับ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับ Service mind และการบริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอ และทักษะอื่น ๆ ที่จำเป็นในการให้บริการ และสอดคล้องกับพรรัตน์ พิบูลย์ (2563) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศาลแขวงทุ่งสง ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด อธิบายได้ว่า ผู้มาติดต่อราชการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด เพราะศาลแขวงทุ่งสงมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นให้ทราบอย่างทั่วถึง มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์หรือช่องทางสื่อสารอื่น ๆ ที่สามารถติดต่อได้ มีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ประกาศ ฯลฯ แต่ขัดแย้งกับผลการทดสอบสมมติฐาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้มาติดต่อราชการที่มีเพศ อายุ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของศาลแขวงทุ่งสงไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้มาติดต่อราชการที่มีระดับการศึกษาสถานะของผู้รับบริการ กลุ่มงานที่มาติดต่อที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของศาลแขวงทุ่งสงที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ด้านความดูแลเอาใจใส่ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือให้ความสะดวกอย่างเต็มความสามารถ อาจกล่าวได้ว่า สำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยาตระหนักถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำของผู้รับบริการเสมอ และยังให้ความช่วยเหลือ ให้ความสะดวกแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มความสามารถในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่รับผิดชอบ ซึ่งสอดคล้องกับสุพินธ์ วงษ์คำ (2563) ศึกษาเรื่องคุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ เมื่อจำแนกตามรายด้าน พบว่า ด้านความเอาใจใส่ในผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.78$, $S.D. = 0.367$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นเรื่องสำคัญและเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายให้คำปรึกษาอย่างเข้าใจชัดเจน สำหรับการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการแตกต่างกันด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการจำแนกตามอาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับผลการทดสอบสมมติฐานของผู้วิจัย พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานคดีอาญา ของสำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความมั่นใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ยกเว้น ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนอง และด้านความดูแลเอาใจใส่ ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานคดีอาญา ของสำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ควรจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอแก่ผู้รับบริการ และควรมีการจัดเวรเจ้าหน้าที่ผลัดเปลี่ยนกันเพื่อให้สามารถให้บริการ อำนวยความสะดวก และให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายในช่วงเวลาพักเที่ยงได้

1.2 ด้านความน่าเชื่อถือ เพื่อเป็นการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนและไม่ให้เกิดความซับซ้อนและยังเป็นการช่วยให้ประชาชนเกิดความเข้าใจ ความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้และแนวทางในการให้บริการก่อน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

1.3 ด้านการตอบสนอง ควรมีการจัดวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน มีเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่สามารถช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ มีแผนผังการแสดงขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการเพื่อลดข้อซักถาม ข้อสงสัยให้แก่ผู้ใช้บริการ

1.4 ด้านความมั่นใจ ควรจัดทำแผ่นพับแนะนำข้อมูลความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนหรือให้ความรู้เกี่ยวกับสำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อำนวยหน้าที่ หรือข้อมูลที่ประชาชนควรทราบ อ่านและเข้าใจได้ง่าย ไม่ซับซ้อน และมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการที่ชัดเจนในหน้าเว็บไซต์ของสำนักงานด้วย

1.5 ด้านความดูแลเอาใจใส่ ควรกำหนดนัดเวลาที่เหมาะสมในการให้บริการในแต่ละคดี (เพราะการให้คำปรึกษาหรือให้ความช่วยเหลือในแต่ละประเภทคดีจะไม่เหมือนกันและใช้เวลาไม่เท่ากัน)

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ของสำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา หรือสาขาอื่น เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชน

2.2 ควรศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา หรือสาขาอื่น เพื่อแก้ไขปัญหา และปรับปรุงการให้บริการประชาชนต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ สำเร็จลุล่วงลงได้ดี ด้วยความอนุเคราะห์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นฤมล อนุสนธิ์พัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ รองศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย รวมทั้งคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ข้อคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ต่อการทำการค้นคว้าอิสระ พร้อมทั้งช่วยตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ งานการค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ ขอขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลหลักที่กรุณาตอบแบบสัมภาษณ์เป็นอย่างดี ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ ครอบครัวญาติพี่น้องทุกคน ที่ให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยตลอดมาประโยชน์จากงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่ บิดา - มารดา ตลอดจนบูรพาจารย์ทุกท่านที่ได้ประศาสน์การศึกษาแก่ผู้วิจัย

เอกสารอ้างอิง

เกวรินทร์ เมืองมูล. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา. วิชาเอกบริหารธุรกิจ สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดเชียงราย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ณิญา ศรีวิภาโอภาส. (2561). ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการต่อคุณภาพการให้บริการของข้าราชการศาลจังหวัดน่าน. วิชาเอกบริหารธุรกิจ สาขาวิทยบริการสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสงขลา มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- นพรัตน์ พิบูลย์. (2563). ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศาลแขวงทุ่งสง. วิชาเอกบริหารธุรกิจ. สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดนครศรีธรรมราช มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นิลเนตร คฤห์โกศล (2559). คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดนครสวรรค์. (ค้นคว้าอิสระ). สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ประดิษฐ์ แป้นทอง. (2558). ปัญหาและแนวทางในการพัฒนากระบวนการยุติธรรมของประเทศไทย. คณะนิติศาสตร์ อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- ปวีณา บุญศรี. (2563). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี. สาขาเศรษฐ. (ค้นคว้าอิสระ). บริหารธุรกิจ. สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดอำนาจเจริญ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2560). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2560. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก. สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. สืบค้นจาก <https://www.krisdika.go.th>
- สำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (2565). เกี่ยวกับองค์กรประวัติความเป็นมา, สถิติคดีประจำปี 2565 - 2566. สืบค้นเมื่อ 5 มกราคม 2565, จาก <https://www1.ago.go.th/region1/ayutthaya>.
- สำนักงานอัยการสูงสุด. (2565). เกี่ยวกับองค์กร นโยบายและแผนการบริหาร. สืบค้นเมื่อ 5 มกราคม 2565, จาก <https://www2.ago.go.th>.
- สุพินธ์ วงษ์คำ. (2563). คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). วิทยาการจัดการ เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41 - 50.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis*. New York: Harper and Row.