อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร

วิทยานิพนธ์

ของ

ศิริญา เมืองโคตร

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

มีนาคม 2565

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร

วิทยานิพนธ์

ของ

ศิริญา เมืองโคตร

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

มีนาคม 2565

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

INFLUENCES OF SERVICE QUALITY AND SERVICE RECIPIENTS' SATISFACTION AFFECTING THE TRUST IN THE OFFICE OF MUKDAHAN CIVIL RIGHTS PROTECTION, LEGAL AID, AND LEGAL EXECUTION

BY

SIRIYA MUANGKHOT

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
The Master of Public Administration Degree in Public Administration
at Sakon Nakhon Rajabhat University
March 2022

All Rights Reserved by Sakon Nakhon Rajabhat University

ใบรับรองวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดมุกดาหาร

ชื่อผู้ทำวิทยานิพนธ์ ศิริญา เมืองโคตร

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการสอบ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปณิธี การสมดี) และผู้ทรงคุณวุฒิ

..... กรรมการสอบและประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง)

..... กรรมการสอบ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร) แต่งตั้งเพิ่มเติม

..... กรรมการสอบและกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล)

..... กรรมการสอบ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น) แต่งตั้งเพิ่มเติม

คณะกรรมการบริหารหลักสูตรรับรองแล้ว

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร)
ประธานหลักสูตร
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

เมื่อวันที่ 28 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2565

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้อย่างดี ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ รองศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาแนะนำ เสนอแนะ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ตลอดมาตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จเรียบร้อย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ให้การช่วยเหลือการทำวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ ผู้เชี่ยวชาญ และคณะกรรมการสอบเค้าโครงวิทยานิพนธ์และสอบป้องกันวิทยานิพนธ์ทุกท่าน ที่กรุณาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยพร้อมให้คำแนะนำการพัฒนาวิธีดำเนินการวิจัยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งบุคคลที่ผู้วิจัยได้อ้างอิง ทางวิชาการตามที่ปรากฏในบรรณานุกรม

ขอขอบพระคุณ อัยการจังหวัดคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ที่ให้ความอนุเคราะห์และความสะดวกในการเก็บรวมรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย ตลอดจนประชาชนผู้มาติดต่อขอใช้บริการสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ทุกท่าน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ บิดา มารดา และญาติพี่น้องทุกท่านที่คอยช่วยเหลือสนับสนุนทั้งด้านกำลังใจและกำลังทรัพย์ด้วยดีตลอดมา

ขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำและคอยให้กำลังใจตลอดมา นอกจากนี้ยังมีผู้ที่ให้ความร่วมมือช่วยเหลืออีกหลายท่านซึ่งผู้วิจัยไม่สามารถกล่าวนามในที่นี้ได้หมด จึงขอขอบคุณทุกท่านเหล่านั้นไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่บิดา มารดาของผู้วิจัย และบูรพาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอนจนผู้วิจัยสามารถดำรงตนและบรรลุผลสำเร็จในปัจจุบัน

ศิริญา เมืองโคตร

ชื่อเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร

ผู้วิจัย ศิริญา เมืองโคตร

กรรมการที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง
รองศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล

ปริญญา รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)

สถาบัน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ปีที่พิมพ์ 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอใช้บริการสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร จำนวน 330 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล IOC ระหว่าง 0.80–1.00 ค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.363–0.826 ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ .983 และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ (β=474) ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (β=349) ด้านความน่าเชื่อถือ (β=320) และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (β=111) สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี

จังหวัดมุกดาหารได้ร้อยละ 83.50 (R^2_{adj}= .835) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) องค์ประกอบของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา (β=574) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (β=364) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (β=197) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (β=069) สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหารได้ร้อยละ 81.00 (R^2_{adj}=.810) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ, ความเชื่อถือไว้วางใจ

TITLE Influences of Service Quality and Service Recipients' Satisfaction Affecting the Trust in the Office of Mukdahan Civil Rights Protection, Legal Aid, and Legal Execution

AUTHOR Siriya Muangkhot

ADVISORS Asst. Prof. Dr. Sanyasorn Swasthaisong
Assoc. Prof. Dr. Jitti Kittilertpaisarn

DEGREE M.P.A. (Public Administration)

INSTITUTION Sakon Nakhon Rajabhat University

YEAR 2022

ABSTRACT

The purposes of this study included the following: 1) To study the level of service quality, service recipients' satisfaction and trust in the Office of Mukdahan Civil Rights Protection, Legal Aid, and Legal Execution, 2) To investigate the influences of service quality on trust in the Office of Mukdahan Civil Rights Protection, Legal Aid, and Legal Execution, 3) To examine the influences of service recipients' satisfaction on trust in the Office of Mukdahan Civil Rights Protection, Legal Aid, and Legal Execution. Using simple random sampling technique, 330 people who came to receive the services from the Office of Mukdahan Civil Rights Protection, Legal Aid, and Legal Execution were employed as the samples of the study. The tool used for data collection was a questionnaire with 0.80–1.00 IOC, 0.363–0.826 discrimination power, and .985 reliability. The statistics adopted for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, and Multiple Regression Analysis. The study revealed these results: 1) The service quality, service recipients' satisfaction, and trust in the Office of Mukdahan Civil Rights Protection, Legal Aid, and Legal Execution, as a whole, were at the high level, 2) Regarding the elements of the service quality, these aspects could be used altogether to correctly predict the trust in the Office of Mukdahan Civil Rights Protection, Legal Aid, and Legal Execution 83.50% (R^2_{adj}= .835) at .05 statistical level of significance: responses to the service recipients (β=474), understanding and knowing of the service recipients (β=349), credibility

(β=320), and creating confidence in the service recipients (β=111), 3) As for the elements of the service recipients' satisfaction, these aspects could be used altogether to correctly predict the trust in the Office of Mukdahan Civil Rights Protection, Legal Aid, and Legal Execution 81.00% (R^2_{adj}= .810) at .05 statistical level of significance: immediate service (β=574), consistent service (β=364), equal/non-discrimination service (β=364), and adequate service (β=069).

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Trust

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
คำถามของการวิจัย	5
ความมุ่งหมายของการวิจัย	6
สมมติฐานของการวิจัย	6
ความสำคัญของการวิจัย	7
ขอบเขตของการวิจัย	7
กรอบแนวคิดของการวิจัย	9
นิยามศัพท์เฉพาะ	10
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	14
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ	27
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อถือไว้วางใจ	33
บริบทสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร	40
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	49
3 วิธีดำเนินการวิจัย	60
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	60
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	61
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ	64
การเก็บรวบรวมข้อมูล	68
การวิเคราะห์ข้อมูล	69
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	69

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ **หน้า**

4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 73
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 73
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 74

5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 107
สรุปผลการวิจัย 107
อภิปรายผลการวิจัย 109
ข้อเสนอแนะการวิจัย 116

บรรณานุกรม 119

ภาคผนวก 129
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ 130
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญ 139
ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย 141
ภาคผนวก ง ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม 153

ประวัติย่อของผู้วิจัย 161

บัญชีตาราง

ตาราง **หน้า**

1 เป้าหมายผลผลิต กิจกรรม พื้นที่ดำเนินการ สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิ และช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร 49
2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไป 75
3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดมุกดาหาร รายด้าน 78
4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดมุกดาหาร ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ รายข้อ 79
5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดมุกดาหาร ด้านความน่าเชื่อถือ รายข้อ 80
6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดมุกดาหาร ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ รายข้อ 81
7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดมุกดาหาร ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ รายข้อ 82
8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดมุกดาหาร ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ รายข้อ 83
9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดมุกดาหาร รายด้าน 84

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง **หน้า**

10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รายข้อ 85
11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา รายข้อ 86
12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รายข้อ 87
13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รายข้อ 88
14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า รายข้อ 89
15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร รายด้าน 90
16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ด้านการติดต่อสื่อสาร รายข้อ 91
17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ด้านการดูแลเอาใจใส่ รายข้อ 92

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง **หน้า**

18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเชื่อถือไว้วางใจ ของผู้รับบริการต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ด้านการให้ข้อผูกพัน รายข้อ 93
19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเชื่อถือไว้วางใจ ของผู้รับบริการต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ด้านการทำให้เกิดความสบาย รายข้อ 94
20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเชื่อถือไว้วางใจ ของผู้รับบริการต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ด้านการแก้ไขสถานการณ์ขัดแย้ง รายข้อ ... 95
21 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจ ของผู้รับบริการกับความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและ ช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร 96
22 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือ ไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและ การบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร 97
23 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อ ความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร 98
24 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน 99

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ **หน้า**

1 กรอบแนวคิดของการวิจัย 10
2 แผนภูมิขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการคุ้มครองสิทธิทางศาลตามที่กฎหมายกำหนด 45

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ด้วยพระราชบัญญัติองค์กรอัยการและพนักงานอัยการ พ.ศ. 2553 กำหนดให้องค์กรอัยการ ประกอบด้วย ก.อ. อัยการสูงสุด และพนักงานอัยการอื่น โดยมีสำนักงานอัยการสูงสุดเป็นหน่วยธุรการ กำหนดให้พนักงานอัยการมีอำนาจและหน้าที่ ในคดีที่ราษฎรฟ้องเองไม่ได้โดยกฎหมายห้าม เมื่อเห็นสมควร พนักงานอัยการมีอำนาจเป็นโจทก์ได้ และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการ และให้สำนักงานอัยการสูงสุด นอกจากมีอำนาจและ หน้าที่เกี่ยวกับงานธุรการและงานวิชาการ เพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้แก่พนักงานอัยการแล้ว ให้มีอำนาจและหน้าที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินการทางกฎหมาย รวมตลอดทั้งในการคุ้มครองป้องกันสิทธิและเสรีภาพของประชาชน และการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน และปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการ หรือสำนักงานอัยการสูงสุด ตามนัยมาตรา 14 (6), (10) และมาตรา 23 (1),(9) ทั้งนี้ในการแบ่งส่วนราชการ การกำหนดอำนาจและหน้าที่ ให้ทำเป็นประกาศคณะกรรมการอัยการ (อำนาจ เนตยสุภา, รวินท์ ชีพจำเป็น, ธีรัช ลิมปยารยะ, 2555)

คณะกรรมการอัยการ มีประกาศคณะกรรมการอัยการ เรื่อง การแบ่งหน่วยงาน และการกำหนด อำนาจและหน้าที่ของหน่วยงานภายในของสำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2554 ให้สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน (สคช.) รับผิดชอบการดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและผลประโยชน์ของประชาชน การให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย การเผยแพร่ความรู้ด้านสิทธิมนุษยชนและความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชนระหว่างประเทศ รับผิดชอบการดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านอรรถคดี การให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย และการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคแก่ประชาชน ทั้งยังให้มีสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายภาค รับผิดชอบงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนภายในเขตพื้นที่

สำนักงานอัยการภาคตามที่สำนักงานอัยการสูงสุดกำหนด ซึ่งสำนักงานอัยการสูงสุดได้กำหนดให้มีสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัด (สคชจ.) ในทุกจังหวัด 76 แห่งตามประกาศคณะกรรมการอัยการ เรื่อง การแบ่งหน่วยงาน และการกำหนด อำนาจและหน้าที่ของหน่วยงานภายในของสำนักงานอัยการสูงสุด (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2556 และ (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2557 และจัดตั้งสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดที่ตั้งอยู่ ณ ตัวอำเภอ 36 แห่ง (สคชจ.สาขา) ทั่วประเทศรวม 112 แห่ง เพื่อให้การบริการกิจกรรมงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนเป็นไปอย่างทั่วถึงทุกภูมิภาคของประเทศ ทำนองเดียวกับสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน รวมถึงการดำเนินคดีทั้งปวงในอำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการ หรือสำนักงานอัยการสูงสุดเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย ซึ่งอยู่ในอำนาจพิจารณาพิพากษาของศาลจังหวัด ศาลจังหวัดสาขา หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นในศาลจังหวัด แล้วแต่กรณี ทั้งนี้ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และคำสั่งว่าด้วยการนั้น

ดังนั้น การดำเนินงานคุ้มครองสิทธิ อันเป็นการดำเนินคดีคุ้มครองสิทธิตามที่ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์บัญญัติให้เป็นอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการ เช่น ร้องขอให้ศาลตั้งผู้จัดการมรดก ร้องขอตั้งผู้ปกครอง ร้องขอให้ศาลสั่งเป็นคนสาบสูญ ฯลฯ มิได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการไว้ในระเบียบสำนักงานอัยการสูงสุด ว่าด้วยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน พ.ศ. 2562 ไว้โดยเฉพาะ หากแต่เป็นการวางแนวปฏิบัติตามที่กำหนดในบททั่วไปของระเบียบว่าด้วยการคุ้มครองสิทธิฯ และที่สืบต่อกันมาตามแผนงาน/โครงการ กิจกรรมงานคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและผลประโยชน์ของประชาชน โดยให้ถือว่าพนักงานอัยการเป็นตัวความเอง จึงไม่ต้องยื่นใบแต่งทนายความ ฉะนั้นจึงมีความแตกต่างจากการดำเนินคดีแพ่งว่าต่างแก้ต่างให้กระทรวง ทบวง กรม ซึ่งถือว่าเป็นคู่ความที่แท้จริง ฐานะของพนักงานอัยการมีฐานะเช่นเดียวกับทนายความ พนักงานอัยการมีอำนาจและหน้าที่ตามพระราชบัญญัติองค์กรอัยการและพนักงานอัยการ พ.ศ. 2553 มาตรา 14(10) ประกอบมาตรา 23 (1) และ (9) ดังกล่าว (กิตติภา เทศทัพ, 2559)

การดำเนินภารกิจทั้งหมดของ สคช. สำนักงานอัยการสูงสุดคาดหวังว่า สคช. สามารถคุ้มครองสิทธิมนุษยชนและสิทธิเสรีภาพของประชาชนชาวไทยอย่างกว้างขวางทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยประชาชนที่มาขอรับบริการ ได้รับความรู้ความเข้าใจ

ในปัญหาข้อกฎหมายที่ถูกต้อง รวดเร็ว และสามารถใช้แก้ไขปัญหาของตนเองได้ อันก่อให้เกิดความสงบสุขและลดความเหลื่อมล้ำในสังคม

การสนองตอบนโยบายและยุทธศาสตร์ของรัฐบาล มีการดำเนินภารกิจของ สคช. ตามที่ได้กล่าวมาข้างต้นจะสนองตอบนโยบายของรัฐบาลที่ได้แถลงไว้ต่อรัฐสภา ดังนี้ (สุรชัย เลี้ยงบุญเลิศชัย, 2559)

1. การปกป้องและเชิดชูสถาบันพระมหากษัตริย์ อันเป็นองค์ประกอบสำคัญในการปกครองระบอบประชาธิปไตย ตามประเพณีการปกครองของไทย เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องและเป็นจริงเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์ และพระราชกรณียกิจเพื่อประชาชน ทั้งจะสนับสนุนโครงการทั้งหลายอันนื่องมาจากพระราชดำริ เรียนรู้และเข้าใจหลักการทรงงานตามศาสตร์พระราชา และสามารถประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานราชการได้อันจะช่วยสร้างความสมบูรณ์พูนสุขแก่ประชาชน

2. การรักษาความมั่นคงของรัฐและการต่างประเทศ การเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน เสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับนานาประเทศโดยนำกลไกทางการทูตแบบบูรณาการมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น การคุ้มครองดูแลคนไทยและผลประโยชน์ของคนไทยในต่างแดน

3. นโยบายการลดความเหลื่อมล้ำของสังคม โดยการป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้ามนุษย์ปัญหาผู้หลบหนีเข้าเมือง การทารุณต่อแรงงานข้ามชาติ พัฒนาระบบการคุ้มครองทางสังคม รวมทั้งการดูแลให้มีระบบการกู้ยืมที่เป็นธรรม พัฒนาศักยภาพคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิ จัดสวัสดิการช่วยเหลือและพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ ผู้สูงอายุ สตรี และเด็ก ตลอดจนเตรียมความพร้อมเข้าสู่สังคมที่มีความหลากหลายเนื่องจากการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน โดยสร้างความเข้มแข็งและความพร้อมแก่แรงงานไทย และร่วมพัฒนาระบบความคุ้มครองทางสังคมของแรงงานอาเซียน

4. การรักษาความมั่นคงของฐานทรัพยากรธรรมชาติและการสร้างสมดุลระหว่างการอนุรักษ์กับการใช้ประโยชน์อย่างยั่งยืน โดยการสร้างบรรทัดฐานในการบังคับใช้กฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นธรรม ให้ความสำคัญในการจัดการควบคุมมลพิษอย่างครบวงจร เพื่อสร้างคุณภาพสิ่งแวดล้อมที่ดีให้แก่ประชาชน

5. การส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล และการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ ยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี การบริหารจัดการภาครัฐแบบใหม่ การตอบสนองความต้องการของประชาชนในฐานะที่

เป็นศูนย์กลาง และการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการภาครัฐ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและวางใจในระบบราชการ

6. การปรับปรุงกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม เพิ่มศักยภาพหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้ความเห็นทางกฎหมาย และจัดทำกฎหมายให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว สามารถให้ความช่วยเหลือแก่ภาคเอกชนและประชาชนได้ตามหลักเกณฑ์ที่จะเปิดกว้างขึ้น ปรับปรุงระบบการช่วยเหลือทางกฎหมายและค่าใช้จ่ายแก่ประชาชนที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม โดยให้เข้าถึงความเป็นธรรมได้ง่าย รวดเร็ว

เนื่องจากสภาพปัญหามากมายหลายสาเหตุด้วยกัน ที่มีส่วนทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน โดยเฉพาะประชาชนที่มีฐานะยากจน หรือที่อยู่ในชนบทห่างไกล อาทิ การถูกเอารัดเอาเปรียบในด้านเศรษฐกิจ ปัญหาการแย่งที่ดินทำกิน การกระทบกระทั่งกันระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับราษฎรในการใช้อำนาจรัฐอันไม่เป็นธรรม ฯลฯ สาเหตุต่าง ๆ เหล่านี้ เป็นเหตุสำคัญที่ทำให้ประชาชนที่ถูกกระทำ ต้องสูญเสียสิทธิเสรีภาพและทรัพย์สินไป ซึ่งผลที่จะเกิดขึ้นตามมาก็คือการแก้แค้น ประทุษร้ายต่อร่างกายและชีวิตซึ่งกันและกัน การก่ออาชญากรรม ที่ทำให้สังคมอยู่กันอย่างหวาดผวา ไม่มีความผาสุก และเมื่อเหตุการณ์เหล่านี้เกิดขึ้นจำนวนมาก ก็จะมีผลกระทบต่อความมั่นคงของประเทศได้ ซึ่งภาวการณ์ดังกล่าว มูลเหตุสำคัญประการหนึ่งก็คือ ความไม่รู้กฎหมายที่ทำให้คนส่วนหนึ่งมีการกระทำที่ละเมิดต่อกฎเกณฑ์ที่กฎหมายได้กำหนดไว้ ในขณะที่คนอีกส่วนหนึ่งก็ไม่มีความรู้ที่จะใช้กฎหมาย ในการปกป้องและพิทักษ์สิทธิหรือผลประโยชน์ของตน เมื่อเกิดกรณีพิพาทขึ้น ก็ทำให้รัฐต้องทุ่มเทงบประมาณจำนวนไม่น้อย ในแต่ละปีเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้สำเร็จ (สุรชัย เลี้ยงบุญเลิศชัย, 2559)

อย่างไรก็ตาม การใช้มาตรการแก้ไขปัญหาสังคม โดยวิธีการปราบปรามแต่เพียงอย่างเดียว ไม่ใช่วิถีทางที่ได้ผลอย่างแท้จริง วิธีการที่ดีที่ควรทำควบคู่กันไปก็คือการส่งเสริมประชาชนให้มีความรู้ในสิทธิและหน้าที่ของตนตามกฎหมาย จะทำให้เกิดความสัมฤทธิ์ผล ในการลดปัญหาพิพาทขัดแย้งได้ในปริมาณที่มากกว่า สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและผลประโยชน์ของประชาชน ตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการ หรือเมื่อมีกรณีอันสมควร เข้าคุ้มครองป้องกันสิทธิเสรีภาพและผลประโยชน์ของประชาชนในประการอื่นที่กฎหมายให้มีอำนาจดำเนินการได้ ตลอดจนดำเนินงาน ให้บริการ

ช่วยเหลือทางด้านกฎหมาย แก่ประชาชนผู้ยากไร้ และประชาชนในชนบท รวมทั้งดำเนินการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมาย ให้แก่ประชาชนทั่วไป

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องทำให้ผู้วิจัยได้ทราบถึงความสำคัญของคุณภาพการบริการที่จะสามารถสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน การมีคุณภาพการบริการที่ดี ทำให้ประชาชนได้รับการตอบสนองและมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ตามความคาดหวัง ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจ ความเชื่อถือไว้วางใจ จึงเป็นเหตุจูงใจให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจและความเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร เนื่องจากสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย ให้บริการเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพและผลประโยชน์ของประชาชน ซึ่งผลการวิจัยนี้สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นไป และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อไป

คำถามของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร อยู่ในระดับใด
2. คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร หรือไม่
3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการมีอิทธิพลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร หรือไม่

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดความมุ่งหมายของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร

3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร

สมมติฐานของการวิจัย

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ มีอิทธิพลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีอิทธิพลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร

ความสำคัญของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดความสำคัญของวิจัย ไว้ดังนี้

1. ทำให้ทราบระดับคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร

2. ได้ทราบถึงอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร

3. ได้ทราบถึงอิทธิพลของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร

4. ผลจากการวิจัยทำให้ทราบแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ความเชื่อถือไว้วางใจ ของผู้ใช้บริการสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ไว้ดังนี้

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอใช้บริการสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ในวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2564 ถึงวันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2564 จำนวนทั้งสิ้น 1,862 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอใช้บริการสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ในวันที่ 16 พฤศจิกายน – 15 ธันวาคม พ.ศ. 2564 จำนวน 330 คน ได้มาโดย

ใช้วิธีการคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane. (1967, อ้างถึงในธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2551, หน้า 67) และจะทำการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling)

ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

1.1 คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย (จากตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ หรือ SERVQUAL (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990, p.28; Lovelock, 1996, pp. 464 – 466)

1.1.1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)

1.1.2 ความน่าเชื่อถือ (Reliability)

1.1.3 การตอบสนองผู้รับบริการ (Responsive)

1.1.4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)

1.1.5 การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Empathy)

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ประกอบด้วย (จากแนวคิดการวัดความพึงพอใจในการให้บริการของ Millet (2012))

1.2.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service)

1.2.2 การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service)

1.2.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)

1.2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)

1.2.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ประกอบด้วย (ทฤษฎีความไว้เนื้อเชื่อใจ 5C ของ Van de Ven (2008))

2.1 การติดต่อสื่อสาร (Communication)

2.2 การดูแลเอาใจใส่ (Caring and Giving)

2.3 การให้ข้อผูกพัน (Commitment)

2.4 การทำให้เกิดความสบาย (Comfort)

2.5 การแก้ไขสถานการณ์ขัดแย้ง (Conflict)

ขอบเขตด้านพื้นที่ของการวิจัย

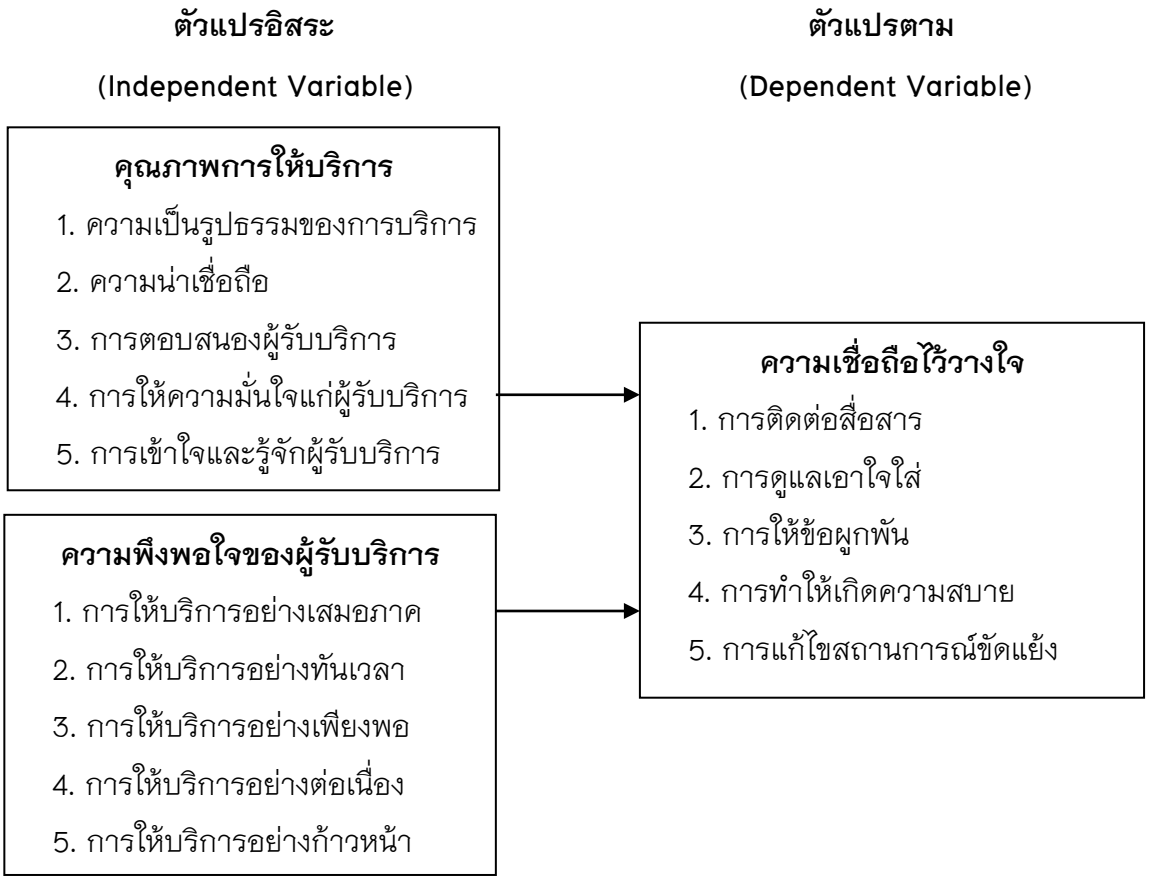
พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย คือ สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร

ขอบเขตด้านระยะเวลาดำเนินการวิจัย

ช่วงเวลาที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2562 ถึงวันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2565

กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำ 1) ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ หรือ SERVQUAL (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990, p.28; Lovelock, 1996, pp. 464–466) 2) แนวคิดการวัดความพึงพอใจในการให้บริการของ Millet (2012) และ 3) ทฤษฎีความไว้เนื้อเชื่อใจ 5C ของ Van de Ven (2008) มาประยุกต์ บูรณการ และกำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัย เพื่อตอบคำถามของการวิจัย และกำหนดเป็นความมุ่งหมายของการวิจัยได้ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์เฉพาะ ไว้ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนได้ตามความคาดหวัง เมื่อนำมาเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการ กับการรับรู้ผลการปฏิบัติงานของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร จากการมาขอความช่วยเหลือทางกฎหมาย มีทั้งหมด 5 ด้าน ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ

1.1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพสะอาดเรียบร้อย มีอัธยาศัยไมตรีมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ และให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างรวดเร็ว อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการบริการมีความเหมาะสม มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ

1.2 ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการที่ตรงตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ มีความถูกต้องเหมาะสม มีความจริงใจและตั้งใจในการแก้ไขปัญหาให้ผู้มารับบริการ ให้ความเอาใจใส่กับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน และดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี

1.3 การตอบสนองผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและความเต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ผู้มารับบริการ มีการแจ้งให้ผู้มารับบริการทราบอย่างชัดเจนว่าจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด และเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา

1.4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ โดยเจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญเหมาะสมกับงาน ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกเก็บเงิน ไม่รับสินบนไม่เปิดเผยข้อมูลผู้มารับบริการรายหนึ่งรายใดให้ผู้มารับบริการรายอื่นทราบ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานอย่างถูกต้องชัดเจน และสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง

1.5 การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน โดยให้เกียรติผู้มารับบริการเห็นว่าผู้มารับบริการคือคนสำคัญ เอาใจใส่ดูแลผู้มารับบริการเป็นอย่างดีเท่าเทียมกัน เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาแนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ ให้คำอธิบายผู้มารับริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย และถือว่าผลประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด

2. ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในบริการที่ประชาชนได้รับตามความคาดหวังหรือเกินความคาดหวัง เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับความคาดหวังก่อนการใช้บริการ ในที่นี้หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิ

และช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

2.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความพึงพอใจต่อการให้บริการที่พนักงานผู้ให้บริการ พึงมีให้แก่ผู้มารับบริการ โดยไม่มีการแบ่งแยก หรือเลือกให้บริการโดยเฉพาะเจาะจง ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ และให้บริการด้วยความถูกต้องยุติธรรม

2.2 การให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง ความพึงพอใจต่อการให้บริการพนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีความตรงต่อเวลากับผู้รับบริการในทุกกรณีที่มาติดต่อขอรับบริการ โดยอาศัยการใช้ทักษะเครื่องมือหรือเทคนิคในการบริหารจัดการงานหรือบริการให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ในเวลาที่กำหนด รวมถึงการวางแผนและการจัดลำดับความสำคัญในการทำงาน ซึ่งต้องอาศัยกระบวนการเครื่องมือ และเทคนิคต่าง ๆ เข้าไว้ด้วยกันเพื่อกำหนดและควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเวลาและวัตถุประสงค์ที่กำหนดเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในงานที่รับผิดชอบ

2.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง ความพึงพอใจต่อพนักงานผู้ให้บริการมีการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการในทุก ๆ ด้านอย่างเพียงพอ เช่น ด้านจำนวนบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุ อุปกรณ์ และสถานที่ให้บริการ เป็นต้น

2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง ความพึงพอใจต่อพนักงานผู้ให้บริการมีการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการในทุก ๆ ด้านอย่างเพียงพอ เช่น ด้านจำนวนบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุ อุปกรณ์ และสถานที่ให้บริการ เป็นต้น

2.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง ความพึงพอใจต่อพนักงานผู้ให้บริการมีการบริการที่มีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานในทุกด้านเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมรวมถึงความสามารถในการพัฒนา การให้บริการด้านปริมาณและคุณภาพด้วย

3. ความเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง การที่ประชาชนผู้มาติดต่อขอใช้บริการสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร มีความรู้สึกมั่นใจ น่าเชื่อถือและเชื่อถือไว้วางใจในการใช้บริการ ที่จะสามารถ

ปฏิบัติงานได้สำเร็จตามความคาดหวังจากการใช้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ประกอบด้วย การติดต่อสื่อสาร การดูแลเอาใจใส่ การให้ข้อผูกพัน การทำให้เกิดความสบาย การแก้ไขสถานการณ์ขัดแย้ง

3.1 การติดต่อสื่อสาร หมายถึง ความเชื่อมั่น ความคาดหวังต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ว่ามีการสื่อสารกับประชาชนที่ทำให้ประชาชนอบอุ่นใจได้ บุคลากรแสดงความเปิดเผย จริงใจและพร้อมให้ความช่วยเหลือประชาชน และสร้างความรู้สึกให้ประชนชนอยากใช้บริการโดยแสดงความเต็มใจในการให้บริการ

3.2 การดูแลเอาใจใส่ หมายถึง ความเชื่อมั่น ความคาดหวังต่อบุคลากรสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหารว่ามีความเอื้ออาทร ความอบอุ่น และความรู้สึกปกป้อง ซึ่งมีผลให้ประชาชนรู้สึกดี กล่าวคือองค์กรอาจแสดงความรู้สึกเหล่านี้จากสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่เป็นที่สังเกต

3.3 การให้ข้อผูกพัน หมายถึง ความเชื่อมั่น ความคาดหวังต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ว่าองค์กรควรจะยอมเสียผลประโยชน์เพื่อคงไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน เป็นการเสียประโยชน์เพียงบางส่วน เพื่อให้ได้รับความไว้วางใจที่เนิ่นนาน

3.4 การทำให้เกิดความสบาย หมายถึง ความเชื่อมั่น ความคาดหวังต่อบุคลากรสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ว่ามีความเอาใจใส่ประชาชนจะทำให้ประชาชนรู้สึกถึงความสะดวกสบาย กล่าวคือ ประชาชนจะรู้สึกยินดีอบอุ่น มั่นใจ มั่นคงที่ได้รับบริการ ประชาชนส่วนใหญ่ประเมินความสะดวกสบายจากการบริการที่ดีของหน่วยงาน

3.5 การแก้ไขสถานการณ์ขัดแย้ง หมายถึง ความเชื่อมั่น ความคาดหวังต่อบุคลากรสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ว่าหน่วยงานควรจะแสดงความรับผิดชอบด้วยการออกตัวไว้ก่อนว่าถ้าประชาชนพบสิ่งใดที่สงสัยหรือไม่ชอบใจในการให้บริการ ที่ประชาชนคิดว่าตอนจะเสียเปรียบ

4. ผู้มารับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการจากสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อถือไว้วางใจ
4. บริบทสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการจากหนังสือ บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบไปด้วยความหมายและทฤษฎีและองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ ดังต่อไปนี้

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับงานให้บริการต่าง ๆ ซึ่งปัจจุบันต่างก็ให้ความสำคัญเป็นอย่างมากทั้งในภาครัฐ ภาคธุรกิจ และภาคเอกชน เกี่ยวกับความหมายของคุณภาพการให้บริการนั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึง ดังต่อไปนี้

จารุบูณณ์ ปาณานนท์ (2550, หน้า 11–12) ได้กล่าวถึง คุณภาพของการบริการ ว่ามีความหมาย คือ บริการดี ราคาสมเหตุสมผล คุณภาพดีผู้รับบริการพอใจ การบริการที่มีคุณภาพจะเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ส่วนคุณภาพของการบริการจะวัดระดับการให้บริการว่าอยู่ในระดับดีเพียงใดนั้น ได้มีการศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการที่อาจใช้กับการบริการทั่วไปมี 10 ประการด้วยกัน ดังนี้

1. ไว้ใจวางใจได้ หมายถึง การบริการนั้นต้องคงที่และไว้วางใจได้

2. ความพร้อมให้บริการ หมายถึง การบริการที่พร้อม ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ

3. ความสามารถให้บริการ หมายถึง ผู้บริการจะต้องมีทักษะความรู้ความเข้าใจในบริการนั้น ๆ อย่างแท้จริง

4. ความสามารถในการเข้าถึง หมายถึง จะต้องง่ายต่อการติดต่อ ไม่มีวิธีการที่ซับซ้อนและไม่เสียเวลารอคอย

5. ความมีอัธยาศัย หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นมิตร และเข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการ

6. การสร้างความสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการ ด้วยภาษาที่เข้าใจงายรวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ

7. ความเชื่อถือได้ หมายถึง การบริการนั้นมีความซื่อตรงและวางใจได้

8. ความมั่นคงปลอดภัย หมายถึง การบริการจะต้องไม่เป็นที่สงสัยปราศจากการเสี่ยงและอันตรายต่าง ๆ

9. ความรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ หมายถึง พยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ และให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว

10. พยายามให้สิ่งที่ผู้รับบริการสัมผัสได้ หมายถึง เน้นเป็นพิเศษในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่สามารถสัมผัสได้

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551, หน้า 13) ได้กล่าวถึง “การบริการ คือการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น”

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551, หน้า 91) กล่าวว่า คุณภาพการบริการเป็นความรู้สึกที่ลูกค้าได้รับจากการบริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังก่อนรับบริการ กับสิ่งที่ได้รับบริการจริง หากเป็นไปตามที่คาดหวัง ก็จะเกิดความรู้สึกพอใจ หากไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกไม่พอใจ แต่ถ้าได้รับการบริการเกินความคาดหวัง ก็จะเกิดความพึงพอใจสูงสุดและประทับใจในการบริการ

วิไลลักษณ์ โตโคกสูง (2553, หน้า 18) กล่าวว่า คุณภาพการบริการหมายถึง ความสามารถในการส่งมอบบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการ

ที่สามารถรับรู้ได้ โดยมีการส่งมอบบริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ สามารถวัดและประเมินได้จากกระบวนการให้บริการ และผลลัพธ์การให้บริการ

สุจิตรา งามใจ (2555) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) คือ สามารถตอบสนองความต้องในการให้บริการโดยเน้นคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการและการคาดหวังเป็นสำคัญ เพื่อเป็นการสร้างความแตกต่างและการได้เปรียบจากคู่แข่งขัน

ณัฐกฤตา รักใหม่ (2557) กล่าวว่า การให้บริการอย่างมีคุณภาพ เต็มใจให้บริการ ให้ความช่วยเหลือลูกค้า สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และการบริการอย่างเสมอภาค ไม่แบ่งแยกชนชั้น ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน จะนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพื่อเกิดการบอกต่อ

Dickens (1994, p. 15) ได้ให้ความหมายของคำว่า “คุณภาพ หมายถึง คุณลักษณะของความเป็นเลิศ ที่ปราศจากความบกพร่อง และสามารถตอบสนองความต้องการ หรือเกิดประโยชน์กับลูกค้า

Kotler (1994, p. 474) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ ถูกประเมินโดยผู้รับบริการทำการเปรียบเทียบ ความแตกต่างระหว่างบริการที่รับรู้ กับบริการที่คาดหวัง

Corrall & Brewerton (1999, p. 37) ได้กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการ คือ ลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมที่เหมาะสม และสอดคล้องกับความคาดหวัง หรือความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ

Kotler (2000, p. 428) ได้กล่าวว่า “การบริการ คือ การกระทำ ที่หน่วยงานหนึ่ง หรือบุคคลหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่ง หรือบุคคลอีกคนหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้”

Fitzsimmons (2006, p. 129) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของลูกค้าตั้งแต่เริ่มแรกที่รับรู้เกี่ยวกับบริการ กับการบริการที่ได้รับจริง ซึ่งคุณภาพบริการถูกตัดสินโดยผู้รับบริการ โดยเปรียบเทียบจากช่องว่างบริการที่คาดหวัง กับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งอาจจะเป็นผลบวกหรือผลลบก็ได้

Joewono and Kubota (2007) ได้กล่าวว่า ในการส่งมอบการบริการที่มีคุณภาพนั้นจะชี้วัดได้จากการให้บริการตามความคาดหวังให้สอดคล้องกับสิ่งที่ผู้ใช้บริการ

ต้องการ ทั้งนี้ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นผู้ใช้บริการจะรับรู้ได้ถึงระดับของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการหรือผลิตภัณฑ์

คุณภาพการให้บริการที่ดี จำเป็นต้องพร้อมทั้งการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจธุระ ตามความประสงค์ของผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วน ซึ่งเป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ ในขณะเดียวกันก็ต้องกระทำกิจกรรมเหล่านั้นด้วยพฤติกรรมที่ดีทำความสุข ความพอใจ ความชื่นชมยินดี มาสู่ผู้รับบริการด้วย ตามสภาพความเป็นจริงที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน แม้ประเทศไทยจะเป็นที่ยอมรับของนานาประเทศว่าประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจด้านการบริการ เช่น ธุรกิจการโรงแรมและธุรกิจการท่องเที่ยว แต่คุณภาพการให้บริการประชาชนในหน่วยงานภาครัฐบาลหลายแห่งยังมีปัญหายังไม่เป็นที่น่าพอใจอีกมากมาย ไม่ใช่เป็นเรื่องของการขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ หรือ ขาดบุคลากร ที่แตกต่างกันมากก็คือ พฤติกรรมการบริการนั่นเอง (อ้างอิง)

คุณภาพการให้บริการที่ดี คือ การให้สิ่งที่ดีแก่ผู้รับบริการ เมื่อประชาชนมารับบริการจากเราสิ่งที่เราต้องการก็คือ ความถูกต้องรวดเร็ว ความสะดวกสบาย ความสำคัญ ความอบอุ่น มิตรภาพ คุณภาพการบริการ ไม่ว่าจะเป็นที่สถาบันธุรกิจบันเทิงหรือแม้แต่บริการสาธารณสุข ต่างเอาแพ้ชนะกันที่การให้ความสำคัญสะดวกกายสบายใจแก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการนั่นเอง ปกติแล้วคุณภาพบริการอยู่กับปัจจัยหลัก 3 ประการ คือ

1. ความรู้ (Knowledge) ความรู้ถูกต้องแม่นยำในงาน
2. ความรู้สึก (Felling) ความรู้สึกที่ดีในขณะที่ให้บริการ
3. ประสบการณ์ (Experience) ความชัดเจนชำนาญในงาน

แต่ด้วยเหตุที่คุณภาพบริการวัดกันที่ความรู้สึกส่วนตัวของผู้รับบริการ คุณภาพบริการ จึงต้องเริ่มจากความรู้สึกที่ดีของผู้ให้บริการก่อนเสมอ ขณะให้บริการประชาชนต่อให้มีความรู้สึกมากเพียงใด มีประสบการณ์มากน้อยเพียงใด หากปราศจากความรู้สึกที่ดี หงุดหงิด รำคาญ อารมณ์บริการไม่พึงประสงค์ เหล่านี้นอกจากจะส่งกระแสไปรบกวนจิตใจให้ผู้รับบริการโดยตรงแล้ว ยังเป็นตัวกำหนดรูปแบบของพฤติกรรมบริการที่ไม่มีคุณภาพอันเป็นการทำลายภาพพจน์ของตัวเอง สถาบันและวิชาชีพได้เป็นอย่างมากด้วย ตรงกันข้ามถ้าบริการ เริ่มจากความยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจ สร้างความพอใจ ถูกใจประทับใจแก่ผู้รับบริการก่อนแล้ว ทุกสิ่งทุกอย่างก็สะดวกสบายและง่ายต่อการจัดการ

ดังนั้นคุณภาพบริการ จึงต้องเริ่มขึ้นจากความรู้สึกที่ดีงามของผู้ให้บริการเป็นตัวก่อกระตุ้น ตัวชักนำ ความรู้สึกที่ดีงาม ให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ ในการนำความรู้

ประสบการณ์ และความชำนาญมาปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ใน 2 ระดับ คือ ระดับความสัมพันธ์ทางใจ และระดับความสัมพันธ์ทางพฤติกรรม

จิรุฒม์ ศรีรัตนบัลล์และคณะ (2551, หน้า 29 – 30) กล่าวไว้ว่า คุณภาพมีหลายความหมายที่มักใช้กันบ่อย คือ คุณภาพการให้บริการ (Quality of service) และคุณภาพของการดูแล (Quality of care) โดยคำจำกัดความ คุณภาพ หมายถึง ภาวะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552, หน้า 106) กล่าวถึง ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่า คุณภาพของการให้บริการ (Quality of service) หมายถึง การบริการที่เป็นเลิศ (Excellent service) ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (Customer satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer loyalty)

Gerson Richard (2006. p. 20) ได้ให้คำจำกัดความของคุณภาพ ไว้ว่า สิ่งใดก็ตามที่ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจและพูดถึงอยู่เสมอ เมื่อพวกเขาได้ใช้สินค้าหรือบริการต่าง ๆ

จากการศึกษาความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความสำคัญของคุณภาพในการให้บริการ เป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่งทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ เพราะเกณฑ์การประเมินของผู้รับบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่จะบ่งบอกให้ทราบว่าผู้รับบริการมีความคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานของกิจการอย่างไร เพื่อกิจการจะได้นำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และการที่จะทำให้ผู้รับบริการพอใจนั้นต้องยึดหลักการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ความเชื่อถือได้ การตอบสนองผู้รับบริการทันที การทำให้ผู้รับบริการมั่นใจ การเข้าใจผู้รับบริการ เพราะเป็นหลักในการให้บริการและยังจะเป็นการส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ

ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ

ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการถือว่าหัวใจหลักสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้การดำเนินงานให้บริการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เข้าใจและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการประกอบด้วยแนวคิด ดังนี้

พิพัฒน์ ก้องกิจกุล (2546, หน้า 5) ได้สรุปคุณประโยชน์ของการวัดคุณภาพและความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ ดังนี้

1. การวัดทำให้เกิดสัญชาตญาณที่มุ่งมั่น ที่จะเอาชนะและต้องการความสำเร็จ ซึ่งส่งผลต่อเนื่องไปสู่คุณภาพการให้บริการที่ดีกว่าให้แก่ผู้รับบริการ

2. การวัดทำให้รู้ถึงขีดขั้นมาตรฐานของผลงานตามปกติของเรา และรู้ถึงขั้นมาตรฐานที่ดีที่สุดที่เป็นไปได้ ซึ่งจะเป็นตัวที่นำพาไปสู่คุณภาพที่สูงขึ้น และความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้น

3. การวัดทำให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ผลที่ได้ในทันที โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากผู้วัดในที่นี้ คือ ลูกค้าซึ่งกำลังประเมินพนักงานผู้ที่เขาติดต่องานอยู่ด้วย

4. การวัดจะบอกคุณได้ว่าสิ่งใดบ้างที่คุณจำเป็นจะต้องทำเพื่อปรับปรุงคุณภาพ และความพึงพอใจ และบอกได้ด้วยว่าคุณต้องทำอย่างไร ซึ่งข้อมูลส่วนนี้คุณอาจทราบได้โดยตรงจากผู้รับบริการนั่นเอง

ฉัตยาพร เสมอใจ (2548, หน้า 168 – 169) กล่าวไว้ว่า ปัจจัยสำคัญในการสร้างระบบข้อมูลของคุณภาพการให้บริการ คือ

1. แหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ ข้อมูลที่มีคุณภาพต้องมาจากแหล่งข้อมูลคุณภาพ และแหล่งที่สามารถหาข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการได้ดีและน่าเชื่อถือ มี 2 แหล่ง ได้แก่

1.1 การสอบถามโดยตรงจากผู้รับบริการ แหล่งที่น่าเชื่อถือที่สุด คือ ต้นกำเนิดของข้อมูล คือผู้รับบริการที่มาใช้บริการโดยตรง จะทำให้ธุรกิจสามารถได้ข้อมูลที่เป็นเนื้อแท้ และยังไม่ผ่านการแปลความใด ๆ เหมือนการสอบถามโดยผ่านผู้อื่น

1.2 พนักงานที่ให้บริการกับผู้รับบริการโดยตรง เป็นอีกแหล่งที่น่าเชื่อถือ เนื่องจากเป็นผู้ติดต่อและให้บริการกับผู้รับบริการโดยตรง และใช้เวลากับผู้รับบริการมากที่สุด ดังนั้นพนักงานผู้ให้บริการทราบดีว่า ผู้รับบริการต้องการ ชอบหรือไม่ชอบอะไร ข้อมูลที่ได้จึงเป็นความน่าเชื่อถือไม่แพ้กับการได้ข้อมูลจากผู้รับบริการโดยตรง

2. ข้อมูลที่ถูกต้อง และข้อมูลที่ต้องการ ได้แก่

2.1 คุณภาพการให้บริการ เพื่อต้องการทราบว่าบริการนั้น ๆ มีคุณภาพดีเพียงพอแล้วหรือไม่ เพื่อใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ และสร้างความจงรักภักดีของผู้รับบริการในอนาคต

2.2 เปรียบเทียบกับคู่แข่ง นอกเหนือจากข้อมูลของเราเองแล้ว การที่จะทราบว่าเรามีความเข้มแข็งเพียงใด จะสามารถแข่งขันในตลาดได้หรือไม่ และจะวางแผนเติบโตได้อย่างไร จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องทราบถึงข้อมูลของคู่แข่งขันด้วย เพื่อที่จะเป็นแนวทางในการพัฒนาให้เหนือกว่าคู่แข่งในทุก ๆ ด้าน

2.3 ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่ธุรกิจต้องทราบว่าผู้รับบริการพึงพอใจต่อบริการของเราแล้วหรือยัง เพราะว่าสิ่งที่เราให้บริการเป็นสิ่งที่ดีที่สุด แต่ไม่ใช่สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ และพึงพอใจเป็นการยากที่จะประสบความสำเร็จได้ เราต้องทราบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากเพียงใดและอย่างไร

ซึ่งทั้งหมดต้องมีความถูกต้อง 3 ประการ ในที่นี้ หมายถึง

1. ข้อมูลถูกต้อง (Right information) ข้อมูลที่นำมาใช้สามารถตอบคำถามที่ต้องการไม่ใช่ต้องการตอบคำถามอย่างใดอย่างหนึ่ง แต่ได้ข้อมูลอีกอย่างหนึ่งที่ไม่สามารถตอบคำถามได้สมบูรณ์

2. เวลาถูกต้อง (Right time) ต้องคำนึงถึงทั้งการจัดสรรข้อมูลได้ทันเวลาและความทันสมัยของข้อมูล เช่น ข้อมูลที่ได้ถูกต้อง สามารถตอบคำถามได้ แต่ช้าเกินสำหรับการตัดสินใจ หรือข้อมูลที่ได้ เริ่มล้าสมัยไปแล้ว ก็จะไม่เกิดประโยชน์ตามที่คาดหวัง

3. ปริมาณถูกต้อง (Right quantity) มากเพียงพอที่จะตัดสินใจได้อย่างแม่นยำโดยมีข้อมูลที่ถูกต้องสนับสนุนที่เพียงพอ ข้อมูลเพียงอย่างเดียวอาจไม่สามารถตอบคำถามที่ต้องการได้อย่างละเอียดครบถ้วน หรือยังไม่เป็นตัวแทนของประชากร ที่เราต้องการ

การวัดคุณภาพการให้บริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552, หน้า 106 – 107) กล่าวไว้ว่า ลูกค้าจะวัดคุณภาพของการให้บริการจากองค์ประกอบของคุณภาพในการให้บริการ 5 ประการ คือ

1. การเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม สิ่งที่นำเสนอทางกายภาพของบริการ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่ปรากฏ เครื่องมือ บุคลากร และวัสดุสื่อสาร สิ่งต่าง ๆ ที่กล่าวมาเป็นเครื่องแสดงทางกายภาพหรือภาพลักษณ์ของการบริการ ที่ลูกค้าใช้ประเมินคุณภาพกิจการบริการที่เน้นสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ได้แก่ ธนาคาร โรงพยาบาล โรงแรม ภัตตาคาร และร้านค้าปลีก จึงมักจะใช้ปัจจัยนี้ในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ของกิจการ และเป็นเครื่องหมายแสดงคุณภาพ และมักใช้กับตัวกำหนดคุณภาพอื่น ๆ ด้วยสิ่งซึ่งสะท้อนถึงการนำเสนอทางกายภาพ เช่น

1.1 บุคลิกภาพที่ปรากฏและการแต่งกายของบุคลากร

1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ

1.3 การออกแบบ ตกแต่งอาคารสถานที่

1.4 วัสดุสื่อสาร เช่น บอร์ดความรู้โปสเตอร์

1.5 ลูกค้าอื่น ๆ ที่ใช้บริการ

2. ความเชื่อถือได้ ความสามารถในการบริการตามที่สัญญาไว้อย่างน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้และถูกต้อง ปัจจัยนี้เป็นตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญและให้ความหมายที่กว้าง ความเชื่อถือได้ หมายถึง การนำเสนอการบริการตามคำสัญญาให้ไว้ โดยเฉพาะสัญญาเกี่ยวกับคุณลักษณะของบริการหลัก (Care service) กิจการบริการจึงควรตระหนักถึงความคาดหวังของลูกค้าในเรื่องนี้ หากไม่ได้ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือในบริการหลักที่ลูกค้าต้องการแล้ว ก็จะทำให้ไม่ประสบความสำเร็จได้ การทำให้บริการเชื่อถือสามารถกระทำได้ คือ

2.1 ให้บริการตามที่สัญญาไว้กับลูกค้า

2.2 ให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก

2.3 ปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด

2.4 มีความถูกต้องด้านการรับชำระเงิน การบันทึกข้อมูลลูกค้า

3. การตอบสนองลูกค้าทันที ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการโดยทันที ปัจจัยที่เน้นให้ความสนใจและความพร้อมที่จะทำตามคำร้องตอบคำถาม รับฟังข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาให้ลูกค้า รวมถึงการยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าแต่ละรายที่แตกต่างกัน ความรวดเร็วและความพร้อมในการตอบสนองลูกค้าทันทีนี้ต้องเป็นไปตามทัศนะของลูกค้า มิใช่ผู้ให้บริการคิดว่าพร้อมหรือเป็นเวลาที่เหมาะสม การแสดงออกถึงการตอบสนองลูกค้าโดยทันทีอาจทำได้ ดังนี้

3.1 ให้บริการทันทีตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ

3.2 ให้บริการอย่างรวดเร็ว

3.3 มีความพร้อมในการบริการ

3.4 เอาใจใส่ต่อปัญหาของผู้รับบริการ

3.5 ส่งเอกสารหรือโทรศัพท์กลับไปยังผู้รับบริการโดยเร็ว

4. การทำให้ผู้รับบริการมั่นใจ (Assurance) พนักงานมีความรู้ อัธยาศัยดี และมีความสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและเชื่อมั่น ข้อนี้มีความสำคัญสำหรับบริการที่ผู้รับบริการรับรู้ว่า มีความเสี่ยงสูงหรือไม่สามารถประเมินผลของการบริการได้อย่างแน่ชัด เช่น บริการด้านการเงิน การรักษาพยาบาล และการบริการด้านกฎหมาย ความไว้วางใจและความเชื่อมั่นมักเกิดจากบุคคลซึ่งเชื่อมโยงกับผู้รับบริการกับบริษัท เช่น แพทย์ ทนายความ นายหน้า ที่ปรึกษาทางการเงิน สิ่งที่แสดงถึง ความไว้วางใจและเชื่อมั่น ได้แก่ พนักงานมีความรู้ ทักษะ ในการให้บริการ และกิจการ มีชื่อเสียงไว้วางใจได้

5. การเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) การเอาใจใส่กับผู้รับบริการเป็นรายบุคคล เป็นการนำเสนอบริการที่เป็นส่วนตัวหรือตรงตามความต้องการของผู้รับบริการแต่ละราย เพื่อแสดงว่าผู้รับบริการเป็นคนพิเศษ ผู้รับบริการอยากให้ผู้ให้ เข้าใจและเห็นความสำคัญ การแสดงความเข้าใจของผู้รับบริการทำได้โดย

5.1 เรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ

5.2 ให้ความสนใจกับผู้รับบริการเป็นรายบุคคล

5.3 รู้จักและจดจำผู้รับบริการประจำได้

5.4 มีอัธยาศัย สุภาพ และเป็นมิตร

ทุกปัจจัยที่กล่าวมาขึ้นอยู่กับการปฏิบัติงานของคนโดยตรง ยกเว้นปัจจัยด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ทั้งหมดส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ดังนั้นจึงควรให้ความสนใจต่อปัจจัยเหล่านี้ในการกำหนดกลยุทธ์การบริการอย่างมีคุณภาพ

Joewono and Kubota (2007 อ้างถึงใน เกษกนก ศศิบวรยศ, 2558) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นตัววัดระดับการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของลูกค้า ในการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้ สามารถแบ่งระดับความสำคัญ 2 อันดับ ดังนี้

1. ตัวของผู้รับบริการ เมื่อรับบริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการจะรู้สึกประทับใจ เพื่อจะได้กลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป

2. ผู้ให้บริการ ให้บริการที่มีคุณภาพ บริการด้วยความเต็มใจ ตั้งใจ ใส่ใจในการให้บริการเพื่อรักษาความจงรักภักดีของลูกค้าเดิมขององค์กร เพื่อให้กลับมาใช้บริการ และสร้างฐานลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น เพื่อเป็นการขยายฐานลูกค้าให้กับองค์กรเพื่อวัดผลการเติบโตขององค์กร

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

นักวิชาการหลายท่านทั้งในและต่างประเทศ ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

Parasuraman and et. Al. (1990, p. 21 อ้างถึงใน รังสิตรา สังอร่าม, 2550 หน้า 7) เป็นผู้ที่สนใจศึกษาคุณภาพและการจัดการคุณภาพบริการมาตั้งแต่ปี 1983 ในขณะที่พราราซูแมน เริ่มทำการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ยังไม่ พบว่า มีการศึกษาในเรื่องคุณภาพบริการมากนัก พบแต่งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสินค้า ซึ่งมีผู้ทำการศึกษาไว้มาก ทำให้เข้าใจถึงความหมายและคุณลักษณะที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสินค้าได้อย่างชัดเจน แต่ยังไม่เพียงพอต่อการทำความเข้าใจในคุณภาพบริการ เนื่องจากสินค้าและบริการมีความแตกต่างกันตามลักษณะพื้นฐาน 3 ประการ คือ การผลิต การบริโภค และการประเมินผล

Parasuraman and et. Al. (1990, p. 22) ได้กำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการ ไว้ 10 ด้าน ได้แก่

1. ความไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ ได้แก่ พฤติกรรมการปฏิบัติของพนักงานที่สามารถสร้างความมั่นใจ ความถูกต้องในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

2. ความรับผิดชอบ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมในการตอบสนองการให้บริการที่สอดคล้องกับเวลา และการให้บริการที่เหมาะสม ตลอดจนสามารถช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จะปฏิบัติงานด้านการให้บริการได้เป็นอย่างดี

4. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อขอรับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็วและใช้บริการได้หลายช่องทาง โดยครอบคลุมถึงเวลาเปิดดำเนินการ สถานที่ตั้งและวิธีการที่จะอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

5. ความสุภาพ/อัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเรียบร้อย มีความนับถือในตัวผู้รับบริการ มีความเอาใจใส่ และความเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสาร และให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะหรือคำติชมของผู้รับบริการในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการ

7. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) หมายถึง ความเชื่อถือได้ ความซื่อสัตย์และความน่าไว้วางใจในบริการ

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยจากอันตราย ไม่มีความเสี่ยง หรือความกังวลใด ๆ ในการรับบริการ

9. การเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง (Understanding / Knowing he Customer) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าใจ รับรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการ

10. สิ่งที่สามารถสัมผัสได้ / บริการที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง ลักษณะภายนอกที่สามารถมอบเห็นได้ของบุคลากร อุปกรณ์ที่ให้บริการ รวมไปจนถึงสื่อต่าง ๆ ที่เผยแพร่ออกไปว่ามีความเหมาะสม สวยงามและทันสมัย

ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ

ตัวแบบที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการที่ได้รับความนิยม ผลงานของ Parasuraman, Ziethaml and Berry (1990) ซึ่งได้พัฒนาตัวแบบเพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยอาศัยการประเมินจากพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้า พร้อมกับได้พยายามหานิยามความหมายของคุณภาพการให้บริการและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม

ความหมายของมิติหรือมุมมองของคุณภาพการให้บริการ 10 มิติ ที่ Parasuraman, Ziethaml and Berry (1990) ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้ชี้วัดคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

มิติที่ 1 ลักษณะของการบริการ (Appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ

มิติที่ 2 ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่เป็นไปตามคำมั่นสัญญาได้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

มิติที่ 3 ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง การที่องค์การที่ให้บริการแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ทันทีทันใด

มิติที่ 4 สมรรถนะ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

มิติที่ 5 ความมีไมตรีจิต (Courtesy) หมายถึง มีอัธยาศัยนอบน้อม มีไมตรีจิตที่เป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และมีความเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติการให้บริการ

มิติที่ 6 ความน่าเชื่อถือ (Creditability) หมายถึง ความสามารถในด้านการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและสุจริตของผู้ให้บริการ

มิติที่ 7 ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่บริการปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยหรือปัญหาต่าง ๆ

มิติที่ 8 การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความสะดวก ไม่ยุ่งยาก

มิติที่ 9 การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และการสื่อความหมาย

มิติที่ 10 การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Understanding of customer) ในการค้นหาและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ รวมทั้งการให้ความสนใจต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ หรือ SERVQUAL มีการนำมาทดสอบซ้ำจากการใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกลุ่มทั้งสิ้น 12 กลุ่ม คำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์จำนวน 97 คำตอบ ได้ทำการจับกลุ่มเหลือเพียง 10 กลุ่มที่แสดงถึงคุณภาพการให้บริการ

โดยแบบวัด SERVQUAL นี้ได้ถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลัก คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดถึงความคาดหวังในบริการจากองค์การหรือหน่วยงาน

ส่วนที่ 2 เป็นการวัดการรับรู้ภายหลังจากได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ในการแปลคะแนนของแบบวัด SERVQUAL สามารถทำได้โดยการนำคะแนนการรับรู้ในบริการลบกันคะแนนความคาดหวังในบริการ และถ้าผลลัพธ์ของคะแนนอยู่ในช่วงคะแนนตั้งแต่ +6 ถึง –6 แสดงว่าองค์การหรือหน่วยงานดังกล่าวมีคุณภาพการให้บริการในระดับดี

ทั้งนี้ นักวิชาการที่ทำการวิจัยดังกล่าว ได้นำหลักวิชาสถิติเพื่อพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพในการบริการของผู้รับบริการและได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) และความเที่ยงตรง (Validity) พบว่า

SERVQUAL สามารถแบ่งมิติได้เป็น 5 มิติหลัก และยังคงมีความสัมพันธ์กับมิติของคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ประการ

SERVQUAL ที่ปรับปรุงใหม่ประกอบด้วย 5 มิติหลัก (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990, p. 28; Lovelock, 1996, pp. 464 – 466) ประกอบด้วย

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และได้ผลออกมาเช่น เดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

SERVQUAL ได้รับความนิยมในการนำมาใช้เพื่อศึกษาในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการอย่างกว้างขวาง ซึ่งองค์การต้องการทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการ

เป้าหมายตามความต้องการในบริการที่เขาต้องการ และเป็นเทคนิคที่ให้วิธีการวัดคุณภาพในการให้บริการขององค์การ

นอกจากนี้ ยังสามารถประยุกต์ใช้ SERVQUAL สำหรับการทำความเข้าใจกับการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพในการให้บริการ โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้การพัฒนาการให้บริการประสบผลสำเร็จ

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมา สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนได้ตามความคาดหวัง เมื่อนำมาเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการ กับการรับรู้ผลการปฏิบัติงานของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร จากการมาขอความช่วยเหลือทางกฎหมาย มีทั้งหมด 5 ด้าน ตามตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ หรือ SERVQUAL (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990, p.28; Lovelock, 1996, pp. 464 – 466) ประกอบด้วย 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) 3) การตอบสนองผู้รับบริการ (Responsive) 4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) และ 5) การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Empathy)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ จากบทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบไปด้วย ความหมายของความพึงพอใจ ความสำคัญของความพึงพอใจ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และการวัดระดับความพึงพอใจจากการใช้บริการ ดังนี้

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หรือพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมาย ดังนี้

Chaphin (1998, p. 256) กล่าวว่าความพึงพอใจตามคาจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา หมายถึง เป็นความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุถึงจุดมุ่งหมายโดยมีแรงกระตุ้น

Gerpott, Rams, and Schindler (2001) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกลูกค้าจากความคาดหวังก่อนที่จะได้รับบริการและนำความคาดหวังมา

เปรียบเทียบภายหลังจากการใช้บริการถ้าการให้บริการตรงกับความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าไม่เป็นไปตามความคาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในการใช้บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการควรให้บริการตามความคาดหวังและสามารถตอบสนองลูกค้าได้ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ระบบงาน และสถานที่ให้บริการซึ่งเมื่อเกิดความพึงพอใจแล้วก็จะทำให้การบริการประสบความสำเร็จได้

Kotler (2003) กล่าวว่า ความพึงพอใจเกิดจากความรู้สึกของลูกค้าที่รู้สึกถึงความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เมื่อนาผลลัพธ์จากการใช้บริการมาเปรียบเทียบจากความคาดหวัง ว่าผลิตภัณฑ์และบริการเป็นไปตามความคาดหวังก็จะทำให้รู้สึกพึงพอใจ หรือไม่เป็นไปตามความคาดหวังก็จะทำให้ไม่พึงพอใจ

Lewin (2009) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งสำคัญต่อองค์กรที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจในอนาคต ซึ่งความพึงพอใจถือเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความได้เปรียบจากคู่แข่งขัน และนำไปสู่ความจงรักภักดีของผู้บริโภคที่มีให้องค์กร นอกจากนี้ ความพึงพอใจจะเกิดได้นั้น เกิดจากการประเมินผลของการได้รับบริการที่ผ่านมาจากผลิตภัณฑ์และบริการ Li and Petrick (2010)

สรชัย พิศาลบุตร (2550) ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ หมายถึง การที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการแต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดีงาม

รงทอง พนธารา (2550, หน้า 6) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับและเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละ

สุภัทรา มิ่งปรีชา (2551, หน้า 11) ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกันไป

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ (2554) กล่าวว่าการพัฒนานวัตกรรมเทคโนโลยีมาเป็นตัวช่วยในระบบการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าให้ตรงกับความต้องการจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ

จากความหมายของความพึงพอใจของนักวิชาการดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

ความสำคัญของความพึงพอใจ

การสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจ ในด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตามความคาดหวังในจนเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ ที่ปรากฏได้จากด้านการให้บริการจากสถานที่บริการ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการให้บริการ และพนักงานให้บริการ จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและลูกค้า ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ คือ ผู้ให้บริการคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้า โดยการวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อค้นหาและนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตามความคาดหวัง ซึ่งความพึงพอใจของลูกค้าสามารถบ่งชี้ได้ถึงการบริการที่มีคุณภาพและความสำเร็จของการบริการได้

2. ความสำคัญต่อลูกค้า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญของธุรกิจบริการในด้านการแข่งขันกับคู่แข่งขัน เนื่องจากสถานการณ์ด้านการแข่งขันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีในการเสนอการบริการที่ดีให้กับผู้ใช้บริการได้ตามความคาดหวัง และองค์กรควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้วย ในด้านการให้ความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของผู้ปฏิบัติงาน เช่น ผลตอบแทน ความก้าวหน้าในหน้าที่ เนื่องจากสิ่งเหล่านี้เป็นแรงผลักดันและกระตุ้นให้ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ และเต็มใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้

และความสำคัญของความพึงพอใจในการให้บริการสามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ จากองค์การบริการ และ ผู้ให้บริการ อธิบายได้ดังนี้

1. องค์การบริการ ในด้านการคิดค้นปัจจัยในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าเพื่อนำเสนอการบริการที่ดีให้กับลูกค้าเพื่อที่จะแย่งชิงส่วนแบ่งการตลาด ซึ่งผู้ใช้บริการก็จะได้รับการบริการที่มีคุณภาพตามความคาดหวัง

2. ผู้ให้บริการ ต้องมีการพัฒนาการให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บริการกับผู้ใช้บริการได้ตามความคาดหวัง จนทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจจากการใช้บริการ (มริษา ไกรงู, 2552)

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจนั้น สามารถพิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการของการการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งในการให้บริการ เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ Millet (2012, pp. 394 – 400) ได้ให้ทัศนะว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานของรัฐว่า ควรพิจารณาสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลของการปฏิบัติงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้กับประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่

ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) นอกจากนี้ มิลเลท ยังเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีความหลายเลย ถ้าจำนวนการบริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างไม่ยุติธรรมแก่ผู้มารับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ตาม

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

การวัดความพึงพอใจ

การวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้า สามารถวัดความพึงพอใจได้จาก 3R คือ Retain Repeat และ Refer โดย Retain คือด้านการรักษาลูกค้าเดิมไว้ไม่ให้เปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่น และRepeat เป็นการกระตุ้นให้ลูกค้ามีการซื้อสินค้าและบริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และ Refer คือความพึงพอใจที่ลูกค้ามีให้สินค้าและบริการจนเกิดการประชาสัมพันธ์และบอกต่อแก่บุคคลอื่น และสิ่งสำคัญอีกประการของการวัดความพึงพอใจ คือ ด้านความถูกต้องของการวัดความพึงพอใจ (Validity)ในการวัดผล การประเมินได้ตรงประเด็นที่กำหนดและมีเหตุมีผลสามารถตรวจสอบได้ และด้าน ความเที่ยงตรงของผลลัพธ์ที่ได้ว่ามีความสอดคล้องกับผลลัพธ์ที่ได้ เช่น บุคคลที่ทำหน้าที่วัดผลไม่มีส่วนได้ ส่วนเสียกับผลลัพธ์ที่ได้ และ Kotler, Philip, and Keller (2006) กล่าวว่า ความพึงพอใจสามารถนำมาเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังโดยระดับความพึงพอใจที่สามารถวัดได้จากการได้รับบริการดังนี้

1. บริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังจะรู้สึกไม่พึงพอใจ
2. การได้รับการให้บริการที่เท่ากับความคาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจ
3. การได้รับการให้บริการที่สูงกว่าความคาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจมาก

และ สุจิตตรา ไนยจิตย์ (2555) ได้เสนอวิธีการวัดระดับความพึงพอใจด้วยวิธี ดังต่อไปนี้

1. การสัมภาษณ์หรือสอบถามจากผู้ใช้บริการ เป็นการพูดคุยกับผู้ใช้บริการว่ามีความพึงพอใจจากการการใช้บริการมากน้อยเพียงไหน ซึ่งสะดวกและได้รับข้อมูลที่เป็นจริง

2. การใช้แบบสอบถาม เป็นการวางแผนถึงข้อคำถามที่สามารถนำมาใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึงผู้ใช้บริการมีความอิสระในการเลือกตอบคำถามตามระดับความพึงพอใจจากการใช้บริการ

3. การสังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในการวัดระดับความพึงพอใจจากการใช้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐ

Millet (2012, p. 397) ได้ให้ ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุป ประเด็นว่าเป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะ ได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical Location) Millett เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้การบริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไป อย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สรุป จากการที่วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในบริการที่ประชาชนได้รับตามความคาดหวังหรือเกินความคาดหวัง เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับความคาดหวังก่อนการใช้บริการ ในที่นี้หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ตามแนวคิดการวัดความพึงพอใจในการให้บริการของ Millet (2012, p. 397) จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) 2) การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อถือไว้วางใจ

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้เนื้อเชื่อใจ โดยรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีความไว้เนื้อเชื่อใจจากบทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบไปด้วย ความหมายของความไว้เนื้อเชื่อใจ แนวคิดและทฤษฎีความไว้เนื้อเชื่อใจ รวมถึงวิธีการสร้างความไว้เนื้อเชื่อใจและปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้เนื้อเชื่อใจ ดังนี้

ความหมายความไว้เนื้อเชื่อใจ

Anderson, Fornell, and Lehmann (1994) กล่าวว่า เมื่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเกิดความไว้เนื้อเชื่อใจว่าอีกฝ่ายจะปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จ และได้รับบริการที่มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ ก็จะส่งผลต่อความไว้เนื้อเชื่อใจ

Sureshchandar et al. (2002) กล่าวว่า ความไว้เนื้อเชื่อใจเป็นความคาดหวังของลูกค้าว่าผู้ให้บริการจะสามารถตอบสนองและทำตามสัญญาที่ให้ไว้ได้ ซึ่งมี 2 องค์ประกอบ คือ 1. การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพหรือน่าเชื่อถือ 2. ความรู้สึกดีในความไว้ใจจนก่อให้เกิดความไว้เนื้อเชื่อใจ

Thom, Hall & Dawlson (2004) นิยามว่า ความไว้เนื้อเชื่อใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับทัศนคติความพึงพอใจและผลที่คาดหวังของความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง

Palvia (2009) กล่าวว่าความไว้เนื้อเชื่อใจ หมายถึง การที่ผู้รับบริการมีความรู้สึกมั่นใจ เชื่อใจ เชื่อถือ และยอมรับว่าจะปฏิบัติงานได้สำเร็จตามที่คาดหวัง

Chiu, Hsu, Lai & Chang (2012) นิยามว่า ความไว้เนื้อเชื่อใจคือ รากฐานที่สำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ รวมไปถึงการรักษาความสัมพันธ์ของผู้ให้บริการกับลูกค้า ผู้ใช้บริการเป็นปัจจัยหลักที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ

Santos & Basso (2012) นิยามว่า ความไว้เนื้อเชื่อใจ หมายถึง การรับรู้ของผู้บริโภคในพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานที่แสดงออกในรูปแบบของการขายสินค้า หรือการบริการ

สกุลทิพย์ โยธินนรธรรม (2558) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ทางธุรกิจที่ยาวนานมาจากพื้นฐานการมีความไว้เนื้อซึ่งใจระหว่างกัน ซึ่งความไว้เนื้อเชื่อใจอาจเกิดจากการได้รับบริการหรือสินค้ามีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีการให้บริการด้วยความซื่อตรงตรงไปตรงมา และรู้สึกถึงความปลอดภัยจากการใช้บริการ จนทำให้เกิดทัศนคติเชิงบวกก็จะเกิดความไว้เนื้อเชื่อใจที่ส่งผลมาจากคุณภาพของการให้บริการ

อัมพล ชูสนุกและคณะ (2559) กล่าวว่าความไว้วางใจที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการได้แก่ การให้บริการที่รวดเร็ว มีความน่าเชื่อถือ การรับประกัน และการใส่ใจในตัวลูกค้า

จากความหมายดังกล่าวไว้ข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความไว้เนื้อเชื่อใจ (Trust) หมายถึง ความรู้สึกของลูกค้าว่าจะได้รับบริการตามความคาดหวังและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสำเร็จ รวมถึงมีผลิตภัณฑ์และบริการที่น่าเชื่อถือ ตรงไปตรงมา จนทำให้รู้สึกถึงความปลอดภัยจากการใช้บริการ

ทฤษฎีความไว้เนื้อเชื่อใจ

Van de Ven (2008) ได้กล่าวว่า การสร้างความสัมพันธ์จากการให้บริการซึ่งอาจต้องสร้างความคุ้นเคยเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเพื่อให้เกิดความไว้เนื้อเชื่อใจ ความไว้วางใจ คือ พื้นฐานของความสัมพันธ์ทางการติดต่อสื่อสารในการให้บริการแก่ลูกค้า องค์กรจำเป็นต้องเรียนรู้ทฤษฎีความสัมพันธ์ใกล้ชิด ความคุ้นเคยเพื่อครองใจลูกค้าประกอบด้วย 5 C สามารถอธิบายได้ ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสาร (Communication) การสื่อสารเพื่อให้เกิดความคุ้นเคยจนเกิดความรู้สึกและเกิดความไว้เนื้อเชื่อใจ

พนักงานควรจะสื่อสารกับลูกค้าในลักษณะที่ทำให้ลูกค้าอบอุ่นใจได้ พนักงานควรแสดงความเปิดเผย จริงใจและพร้อมให้ความช่วยเหลือลูกค้าเพื่อให้ทั้งสองฝ่ายเต็มใจแสดงความรู้สึกและความคิดร่วมกัน หรือสร้างความรู้สึกให้ลูกค้าอยากใช้บริการด้วยความแสดงความเต็มใจในการให้บริการ

2. การดูแลเอาใจใส่ (Caring and Giving) การเอาใจใส่ดูแลเพื่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกันที่จะส่งผลต่อความไว้เนื้อเชื่อใจ

ความใส่ใจ และการให้(Caring and Giving) เป็นคุณสมบัติของความสัมพันธ์ใกล้ชิดที่ประกอบด้วยความเอื้ออาทร ความอบอุ่น และความรู้สึกปกป้อง ซึ่งมีผลให้ลูกค้ารู้สึกดี กล่าวคือองค์กรอาจแสดงความรู้สึกเหล่านี้จากสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่เป็นที่สังเกต เช่น พนักงาน

3. การให้ข้อผูกพัน (Commitment) ในการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

การให้ข้อผูกมัด (Commitment) ที่เกี่ยวพันกับลูกค้า องค์กรควรจะยอมเสียผลประโยชน์เพื่อคงไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า เช่น บริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้บริการดาวน์โหลดเพลงพ่อหลวงของแผ่นดินเป็นรอสายโดยไม่คิดค่าบริการ เพื่อร่วมมือกับรัฐบาลในการเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวในวันเฉลิมพระชนม์พรรษา ในการนี้ชี้ให้เห็นว่า เป็นการเสียประโยชน์เพียงบางส่วน เพื่อให้ได้รับความไว้วางใจที่เนิ่นนาน

4. การทำให้เกิดความสบาย (Comfort) ในการทำให้เกิดความสะดวกสบายจากการใช้บริการ

การให้ความสะดวกสบาย (Comfort) หรือความสอดคล้อง (Compatibility) ความเอาใจใส่ลูกค้าจะทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงความสะดวกสบาย กล่าวคือ ลูกค้าจะรู้สึกยินดีอบอุ่น มั่นใจ มั่นคงที่ได้รับบริการ ลูกค้าส่วนใหญ่ประเมินความสะดวกสบายจากการบริการที่ดีขององค์กร

5. เมื่อเกิดสถานการณ์ขัดแย้ง (Conflict) สามารถแก้ไขได้จนทำให้เกิดความไว้เนื้อเชื่อใจจากการใช้บริการ

การแก้ไขสถานการณ์ขัดแย้ง (Conflict Resolution) และการไว้วางใจ (Trust) ถ้าองค์กรสามารถทำให้ลูกค้ารู้สึกว่า “ทำตัวตามสบายเสมือนอยู่บ้าน ” ได้คงดีกว่าการที่องค์กรต้องแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้งกับลูกค้า นั่นคือ องค์กรควรจะแสดงความรับผิดชอบด้วยการออกตัวไว้ก่อนว่า ถ้าลูกค้าพบสิ่งใดที่สงสัยหรือไม่ชอบใจในสินค้า

และบริการที่ลูกค้าคิดว่าตอนจะเสียเปรียบขอให้ลูกค้ารีบถามเพื่อให้พนักงานได้รีบชี้แจงโดยเร็ว ก่อนที่ลูกค้าจะรู้สึกโกรธหรือไม่พึงพอใจในสินค้าและบริการ

วิธีการสร้างความไว้เนื้อเชื่อใจ

วิธีการสร้างความไว้เนื้อเชื่อใจจากลูกค้าให้เกิดขึ้นจากการใช้บริการ สัณหพจน์ สุขศรีเมือง (2556) ที่ได้เสนอ 7 วิธีในการสร้างความไว้เนื้อเชื่อใจในการให้บริการให้กับลูกค้า ดังนี้

1. การบอกต่อถึงความพึงพอใจจากการใช้บริการถือว่าเป็นประโยชน์เป็นอย่างมากเพราะผู้ใช้บริการมักจะเชื่อคาบอกกล่าวมากกว่าการโฆษณาของธนาคาร

2. ควรส่งเสริมให้ลูกค้าที่ใช้บริการที่มีความพึงพอใจได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการในเว็บไซน์ต่าง ๆ เพราะผู้ใช้บริการที่กาลังจะตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการมักจะหาข้อมูลจากประสบการณ์ของผู้ที่ใช้บริการมาก่อน

3. การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Social Media เช่น ทาง Line Facebook เป็นต้น

4. มีการกำหนดนโยบายความเป็นส่วนตัวในการให้ข้อมูลของผู้ใช้บริการให้ชัดเจนเพื่อลดความกังวลใจในการให้ข้อมูลส่วนตัว

5. เมื่อเกิดปัญหาต้องเข้าไปแก้ไขทันที ไม่ควรปล่อยให้เวลาผ่านไปอย่างไม่มีการแก้ไขเพราะจะทำให้ลดความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการที่มีต่อธนาคารจากเหตุการณ์นั้น ๆ

6. การทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกว่าผลิตภัณฑ์และบริการ มีความน่าเชื่อถือและเมื่อเกิดปัญหาจากการใช้บริการสามารถปรึกษา สอบถามได้ตลอดเวลา

7. เมื่อผู้ให้บริการได้ตกลงหรือสัญญาสิ่งใดไว้กับลูกค้า ควรทำในสิ่งที่ตกลงหรือสัญญานั้นอย่างรวดเร็วเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจ

Shaw (1997 อ้างถึงใน อังสนา ส่านสม, 2553, หน้า 16 – 18) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจในองค์การ ได้แก่ ความสำเร็จในผลงาน ความตรงไปตรงมา และการแสดงความดูแลเอาใจใส่ห่วงใย ประกอบด้วย

1. ความสำเร็จในผลงานหรือการทำงานสำเร็จ (Achieving Results) เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญที่สุดเพราะเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของ

บุคคล เป็นสิ่งที่สำคัญในองค์การ ความเชื่อถือไว้วางใจจะไม่เหลืออยู่หากบุคคลนั้นไร้ความสามารถ หรือมีความสามารถต่ำหรือไม่มากพอที่จะทำงานให้สำเร็จ ตามที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่นคาดหวังไว้ และยากที่จะได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่นในโอกาสต่อไป โดย Johnson and Johnson (1994 อ้างถึงใน เมตตา ทองตาล่วง, 2546) กล่าวเพิ่มเติมว่าการที่จะทำให้ผลงานหรือการทำงานประสบความสำเร็จนั้นต้องมีการแบ่งปัน (Sharing) คือ ความเอื้อเฟื้อ แบ่งปันวัตถุดิบ ทรัพยากรในการทำงานให้กับผู้ร่วมงาน และได้รับความความร่วมมือจากสมาชิก (Cooperative Intention) เพื่อให้บรรลุเป้าหมายได้

ในการทำงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จนั้น ผู้นำ ที่สามารถนำทีมงานหรือองค์การให้บรรลุเป้าหมาย หรือมีผลลัพธ์ในทางที่ดีได้ ย่อมเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจของลูกน้อง ผู้นำที่ขาดความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายของทีมงานหรือองค์การ ย่อมทำให้ลูกน้องมีความคลางแคลงใจ ไม่มั่นใจในความรู้ความสามารถของผู้นำ ซึ่ง ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี (2550) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า ความเชื่อถือไว้วางใจเป็นเรื่องละเอียดอ่อน การที่บุคคลเกิดความเคลือบแคลงหรือสงสัย และไม่ไว้วางใจกัน นำไปสู่ความล้มเหลวในการสร้างสัมพันธ์ อันส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานภายในองค์กรเนื่องจากการไม่ไว้ใจกันเป็นตัวกัดกร่อนความมีประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีมในระยะยาว หัวหน้างานจึงต้องพยายามหาแนวทางในการสร้างความเชื่อถือไว้วางใจให้เกิดขึ้น โดยทั่วไปหัวหน้างานสามารถใช้วิธีการทั้ง 6 ประการดังต่อไปนี้ในการสร้างความเชื่อถือไว้วางใจให้เกิดขึ้นภายในองค์กรได้ คือ 1) การสื่อสาร (Communication) ให้ข้อมูลพนักงานอย่างสม่ำเสมอ โดยการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง และให้ระยะเวลาในการป้อนกลับข้อมูลและให้คำอธิบายเกี่ยวกับเรื่องนโยบาย และการตัดสินใจต่าง ๆ นอกจากนี้ต้องมีความซื่อสัตย์และเปิดเผยเกี่ยวกับปัญหาของตนเองและต้องไม่ดึงข้อมูลไว้เพื่อใช้ในการแสวงผลประโยชน์ทางการเมืองภายในองค์กร 2) สนับสนุน (Support) หัวหน้างานต้องทำตัวให้สามารถเข้าถึงได้อย่างสม่ำเสมอเมื่อพนักงานต้องการความช่วยเหลือ กำลังใจ และคำแนะนำ นอกจากนี้ต้องแสดงความสนใจต่อชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน และเต็มใจที่จะปกป้องพนักงาน 3) เคารพ (Respect) มอบหมายงานที่มีความสำคัญให้แก่พนักงานเพื่อเป็นการแสดงรูปแบบของการจริงใจในการทำงานที่หัวหน้างานควรทำ ประกอบกับการเป็นนักฟังที่ดี 4) ความยุติธรรม (Fairness) หัวหน้างานต้องประเมินพนักงานอย่างยุติธรรมและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ให้ความเชื่อถือและคำยกย่องชมเชยต่อการทำงานที่ดี

ของพนักงาน 5) ความสามารถในการคาดการณ์ได้ (Predictability) หัวหน้างานต้องมีความสม่ำเสมอและต้องพึ่งพาได้ในเรื่องของพฤติกรรมของตนและนอกจากนี้ยังต้องรักษาคำพูดของตนและ 6) ความสามารถ (Competence) หัวหน้างานต้องทำ ตัวเป็นแบบอย่างที่ดีโดยแสดงออกถึงการตัดสินใจในทางธุรกิจที่ดี และต้องมีความสามารถทั้งในเชิงบริหารจัดการรวมถึงมีความเป็นมืออาชีพในการทำงานอีกด้วย การสร้างความไว้เนื้อเชื่อใจให้เกิดขึ้นภายในองค์กรไม่ใช่เรื่องยากแต่อาจต้องใช้เวลาในการสร้างพอสมควร ดังนั้นเราต้องเรียนรู้ที่จะไว้ใจผู้อื่นก่อน และเมื่อนั้นแล้วผู้อื่นก็จะหันกลับมาไว้ใจเราเพราะเมื่อสร้างความเชื่อถือไว้วางใจ ให้เกิดขึ้นภายในองค์กรได้แล้วก็จะเกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ความตรงไปตรงมา (Acting with Integrity) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความซื่อสัตย์จริงใจจริงจังต่อคำพูดและการกระทำ การปฏิบัติอย่างตรงไปตรงมา และเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ บุคคลที่แสดงออกให้เห็นถึงสิ่งเหล่านี้ย่อมได้รับความไว้วางใจจากฝ่ายอื่นเนื่องจากความไว้วางใจเกิดขึ้นได้ จากความคาดหวังที่จะได้รับผลลัพธ์ในทางบวกจากผู้ที่เราให้ความไว้วางใจ การไม่รักษาคำพูด การกระทำ ที่ไม่โปร่งใส คลุมเครือ ย่อมทำให้เกิดความรู้สึกว่าบุคคลที่เราให้ความไว้วางใจอาจไม่มีความสามารถ หรืออาจมีเจตนาแอบแฝงซึ่งการสร้างความซื่อสัตย์ในทีมงานและองค์การ สามารถทำได้โดย 1) การกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจน (Define a Clear Purpose) และการมีวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ในการดำเนินงาน เป้าหมายในการดำเนินงาน รวมถึงการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ชัดเจน สามารถปฏิบัติได้ 2) เผชิญหน้ากับความจริง (Confront Reality) มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับสถานภาพของทีมงานและองค์การทั้งในปัจจุบันและอนาคต 3) เปิดเผยตรงไป ตรงมา (Having Open Agendas) ในทีมงานและองค์การที่มีความไว้วางใจในระดับสูง สิ่งที่เห็นคือสิ่งที่เป็นความจริง ไม่มีการปิดบังซ่อนเร้นไม่มีเรื่องทางการเมืองเข้ามาเกี่ยวข้องซึ่งสอดคล้องกับ Johnson and Johnson (1994 อ้างถึงใน เมตตา ทองตาล่วง, 2546) ที่ให้ความสำคัญกับการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารความรู้สึก ความคิด และปฏิกิริยาตอบสนองต่อประเด็นที่กลุ่มกำลังพิจารณา หรืออภิปราย หรือกำลังดำเนินการอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา 4) การรักษาคำพูด (Follow Through) การรักษาคำพูด และทำตามที่พูดทั้งในส่วนการปฏิบัติของลูกจ้างต่อองค์การ และองค์การต่อลูกจ้าง

3. การแสดงความดูแลเอาใจใส่ (Demonstrating Concerns) เป็นปัจจัย

ที่เกี่ยวข้องกับการเอาใจใส่ของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังของเราโดยทั่วไปเราจะให้ความไว้วางใจกับคนที่เป็นห่วงเป็นใยเรา เข้าใจปัญหาต่าง ๆ ของเรา และไม่กระทำ ในสิ่งที่ขัดแย้งกับเราโดยแนวทางการปฏิบัติเพื่อเพิ่มการแสดงออกซึ่งความเอาใจใส่ในทีมงานและองค์การ สามารถทำได้โดย 1) สร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในทีมงาน และองค์การ (Build One Vision, One Company) 2) การแสดงออกซึ่งความเชื่อมั่นในความรู้ ความสามารถของพนักงาน (Show Confidence in People's Ability) สอดคล้องกับ Johnson and Johnson (1994 อ้างถึงใน เมตตา ทองตาล่วง, 2546) ที่เชื่อว่า การสนับสนุน (Support) โดยการติดต่อสื่อสาร โดยการแสดงความเชื่อถือในความสามารถ และศักยภาพของผู้อื่นจะทำให้เกิดความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) สร้างความคุ้นเคย ใกล้ชิดสนิทสนมขึ้นในทีมงานและองค์การ มีการติดต่อสื่อสารแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ (Establish Familiarity and Dialogue) 4) การให้ความสำคัญกับพนักงาน ทั้งในแง่การจำได้ การยอมรับ หรือการให้รางวัล (Recognize Contributions) ซึ่ง Johnson and Johnson (1994 อ้างถึงใน เมตตา ทองตาล่วง, 2546) ได้กล่าวไว้เช่น กันในเรื่องของการยอมรับ (Acceptance) โดย หมายถึง การติดต่อสื่อสารโดยการแสดงออกถึงความเคารพในความเป็นบุคคลของผู้อื่นตลอดจนเคารพในความคิดเห็นของผู้อื่น

สรุป จากการที่วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า ความเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง การที่ประชาชนผู้มาติดต่อขอใช้บริการสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร มีความรู้สึกมั่นใจ น่าเชื่อถือและเชื่อถือไว้วางใจในการใช้บริการ ที่จะสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามความคาดหวังจากการใช้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ตามแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจในองค์การ ของ Shaw (1997 อ้างถึงใน วรนาท สามารถ, 2557, หน้า 16-18) จำนวน 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ความสำเร็จในผลงานหรือการทำงานสำเร็จ 2) ความตรงไปตรงมา และ 3) การแสดงความดูแลเอาใจใส่

บริบทสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร

ประวัติความเป็นมา

"สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร"เดิมใช้ชื่อว่า "สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัดมุกดาหาร มีชื่อย่อว่า สคช.จังหวัดมุกดาหาร เป็นส่วนราชการหนึ่งสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุดภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานอัยการภาค 4 ต่อมาคณะกรรมการอัยการได้มีประกาศ เรื่อง การแบ่งหน่วยงานและการกำหนดอำนาจและหน้าที่ของหน่วยงานภายในของสำนักงานอัยการสูงสุด (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2556 ลงวันที่ 19 ธันวาคม พ.ศ. 2556 โดยประกาศดังกล่าวกำหนดให้มีการจัดตั้ง "สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัด" ขึ้นทุกจังหวัดทั่วประเทศ เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ต่าง ๆ ได้รับการบริการทางกฎหมาย จากพนักงานอัยการโดยเสมอภาคและทั่วถึงกันสำนักงานอัยการสูงสุดจึงมีคำสั่ง ให้จัดตั้งสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนประจำจังหวัด (สคช.จังหวัด) ขึ้นและให้มีอัยการจังหวัดคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ โดยมีหน้าที่สำคัญคือ เผยแพร่ความรู้และให้คำปรึกษาปัญหากฎหมายแก่ประชาชนจัดหาทนายความช่วยเหลือในทางอรรถคดีแก่ประชาชนผู้ยากจนและไม่ได้รับความเป็นธรรม ตลอดจนงานการประนอมข้อพิพาท

เนื่องจากสำนักงานอัยการสูงสุดได้ประกาศแบ่งส่วนราชการในสำนักงานอัยการสูงสุดใหม่โดยกำหนดให้มีสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีขึ้น โดยสำนักงานดังกล่าวจะปฏิบัติหน้าที่แทนสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน โครงสร้างดังกล่าวนอกจากงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแล้ว จะมีภารกิจเพิ่มขึ้นในเรื่องของการบังคับคดี คดีแพ่ง คดีปกครอง และคดีอาญา เฉพาะในส่วนของการยึดทรัพย์สินใช้ค่าปรับตามคำพิพากษาตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นอำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการ โดยรูปแบบการให้บริการตามโครงสร้างใหม่จะเริ่มดำเนินการในวันที่ 1 เมษายน 2557 เป็นต้นไป

วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์

แผนที่การเชื่อมโยมการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติราชการ
ของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

แผนหลักในการขับเคลื่อนนโยบายและแผนปฏิบัติราชการของ สคช.			
แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี	แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12	แผนปฏิรูปประเทศด้านกฎหมาย	นโยบายด้านความมั่นคงแห่งชาติ
วิสัยทัศน์(Vision)			
สำนักงานอัยการสูงสุด “องค์กรอัยการมีความเป็นเลิศในการยุติธรรม และเป็นที่เชื่อมั่นของประชาชน”			
สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน สคช. “คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนอย่างมียุทธศาสตร์ มาตรฐานและบูรณาการ ภายใต้ผลประโยชน์ของรัฐและประชาชน”			
พันธกิจ(Mission)			
1. อำนวยความยุติธรรมทางอาญาและบังคับใช้กฎหมายตามหลักนิติธรรม 2. รักษาผลประโยชน์ของรัฐและประชาชน 3. พัฒนางานด้านสิทธิมนุษยชน คุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนทั้งในและนอกประเทศตามหลักมาตรฐานสากล 4. พัฒนาเครือข่ายความร่วมมือทางกฎหมายกับองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ 5. พัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ			

อำนาจหน้าที่และภารกิจ

1. การคุ้มครองสิทธิทางศาล

สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร รับผิดชอบดำเนินงานคุ้มครองสิทธิทางศาลในท้องที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ซึ่งอยู่ในอำนาจพิจารณาของศาลจังหวัดมุกดาหาร ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมุกดาหาร แล้วแต่กรณี (ประกาศคณะกรรมการอัยการ เรื่องการแบ่งหน่วยงาน และการกำหนดอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานภานในของสำนักงานอัยการสูงสุด (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2556 และ (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2557) เป็นการให้ความช่วยเหลือคุ้มครองสิทธิตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของพนักงานอัยการไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์กฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและกฎหมายอื่น ๆ โดยไม่จำกัดฐานะ

ประเภทคดีที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการ

การดำเนินงานคุ้มครองสิทธิทางศาลตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจของพนักงานอัยการ โดยจะกล่าวเฉพาะอำนาจตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ แบ่งแยกเป็นประเภทคดีที่อยู่ในอำนาจพิจารณาของศาลแพ่ง ศาลจังหวัด ถ้าเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับครอบครัว จะอยู่ในอำนาจพิจารณาของศาลเยาวชนและครอบครัว ซึ่งประมวลได้ดังนี้

อำนาจหน้าที่ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

1. ร้องขอให้ศาลสั่งให้คนวิกลจริตเป็นคนไร้ความสามารถและร้องขอให้ศาลเพิกถอนคำสั่งให้เป็นคนไร้ความสามารถ

2. ร้องขอให้ศาลสั่งให้บุคคลซึ่งมีจิตฟั่นเฟือนหรือกายพิการและไม่สามารถประกอบหน้าที่การงานของตนเองเป็นคนเสมือนไร้ความสามารถและร้องขอให้ศาลเพิกถอนคำสั่งที่ได้สั่งให้เป็นคนเสมือนไร้ความสามารถ

3. ร้องขอให้ศาลสั่งการให้ทำไปพลางก่อนตามที่จำเป็นเพื่อจัดการทรัพย์สินของบุคคลที่ไปจากภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่

4. ร้องขอให้ศาลสั่งตัวแทนรับมอบอำนาจทั่วไปจัดทำบัญชีทรัพย์สินของผู้ไม่อยู่ หรือขอให้ศาลสั่งให้ผู้จัดการหาประกันหรือแจ้งรายทรัพย์สินหรือถอดถอนผู้จัดการหรือตั้งผู้อื่นแทนต่อไปเมื่อมีเหตุอันสมควร

5. ร้องขอให้ศาลสั่งให้ผู้ที่ไปจากภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่เป็นคนสาบสูญ และร้องขอให้ศาลสั่งเพิกถอนคำสั่งให้เป็นคนสาบสูญ

6. ร้องขอให้ศาลแต่งตั้งผู้จัดการชั่วคราวในกรณีที่ผู้จัดการนิติบุคคลว่างลงและถ้าทิ้งตำแหน่งว่างไว้จะเกิดความเสียหาย

7. ร้องขอให้ศาลแต่งตั้งผู้แทนเฉพาะการในกรณีผู้จัดการนิติบุคคลมีประโยชน์ได้เสียหรือเป็นปฏิปักษ์กับนิติบุคคล

8. ดำเนินการในฐานะเป็นผู้ขอจัดตั้งมูลนิธิต่อไปในกรณีที่ผู้ตั้งมูลนิธิตายเสียก่อนที่นายทะเบียนจะรับจดทะเบียนมูลนิธิ

9. ร้องขอให้ศาลถอนถอนกรรมการหรือคณะกรรมการมูลนิธิและแต่งตั้งคนใหม่แทนในกรณีที่กรรมการหรือคณะกรรมการจัดการผิดพลาดเสื่อมเสีย

10. ร้องขอให้ศาลสั่งเลิกมูลนิธิและแต่งตั้งผู้ชำระบัญชี

11. ร้องขอให้ศาลสั่งจัดการทรัพย์สินของมูลนิธิที่สิ้นสุดลงให้แก่นิติบุคคลซึ่งมีวัตถุประสงค์ใกล้ชิดกับวัตถุประสงค์เดิมของมูลนิธินั้น

12. ร้องขอให้ศาลตั้งผู้ชำระบัญชีของห้างหุ้นส่วนบริษัทที่เลิกกันเพราะเหตุอื่นนอกจากล้มละลายโดยไม่มีผู้ชำระบัญชีตามข้อสัญญาหรือข้อบังคับของห้างหุ้นส่วนบริษัทนั้น

13. ร้องขอให้ศาลสั่งเพิกถอนมติของสมาคมที่ลงมติโดยฝ่าฝืนข้อบังคับหรือกฎหมาย

14. ขอให้ศาลตั้งผู้ชำระบัญชีกรณีที่มีการเกิดสมาคมและไม่มีผู้ชำระบัญชี

14. ร้องขอให้ศาลตั้งผู้อื่นนอกจากสามีหรือภริยาเป็นผู้อภิบาลหรือผู้พิทักษ์กรณีที่มีเหตุสำคัญ

16. ร้องขอให้ศาลพิพากษาว่าการสมรสเป็นโมฆะ

17. ให้พนักงานอัยการดำเนินคดีแทนเด็กเมื่อศาลส่งคำร้องมาให้ในกรณีที่มีการฟ้องคดีไม่รับเด็กเป็นบุตร

18. เด็กอาจร้องขอให้พนักงานอัยการยกคดีขึ้นว่ากล่าวปฏิเสธความเป็นบุตรที่ชอบด้วยกฎหมาย

19. ร้องขอให้ศาลสั่งถอนอำนาจปกครอง

20. ร้องขอให้ศาลตั้งผู้ปกครองและร้องขอให้พิสูจน์ว่าบุคคลที่ศาลตั้งให้เป็นผู้ปกครองเป็นผู้ต้องห้ามตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 1587 เพื่อให้ศาลพิพากษาเพิกถอนคำสั่งตั้งผู้ปกครองและมีคำสั่งเกี่ยวกับผู้ปกครองต่อไปตามที่เห็นสมควร

21. ร้องขอให้ศาลสั่งให้ผู้ปกครองหาประกันอันสมควรในการจัดการทรัพย์สินหรือแถลงถึงความเป็นอยู่ของทรัพย์สินของผู้อยู่ในความปกครอง

22. ร้องขอให้ศาลถอนผู้ปกครอง

23. ต้องขอต่อศาลให้มีคำสั่งอนุญาตให้มีการรับบุตรบุญธรรมและเลิกรับบุตรบุญธรรม

24. ฟ้องคดีแทนบุตรบุญธรรมเกี่ยวกับการขอเลิกรับบุตรบุญธรรม

25. ร้องขอให้ศาลตั้งผู้ปกครอง ผู้อนุบาล หรือผู้พิทักษ์ ในกรณีมีมรดกตกทอดแก่ผู้เยาว์หรือบุคคลวิกลจริต

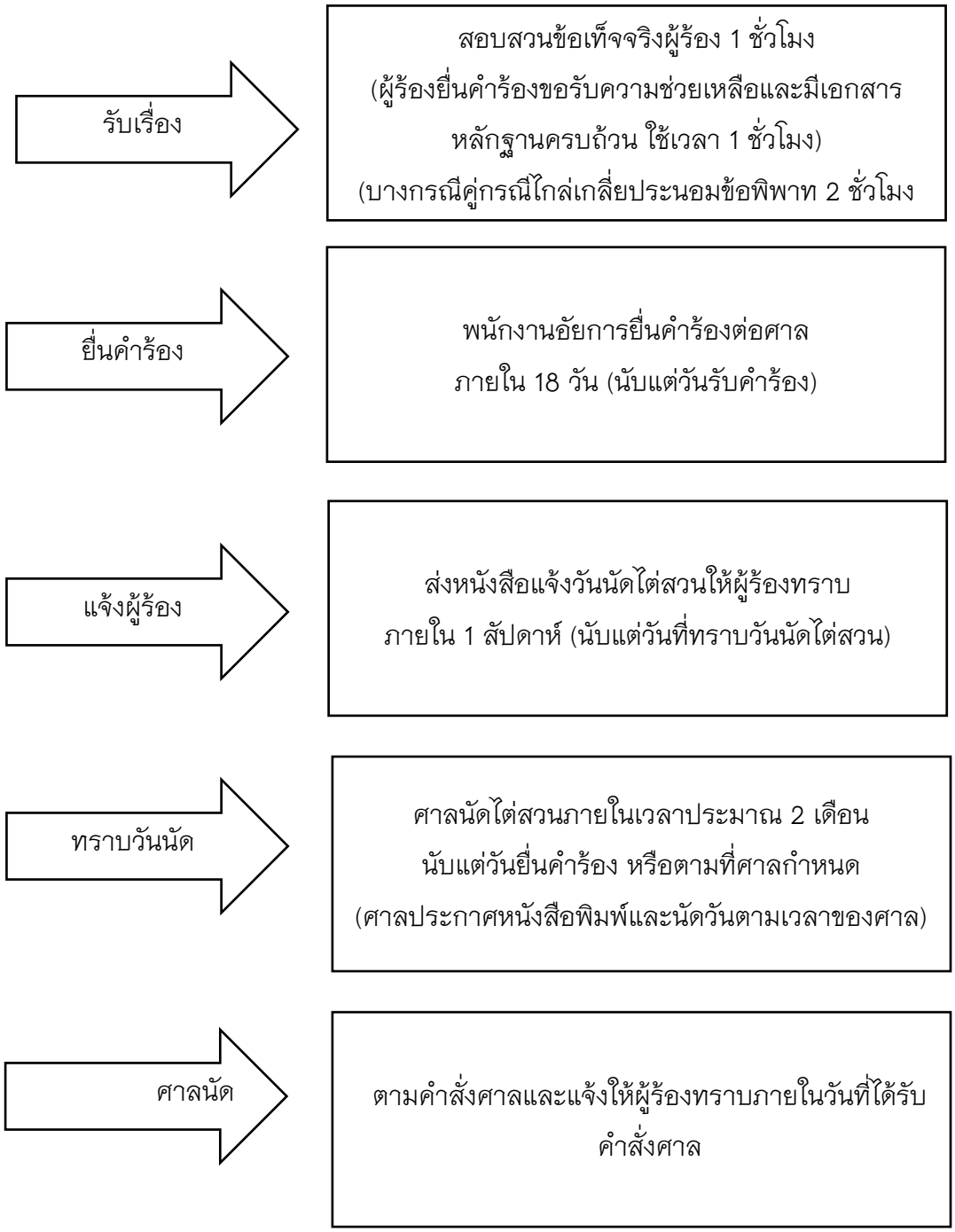
26. ร้องขอให้รัฐบาลให้อำนาจจัดตั้งมูลนิธิเมื่อพินัยกรรมกำหนดไว้

27. ร้องขอให้ศาลจัดสรรทรัพย์สินที่กำหนดไว้ในพินัยกรรมให้จัดตั้งมูลนิธิให้แก่นิติบุคคลในเมื่อมูลนิธินั้นจัดตั้งขึ้นไม่ได้ตามวัตถุประสงค์

28. ร้องขอให้ศาลตั้งผู้จัดการมรดกในกรณีที่เจ้ามรดกตายและทายาทโดยธรรมหรือผู้รับพินัยกรรมได้สูญหายไปหรืออยู่นอกราชอาณาจักรหรือเป็นผู้เยาว์หรือผู้จัดการมรดกหรือทายาทไม่สามารถหรือไม่เต็มใจจะจัดการหรือมีเหตุขัดข้องในการจัดการมรดกหรือในการจัดการหรือในการแบ่งปันทรัพย์มรดกหรือข้อกำหนดพินัยกรรมตั้งผู้จัดการมรดกไม่มีผลบังคับ

29. เป็นโจทก์ฟ้องคดีที่กฎหมายห้ามมิให้ราษฎรฟ้อง เช่น ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 1562 ห้ามมิให้ฟ้องบุพการีของตนเป็นคดีแพ่งหรือคดีอาญาแต่เมื่อผู้นั้นหรือญาติสนิทร้องขอ พนักงานอัยการจะยกคดีขึ้นว่ากล่าวก็ได้

30. ร้องขอให้ศาลสั่งให้ผู้จัดการมรดกหาประกันอันสมควรในการจัดการทรัพย์สินของทายาท ตลอดจนการมอบคืนทรัพย์สินนั้น และแถลงถึงความเป็นอยู่แห่งทรัพย์สินของทายาท



ภาพประกอบ 2 แผนภูมิขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการคุ้มครองสิทธิทางศาล ตามที่กฎหมายกำหนด

ที่มา : สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร (2563)

2. การให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การช่วยเหลือ ทำนิติกรรมสัญญา และช่วยเหลือประนอมข้อพิพาท

2.1 การให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การให้บริการให้คำปรึกษาปัญหากฎหมาย โดยให้คำปรึกษาแนะนำปัญหากฎหมายแก่ประชาชนทั่วไปโดยไม่จำกัดฐานะ ทั้งที่มาด้วยตนเอง และที่ขอคำปรึกษาทางโทรศัพท์ ทางจดหมาย ทางโทรสาร หรือทางอินเตอร์เน็ต และหากผู้ขอรับคำปรึกษาจะขอคำตอบเป็นหนังสือให้ช่วยเหลือดำเนินการให้ และหากเป็นเรื่องที่ต้องส่งไปยังหน่วยงานอื่น ให้ทำหนังสือถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ผู้ขอรับความช่วยเหลือถือไปขอความช่วยเหลือต่อด้วย

2.2 การช่วยเหลือในการทำนิติกรรมสัญญาต่าง ๆ จะพิจารณาให้ความช่วยเหลือเฉพาะประชาชนที่ยากจนเท่านั้น โดยจัดทำตามความประสงค์ของผู้ร้องขอ แต่ทั้งนี้ต้องไม่ฝ่าฝืนต่อกฎหมายและเป็นการใช้สิทธิโดยสุจริต และไม่เป็นการเอารัดเอาเปรียบผู้อื่น

2.3 ให้บริการช่วยเหลือแก่ประชาชนที่มาร้องขอให้ช่วยเหลือประนอมข้อพิพาท ซึ่งจะให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป โดยไม่จำกัดฐานะ ซึ่งจะนัดมาทำการตกลงกัน ณ ที่ทำการของอัยการหรือนอกที่ทำการสำนักงานโดยร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ เช่น สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ หรือเมื่อออกหน่วยเคลื่อนที่ตาม “โครงการพระราชทานความช่วยเหลือ” หรือมีหมายกำหนดการจากสำนักงานราชเลขาธิการ

3. การช่วยเหลือทางอรรถคดีโดยการจัดหาทนายความอาสาให้ความช่วยเหลือในการว่าต่าง แก้ต่างในชั้นศาล การให้ความช่วยเหลือทางอรรถคดี มีหลักเกณฑ์พิจาณารับว่าต่างแก้ต่างให้เฉพาะผู้ยากจน ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย เนื่องจากไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือคดีมีเหตุผลอันสมควรให้ความช่วยเหลือ ทั้งนี้ ให้ดำเนินการตามระเบียบสำนักงานอัยการสูงสุด ว่าด้วยการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชาชน พ.ศ. 2562 ด้วยค่าตอบแทนทนายความอาสาและทนายความอาสาอาวุโสในการเดินทางไปดำเนินอรรถคดีที่ศาลหรือเดินทางไปสอบข้อเท็จจริงหรือรวบรวมพยานหลักฐานอันเกี่ยวกับดคีที่ได้รับคำร้องขอ เป็นไปตามข้อตกลงระหว่างกระทรวงการคลังกับสำนักงานอัยการสูงสุดตามหนังสือกระทรวงการคลัง ที่ กค 0526.7/5744 ลงวันที่ 21 ก.พ. 2539 และ หนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค 0409.7/9321 ลงวันที่ 2 เม.ย.2546 และตามระเบียบ

สำนักงานอัยการสูงสุดว่าด้วยการอนุมัติการเดินทางและการดำเนินคดีของทนายความอาสา พ.ศ. 2545

การดำเนินการโดยสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน (สคช.กลาง) สำนักงานอัยการสูงสุด สคชจ. และสคชจ.สาขา ซึ่งมีทนายความอาสาและทนายความอาสาอาวุโส ซึ่งได้รับอนุมัติจากอัยการสูงสุดให้เป็นทนายความอาสาและทนายความอาสาอาวุโสขึ้นทะเบียนไว้ หรือ สคชจ. สคชจ.สาขา ใดที่ไม่มีทนายความอาสา ก็ให้ทำหนังสือส่งคำร้องขอความช่วยเหลือพร้อมบันทึการสอบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานไปยัง สคชจ. หรือ สคชจ.สาขา อื่นที่มีที่ตั้งอยู่สำนักงานใกล้เคียงกัน และมีทนายความอาสาปฏิบัติหน้าที่ดำเนินการแทนหรือ หากเห้นว่าการดำเนินการจะสะดวกรวดเร็วกว่าจะส่งไปยังอธิบดีอัยการสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน เพื่อจัดส่งทนายความออาสาจากส่วนกลางให้ความช่วยเหลือแก้ต่างว่าต่างก็ได้

การให้ความช่วยเหลือในกรณีมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดี เช่น ค่าฤชาธรรมเนียมต่าง ๆ ให้ยึดหลักให้ ผู้ที่ขอความช่วยเหลือเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายเอง เว้นแต่กรณีที่ผู้รับความช่วยเหลือมีฐานะยากจนถึงขั้นไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ ให้ทนายความอาสายื่นคำร้องจขอยกเว้นค่าธรรมเนียมศาล ถ้าหากศาลไม่อนุญาตก็ให้พิจารณาเบิกจ่ายเงินงบประมาณผลผลิต งานคุ้มครองสิทธิประชาชนเพื่อชำระหรือให้ประสานกับกองทุนยุติธรรมกระทรวงยุติธรรมเพื่อขอให้ช่วยเหลือในการค่าใช้จ่าย

การช่วยเหลือทางอรรถคดีแก่ประชาชน เมื่อผู้ร้องมาขอรับความช่วยเหลือ พนักงานอัยการพิจารณาแล้ว อยู่ในเงื่อนไขรับช่วยเหลือจัดทนายอาสาดำเนินการ กรณีว่าต่างเมื่อทนายความอาสายื่นคำฟ้อง หรือคำร้องต่อศาลแล้ว ถือว่าดำเนินการแล้วเสร็จ ส่วนกรณี แก้ต่าง เมื่อทนายความอาสายื่นคำให้การต่อศาล ถือว่าดำเนินการแล้วเสร็จ ส่วนศาลจะนัดพร้อม สืบพยาน พิพากษาเสร็จเมื่อใด ไม่ต้องคำนึงถึง

4. สนับสนุนการประนอมและระงับข้อพิพาทในระดับชุมชน สคชจ. และสคชจ.สาขา ดำเนินการฝึกอบรม ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ย ประนอมและระงับข้อพิพาททั้งทางแพ่งและทางอาญา (ที่สามารถยอมความกันได้) แก่คณะกรรมการหมู่บ้าน คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ผู้นำชุมชนหรือผู้นำท้องถิ่น ซึ่งอาจจะเป็นผู้นำโดยทางการหรือผู้นำทางคุณธรรมโดยธรรมชาติ ที่ได้รับการยอมรับนับถือจากประชาชนที่เห็นสมควรให้ทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยประนอมและระงับข้อพิพาท โดยการพิจารณาคัดเลือกผู้เข้ารับ

การฝึกอบรมให้ประสานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน/ชุมชนเมือง กลุ่มอาชีพในท้องถิ่น กลุ่มธุรกิจท้องถิ่น กลุ่มภูมิปัญญาท้องถิ่น กลุ่มวัฒนธรรมท้องถิ่น กลุ่มเครือข่ายการทำงานในด้านต่าง ๆ

5. กิจกรรมเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายต่าง ๆ แก่ประชาชน การเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมาย ดำเนินการโดยออกคลินิกเคลื่อนที่ไปตามหมู่บ้าน ชุมชนต่าง ๆ เผยแพร่ให้ความรู้ทางกฎหมายต่าง ๆ ตามความต้องการของหมู่บ้าน ชุมชน นั้น ๆ นอกจากนี้ยังคงดำเนินการได้หลายวิธี เช่น การจัดรายการวิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าวชุมชน จุลสาร วารสาร ร่วมกับจังหวัดเคลื่อนที่ อบจ.เคลื่อนที่ เทศบาลเคลื่อนที่ เขตเคลื่อนที่ (ในกรุงเทพฯ) หรือร่วมกับโครงการพระราชการความช่วยเหลือ ฯลฯ

ทั้งนี้ ให้คำนึงถึงความต้องการของท้องถิ่น ชุมชนและเป้าหมายผู้รับบริการเป็นหลัก ซึ่งสามารถดำเนินการได้โดยการสำรวจความต้องการของเป้าหมาย เช่น การออกแบบสอบถาม การรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น โดย สคชจ. จัดทำสถิติการขอรับคำปรึกษามีปัญหาอะไรมาก หรือสถิติคดีที่เกิดมากให้ท้องที่นั้น ๆ ให้ทำองค์ความรู้นั้นไว้ จากนั้นจึงจัดทำโครงการ กิจกรรม ให้สอดรับกับความต้องการดังกล่าว

6. ฝึกอบรมความรู้ทางกฎหมายแก่บุคคลกลุ่มต่าง ๆ การฝึกอบรมกำหนดหลักสูตรให้สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับขนบธรรมเนียมประเพณี อาชีพ สภาพพื้นที่กลุ่มผู้เข้าอบรมและให้เข้าใจภารกิจของ สคช.

ในการฝึกอบรมความรู้ทางกฎหมายแก่กลุ่มบุคคลต่าง ๆ ตามแผนปฏิบัติราชการ รวบรวม จัดทำฐานข้อมูลรายชื่อที่อยู่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแต่ละรุ่นไว้ และจัดให้ลงทะเบียนการฝึกอบรมทุกครั้งด้วย

ให้มีการประเมินผลการฝึกอบรมโดยการประเมินผลการเรียนรู้ว่าก่อนเข้ารับการอบรมมีความรู้เพียงใดและหลังการฝึกอรมมีความรู้เพิ่มขึ้นเพียงใด ตามแบบประเมินผลการเรียนรู้ที่ สคช.กลางกำหนด ทุกครั้ง ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในตัวชี้วัดด้วย

กิจกรรมการฝึกอบรมความรู้ทางกฎหมายแก่บุคคลกลุ่มต่าง ๆ ให้เน้นในเรื่องเกี่ยวกับกองทุนหมู่บ้าน การกู้หนี้นอกระบบ การคุ้มครองผู้บริโภค การคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว การคุ้มครองสิทธิสตรีและเด็กที่ถูกทารุณกรรม การค้ามนุษย์ การคุ้มครองสิทธิด้านเอดส์ การดูแลรักษาฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กฎหมายป่าไม้ อุทยานการห้ามล่าสัตว์ป่าสงวน สัตว์ป่าคุ้มครอง พืชป่า เก็บ

ของป่า รวมถึง กฎหมายแรงงานและแรงงานข้ามชาติโดยเฉพาะในเขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ หรือพื้นที่ที่มีชายแดนติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้านในอาเซียน

ตาราง 1 เป้าหมายผลผลิต กิจกรรม พื้นที่ดำเนินการ สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร

โครงการ/กิจกรรม	เป้าหมาย/ผลิต
1. การคุ้มครองสิทธิทางศาลตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการ	60 เรื่อง
2. การช่วยเหลือทางอรรถคดีโดยการจัดทนายความอาสาช่วยเหลือในการว่าต่าง แก้ต่าง ในชั้นศาล	7 เรื่อง
3. การให้ความช่วยเหลือในการทำนิติกรรมสัญญาและการให้คำปรึกษาปัญหาทางกฎหมาย แก่ประชาชน	500 เรื่อง
4. การสนับสนุนการประนอมและระงับข้อพิพาท ในระดับชุมชน (โดยการอบรมผู้นำชุมชน ผู้นำท้องถิ่น คณะกรรมการหมู่บ้าน คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน)	70 หมู่บ้าน 140 คน
5. กิจกรรมเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายต่าง ๆ แก่ประชาชน	160 หมู่บ้าน 640 คน
6. กิจกรรมฝึกอบรมความรู้ทางกฎหมายแก่บุคคลกลุ่มต่าง ๆ	400 คน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยภายในประเทศ

ปารย์ทิพย์ ธนาภิคุปตานนท์ (2554) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับกับความพึงพอใจ และความภักดีของคนไข้ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า คนไข้ที่เข้ารับบริการรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการที่ได้รับในด้านต่าง ๆ ในระดับดี มีความพึงพอใจ และความภักดีต่อสถานบริการทางการแพทย์ในระดับสูง และจากการทดสอบสมมติฐานทางสถิติแสดงให้เห็นถึงระดับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการด้านต่าง ๆ มีผลต่อระดับความพึงพอใจ

สุกานดา สาลี่ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขอปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรี โดยมี ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขอปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้าน บุคลากรมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการบริการและด้านสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขอปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขอปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรี ที่แตกต่างกันจากผลการศึกษา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ ควรมีการจัดอบรม ควรจัดอบรมเกี่ยวกับข้อกฎหมายต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานเพื่อเจ้าหน้าที่จะได้นาความรู้ ที่ได้รับมาใช้ในการให้บริการประชาชนอย่างเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ตลอดจนการอบรมเพื่อสร้างเสริมทัศนคติที่ดีต่องานบริการ

สมบัติ โพธิ์ศิริ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขา ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขาธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยคือ ด้านความมั่นใจ และด้านการสนองตอบลูกค้าเท่ากัน ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือด้านความใส่ใจ ผลการศึกษาความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในแต่ละด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้านดังนี้ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯสามารถให้บริการได้ทุกครั้งเมื่อต้องการด้านความมั่นใจ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯมีกิริยามารยาทที่ดี มีความสุภาพและเป็นมิตร ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ได้แก่ การติดตั้งระบบไฟฟ้าของหน่วยบำรุงรักษา ฯ ได้มาตรฐานตามหลักวิศวกรรม ด้านความใส่ใจ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษามี

การรับฟังข้อเสนอแนะและนำไปปรับปรุงระบบไฟฟ้าตามความต้องการของท่าน เป็นอย่างดีด้านการสนองตอบลูกค้า ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯ สามารถให้บริการท่านได้อย่างรวดเร็ว สำหรับความพึงพอใจ ต่อองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัย มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ย คือ ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ ด้านการสนองตอบลูกค้า ด้านความมั่นใจ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้และด้านความใส่ใจ ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในแต่ละด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้านดังนี้ ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯสามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานด้วยความชำนาญ ด้านความมั่นใจ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษาฯสามารถสร้างความมั่นใจ ให้กับท่านและทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ท่านปฏิบัติงาน ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ได้แก่ การติดตั้ง ระบบไฟฟ้าของหน่วยบำรุงรักษา ฯ ได้มาตรฐานตามหลักวิศวกรรม ด้านความใส่ใจ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา ฯ มีความสนใจเอาใจใส่ดูแลระบบไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ ด้านการตอบสนองลูกค้า ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบำรุงรักษา ฯ มีความเต็มใจที่จะให้บริการตรวจสอบแก้ไขระบบไฟฟ้าในกรณีที่ไม่สามารถใช้งานได้ในทันที

ชัญญา มูลเมือง (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภูพิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภูพิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธร ภูพิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสถานีตำรวจภูพิงค์ มีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับคือ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านการเข้าถึงจิตใจ ด้านความมั่นใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และยุติธรรม ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ ให้บริการท่านด้วยความเห็นอกเห็นใจและเข้าใจถึงความเดือดร้อนของท่าน ด้านความมั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ มีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลแก่ท่านเป็นอย่างดี

เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ มีบุคลิกภาพ ท่าทาง วาจา และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ด้านการเข้าถึงจิตใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ มีความเข้าใจถึงความต้องการของท่านอย่างชัดเจน ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่รับแจ้งความร้องทุกข์ มีความสะอาดสะดวกสบาย อากาศถ่ายเทสะดวก และมีการตกแต่งที่สวยงาม

นิกูล ดิสระ (2556) ได้ทำการศึกษา ความคิดเห็นของบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานจังหวัดระนอง ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรภาครัฐมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานจังหวัดระนอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร มีระดับความคิดเห็นด้วยมาก เป็นอันดับที่ 1 รองลงมา คือ ด้านภาพลักษณ์การให้บริการของธนาคารฝ่ายสินเชื่อ ด้านการให้บริการฝ่ายสินเชื่อ และอันดับสุดท้าย คือ ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ของธนาคาร และผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานจังหวัดระนอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรภาครัฐที่มาใช้บริการฝ่ายสินเชื่อที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อของธนาคารไม่แตกต่างกัน

ปิยะ ลิขิตมณีชัย (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการ ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของประชาชนต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี อันดับแรก คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ประเมินผลผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด

จันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มี อาชีพ ต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ชนาภา ประชากรธัญญกิจ (2557) ได้ ศึกษาศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรีรวมทั้งศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรี และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือผู้ใช้บริการศาลแพ่งธนบุรีจำนวน 400 ตัวอย่าง เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การแจกแจงความถี่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติไคสแควร์ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 1 – 40 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป ช่วงเวลาใช้บริการอยู่ในระหว่างช่วงเวลา 10.01 น. – 12.00 น. ความถี่ในการใช้บริการ 2 – 4 ครั้ง/เดือน ระยะเวลาส่วนใหญ่ในการใช้บริการ 10 – 30 นาที ส่วนใหญ่มาติดต่อคนเดียวในฐานะทนายความ เหตุที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นการขอหนังสือรับรองเอกสารหลักฐานนอกจากนี้ผู้วิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรี อยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสถานที่ให้บริการรองลงมาได้แก่ ด้านราคาค่า บริการ และมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านบุคลากรและลักษณะภายนอก การทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจการใช้บริการที่ศาลแพ่งธนบุรีไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการได้แก่ ช่วงเวลาที่ไปใช้บริการ จำนวนครั้งที่ไปใช้บริการ ระยะเวลาที่ใช้บริการ สถานะในการติดต่อและวัตถุประสงค์ในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรี

ไชยชนะ จันทรอารีย์, มาเรียม นะมิ และอัมพล ชูสนุก (2558) ได้ทำการศึกษา อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อความไว้เนื้อเชื่อใจ ความพึงพอใจ การบอกต่อและการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าโรงพยาบาลพระราม 2 งานวิจัยนี้

มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนา และตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อความไว้เนื้อเชื่อใจ ความพึงพอใจ การบอกต่อ และการกลับมาใช้บริการของลูกค้าโรงพยาบาลพระราม 2 กับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณโดยทำการวิจัยเชิงประจักษ์ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าโรงพยาบาลพระราม 2 จำนาน 528 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าความถี่ การหาค่าร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

ผลการศึกษา พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี ค่าสถิติไคสแควร์ เท่ากับ 877.200 ที่องศาอิสระ (df) เท่ากับ 847 ค่าความน่าจะเป็น (p-value) เท่ากับ 0.229 ไคสแควร์สัมพัทธ์ เท่ากับ 1.035 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.934 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (AGFI) เท่ากับ 0.912 ค่าดัชนีความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ 1.00 ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือมาตรฐาน (SRMR) เท่ากับ 0.026 ค่าดัชนีค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) เท่ากับ 0.110 นอกจากนี้ผลการวิจัยแสดงว่า (1) คุณภาพการให้บริการปัจจัยที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความไว้เนื้อเชื่อใจ ได้แก่ ความรวดเร็วในการตอบสนอง ความเชื่อถือและไว้วางใจ การรับประกัน และความเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (2) คุณภาพการให้บริการปัจจัยที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจ ได้แก่ ความรวดเร็วในการตอบสนอง ความเชื่อถือและไว้วางใจ ความเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (3) ความไว้เนื้อเชื่อใจมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจ (4) ความพึงพอใจมีอิทธิพลทางบวกต่อการบอกต่อ (5) ความพึงพอใจมีอิทธิพลทางบวกต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำ

สุวัตถิ์ ไกรสกุล และ จุฑาภรณ์ คงรักษ์กวิน (2559) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน จังหวัดนนทบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัดนนทบุรี และ 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่มาใช้บริการขอความช่วยเหลือทางกฎหมายจากสำนักงานคุ้มครองสิทธิและ

ช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัดนนทบุรี โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และการวิเคราะห์ความแปรปวนทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการวิจัย พบว่า 1) ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมากเป็นอันดับหนึ่ง และรองลงมาคือ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นและไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ และด้านกายภาพของการบริการ 2) ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายจังหวัดนนทบุรีต่างกัน ส่วนประชาชนที่มี อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ภูมิลาเนาและจำนวนครั้งที่ใช้บริการขอความช่วยเหลือทางกฎหมายในรอบ 1 ปี ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายจังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกัน

ชญานิษฐ์ โสรส (2559) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรีที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ไปรษณีย์ไทย : ไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรี การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรี ที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ไปรษณีย์ไทย : ไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่ใช้บริการไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรีจำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมทั้งสถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ได้แก่ ค่า t-test, F-test, ANOVA และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณอีกทั้งยังได้ทำการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์ลูกค้ารายใหญ่และลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นประจำ จำนวน 20 ชุด ผลการศึกษาเชิงปริมาณผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลคุณภาพการให้บริการด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านการรับรู้บริการและข่าวสาร ณ ที่ทำการไปรษณีย์ภาพรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่หนึ่งประเภทของการบริการที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน พบว่า ประเภทบริการ

ทุกประเภทไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่แตกต่างกัน มีเพียงประเภทของตีพิมพ์ต่อภาพลักษณ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้การถดถอยพหุคูณแบบปกติ สมมติฐานการวิจัยข้อที่สอง ระหว่างคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมีเพียงการเอาใจใส่ที่ไม่มีอิทธิพล ข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า ส่วนที่ 1 ที่มาใช้บริการมากสุดคือ ไปรษณีย์ด่วนพิเศษมาใช้บริการครั้งละ 3 วันใน 1 สัปดาห์ ส่วนที่ 2 พบว่า ไม่มีความคิดเห็นว่าต้องเปิดบริการใหม่เพิ่มสิ่งที่สัมผัสได้จากการมาใช้บริการไปรษณีย์ พบว่า มีระบบบริการที่ดี รวดเร็วสะดวกและปลอดภัย การเอาใจใส่รวมถึงบริการหลังการขายของพนักงาน พบว่า ภาพรวมบริการทั่วไปดีมาก ข้อเสนอแนะ พบว่า ไม่มีความคิดเห็น ส่วนที่ 3 สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมภาพรวมการให้บริการเหมาะสมเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนที่เหมาะสม กล่าวคำทักทาย แต่งกายเป็นระเบียบเรียบร้อย พบว่า ไม่มีเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ พบว่า ในการวิจัยครั้งนี้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพราะ พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการต้องการให้เพิ่มลิฟต์ขนของด้านหน้าและเพิ่มช่องบริการ

ณัฏฐ์ปาลิกา กณิศาเตชสิทธิ์ (2559) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรีการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาพลักษณ์เรื่องการทำงานโปร่งใส บริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการของสำนักงานที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรีและเพื่อเปรียบเทียบความคาดหวัง และ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี เพื่อนาผลที่ได้จากการศึกษาเพื่อรับทราบปัญหามุมมองความคิดเห็นและปัญหาอุปสรรคของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ และนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงภาพลักษณ์และการบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรีให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น การวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนและผู้มาติดต่อราชการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี จำนวน 312 ชุด โดยวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามด้วยโปรแกรม SPSS ผลการวิจัย พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภาพลักษณ์เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสตาม บริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี จากการศึกษาวิจัย พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ผล

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี และในมุมมองของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ จากการศึกษาวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี และในมุมมองของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ จากการศึกษาวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ผลการทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์ เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใส บริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบความคาดหวัง และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี พบว่า ความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อนุชลา ศรีสะอาด (2560) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลคุณค่าที่รับรู้ด้านความคุ้มค่า ภาพลักษณ์องค์การ และคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจ ความไว้เนื้อเชื่อใจ ความผูกพัน การบอกต่อและการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าที่ใช้บริการซื้อขายหุ้นกับบริษัทหลักทรัพย์คันทรี่ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี่ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) จำนวน 432 คน ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจมีอิทธิพลทางบวกต่อความไว้เนื้อเชื่อใจของลูกค้าที่ใช้บริการซื้อขายหุ้นกับ บริษัทหลักทรัพย์คันทรี่ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) กล่าวคือ หากลูกค้าบริษัทหลักทรัพย์คันทรี่ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการที่เพิ่มมากขึ้นจะส่งผลให้ลูกค้า บริษัทหลักทรัพย์คันทรี่ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เกิดความไว้เนื้อเชื่อใจที่เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

2. งานวิจัยต่างประเทศ

Forsythe (2005, Abstract, อ้างถึงใน ประไพ กลมเกลี้ยง, 2551, หน้า 50) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องบทบาทและคุณภาพการให้บริการในฐานะปัจจัยของความพึงพอใจในการก่อสร้างที่อยู่อาศัย ซึ่งสามารถสรุปการวิจัยได้ว่า คุณภาพการให้บริการมีความสำคัญต่อลูกค้าโดยไม่เรียงลำดับ คือ คุณภาพการให้บริการที่แตกต่าง หรือราคาและการออกแบบผลิตภัณฑ์ที่มีแตกต่างกัน การสนองกลับจะถูกผลักดันจากภายนอก

ต่อการเกิดการบริการระหว่างที่มีการก่อสร้าง แบบจำลองได้มีการพัฒนาเพื่อให้สรุปรูปแบบของการเกิดการให้บริการและความสำคัญของอัตราระหว่างเหตุที่เป็นบวกกับลบ ซึ่งได้ผลสรุปเพิ่มเติมอีกว่าผลิตภัณฑ์ที่เสร็จสมบูรณ์แล้วได้ก่อให้เกิดผลกระทบที่เพิ่มมากขึ้นต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้า

Wood Sheena, Webb Paul and Page Steve. (2007, Abstract) ได้ศึกษาการวัดความพึงพอใจของลูกค้า: การวัดประสิทธิภาพและในกรอบของรัฐบาลท้องถิ่นที่ประเทศอังกฤษ พบว่า การวางแผนที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดเป้าหมายและการจัดอันดับของรัฐบาลมีความสัมพันธ์กับกระบวนการทำงานและกิจกรรมสำหรับองค์การและลูกค้า โดยการวางแผนในแต่ละระดับจะต้องมีการเชื่อมโยงกับระดับอื่น ๆ เช่น รัฐบาลกลาง องค์การ ระดับแผนก เป็นต้น ความสำเร็จประสิทธิภาพการทำงานอาจจะสะท้อนให้เห็นในหลายปัจจัย เช่น การบริการลูกค้าในเวลาที่เหมาะสม รายได้ตรงตามเป้าหมาย (ในภาครัฐมีเป้าหมายที่เป็นตัวเลข)

Kozikowski (2012) ได้ศึกษาเรื่องการปฏิสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการและการบอกต่อในด้านการรับรู้คุณภาพ ความพึงพอใจ ความจงรักภักดี การรับรู้คุณค่าและความไว้เนื้อเชื่อใจ รวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการซื้ออะไหล่เครื่องจักรบน www.Mturk.com ของประเทศตุรกี โดยการทดสอบสมการโครงสร้างเชิงเส้น ผลการวิจัย พบว่า ความไว้เนื้อเชื่อใจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความจงรักภักดี

Safa and Ismail (2013) กล่าวว่า ลูกค้ารับรู้ถึงความไว้เนื้อเชื่อใจ ความซื่อสัตย์ ความโปร่งใสจากการดำเนินงาน และการกระทำที่ถูกต้อง ส่งผลให้ลูกค้าเลือกใช้สินค้าและบริการอย่างต่อเนื่องได้ และเมื่อเกิดความไว้วางใจก็จะส่งผลต่อความจงรักภักดีตามมา ถึงแม้จะมีบุคคลอื่นกล่าวถึงในแง่ลบก็จะช่วยแก้ต่างให้และพูดถึงประสบการณ์ดี ๆ ที่เคยได้รับสินค้าและบริการ

Koloor (2015) ได้วิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการสื่อสารระหว่างคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านคุณภาพลูกค้าสัมพันธ์และความพึงพอใจการให้บริการ กรณีศึกษาธนาคารที่ Tejarat การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการสร้างแบบจำลองการถดถอยและการสร้างแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้าง (SEM) ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคาร ความพึงพอใจของลูกค้า ส่งผลบวกต่อความจงรักภักดีมากที่สุด

Singh, Verma, and Bharti (2015) ศึกษาการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการทั้ง 3 มิติ คือ คุณภาพบริการออนไลน์ (Online customer service quality) คุณภาพระบบข้อมูลออนไลน์ (Online information system quality) และคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการธนาคารกับ ภาพรวมคุณภาพบริการอินเทอร์เน็ตแบ็งกิ้ง (Banking service product quality and overall internet banking service quality) ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในบริบทของธนาคารนิวซีแลนด์ใช้เครื่องมือแบบสอบถามจากลูกค้าธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารในประเทศนิวซีแลนด์ได้ทำแบบสอบถามด้วยตนเองวิเคราะห์โดยใช้วิธีการบางส่วนของ SEM (Partial least squares–PLS) ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการทั้งสามมิติต่อความพึงพอใจของลูกค้าแบบมีนัยสำคัญ

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาถึง ความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจ (Satisfaction) คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) และความเชื่อถือไว้วางใจ (Trust) จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจ ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจ ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำมาเป็นแนวทางในการวิจัย โดยบูรณาการแนวคิดเพื่อให้สอดคล้องกันในเชิงเหตุและผล เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร โดยผู้วิจัยได้นำ 1) ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ หรือ SERVQUAL (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990, p.28; Lovelock, 1996, pp. 464 – 466) 2) แนวคิดการวัดความพึงพอใจในการให้บริการของ Millet (2012) และ 3) ทฤษฎีความไว้เนื้อเชื่อใจ 5C ของ Van de Ven (2008) มาประยุกต์ บูรณการ และกำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยในครั้งนี้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้วิธีการสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม ผู้วิจัยกำหนดรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยกำหนดขนาดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอใช้บริการสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ในวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2564 ถึงวันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2564 จำนวนทั้งสิ้น 1,862 คน (สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร, 2562)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอใช้บริการสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัด

มุกดาหาร ในวันที่ 16 พฤศจิกายน–15 ธันวาคม พ.ศ. 2564 จำนวน 330 คน ได้มาโดยใช้วิธีการคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane. (1967, อ้างถึงในธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2551, หน้า 67) โดยมีวิธีการคำนวณจากสูตร ดังต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

แทนค่า N = จำนวนประชากรทั้งหมดที่ศึกษา

e = ค่าความคาดเคลื่อนของตัวอย่างไม่เกินร้อยละ .05

n = จำนวนขนาดตัวอย่างที่กำหนดได้

จะได้

$$n = \frac{1,862}{1 + 1,862\ (0.05)^2}$$

$$n \approx 329.27$$

$$= 330$$

ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสะดวกแก่การคำนวณและตัวอย่างที่ได้สามารถเป็นตัวแทนของประชากรที่ดี ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 330 คน และทำการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนผู้มาติดต่อขอใช้บริการสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร อันประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยผู้วิจัยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ระบุ

ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ทั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดคะแนนในการตอบแบบสอบถามออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของ Likert scale ดังนี้ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2553, หน้า 197) คือ

ค่าเฉลี่ย 4.51–5.00 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51–4.50 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51–3.50 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51–2.50 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00–1.50 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยผู้วิจัยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ทั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดคะแนนในการตอบแบบสอบถามออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของ Likert scale ดังนี้ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2553, หน้า 197) คือ

ค่าเฉลี่ย 4.51–5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51–4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51–3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51–2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00–1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยผู้วิจัยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุระดับความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ทั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดคะแนนในการตอบแบบสอบถามออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของ Likert scale ดังนี้ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2553, หน้า 197) คือ

ค่าเฉลี่ย 4.51–5.00 หมายถึง มีความเชื่อถือไว้วางใจในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51–4.50 หมายถึง มีความเชื่อถือไว้วางใจในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51–3.50 หมายถึง มีความเชื่อถือไว้วางใจในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51–2.50 หมายถึง มีความเชื่อถือไว้วางใจในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีความเชื่อถือไว้วางใจในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ลักษณะแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Form)

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือในการวิจัยนี้ มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร นิยามศัพท์เฉพาะ และงานวิจัยเกี่ยวข้อง รวมทั้งระเบียบวิธีวิจัย เพื่อหาแนวทางในการกำหนดรูปแบบของแบบสอบถาม และข้อคำถาม

2. สร้างกรอบแนวคิดของการวิจัยจากการสังเคราะห์เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำ 1) คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร 2) ความพึงพอใจของประชาชนต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร มากำหนดเป็นตัวแปรอิสระ และนำความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร มากำหนดเป็นตัวแปรตาม เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างทำการประเมินค่าตามความคิดเห็น

3. กำหนดองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของข้อคำถามโดยการสังเคราะห์แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ 1) คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร 2) ความพึงพอใจของประชาชนต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร และ 3) ความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ออกมาเป็นข้อคำถามวัดระดับ

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจแก้ไขเนื้อหา และความถูกต้อง

5. การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของเครื่องมือ กระทำโดยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) หลังจากนั้นนำมาหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยใช้สูตร ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2541, หน้า 253-254)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item Congruency)

R หมายถึง ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ โดยที่ ค่า +1 หมายถึงข้อคำถามสามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน, ค่า 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าจะวัดได้ และค่า -1 หมายถึง ข้อคำถามไม่สามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน

N หมายถึง จำนวนทรงคุณวุฒิ

โดยเลือกข้อที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 ส่วนข้อใดมีค่าน้อยกว่า 0.5 ผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ดังนั้น ข้อคำถามทุกข้อจึงผ่านความเห็นชอบจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่านที่ได้ตรวจสอบและเห็นว่ามีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ครอบคลุมในแต่ละด้านและครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยแล้ว ดังมีรายชื่อต่อไปนี้

โดยผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย

5.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชาติชัย อุดมกิจมงคล อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

5.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สามารถ อัยกร อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

5.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

5.4 นางสุพร สุขใจ อัยการจังหวัดคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร

5.5 นายชัยทวี ธนะวิชัย ผู้อำนวยการสำนักอำนวยการ สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร

6. นำแบบสอบถามส่งให้ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงก่อนนำไปขอการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์กับสถาบันวิจัยและพัฒนา

7. นำแบบสอบถามไปเสนอขอจริยธรรมวิจัยในมนุษย์กับสถาบันวิจัยและพัฒนาปรับปรุงแก้ไขตามที่คณะกรรมการจริยธรรมวิจัยในมนุษย์เสนอแนะมา (เลขที่ใบรับรอง 052/2564) ดังรายละเอียดในภาคผนวก ก

8. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงของคณะกรรมการจริยธรรมวิจัยเสนอแนะไปให้ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบปรับปรุงก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out)

9. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวน 30 ชุด

10. นำข้อคำถามที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) โดยใช้วิธีการหาค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม (Item Total Correlation) คิดข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.361 ขึ้นไป ค่าวิกฤตของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สันที่ระดับนัยสำคัญ .05 จากสูตรต่อไปนี้ (School of psychology university of New England, 2008 อ้างถึงใน ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน, 2551, หน้า 73)

$$p = \frac{R_U + R_L}{2f}$$

$$r = \frac{R_U - R_L}{f}$$

เมื่อ p หมายถึง ค่าความยากง่าย

r หมายถึง ค่าอำนาจจำแนก

R_U หมายถึง จำนวนผู้ที่ตอบถูกในกลุ่มสูง

R_L หมายถึง จำนวนผู้ที่ตอบถูกในกลุ่มต่ำ

f หมายถึง จำนวนผู้ที่เข้าสอบในกลุ่มสูง

ซึ่งแบบสอบถามได้ค่าอำนาจจำแนกระหว่างในข้อคำถาม ดังนี้

1) ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามภาพรวมทั้งฉบับ อยู่ระหว่าง 0.363 – 0.826

2) ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร อยู่ระหว่าง 0.363 – 0.785

3) ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร อยู่ระหว่าง 0.529 – 0.824

4) ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร อยู่ระหว่าง 0.398 – 0.826

11. นำข้อคำถามจากแบบสอบถามตอนที่ 2–ตอนที่ 4 มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (Alpha – Coefficient) ด้วยวิธีการของ Cronbach ทั้งนี้ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ต้องมากกว่า 0.70 จึงจะถือว่าแบบสอบถามนั้นใช้ได้ โดยมีสูตร ดังนี้ (Alpha Coefficient Method อ้างถึงใน นพพร ธนะชัยขันธ์, 2555, หน้า 19)

$$\alpha = \frac{k}{k-1}\left(1-\frac{\sum s_i^2}{s^2}\right)$$

เมื่อ α แทน ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม

k แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$\sum s_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนแต่ละข้อของแบบสอบถาม

s^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวมของผู้ตอบต่อละคน

$$s^2 = \frac{n(\sum X^2)-(\sum X)^2}{n(n-1)}$$

โดยได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบดังนี้

1) แบบสอบถามภาพรวมทั้งฉบับ ได้ค่าความเชื่อมั่น .983

2) แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ได้ค่าความเชื่อมั่น .958

3) แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ได้ค่าความเชื่อมั่น .972

4) แบบสอบถามความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ได้ค่าความเชื่อมั่น .947

12. นำแบบสอบถามดังกล่าว ที่ผ่านการทดลองใช้ และหาค่าความเชื่อมั่นมาทำการปรับปรุงเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ แล้วนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ถึงสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 330 คน

2. ส่งแบบสอบถามไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องพร้อมชี้แจงรายละเอียดความมุ่งหมายของการออกแบบสอบถามนี้ เพื่อทำความเข้าใจให้ตรงกันในการตอบแบบสอบถาม

3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองและการลงพื้นที่จริง เพื่อนำแบบสอบถามไปแจกแก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 330 คน ในสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียด ความมุ่งหมายของการออกแบบสอบถาม

4. ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำแบบสอบถามไปประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. นำแบบทดสอบที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนแล้วนำมาลงรหัสเลข (Code) ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วน

2. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้ว มาบันทึกลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อประมวลผลข้อมูลที่ได้จัดเก็บและคำนวณหาค่าทางสถิติแล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อตอบคำถามวิจัยและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยนำเสนอผลในรูปแบบตารางประกอบความเรียงและนำผลการศึกษาที่วิเคราะห์ได้มาสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและเขียนข้อเสนอแนะ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิด (Open ended) ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ทำอย่างไร เพื่อนำไปสู่แนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูล โดยใช้สถิติที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพรรณนาข้อค้นพบจากการวิจัย และทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยแยกสถิติออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. สถิติพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่

1.1 การแจกแจงความถี่ (Frequencies) และค่าร้อยละ (Percentage) บรรยายลักษณะของคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร อันประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์ระดับ

1.2.1 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร

1.2.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร และ

1.2.3 ความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่

2.1 ในเบื้องต้นจะทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรในตัวแบบที่ใช้ในการศึกษาเพื่อป้องกันการเกิด Multicollinearity คือ การมีสหสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระซึ่งการที่ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่สูงมาก อาจส่งผลให้สมการตัวแบบที่ใช้ในการพยากรณ์ตัวแปรตามมีความคลาดเคลื่อน ดังนั้นจึงต้องตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระเพื่อให้แน่ใจว่าตัวแปรอิสระสามารถคงอยู่ในสมการตัวแบบได้โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจกับความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ผู้วิจัยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยมีสูตร ดังนี้ (ภัทราพร เกษสังข์, 2549, หน้า 168)

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{\left(N\sum x^2 - \left(\sum x\right)^2\right)\left(N\sum y^2 - \left(\sum y\right)^2\right)}}$$

เมื่อ r_{xy} แทน ค่าสมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

N แทน จำนวนข้อมูลของชุดที่ 1 หรือ 2

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนชุดที่ 1

$\sum y$ แทน ผลรวมของคะแนนชุดที่ 2

$\sum xy$ แทน ผลรวมของผลคูณของคะแนนแต่ละคู่ของชุดที่ 1 และ 2

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสองของคะแนนชุดที่ 1

$\sum y^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสองของคะแนนชุดที่ 2

$\left(\sum x\right)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนชุดที่ 1 ยกกำลังสอง

$\left(\sum y\right)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนชุดที่ 2 ยกกำลังสอง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง –1.00 ถึง + 1.00 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม คือ ถ้า X เพิ่ม Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม

2. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่ม Y จะเพิ่ม แต่ถ้า X ลด Y จะลดด้วย

3. ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก

4. ค่า r เข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามมีความสัมพันธ์กันมาก

5. ถ้า r เท่ากับ 0 แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กัน

6. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์จะพิจารณาจากค่า Sig. (2-tailed) หากค่า Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์กัน ในทางตรงกันข้าม หากค่า Sig. (2-tailed) มีค่ามากกว่ากว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรสองตัวไม่มีความสัมพันธ์กัน หลังจากนั้นจึงจะทำการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยจะพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ตามเกณฑ์ต่อไปนี้ (อโนทัย ตรีวานิช, 2552)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.91 – 1.00 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.71 – 0.90 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.31 – 0.70 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.01 – 0.30 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0 แสดงว่ามีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง

2.2 การศึกษา 1) อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร 2) อิทธิพลของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสองตัวแปร ตัวแปรหนึ่งเรียกว่าตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ (Independent variable) แทนด้วย X อีกตัวแปรหนึ่งเรียกว่าตัวแปรตาม (Dependent variable) แทนด้วย Y เป็นการดูความสัมพันธ์ว่าถ้า ตัวแปรอิสระเปลี่ยนไปแล้วตัวแปรตามเปลี่ยนไปด้วยหรือไม่ ซึ่งสองตัวแปรนั้นจะต้องเป็นตัวแปรเชิงปริมาณ การวิเคราะห์การถดถอยสามารถเขียนรูปแบบความสัมพันธ์ของสองตัวแปรได้ในรูปของสมการการถดถอย ซึ่งสามารถพยากรณ์ค่าได้ในอนาคต หรือสามารถดูแนวโน้มของตัวแปรตามได้เมื่อเราทราบค่าตัวแปรอิสระ (กัลยา วานิชยบัญชา, 2557)

การวิเคราะห์การถดถอยเมื่อมีตัวแปรอิสระหนึ่งตัวแปรและตัวแปรตามหนึ่งตัวแปร แต่ถ้าหากตัวแปรตามหนึ่งตัวแปรกับตัวแปรอิสระมากกว่าหนึ่งตัวแปร จะเรียกว่าการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย เขียนความสมการแสดงความสัมพันธ์ได้ดังนี้

$$Y_i = \beta_0 + \beta X_i + \varepsilon_i$$

เมื่อ β_0 แทนระยะตัดแกน y (y–intercept)

β แทนความชันของเส้นถดถอย (slope)

$$\hat{Y}_i = \hat{\beta}_0 + \hat{\beta} X_i$$

หรือจะได้ว่า

$$\hat{Y}_i = b_0 + bX_i$$

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ผู้วิจัยได้อันดับการวิเคราะห์ข้อมูล ไว้ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\overline{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
R	แทน	ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ
R^2_{adj}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ปรับแล้ว
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานของตัวพยากรณ์
SQ	แทน	ผลรวมของคุณภาพการให้บริการ
SQ_1	แทน	ความเป็นรูปธรรมของการบริการ
SQ_2	แทน	ความน่าเชื่อถือ
SQ_3	แทน	การตอบสนองผู้รับบริการ
SQ_4	แทน	การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

SQ_5	แทน	การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ
ST	แทน	ผลรวมของความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ST_1	แทน	การให้บริการอย่างเสมอภาค
ST_2	แทน	การให้บริการอย่างทันเวลา
ST_3	แทน	การให้บริการอย่างเพียงพอ
ST_4	แทน	การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
ST_5	แทน	การให้บริการอย่างก้าวหน้า
TR	แทน	ผลรวมของความเชื่อถือไว้วางใจ
TR_1	แทน	การติดต่อสื่อสาร
TR_2	แทน	การดูแลเอาใจใส่
TR_3	แทน	การให้ข้อผูกพัน
TR_4	แทน	การทำให้เกิดความสบาย
TR_5	แทน	การแก้ไขสถานการณ์ขัดแย้ง
P-Value	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติ/ค่าความน่าจะเป็น
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
***	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับขั้นตอน แยกออกเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานวิเคราะห์ระดับความเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย

และการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สำหรับรายละเอียดในแต่ละตอน มีดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนผู้มาติดต่อขอใช้บริการสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ในวันที่ 16 พฤศจิกายน – 15 ธันวาคม พ.ศ. 2564 อันประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไป

(n=330)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
– ชาย	118	35.76
– หญิง	212	64.24
2. อายุ		
– ไม่เกิน 30 ปี	33	10.00
– 31 – 45 ปี	162	49.09
– 46 – 60 ปี	118	35.76
– มากกว่า 60 ปี	17	5.15
3. ระดับการศึกษา		
– ประถมศึกษา	109	33.03
– มัธยมศึกษา/ปวช.	138	41.82
– อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.	25	7.58
– ปริญญาตรีขึ้นไป	58	17.58

ตาราง 2 (ต่อ)

(n=330)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนคน	ร้อยละ
4. อาชีพ		
– เกษตรกร	164	49.70
– ค้าขาย/ หาบแร่/แผงลอย	75	22.73
– ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการขนาดใหญ่	26	7.88
– รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ	38	11.52
– รับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	22	6.67
– อาชีพอื่น ๆ	5	1.52
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
– ไม่เกิน 10,000 บาท	162	49.09
– 10,001 – 20,000 บาท	99	30.00
– 20,001 – 30,000 บาท	50	15.15
– ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป	19	5.76
รวม	330	100.00

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนผู้มาติดต่อขอใช้บริการสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ในวันที่ 16 พฤศจิกายน – 15 ธันวาคม พ.ศ. 2564 จำนวน 330 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 64.24 เพศชาย จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 35.76

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า มีอายุระหว่าง 31 – 45 ปี มากที่สุด จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 49.09 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 46 – 60 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 35.76 อายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.15

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มากที่สุด จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 41.82 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา จำนวน

109 คน คิดเป็นร้อยละ 33.03 ระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 17.58 และระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.58

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า ประกอบอาชีพเกษตรกร มากที่สุด จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 49.70 รองลงมาคือ ค้าขาย/หาบแร่/แผงลอย จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 22.73 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 11.52 ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.88 รับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 และประกอบอาชีพอื่น ๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.52

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 49.09 มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 มีรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 15.15 และมีรายได้ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.76

สรุป ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนผู้มาติดต่อขอใช้บริการสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ในวันที่ 16 พฤศจิกายน – 15 ธันวาคม พ.ศ. 2564 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.24 มีอายุระหว่าง 31 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.09 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 41.82 ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 49.70 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 49.09

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร รายละเอียดดังตาราง 3 – 8

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร โดยรวมและรายด้าน

(n=330)

ด้านที่	คุณภาพการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.24	0.44	มาก
2	ความน่าเชื่อถือ	4.32	0.45	มาก
3	การตอบสนองผู้รับบริการ	3.94	0.49	มาก
4	การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	4.24	0.48	มาก
5	การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	3.95	0.49	มาก
รวม		4.13	0.31	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.13) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ($\overline{X}$ =4.32) รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\overline{X}$ =4.24) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\overline{X}$ =4.24) ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ($\overline{X}$ =3.95) และด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ($\overline{X}$ =3.94) ตามลำดับ

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ รายข้อ

(n=330)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างรวดเร็ว	4.09	0.68	มาก
2	อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการบริการมีความเหมาะสม	4.18	0.60	มาก
3	สิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ มีอย่างพร้อมเพรียง	4.31	0.60	มาก
4	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพสะอาด เรียบร้อย	4.27	0.68	มาก
5	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ	4.34	0.64	มาก
รวม		4.24	0.44	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.24) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ ($\overline{X}$ =4.34) รองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ มีอย่างพร้อมเพรียง ($\overline{X}$ =4.31) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างรวดเร็ว ($\overline{X}$ =4.09)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ด้านความน่าเชื่อถือ รายข้อ

(n=330)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	4.41	0.62	มาก
2	เจ้าหน้าที่มีความจริงใจและตั้งใจในการแก้ไขปัญหาให้ผู้มารับบริการ	4.33	0.69	มาก
3	การให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม	4.38	0.64	มาก
4	เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่กับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.29	0.65	มาก
5	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี	4.20	0.73	มาก
รวม		4.32	0.45	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ด้านความน่าเชื่อถือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.32) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ ($\overline{X}$ =4.41) รองลงมาคือ การให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม ($\overline{X}$ =4.38) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี ($\overline{X}$ =4.20)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ รายข้อ

(n=330)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1	เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการ	3.99	0.75	มาก
2	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันท่วงที	3.63	0.91	มาก
3	หากท่านต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ เจ้าหน้าที่จะตอบสนองได้ทันที	3.91	0.83	มาก
4	เจ้าหน้าที่เต็มใจและกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ผู้มารับบริการ	4.04	0.82	มาก
5	เจ้าหน้าที่แจ้งให้ผู้มารับบริการทราบอย่างชัดเจนว่าจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด	4.05	0.79	มาก
6	การบริการของของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี เป็นไปด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	4.04	0.81	มาก
รวม		3.94	0.49	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.94) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่แจ้งให้ผู้มารับบริการทราบอย่างชัดเจนว่าจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด ($\overline{X}$ =4.05) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่เต็มใจและกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ผู้มารับบริการ ($\overline{X}$ =4.04) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันท่วงที ($\overline{X}$ =3.63)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ รายข้อ

(n=330)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญเหมาะสมกับงานของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี	4.18	0.78	มาก
2	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกเก็บเงิน ไม่รับสินบน	4.21	0.65	มาก
3	เจ้าหน้าที่ไม่เปิดเผยข้อมูลผู้มารับบริการรายหนึ่งรายใดให้ผู้มารับบริการรายอื่นทราบ	4.22	0.66	มาก
4	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี อย่างถูกต้องชัดเจน	4.32	0.65	มาก
5	เจ้าหน้าที่เป็นผู้ที่มีความรู้ที่สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง	4.31	0.65	มาก
	รวม	4.24	0.48	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.24) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี อย่างถูกต้องชัดเจน ($\overline{X}$ =4.32) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่เป็นผู้ที่มีความรู้ที่สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง ($\overline{X}$ =4.31) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญเหมาะสมกับงานของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและ

ช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี ($\overline{X}$ =4.18)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ รายข้อ

(n=330)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1	เจ้าหน้าที่ให้เกียรติผู้มารับบริการเห็นว่าผู้มารับบริการคือคนสำคัญ	4.12	0.82	มาก
2	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลผู้มารับบริการเป็นอย่างดีเท่าเทียมกัน	3.90	0.74	มาก
3	เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	3.82	0.74	มาก
4	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาแนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ	3.93	0.80	มาก
5	เจ้าหน้าที่ถือว่าผลประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด	3.96	0.77	มาก
รวม		3.95	0.49	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.95) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้เกียรติผู้มารับบริการเห็นว่าผู้มารับบริการคือคนสำคัญ ($\overline{X}$ =4.12) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ถือว่าผลประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด ($\overline{X}$ =3.96) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย ($\overline{X}$ =3.82)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร รายละเอียดดังตาราง 9 – 14

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร โดยรวมและรายด้าน

(n=330)

ด้านที่	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1	การให้บริการอย่างเสมอภาค	4.17	0.47	มาก
2	การให้บริการอย่างทันเวลา	3.89	0.66	มาก
3	การให้บริการอย่างเพียงพอ	4.06	0.56	มาก
4	การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.90	0.58	มาก
5	การให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.30	0.50	มาก
รวม		4.06	0.32	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.06) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\overline{X}$ =4.30) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\overline{X}$ =4.17) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\overline{X}$ =4.06) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\overline{X}$ =3.90) และด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\overline{X}$ =3.89) ตามลำดับ

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รายข้อ

(n=330)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการให้บริการ	4.08	0.69	มาก
2	เจ้าหน้าที่มีการบริการด้วยความเป็นกันเอง	4.17	0.60	มาก
3	เจ้าหน้าที่มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	4.25	0.68	มาก
4	เจ้าหน้าที่มีการให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.18	0.73	มาก
รวม		4.17	0.47	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.17) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง ($\overline{X}$ =4.25) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ ($\overline{X}$ =4.18) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.08) ตามลำดับ

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา รายข้อ

(n=330)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1	หน่วยงานมีการเปิด – ปิด บริการตรงเวลา	3.99	0.75	มาก
2	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.63	0.91	มาก
3	ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมกับระยะเวลาที่กำหนด	3.91	0.83	มาก
4	ระยะเวลาการให้บริการมีเหมาะสมกับงาน	4.04	0.82	มาก
	รวม	3.89	0.66	มาก

จากตาราง 11 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.89) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ระยะเวลาการให้บริการมีเหมาะสมกับงาน ($\overline{X}$ =4.04) รองลงมาคือ หน่วยงานมีการเปิด – ปิด บริการตรงเวลา ($\overline{X}$ =3.99) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\overline{X}$ =3.63) ตามลำดับ

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รายข้อ

(n=330)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1	อาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม	4.05	0.79	มาก
2	มีองทางสำหรับคนชราและผู้พิการอย่างเพียงพอ	4.04	0.81	มาก
3	บรรยากาศและแสงสว่างมีความเหมาะสม	4.03	0.81	มาก
4	สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ ต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำประชาชน เป็นต้น	4.12	0.82	มาก
รวม		4.06	0.56	มาก

จากตาราง 12 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.06) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำประชาชน เป็นต้น ($\overline{X}$ =4.12) รองลงมาคือ อาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม ($\overline{X}$ =4.05) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ บรรยากาศและแสงสว่างมีความเหมาะสม ($\overline{X}$ =4.03) ตามลำดับ

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รายข้อ

(n=330)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน	3.90	0.74	มาก
2	การประชาสัมพันธ์และให้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน	3.82	0.74	มาก
3	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	3.93	0.80	มาก
4	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ	3.96	0.77	มาก
รวม		3.90	0.58	มาก

จากตาราง 13 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.90) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ ($\overline{X}$ =3.96) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ($\overline{X}$ =3.93) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์และให้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน ($\overline{X}$ =3.82) ตามลำดับ

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า รายข้อ

(n=330)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1	มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.15	0.70	มาก
2	มีการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้แสดงความคิดเห็น หรือ แบบประเมินการบริการ	4.27	0.63	มาก
3	มีการรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้มารับบริการ	4.41	0.60	มาก
4	มีการเปิดช่องทางการให้บริการ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย	4.37	0.68	มาก
รวม		4.30	0.50	มาก

จากตาราง 14 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.30) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ มีการรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้มารับบริการ ($\overline{X}$ =4.41) รองลงมาคือ มีการเปิดช่องทางการให้บริการ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย ($\overline{X}$ =4.37) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัย ในการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.15) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร

ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร แสดงรายละเอียดดังตาราง 15 – 20

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร โดยรวมรายด้าน

(n=330)

ด้านที่	ความเชื่อถือไว้วางใจ	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1	การติดต่อสื่อสาร	4.33	0.44	มาก
2	การดูแลเอาใจใส่	4.25	0.45	มาก
3	การให้ข้อผูกพัน	3.84	0.71	มาก
4	การทำให้เกิดความสบาย	3.91	0.59	มาก
5	การแก้ไขสถานการณ์ขัดแย้ง	3.88	0.69	มาก
รวม		4.08	0.39	มาก

จากตาราง 15 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.08) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการติดต่อสื่อสาร ($\overline{X}$ =4.33) รองลงมาคือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ($\overline{X}$ =4.25) ด้านการทำให้เกิดความสบาย ($\overline{X}$ =3.91) ด้านการแก้ไขสถานการณ์ขัดแย้ง ($\overline{X}$ =3.88) และด้านการให้ข้อผูกพัน ($\overline{X}$ =3.84) ตามลำดับ

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ด้านการติดต่อสื่อสาร รายข้อ

(n=330)

ด้านที่	ข้อคำถาม	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1	เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารกับประชาชนที่ทำให้ประชาชนอบอุ่นใจได้	4.40	0.64	มาก
2	เจ้าหน้าที่แสดงความเปิดเผยจริงใจกับประชาชน	4.33	0.69	มาก
3	เจ้าหน้าที่พร้อมให้ความช่วยเหลือประชาชน	4.42	0.65	มาก
4	เจ้าหน้าที่สร้างความรู้สึกให้ประชนชนอยากใช้บริการ	4.32	0.66	มาก
5	เจ้าหน้าที่แสดงความเต็มใจในการให้บริการแก่ประชาชน	4.19	0.73	มาก
รวม		4.33	0.44	มาก

จากตาราง 16 พบว่า ความเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ด้านการติดต่อสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.33) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่พร้อมให้ความช่วยเหลือประชาชน ($\overline{X}$ =4.42) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารกับประชาชนที่ทำให้ประชาชนอบอุ่นใจได้ ($\overline{X}$ =4.40) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่แสดงความเต็มใจในการให้บริการแก่ประชาชน ($\overline{X}$ =4.19) ตามลำดับ

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ด้านการดูแลเอาใจใส่ รายข้อ

(n=330)

ด้านที่	ข้อคำถาม	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1	เจ้าหน้าที่มีความเอื้ออาทรแก่ประชาชน	4.18	0.81	มาก
2	เจ้าหน้าที่สร้างความอบอุ่นแก่ประชาชน	4.26	0.64	มาก
3	เจ้าหน้าที่มีความรู้สึกปกป้อง ซึ่งจะทำให้ประชาชนรู้สึกดี	4.28	0.64	มาก
4	เจ้าหน้าที่มีการดูแลเอาใจใส่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน	4.29	0.71	มาก
รวม		4.25	0.45	มาก

จากตาราง 17 พบว่า ความเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.25) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีการดูแลเอาใจใส่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน ($\overline{X}$ =4.29) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้สึกปกป้อง ซึ่งจะทำให้ประชาชนรู้สึกดี ($\overline{X}$ =4.28) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความเอื้ออาทรแก่ประชาชน ($\overline{X}$ =4.18) ตามลำดับ

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ด้านการให้ข้อผูกพัน รายข้อ

(n=330)

ด้านที่	ข้อคำถาม	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1	หน่วยงานยอมเสียผลประโยชน์เพื่อประชาชน	3.98	0.79	มาก
2	หน่วยงานทำทุกอย่างเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน	3.62	0.93	มาก
3	หน่วยงานมีการเสียประโยชน์เพียงบางส่วนเพื่อให้ได้รับความไว้วางใจที่เนิ่นนานกับประชาชน	3.92	0.86	มาก
รวม		3.84	0.71	มาก

จากตาราง 18 พบว่า ความเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ด้านการให้ข้อผูกพัน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.84) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หน่วยงานยอมเสียผลประโยชน์เพื่อประชาชน ($\overline{X}$ =3.98) รองลงมา คือ หน่วยงานมีการเสียประโยชน์เพียงบางส่วน เพื่อให้ได้รับความไว้วางใจที่เนิ่นนานกับประชาชน ($\overline{X}$ =3.92) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หน่วยงานทำทุกอย่างเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน ($\overline{X}$ =4.62) ตามลำดับ

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ด้านการทำให้เกิดความสบาย รายข้อ

(n=330)

ด้านที่	ข้อคำถาม	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1	หน่วยงานมีความเอาใจใส่ประชาชนทำให้ประชาชนรู้สึกถึงความสะดวกสบาย	3.91	0.75	มาก
2	ประชาชนจะรู้สึกยินดี อบอุ่น ที่ได้รับบริการ	3.82	0.77	มาก
3	ประชาชนจะรู้สึก มั่นใจ มั่นคงที่ได้รับบริการ	3.94	0.81	มาก
4	ประชาชนได้รับความสะดวกสบายจากการบริการของหน่วยงาน	3.97	0.77	มาก
รวม		3.91	0.59	มาก

จากตาราง 19 พบว่า ความเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ด้านการทำให้เกิดความสบาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.91) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ประชาชนได้รับความสะดวกสบายจากการบริการของหน่วยงาน ($\overline{X}$ =3.97) รองลงมาคือ ประชาชนจะรู้สึก มั่นใจ มั่นคงที่ได้รับบริการ ($\overline{X}$ =3.94) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ประชาชนจะรู้สึกยินดี อบอุ่น ที่ได้รับบริการ ($\overline{X}$ =3.82) ตามลำดับ

ตาราง 20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ด้านการแก้ไขสถานการณ์ขัดแย้ง รายข้อ

(n=330)

ด้านที่	ข้อคำถาม	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1	หน่วยงานจะแสดงความรับผิดชอบถ้าประชาชนพบสิ่งใดที่สงสัยในการให้บริการ	3.65	0.89	มาก
2	หน่วยงานจะแสดงความรับผิดชอบถ้าประชาชนพบสิ่งใดไม่ชอบใจในการให้บริการ	3.94	0.81	มาก
3	หน่วยงานจะแสดงความรับผิดชอบถ้าประชาชนพบสิ่งใดที่ประชาชนคิดว่าจะเสียเปรียบจากการให้บริการ	4.06	0.80	มาก
รวม		3.88	0.69	มาก

จากตาราง 20 พบว่า ความเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ด้านการแก้ไขสถานการณ์ขัดแย้ง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.88) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หน่วยงานจะแสดงความรับผิดชอบถ้าประชาชนพบสิ่งใดที่ประชาชนคิดว่าจะเสียเปรียบจากการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.06) รองลงมาคือ หน่วยงานจะแสดงความรับผิดชอบถ้าประชาชนพบสิ่งใดไม่ชอบใจในการให้บริการ ($\overline{X}$ =3.94) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หน่วยงานจะแสดงความรับผิดชอบถ้าประชาชนพบสิ่งใดที่สงสัยในการให้บริการ ($\overline{X}$ =3.65) ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย จำนวน 2 สมมติฐาน ประกอบด้วย 1) คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร และ 2) คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร รายละเอียดดังตาราง 21 – 23

ในเบื้องต้นจะทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรในตัวแบบที่ใช้ในการศึกษา เพื่อป้องกันการเกิด Multicollinearity คือ การมีสหสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระ ซึ่งการที่ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่สูงมาก อาจส่งผลให้สมการตัวแบบที่ใช้ในการพยากรณ์ตัวแปรตามมีความคลาดเคลื่อน ดังนั้น จึงต้องตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระเพื่อให้แน่ใจว่า ตัวแปรอิสระสามารถคงอยู่ในสมการตัวแบบได้ โดยกำหนด ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์จะพิจารณาจากค่า Sig. (2-tailed) หากค่า Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์กัน ในทางตรงกันข้าม หากค่า Sig. (2-tailed) มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรสองตัวไม่มีความสัมพันธ์กัน หลังจากนั้นจึงจะทำการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยจะพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ตามเกณฑ์ต่อไปนี้ (อโนทัย ตรีวานิช, 2552, หน้า 56)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.91 – 1.00 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.71 – 0.90 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.31 – 0.70 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.01 – 0.30 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0 แสดงว่ามีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการกับความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร รายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการกับความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร

ตัวแปร	SQ_1	SQ_2	SQ_3	SQ_4	SQ_5	SQ	ST_1	ST_2	ST_3	ST_4	ST_5	ST	TR_1	TR_2	TR_3	TR_4	TR_5	TR
Mean	4.24	4.32	3.94	4.24	3.95	4.13	4.17	3.89	4.06	3.90	4.30	4.06	4.33	4.25	3.84	3.91	3.88	4.08
S.D.	0.44	0.45	0.49	0.48	0.49	0.31	0.47	0.66	0.46	0.58	0.50	0.32	0.44	0.45	0.71	0.59	0.69	0.39
SQ_1	1	.327**	.192**	.096	.132*	.504**	.603**	.190**	.014**	.177**	.182**	.443**	.303**	.084	.202**	.158**	.212**	.275**
SQ_2		1	.194**	.363**	.305**	.641**	.569**	.261**	.058**	.294**	.051	.380**	.664**	.351**	.196**	.271**	.202**	.566**
SQ_3			1	.413**	.427**	.628**	.232**	.675**	.438**	.463**	.157**	.606**	.169**	.429**	.665**	.456**	.611**	.635**
SQ_4				1	.349**	.684**	.295**	.317**	.291**	.353**	.068	.472**	.351**	.647**	.230**	.361**	.229**	.547**
SQ_5					1	.689**	.203**	.520**	.045**	.643**	.109*	.671**	.295**	.327**	.444**	.684**	.442**	.691**
SQ						1	.614**	.601**	.249**	.695**	.176**	.670**	.609**	.631**	.596**	.666**	.617**	.678**
ST_1							1	.259**	.019**	.236**	.181**	.539**	.558**	.244**	.195**	.239**	.256**	.424**
ST_2								1	.006**	.543**	.114*	.626**	.234**	.317**	.688**	.528**	.631**	.618**
ST_3									1	.044	.174**	.383**	.062**	.325**	.015**	.030**	.017**	.041**
ST_4										1	.075	.669**	.287**	.332**	.457**	.639**	.467**	.617**
ST_5											1	.505**	.019**	.078**	.135**	.025**	.143**	.110*
ST												1	.351**	.464**	.632**	.630**	.673**	.677**
TR_1													1	.351**	.210**	.295**	.214**	.591**
TR_2														1	.237**	.358**	.256**	.592**
TR_3															1	.501**	.680**	.602**
TR_4																1	.466**	.657**
TR_5																	1	.695**
TR																		1

จากตาราง 21 พบว่า คุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม (SQ) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวม (ST) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก (r=.678) ส่วนคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม (SQ) มีความสัมพันธ์กับความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวม (TR) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก (r=.677)

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ กับความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวม พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (SQ_1) มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และมีความสัมพันธ์ทางบวก (r=.275)

2. ความน่าเชื่อถือ (SQ_2) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก (r=.566)

3. การตอบสนองผู้รับบริการ (SQ_3) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก (r=.635)

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (SQ_4) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก (r=.547)

5. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (SQ_5) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก (r=.691)

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวม พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (ST_1) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก (r=.424)

2. ความน่าเชื่อถือ (ST_2) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก (r=.618)

3. การตอบสนองผู้รับบริการ (ST_3) มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และมีความสัมพันธ์ทางบวก (r=.041)

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (ST_4) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก (r=.617)

5. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (ST_5) มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และมีความสัมพันธ์ทางบวก (r=.110)

จากข้อมูลดังกล่าว พบว่า คุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม (SQ) มีความสัมพันธ์กับความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวม (TR) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก (r=.678) ส่วนความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยภาพรวม (ST) มีความสัมพันธ์กับความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวม (TR) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก (r=.677) ซึ่งตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่อยู่ในเกณฑ์ข้อจำกัดหรือต่ำกว่า 0.80 (Stevens, 2002, p. 189) ไม่ทำให้เกิดปัญหาภาวะพหุสัมพันธ์ร่วม (Multicollinearity) ซึ่งไม่ส่งผลกระทบรุนแรงในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ และไม่ส่งผลให้สมการตัวแบบที่ใช้ในการพยากรณ์ตัวแปร ขณะเดียวกันตัวแปรอิสระไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ เนื่องจากค่า VIF (Variance inflation factor) ไม่เกิน 10 และค่า Tolerance เข้าใกล้ 1

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร แสดงรายละเอียดดังตาราง 22

ตาราง 22 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร

ตัวแปรพยากรณ์	B	Std.error	(β)	t	P-value	Collinearity	
						Tolerance	VIF
(Constant)	.208	.123		1.688	.092		
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (SQ_1)	.020	.022	.023	.942	.347	.751	1.162
ความน่าเชื่อถือ (SQ_2)	.281	.023	.320	12.403	.000*	.722	1.3456
การตอบสนองผู้รับบริการ (SQ_3)	.379	.021	.474	18.010	.000*	.715	1.3456
การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (SQ_4)	.091	.022	.111	4.217	.000*	.712	1.386
การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (SQ_5)	.280	.021	.349	13.540	.000*	.745	1.304
R=915, $R^{2=}$.838, R^2_{adj}=.835, F=334.933, Sig.=.000**							

จากตาราง 22 การวิเคราะห์การถดถอยพหุเพื่อพยากรณ์อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร พบว่า ตัวแปรคุณภาพการให้บริการสามารถร่วมกันพยากรณ์ระดับความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ได้ร้อยละ 83.50 (R^2_{adj}=.835) เมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อยของตัวแปรคุณภาพการให้บริการ พบว่า ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .474 ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .349 ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .320 และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .111 ยกเว้นด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ขณะเดียวกันตัวแปรอิสระไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ เนื่องจากค่า VIF (Variance inflation factor) ไม่เกิน 10 และค่า Tolerance เข้าใกล้ 1 ดังนั้น จึงนำมาเขียนเป็นสมการถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังต่อไปนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = .208+.020(SQ_1)+.281*(SQ_2)+.379*(SQ_3)+.091*(SQ_4)+.280*(SQ_5)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z_Y = .023(SQ_1)+.320*(SQ_2)+.474*(SQ_3)+.111*(SQ_4)+.349*(SQ_5)$$

ส่วนคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการไม่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร แสดงรายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร

ตัวแปรพยากรณ์	B	Std.error	(β)	t	P-value	Collinearity	
						Tolerance	VIF
(Constant)	.999	.132		7.581	.000*		
การให้บริการอย่างเสมอภาค (ST_1)	.166	.021	.197	7.755	.000*	.756	1.179
การให้บริการอย่างทันเวลา (ST_2)	.341	.017	.574	19.771	.000*	.729	1.361
การให้บริการอย่างเพียงพอ (ST_3)	.049	.017	.069	2.831	.005*	.725	1.374
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (ST_4)	.248	.020	.364	12.640	.000*	.714	1.392
การให้บริการอย่างก้าวหน้า (ST_5)	.024	.020	.031	1.242	.215	.762	1.304
R=902, $R^{2=}$.813, R^2_{adj}=.810, F=282.349, Sig.=.000**							

จากตาราง 23 การวิเคราะห์การถดถอยพหุเพื่อพยากรณ์อิทธิพลของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร พบว่า ตัวแปรความพึงพอใจของผู้รับบริการสามารถร่วมกันพยากรณ์ระดับความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ได้ร้อยละ 81.00 (R^2_{adj}=.810) เมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อยของตัวแปรความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า การให้บริการอย่างทันเวลา (ST_2) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .574 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (ST_4) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .364 การให้บริการอย่างเสมอภาค (ST_1) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .197 และการให้บริการอย่างเพียงพอ (ST_3) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .069 ยกเว้นการให้บริการอย่างก้าวหน้า (ST_5) ขณะเดียวกันตัวแปรอิสระไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์

ระหว่างตัวแปรอิสระ เนื่องจากค่า VIF (Variance inflation factor) ไม่เกิน 10 และค่า Tolerance เข้าใกล้ 1 ดังนั้น จึงนำมาเขียนเป็นสมการถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังต่อไปนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = .999+.166*(ST_1)+.341*(ST_2)+.049*(ST_3)+.248*(ST_4)+.024(ST_5)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z_Y = .197*(ST_1)+.574*(ST_2)+.069*(ST_3)+.364*(ST_4)+.031(ST_5)$$

ส่วนความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (ST_5) ไม่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร

ทั้งนี้ จากผลการวิจัยสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัยรายละเอียดดังตาราง 24

ตาราง 24 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (SQ_1) มีอิทธิพลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร	ปฏิเสธ
คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ (SQ_2) มีอิทธิพลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร	ยอมรับ
คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองผู้รับบริการ (SQ_3) มีอิทธิพลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร	ยอมรับ
คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (SQ_4) มีอิทธิพลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร	ยอมรับ
คุณภาพการให้บริการด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (SQ_5) มีอิทธิพลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร	ยอมรับ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (ST_1) มีอิทธิพลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร	ยอมรับ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการให้บริการอย่างทันเวลา (ST_2) มีอิทธิพลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร	ยอมรับ

ตาราง 24 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (ST_3) มีอิทธิพลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร	ยอมรับ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (ST_4) มีอิทธิพลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร	ยอมรับ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (ST_5) มีอิทธิพลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร	ปฏิเสธ

จากตาราง 24 พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีอิทธิพลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร จึงยอมรับสมมติฐาน

ส่วนคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ไม่มีอิทธิพลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร จึงปฏิเสธสมมติฐาน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีอิทธิพลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร จึงยอมรับสมมติฐาน

ส่วนความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ไม่มีอิทธิพลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร จึงปฏิเสธสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ได้ผลสรุป ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

1. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชาชนผู้มาติดต่อขอใช้บริการสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ในวันที่ 16 พฤศจิกายน – 15 ธันวาคม พ.ศ. 2564 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.24 มีอายุระหว่าง 31 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.09 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 41.82 ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 49.70 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 49.09

2. ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหารโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.13) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ความน่าเชื่อถือ ($\overline{X}$ =4.32) รองลงมาคือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\overline{X}$ =4.24) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\overline{X}$ =4.24) การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ($\overline{X}$ =3.95) และการตอบสนองผู้รับบริการ ($\overline{X}$ =3.94) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.06) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\overline{X}$ =4.30) รองลงมาคือ การให้บริการอย่างเสมอภาค

($\overline{X}$ =4.17) การให้บริการอย่างเพียงพอ ($\overline{X}$ =4.06) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\overline{X}$ =3.90) และการให้บริการอย่างทันเวลา ($\overline{X}$ =3.89) ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.08) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การติดต่อสื่อสาร ($\overline{X}$ =4.33) รองลงมาคือ การดูแลเอาใจใส่ ($\overline{X}$ =4.25) การทำให้เกิดความสบาย ($\overline{X}$ =3.91) การแก้ไขสถานการณ์ขัดแย้ง ($\overline{X}$ =3.88) และการให้ข้อผูกพัน ($\overline{X}$ =3.84) ตามลำดับ

5. ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุเพื่อพยากรณ์อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร พบว่า ตัวแปรคุณภาพการให้บริการสามารถร่วมกันพยากรณ์ระดับความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ได้ร้อยละ 83.50 (Adjusted R^2 =.835) เมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อยของตัวแปรคุณภาพการให้บริการ พบว่า ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .474 ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .349 ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .320 และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .111 ยกเว้นด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

5. ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุเพื่อพยากรณ์อิทธิพลของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร พบว่า ตัวแปรความพึงพอใจของผู้รับบริการสามารถร่วมกันพยากรณ์ระดับความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ได้ร้อยละ 81.00 (Adjusted R^2=.810) เมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อยของตัวแปรความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า การให้บริการอย่างทันเวลา (SAT_2) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .574 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (SAT_4) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .364 การให้บริการอย่างเสมอภาค (SAT_1) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .197 และการให้บริการอย่างเพียงพอ (SAT_3) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .069 ยกเว้นการให้บริการอย่างก้าวหน้า (SAT_5)

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยจากการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหารโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.13) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ความน่าเชื่อถือ ($\overline{X}$ =4.32) รองลงมาคือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\overline{X}$ =4.24) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\overline{X}$ =4.24) การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ($\overline{X}$ =3.95) และการตอบสนองผู้รับบริการ ($\overline{X}$ =3.94) ตามลำดับ โดยด้านความน่าเชื่อถือ ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ ($\overline{X}$ =4.41) รองลงมาคือ การให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม ($\overline{X}$ =4.38) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี ($\overline{X}$ =4.20) ส่วนด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่แจ้งให้ผู้มารับบริการทราบอย่างชัดเจนว่าจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด ($\overline{X}$ =4.05) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่เต็มใจและกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ผู้มารับบริการ ($\overline{X}$ =4.04) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันท่วงที ($\overline{X}$ =3.63)

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฏฐ์ปาลิกา กณิศาเตชสิทธิ์ (2559) ได้ทำการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภาพลักษณ์เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใสตาม บริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี จากการศึกษาวิจัย พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชญานิษฐ์ โสรส (2559) ได้ทำการวิจัย คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรี ที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ ไปรษณีย์ไทย : ไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรี พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลคุณภาพการให้บริการด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านการรับรู้บริการและข่าวสาร ณ ที่ทำการไปรษณีย์ภาพรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวัตถิ์ ไกรสกุล และจุฑาภรณ์ คงรักษ์กวิน (2559) ได้ทำการวิจัย คุณภาพการให้บริการความช่วยเหลือ

ทางกฎหมายของสำนักคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน จังหวัดนนทบุรี พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมากเป็นอันดับหนึ่ง และรองลงมาคือ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นและไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ และด้านกายภาพของการบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะ ลิขิตมณีชัย (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการ ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิกูล ดิสระ (2556) ได้ทำการวิจัย ความคิดเห็นของบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานจังหวัดระนอง ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรภาครัฐมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานจังหวัดระนอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการวิจัยจากการศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร พบว่า ตัวแปรคุณภาพการให้บริการสามารถร่วมกันพยากรณ์ระดับความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ได้ร้อยละ 83.50 (R^2_{adj}=.835) เมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อยของตัวแปรคุณภาพการให้บริการ พบว่า ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .474 ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .349 ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .320 และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .111

จากผลการวิจัย แสดงให้เห็นว่า เมื่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร มีคุณภาพการให้บริการที่ดีย่อมจะส่งผลให้ประชาชน ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ซึ่งความไว้เนื้อเชื่อใจ เป็นความรู้สึกของลูกค้าว่าจะได้รับบริการตามความ

คาดหวังและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสำเร็จ รวมถึงมีผลิตภัณฑ์และบริการที่น่าเชื่อถือตรงไปตรงมา จนทำให้รู้สึกถึงความปลอดภัยจากการใช้บริการ ซึ่ง Van de Ven (2008) ได้กล่าวว่า การสร้างความสัมพันธ์จากการให้บริการซึ่งอาจต้องสร้างความคุ้นเคยเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเพื่อให้เกิดความไว้เนื้อเชื่อใจ ความไว้วางใจ คือ พื้นฐานของความสัมพันธ์ทางการติดต่อสื่อสารในการให้บริการแก่ลูกค้า องค์กรจำเป็นต้องเรียนรู้ทฤษฎีความสัมพันธ์ใกล้ชิด ความคุ้นเคยเพื่อครองใจลูกค้าประกอบด้วย 5 C สามารถอธิบายได้ ดังนี้

1) การติดต่อสื่อสาร (Communication) การสื่อสารเพื่อให้เกิดความคุ้นเคย จนเกิดความรู้สึกและเกิดความไว้เนื้อเชื่อใจ พนักงานควรจะสื่อสารกับลูกค้าในลักษณะที่ทำให้ลูกค้าอบอุ่นใจได้พนักงานควรแสดงความเปิดเผย จริงใจและพร้อมให้ความช่วยเหลือลูกค้าเพื่อให้ทั้งสองฝ่ายเต็มใจแสดงความรู้สึกและความคิดร่วมกัน หรือสร้างความรู้สึกให้ลูกค้าอยากใช้บริการด้วยความแสดงความเต็มใจในการให้บริการ

2) การดูแลเอาใจใส่ (Caring and Giving) การเอาใจใส่ดูแลเพื่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกันที่จะส่งผลต่อความไว้เนื้อเชื่อใจ ความใส่ใจ และการให้ (Caring and Giving) เป็นคุณสมบัติของความสัมพันธ์ใกล้ชิดที่ประกอบด้วยความเอื้ออาทร ความอบอุ่นและความรู้สึกปกป้อง ซึ่งมีผลให้ลูกค้ารู้สึกดี กล่าวคือองค์กรอาจแสดงความรู้สึกเหล่านี้จากสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่เป็นที่สังเกต เช่น พนักงาน

3) การให้ข้อผูกพัน (Commitment) ในการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันการให้ข้อผูกมัด (Commitment) ที่เกี่ยวพันกับลูกค้า องค์กรควรจะยอมเสียผลประโยชน์เพื่อคงไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า เช่น บริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้บริการดาวน์โหลดเพลงพ่อหลวงของแผ่นดินเป็นรอสายโดยไม่คิดค่าบริการ เพื่อร่วมมือกับรัฐบาลในการเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวในวันเฉลิมพระชนม์พรรษา ในการนี้ชี้ให้เห็นว่า เป็นการเสียประโยชน์เพียงบางส่วน เพื่อให้ได้รับความไว้วางใจที่เนิ่นนาน

4) การทำให้เกิดความสบาย (Comfort) ในการทำให้เกิดความสะดวกสบายจากการใช้บริการ การให้ความสะดวกสบาย (Comfort) หรือความสอดคล้อง (Compatibility) ความเอาใจใส่ลูกค้าจะทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงความสะดวกสบาย กล่าวคือลูกค้าจะรู้สึกยินดีอบอุ่น มั่นใจ มั่นคงที่ได้รับบริการ ลูกค้าส่วนใหญ่ประเมินความสะดวกสบายจากการบริการที่ดีขององค์กร

5) เมื่อเกิดสถานการณ์ขัดแย้ง (Conflict) สามารถแก้ไขได้จนทำให้เกิดความไว้เนื้อเชื่อใจจากการใช้บริการ การแก้ไขสถานการณ์ขัดแย้ง (Conflict Resolution) และการไว้วางใจ (Trust) ถ้าองค์กรสามารถทำให้ลูกค้ารู้สึกว่า “ทำตัวตามสบายเสมือนอยู่บ้าน ” ได้คงดีกว่าการที่องค์กรต้องแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้งกับลูกค้า นั่นคือ องค์กรควรจะแสดงความรับผิดชอบด้วยการออกตัวไว้ก่อนว่า ถ้าลูกค้าพบสิ่งใดที่สงสัยหรือไม่ชอบใจในสินค้าและบริการที่ลูกค้าคิดว่าตอนจะเสียเปรียบขอให้ลูกค้ารีบถามเพื่อให้พนักงานได้รีบชี้แจงโดยเร็ว ก่อนที่ลูกค้าจะรู้สึกโกรธหรือไม่พึงพอใจในสินค้าและบริการ

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Anderson, Fornell, and Lehmann (1994) กล่าวว่า เมื่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเกิดความไว้เนื้อเชื่อใจว่าอีกฝ่ายจะปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จ และได้รับบริการที่มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ ก็จะส่งผลต่อความไว้เนื้อเชื่อใจ สอดคล้องกับแนวคิดของ Sureshchandar et al. (2002) กล่าวว่า ความไว้เนื้อเชื่อใจเป็นความคาดหวังของลูกค้าว่าผู้ให้บริการจะสามารถตอบสนองและทำตามสัญญาที่ให้ไว้ได้ ซึ่งมี 2 องค์ประกอบ คือ 1. การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพหรือน่าเชื่อถือ 2. ความรู้สึกดีในความไว้ใจจนก่อให้เกิดความไว้เนื้อเชื่อใจ สอดคล้องกับแนวคิดของ Chiu, Hsu, Lai & Chang (2012) นิยามว่า ความไว้เนื้อเชื่อใจคือ รากฐานที่สำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ รวมไปถึงการรักษาความสัมพันธ์ของผู้ให้บริการกับลูกค้า ผู้ใช้บริการเป็นปัจจัยหลักที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ สอดคล้องกับแนวคิดของ สกุลทิพย์ โยธินนรธรรม (2558) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ทางธุรกิจที่ยาวนานมาจากพื้นฐานการมีความไว้เนื้อซึ่งใจระหว่างกัน ซึ่งความไว้เนื้อเชื่อใจอาจเกิดจาก การได้รับบริการหรือสินค้ามีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีการให้บริการด้วยความซื่อตรง ตรงไปตรงมา และรู้สึกถึงความปลอดภัยจากการใช้บริการ จนทำให้เกิดทัศนคติเชิงบวกก็จะเกิดความไว้เนื้อเชื่อใจที่ส่งผลมาจากคุณภาพของการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุชลา ศรีสะอาด (2560) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลคุณค่าที่รับรู้ด้านความคุ้มค่า ภาพลักษณ์องค์การ และคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจ ความไว้เนื้อเชื่อใจ ความผูกพัน การบอกต่อและการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าที่ใช้บริการซื้อขายหุ้นกับบริษัท หลักทรัพย์คันทรี่ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจมีอิทธิพลทางบวกต่อความไว้เนื้อเชื่อใจของลูกค้าที่ใช้บริการซื้อขายหุ้นกับ บริษัท หลักทรัพย์คันทรี่ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) กล่าวคือ หากลูกค้า บริษัท หลักทรัพย์คันทรี่ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจ

ในคุณภาพการบริการที่เพิ่มมากขึ้นจะส่งผลให้ลูกค้า บริษัท หลักทรัพย์คันทรี่ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เกิดความไว้เนื้อเชื่อใจที่เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ไชยชนะ จันทรอารีย์, มาเรียม นะมิ และอัมพล ชูสนุก (2558) ได้ทำการวิจัย อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อความไว้เนื้อเชื่อใจ ความพึงพอใจ การบอกต่อและการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าโรงพยาบาลพระราม 2 ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการปัจจัยที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความไว้เนื้อเชื่อใจ ได้แก่ ความรวดเร็วในการตอบสนอง ความเชื่อถือและไว้วางใจ การรับประกัน และความเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

3. ผลการวิจัยจากการศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร พบว่า ตัวแปรความพึงพอใจของผู้รับบริการสามารถร่วมกันพยากรณ์ระดับความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ได้ร้อยละ 81.00 (Adjusted R^2=.810) เมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อยของตัวแปรความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า การให้บริการอย่างทันเวลา (SAT_2) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .574 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (SAT_4) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .364 การให้บริการอย่างเสมอภาค (SAT_1) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .197 และการให้บริการอย่างเพียงพอ (SAT_3) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .069

จากผลการวิจัย แสดงให้เห็นว่า เมื่อประชาชนผู้มาติดต่อขอใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ย่อมจะส่งผลให้ประชาชน ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ซึ่ง Millet (1954, p. 397 อ้างถึงใน ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์, 2545, หน้า 15) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน ภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับ การปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจก

บุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมี ลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ซึ่งความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชญานิษฐ์ โสรส (2559) ได้ทำการวิจัย คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรีที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ไปรษณีย์ไทย : ไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยเชิงปริมาณผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลคุณภาพการให้บริการด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านการรับรู้บริการและข่าวสาร ณ ที่ทำการไปรษณีย์ภาพรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่หนึ่งประเภทของการบริการที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน พบว่า ประเภทบริการ ทุกประเภทไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่แตกต่างกัน มีเพียงประเภทของตีพิมพ์ต่อภาพลักษณ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้การถดถอยพหุคูณแบบปกติ สมมติฐานการวิจัยข้อที่สองระหว่างคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ของผู้รับบริการมีเพียงการเอาใจใส่ที่ไม่มีอิทธิพล ข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า ส่วนที่ 1 ที่มาใช้บริการมากสุดคือ ไปรษณีย์ด่วนพิเศษมาใช้บริการครั้งละ 3 วันใน 1 สัปดาห์ส่วนที่ 2 พบว่า ไม่มีความคิดเห็นว่าต้องเปิดบริการ ใหม่เพิ่มสิ่งที่สัมผัสได้จากการมาใช้บริการไปรษณีย์ พบว่า มีระบบบริการที่ดี รวดเร็วสะดวกและปลอดภัย การเอาใจใส่รวมถึงบริการหลังการขายของพนักงาน พบว่า ภาพรวมบริการทั่วไปดีมาก

ข้อเสนอแนะ พบว่า ไม่มีความคิดเห็น ส่วนที่ 3 สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมภาพรวม การให้บริการเหมาะสมเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนที่เหมาะสม กล่าวคำทักทาย แต่งกายเป็นระเบียบเรียบร้อย พบว่า ไม่มีเกี่ยวกับ ข้อเสนอแนะในด้านความพึงพอใจใน การใช้บริการ พบว่า ลำดับที่ 1 ไม่มีความคิดเห็น ในการวิจัยครั้งนี้บรรลุวัตถุประสงค์ ของการวิจัย เพราะพบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการต้องการให้เพิ่มลิฟต์ขนของด้านหน้าและเพิ่ม ช่องบริการสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไชยชนะ จันทรอารีย์, มาเรียม นะมิ และอัมพล ชูสนุก (2558) ได้ทำการวิจัย อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อความไว้เนื้อเชื่อใจ ความพึงพอใจการบอกต่อและการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าโรงพยาบาลพระราม 2 ผลการวิจัย พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี ค่าสถิติ ไคสแควร์ เท่ากับ 877.200 ที่องศาอิสระ (df) เท่ากับ 847 ค่าความน่าจะเป็น (p-value) เท่ากับ 0.229 ไคสแควร์สัมพัทธ์ เท่ากับ 1.035 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.934 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (AGFI) เท่ากับ 0.912 ค่าดัชนี ความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ 1.00 ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของ ส่วนที่เหลือมาตรฐาน (SRMR) เท่ากับ 0.026 ค่าดัชนีค่าความคลาดเคลื่อนในการ ประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) เท่ากับ 0.110 นอกจากนี้ผลการวิจัยแสดงว่า คุณภาพ การให้บริการปัจจัยที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจ ได้แก่ ความรวดเร็วในการ ตอบสนอง ความเชื่อถือและไว้วางใจ ความเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล และความ พึงพอใจมีอิทธิพลทางบวกต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปารย์ทิพย์ ธนาภิคุปตานนท์ (2554) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการ บริการที่ได้รับกับความพึงพอใจ และความภักดีของคนไข้ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า คนไข้ที่เข้ารับบริการรับรู้ถึงคุณภาพการ ให้บริการที่ได้รับในด้านต่าง ๆ ในระดับดี มีความพึงพอใจ และความภักดีต่อสถานบริการ ทางการแพทย์ในระดับสูง และจากการทดสอบสมมุติฐานทางสถิติแสดงให้เห็นถึงระดับ ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการด้านต่าง ๆ มีผลต่อระดับความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะการวิจัย

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงนำไปสู่ข้อเสนอแนะการวิจัย ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ควรเสริมสร้างและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ โดยควรปลูกฝังและกำชับให้เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันท่วงทีและพร้อมที่จะให้การช่วยเหลือประชาชนได้ทันที หากประชาชนต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ โดยควรปลูกฝังและกำชับให้เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายต่อประชาชนผู้มารับบริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย และเอาใจใส่ดูแลผู้มารับบริการเป็นอย่างดีเท่าเทียมกัน

1.2 สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ควรเสริมสร้างและพัฒนาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา โดยควรปลูกฝังและกำชับให้เจ้าหน้าที่ให้บริการให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และกำหนดขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมกับระยะเวลาที่กำหนด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยควรทำการประชาสัมพันธ์และให้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน และกำชับให้เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน

1.3 สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ควรเสริมสร้างและพัฒนาความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ด้านการให้ข้อผูกพัน โดยหน่วยงานควรทำทุกอย่างเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน และด้านการแก้ไขสถานการณ์ขัดแย้ง โดยหน่วยงานควรแสดงความรับผิดชอบถ้าประชาชนพบสิ่งใดที่สงสัยในการให้บริการให้มากกว่านี้

1.4 สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เนื่องจากเป็นรูปแบบตัวแปรที่มีผลต่อความเชื่อถือ

ไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ตามลำดับ

1.5 สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เนื่องจากเป็นรูปแบบตัวแปรที่มีผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ตามลำดับ โดยการกำหนดเป็นนโยบายที่สำคัญของหน่วยงาน รวมทั้งปลูกฝังและกำชับให้เจ้าหน้าที่ให้เห็นความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาวิจัยเรื่องดังกล่าว โดยทำการเปรียบเทียบกับสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดอื่น ๆ ที่อยู่ใกล้เคียง เช่น จังหวัดสกลนคร จังหวัดนครพนม จังหวัดอำนาจเจริญ เพื่อที่จะได้ทราบอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีในจังหวัดอื่น ๆ

2.2 ควรมีการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนต่อการรับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร เพื่อทราบปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการให้บริการ

2.3 ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหารเช่น การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม และใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติขั้นสูง เช่น การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม ของตัวแปรศึกษา เป็นต้น

2.4 ควรศึกษาเชิงคุณภาพทั้งจากตัวเจ้าหน้าที่เองและจากผู้ใช้บริการเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกนำมาเปรียบเทียบกัน เพื่อให้การบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพและทำให้ประชาชนพึงพอใจมากขึ้น

2.5 ควรทำการศึกษากับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหารที่ผ่านกระบวนการร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กชกร เบ้าสุวรรณ และคณะ. (2550). *ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์สุโขทัย.* รายงานวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. กรุงเทพฯ.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2557). *การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (SEM) ด้วย AMOS.* กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดสามลดา.

กิตติภา เทศทัพ. (2559). *การสั่งคดีที่ไม่เป็นประโยชน์แก่สาธารณชนในชั้นพนักงานอัยการ.* วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

เกษกนก ศศิบวรยศ. (2558). *การรับรู้คุณภาพการให้บริการและคุณค่าที่รับรู้ส่งผลต่อความภักดีของผู้มาใช้บริการคลินิกผิวหนังและความงามของประชาชนในเขตจังหวัดชลบุรี.* การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

จารุบูณณ์ ปาณานนท์. (2550). *การสรรค์จุดหมายทางการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ.* จุลสารการท่องเที่ยว. หน้า 11 – 12.

จรัส สุวรรณมาลา. (2550). *การตรวจสอบผลการดำเนินงาน: กลยุทธ์ในการปรับปรุงบริการภาครัฐ.* กรุงเทพฯ: กราฟิคฟอร์แมท.

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ.* กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2549). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1 – 7.* (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

จิรุตฆ์ ศรีรัตนบัลล์และคณะ. (2551). *การวิจัยและพัฒนาดัชนีชี้วัดคุณภาพบริการของโรงพยาบาลคู่สัญญาภายใต้ระบบประกันสังคม. ระยะที่ 1 การสร้างและทดสอบดัชนีชี้วัดคุณภาพ.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2548). *การจัดการและการตลาดบริการ.* กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์. (2545). *การประเมินผลการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอ ตามมาตรฐานภาครัฐ ด้านระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน (P.S.O. 107): ศึกษา เฉพาะกรณีอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี.* ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ. ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชนาภา ประชากรธัญญกิจ. (2557). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรี.* สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.

ชัญญา มูลเมือง. (2556). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภูพิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่..* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. (2550). *การจัดการความขัดแย้งในองค์กร.* กรุงเทพฯ: ออฟเซ็ทครีเอชั่น.

ชญานิษฐ์ โสรส. (2559). *คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรีที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ ไปรษณีย์ไทย: ไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรี.* งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. ชลบุรี: วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). *การตลาดบริการ.* กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพ: โรงพิมพ์นิมิต.

ไชยชนะ จันทรอารีย์, มาเรียม นะมิ และอัมพล ชูสนุก. (2558). อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อความไวเนื้อเชื่อใจการบอกต่อและการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าโรงพยาบาลพระราม 2. *วารสารปัญญาภิวัฒน์.* 8(2): 25 – 39.

ณัฏฐ์ปาลิกา กณิศาเตชสิทธิ์. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี.* งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. ชลบุรี: วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน. (2551). *การประยุกต์ใช้ SPSS วิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย.* พิมพ์ครั้งที่ 2. กาฬสินธุ์: ประสานการพิมพ์.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2551). *การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS.* กรุงเทพฯ: วี อินเตอร์ พรินท์.

นพพร ธนะชัยขันธ์. (2555). *สถิติเบื้องต้นสำหรับการวิจัย.* กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.

นิกูล ดิสระ. (2556). *ความคิดเห็นของบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานจังหวัดระนอง.* งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. ชลบุรี: วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2553). *สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย.* พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : เรือนแก้วการพิมพ์.

ประไพ กลมเกลี้ยง. (2551). *คุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษาของพนักงานมหาวิทยาลัยที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคณบดีคณะบริหารธุรกิจและการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

ปารย์ทิพย์ ธนาภิคุปตานนท์. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับกับความพึงพอใจ และความภักดีของคนไข้: กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร.* รายงานการวิจัย. ขอนแก่น: บัณฑิตศึกษา วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น,

ปิยะ ลิขิตมณีชัย (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการ ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี.* งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. ชลบุรี: วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

พิพัฒน์ ก้องกิจกุล. (2546). *คู่มือปฏิบัติ วิธีวัดความพึงพอใจลูกค้า.* กรุงเทพฯ: บีไบร์บุ๊ค.

ภัทราพร เกษสังข์. (2549). *การวิจัยทางการศึกษา.* เลย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.

มาริษา ไกรงู. (2552). *ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำทางกรุงเทพ–เพชรบุรี หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73.* บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

เมตตา ทองตาล่วง, (2546). *แบบภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ส่งผลต่อระดับความไว้วางใจของทีมและประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพยาบาลวิชาชีพแผนกหอผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

รงรอง พนธารา. (2550). *ความพึงพอใจของชาวไร่อ้อยต่อการบริการของฝ่ายไร่ บริษัทน้ำตาลไทย เอกลักษณ์ จำกัด จังหวัดอุตรดิตถ์.* วิทยานิพนธ์ รป.ม. อุตรดิตถ์: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

รังสิตรา สังข์อร่าม. (2550). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขารัชโยธิน.* วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ปทุมธานี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

วรนาท สามารถ. (2557). *บุพปัจจัยและความแตกต่างของความเชื่อถือไว้วางใจในทีมและความผูกพันต่อองค์การระหว่างพนักงานในทีมดั้งเดิมและทีมเสมือนจริง: กรณีศึกษา อุตสาหกรรมสายการบิน.* วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วิไลลักษณ์ โตโคกสูง. (2553). *คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลองครักษ์ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก.* การศึกษาค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2549). *พฤติกรรมผู้บริโภค.* กรุงเทพฯ: พัฒนาการศึกษา.

สกุลทิพย์ โยธินนรธรรม. (2558). *อิทธิพลของคุณค่าที่รับรู้ และคุณภาพการให้บริการที่มีต่อความไว้เนื้อเชื่อใจ ความพึงพอใจ และการกลับมาบริโภคซ้ำของผู้บริโภคอาหารญี่ปุ่นในร้าน Oishi Grand.* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สรชัย พิศาลบุตร. (2550). *การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม.* กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.

สมิต สัชฌุกร. (2550). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ (Excellence service)* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สายธาร.

พจน์ สุขศรีเมือง. (2556). *ยุทธศาสตร์พลังประชารัฐกับชัยชนะในภาคใต้.* รายงานการวิจัย: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สาทิตย์ จีนาภักดิ์ (2550). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการล่องแพในเขตอาเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี.* ปริญญานิพนธ์. วท.ม. (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สมบัติ โพธิ์ศิริ. (2554). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขา ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร.* การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุกานดา สาลี่. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านการขอปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรี.* งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. ชลบุรี: วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุจิตรา งามใจ. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการกรณีศึกษา บริษัท อีซูซุพระนคร จำกัด.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

สุจิตรา ไนยจิตย์. (2555). *ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการธนาคารกรุงไทย จากัด (มหาชน) สาขามีนบุรี.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต , คณะบริหารธุรกิจ. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

สุภัทรา มิ่งปรีชา. (2551). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อ คุณภาพบริการของโรงพยาบาลแพร่.* วิทยานิพนธ์ รป.ม. อุตรดิตถ์: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

สุรชัย เลี้ยงบุญเลิศชัย, (2559). *การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนด้านการเข้าถึง.*กรุงเทพ ฯ : สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ.

สุวัตถิ์ ไกรสกุล และ จุฑาภรณ์ คงรักษ์กวิน. (2559). *คุณภาพการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน จังหวัดนนทบุรี.* รายงานการวิจัย. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.

สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร. (2562). *ข้อมูลพื้นฐานสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ประจำปี 2562.* มุกดาหาร: สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร.

อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล. (2549). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการมาใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและที่ไม่มีการรื้อปรับระบบ.* วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของ ฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

อนุชลา ศรีสะอาด. (2560). *อิทธิพลคุณค่าที่รับรู้ด้านความคุ้มค่า ภาพลักษณ์องค์การ และคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจ ความไว้เนื้อเชื่อใจ ความผูกพัน การบอกต่อและการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าที่ใช้บริการซื้อขายหุ้นกับบริษัท หลักทรัพย์คันทรี่ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน).* การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ. (2548). *จิตวิทยาการบริการ (Service Psychology Comprehension Strategies and Trend).* กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.

อโนทัย ตรีวานิช. (2552). *สถิติธุรกิจ.* ขอนแก่น: สำนักพิมพ์ขอนแก่นการพิมพ์.

อังสนา ส่านสม. (2553), *คุณลักษณะของหัวหน้างานและความเชื่อถือไว้วางใจระหว่างเพื่อนร่วมงาน ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน.* รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

อัมพล ชูสนุกและคณะ. (2559). *อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อคุณค่าที่รับรู้ ความพึงพอใจ และความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการคลินิกเสริมความงามในเขตกรุงเทพมหานคร.* รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ: คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

อำนาจ เนตยสุภา, รวินท์ ชีพจำเป็น, และ ธีรัช ลิมปยารยะ. (2555). *คำอธิบายกฎหมายว่าด้วยองค์กรอัยการและพนักงานอัยการ.* กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

Anderson, E. W., Fornell, C., & Lehmann, D. R. (1994). "Customer satisfaction, marketshare, and profitability: Findings from Sweden". *Journal of Marketing,* 58(3): 53 – 66.

Chaplin, J. P. (1998). *Dictionary of Psychology*. New York: Reaquin Book.

Chiu, C., Hsu, M., Lai, H., & Chang, C. (2012). Re-examining the influence of trust on Online repeat purchase intention: The moderating role of habit and its Antecedent. *Decision Support System, 53(4)*, 835 – 845.

Corrall, S., & Brewerton, A. (1999). *The new professional's handbook: Your guide to Information services management*. London: Library Association.

Dickens, P. (1994). *Quality and Excellence in Human Service*. New York: John Welly & Son.

Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2006). *Service management: Operations, Strategy and information technology* (3rded.). New York: McGraw-Hill.

Forsythe, Perry. (2005). (online). *The Role of Service Quality as a Determinant of Customer Satisfaction in Residential Construction*. [cited 2016 July 23]. Available from: http://wwwlib.umi.com/dissertations/fullcit/f307985.

Gerson Richard (2006). *Measuring Customer satisfaction*. (Online) (cited 2016 June 22) A vailable from: http//search.proquest.com/docview/213807938 7B9561AD330A4887PQ/1?accountid=32138.3 p. 20.

Gerpott, T. J., Rams, W., & Schindler, A. (2001). Customer retention, loyalty and satisfaction in the German mobile cellular telecommunications market. *Telecommunications Policy, 25*(4), 249 – 269.

Joewono, T. B., & Kubota, H. (2007). User satisfaction with paratransit in competition with motorization in Indonesia. *Anticipation of future implications* ,34

Kotler, P. (1994). *Marketing management Analysis, Planning, Implementation and Control* (8thed.). New Jersey: Prentice-Hall.

_____. (2000). *Marketing management* (The Millennium Edition). New Jersey: Prentice-Hall.

Kotler, Phillip and Armstrong. (2003). *Principle of Marketing.* USA: Prentice-Hall.

Kotler, Philip, and Keller. (2006). *Principle of Marketing.* USA: Prentice-Hall.

Kozikowski, A. (2012). *The Interaction between service quality and word-of-mouth on service quality perceptions, satisfaction, loyalty, value and trust.* Unpublished Doctoral Dissertation, New York: The Hofstra University,

Lewin, M.K. (2009). Access to Education in Sub-Saharan Africa: Patterns, Problems, and Possibilities. *Comparative Review,* 45, 151 – 174. http://dx.doi.org/10.1080/03050060902920518

Li, X., & Petrick, J. F. (2010). Towards an integrative model of loyalty formation: The role of quality and value. *Leisure Sciences*, 32(3), 201 – 221.

LoveLock, H. C. (1996). *Managing Services.* New York: McGraw – Hill Book Company.

Millet, John D. (2012). *Management in the Public Service*. New York: McGraw Hill Book Company.

Palvia, P. (2009). The role of trust in e-commerce relational exchange: A unified model. *Information & Management, 20(3)*, 418 – 430.

Peter. P. J. and H. Donnelly.Jr. (2004). *Marketing Management: Knowledge and Skills* 7 ed. New York: McGraw – Hill.

Safa, N. S., & Ismail, M. A. (2013). A customer loyalty formation model in electronic commerce. *Economic Modelling*, 35, 559 – 564.

Santos, C. P., & Basso, K. (2012). Do ongoing relationships buffer the effects Of service recovery on customers' trust and loyalty?. *International Journal Of Bank Marketing*, 30(3), 168 – 192.

Shaw, F. B. (1997). *Trust in Balance*. San Francisco: Jossey–Bass.

Singh, A., Verma, D., & Bharti, V. (2015). An Examination of the Relationship between Service Quality Dimensions, Overall Internet Banking Service Quality and Customer Satisfaction. *International Journal of scientific research and management*, 3(1).

Stevens, James P. (2002). *Applied Multivariate Statistics for the Social Sciences.* 4thed. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

Sureshchandar, G.S., Rajendran, C. and Anantharaman, R.N. (2002), "The relationship between service quality and customer satisfaction – a factor approach", *Journal of Services Marketing,* Vol . 14, nr. 4, pp. 363 – 379.

Thom, D. H., Hall, M. A., & Dawlson, L. G. (2004). Measuring patients' trust in physicians when assessing quality of care. *Health Affairs, 23(4)*, 124 – 132.

Van de Ven, B. (2008). An ethical framework for the marketing of corporate social responsibility. *Journal Of Business Ethics*, 82(2), 339 – 352.

Wood Sheena, Webb Paul and Page Steve. (2007). *Measurement of Customer satisfaction and Performance Measurement within a local Government Framework*. England: University of Chester.

Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis.* Third editio. New York: Harper and Row Publication.

Zeithaml, Parasuraman and Berry. (1990). *Delivering Service Quality: Planning Customer Perceptions and Expectation*. New York: Fress.

_____. (2013). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41 – 50.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสือขอความอนุเคราะห์

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๗๑๒

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๘ มิถุนายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายชัยทวี ธนะวิชัย

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ
๒. เครื่องมือการวิจัย
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวศิริญา เมืองโคตร รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๑๔๒๖๔๒๓๑๑๖ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง **"อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร"** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย
โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙
โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒
ผู้ประสานงาน นางสาวศิริญา เมืองโคตร โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๖๘๒๖ ๙๖๖๑

"อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร"

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๗๑๒

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๘ มิถุนายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นางสุพร สุขใจ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ
๒. เครื่องมือการวิจัย
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวศิริญา เมืองโคตร รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๑๔๒๖๔๒๓๑๑๖ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง **"อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร"** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย
โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙
โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒
ผู้ประสานงาน นางสาวศิริญา เมืองโคตร โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๖๘๒๖ ๙๖๖๑

"อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร"

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๗๑๒

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๘ มิถุนายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ
๒. เครื่องมือการวิจัย
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวศิริญา เมืองโคตร รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๑๔๒๖๔๒๓๑๑๖ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง **"อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร"** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย
โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙
โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒
ผู้ประสานงาน นางสาวศิริญา เมืองโคตร โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๖๘๒๖ ๙๖๖๑

"อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร"

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๗๑๒

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๘ มิถุนายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ
๒. เครื่องมือการวิจัย
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวศิริญา เมืองโคตร รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๑๔๒๖๔๒๓๑๑๖ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง **"อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร"** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย
โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙
โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒
ผู้ประสานงาน นางสาวศิริญา เมืองโคตร โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๖๘๒๖ ๙๖๖๑

"อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร"

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๗๑๒

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๘ มิถุนายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ
๒. เครื่องมือการวิจัย
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวศิริญา เมืองโคตร รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๑๔๒๖๔๒๓๑๑๖ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง **"อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร"** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย
โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙
โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒
ผู้ประสานงาน นางสาวศิริญา เมืองโคตร โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๖๘๒๖ ๙๖๖๑

"อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร"

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๓๑๕

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย

เรียน อัยการจังหวัดคดีเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมุกดาหาร

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวศิริญา เมืองโคตร รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๑๔๒๖๔๒๓๑๑๖ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง **"อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร"** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์โรสง เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ทั้งนี้ นักศึกษามีความประสงค์ขอทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย เพื่อหาความเชื่อมั่นในการศึกษาวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้รับการยกเว้นการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เลขที่ใบรับรอง ๑๘๔/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๒๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ ดังนั้น บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงขอความอนุเคราะห์ท่านอนุญาตให้นักศึกษาทำการทดลองใช้เครื่องมือวิจัยดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ได้รับแล้ว
ลงชื่อ ปณวัฐ
ลงวันที่ 17 พ.ย. 2564

บัณฑิตวิทยาลัย
โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙
โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒
ผู้ประสานงาน นางสาวศิริญา เมืองโคตร โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๖๘๒๖ ๙๖๖๑

"อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร"

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๑๑๕

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย

เรียน อัยการจังหวัดมุกดาหาร

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวศิริญา เมืองโคตร รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๑๔๒๖๔๒๑๑๖ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง **"อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร"** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์โรสง เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ทั้งนี้ นักศึกษามีความประสงค์ขอทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย เพื่อหาความเชื่อมั่นในการศึกษาวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้รับการยกเว้นการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เลขที่ใบรับรอง ๑๘๔/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๒๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ ดังนั้น บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงขอความอนุเคราะห์ท่านอนุญาตให้นักศึกษาทำการทดลองใช้เครื่องมือวิจัยดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย
โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙
โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒
ผู้ประสานงาน นางสาวศิริญา เมืองโคตร โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๖๘๒๖ ๙๖๖๑

"อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร"

ได้รับเรื่องแล้ว
17 พ.ย. 2564

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ร่วมกับ
ศูนย์จริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
มอบประกาศนียบัตรฉบับนี้ไว้เพื่อแสดงว่า

นางสาวศิริญา เมืองโคตร

เป็นผู้ผ่านการอบรมระบบออนไลน์ (Online) โปรแกรม Zoom Meeting
โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ "จริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์"
ในระหว่างวันที่ 21 - 22 สิงหาคม พ.ศ. 2564
ให้ไว้ ณ วันที่ 22 สิงหาคม พ.ศ. 2564 หมดอายุ วันที่ 20 สิงหาคม พ.ศ. 2569

(รองศาสตราจารย์ ดร.อรทัย เพียยุระ)
คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

(ศาสตราจารย์ ดร.มนต์ชัย ดวงจินดา)
รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

4. นางสุพร สุขใจ อัยการจังหวัดคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร

5. นายชัยทวี ธนะวิชัย ผู้อำนวยการสำนักอำนวยการ สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร

ภาคผนวก ค

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

หมายเลขแบบสอบถาม

□□□

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิ และช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร

<u>คำชี้แจง</u>:

1.แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นเครื่องมือในการสำรวจความคิดเห็น เพื่อประกอบงานวิจัย เรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร แบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร

ตอนที่ 4 ความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร

2. คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

*** ขอขอบคุณอย่างสูงที่กรุณาตอบแบบสอบถาม ***

นางสาวศิริญา เมืองโคตร
นักศึกษาปริญญาโทสาขารัฐประศาสนศาสตร์ รุ่นที่ 11
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย √ ลงใน ❒ หน้าข้อความตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

❒ 1. ชาย ❒ 2. หญิง

2. อายุ

❒ 1. ไม่เกิน 30 ปี ❒ 2. 31 – 45 ปี

❒ 3. 46 – 60 ปี ❒ 4. มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

❒ 1. ประถมศึกษา

❒ 2. มัธยมศึกษา / ปวช.

❒ 3. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า / ปวส.

❒ 4. ปริญญาตรีขึ้นไป

4. อาชีพ

❒ 1. เกษตรกร

❒ 2. ค้าขาย

❒ 3. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ

❒ 4. รับจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน

❒ 5. อาชีพอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

❒ 1. ไม่เกิน 10,000 บาท ❒ 2. 10,001 – 20,000 บาท

❒ 3. 20,001 – 30,000 บาท ❒ 4. ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร

คำชี้แจง ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ซึ่งกำหนดระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ประเด็น/ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ						
1	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างรวดเร็ว					
2	อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการบริการมีความเหมาะสม					
3	สิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ มีอย่างพร้อมเพรียง					
4	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพสะอาด เรียบร้อย					
5	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ					

ประเด็น/ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านความน่าเชื่อถือ						
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาที่ได้กำหนดไว้					
2	เจ้าหน้าที่มีความจริงใจและตั้งใจในการแก้ไขปัญหาให้ผู้มารับบริการ					
3	การให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม					
4	เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่กับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
5	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี					
การตอบสนองผู้รับบริการ						
1	เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการ					
2	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันท่วงที					
3	หากท่านต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษเจ้าหน้าที่จะตอบสนองได้ทันที					
4	เจ้าหน้าที่เต็มใจและกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ผู้มารับบริการ					
5	เจ้าหน้าที่แจ้งให้ผู้มารับบริการทราบอย่างชัดเจนว่าจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด					
6	การบริการของของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี เป็นไปด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา					

ประเด็น/ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ						
1	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญเหมาะสมกับงานของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี					
2	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกเก็บเงิน ไม่รับสินบน					
3	เจ้าหน้าที่ไม่เปิดเผยข้อมูลผู้มารับบริการรายหนึ่งรายใดให้ผู้มารับบริการรายอื่นทราบ					
4	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี อย่างถูกต้องชัดเจน					
5	เจ้าหน้าที่เป็นผู้ที่มีความรู้ที่สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง					
การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ						
1	เจ้าหน้าที่ให้เกียรติผู้มารับบริการเห็นว่าผู้มารับบริการคือคนสำคัญ					
2	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลผู้มารับบริการเป็นอย่างดีเท่าเทียมกัน					
3	เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย					
4	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาแนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ					
5	เจ้าหน้าที่ถือว่าผลประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร

คำชี้แจง ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ซึ่งกำหนดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ประเด็น/ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
การให้บริการอย่างเสมอภาค						
1	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการให้บริการ					
2	เจ้าหน้าที่มีการบริการด้วยความเป็นกันเอง					
3	เจ้าหน้าที่มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง					
4	เจ้าหน้าที่มีการให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ					
การให้บริการอย่างทันเวลา						
1	หน่วยงานมีการเปิด – ปิด บริการตรงเวลา					
2	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
3	ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมกับระยะเวลาที่กำหนด					
4	ระยะเวลาการให้บริการมีเหมาะสมกับงาน					

ประเด็น/ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
การให้บริการอย่างเพียงพอ						
1	อาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม					
2	มีองทางสำหรับคนชราและผู้พิการอย่างเพียงพอ					
3	บรรยากาศและแสงสว่างมีความเหมาะสม					
4	สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ ต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำประชาชน เป็นต้น					
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง						
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน					
2	การประชาสัมพันธ์และให้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน					
3	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
4	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ					

ประเด็น/ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
การให้บริการอย่างก้าวหน้า						
1	มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างที่ทันสมัย ในการให้บริการ					
2	มีการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้แสดงความคิดเห็น หรือ แบบประเมินการบริการ					
3	มีการรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้มารับบริการ					
4	มีการเปิดช่องทางการให้บริการ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย					

ตอนที่ 4 ความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร

คำชี้แจง ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ซึ่งกำหนดระดับความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ประเด็น/ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
การติดต่อสื่อสาร						
1	เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารกับประชาชนที่ทำให้ประชาชนอบอุ่นใจได้					
2	เจ้าหน้าที่แสดงความเปิดเผยจริงใจกับประชาชน					
3	เจ้าหน้าที่พร้อมให้ความช่วยเหลือประชาชน					
4	เจ้าหน้าที่สร้างความรู้สึกให้ประชนชนอยากใช้บริการ					
5	เจ้าหน้าที่แสดงความเต็มใจในการให้บริการแก่ประชาชน					
การดูแลเอาใจใส่						
1	เจ้าหน้าที่มีความเอื้ออาทรแก่ประชาชน					
2	เจ้าหน้าที่สร้างความอบอุ่นแก่ประชาชน					
3	เจ้าหน้าที่มีความรู้สึกปกป้อง ซึ่งจะทำให้ประชาชนรู้สึกดี					
4	เจ้าหน้าที่มีการดูแลเอาใจใส่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน					
การให้ข้อผูกพัน						
1	หน่วยงานยอมเสียผลประโยชน์เพื่อประชาชน					
2	หน่วยงานทำทุกอย่างเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน					
3	หน่วยงานมีการเสียประโยชน์เพียงบางส่วนเพื่อให้ได้รับความไว้วางใจที่เนิ่นนานกับประชาชน					

ประเด็น/ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
การทำให้เกิดความสบาย						
1	หน่วยงานมีความเอาใจใส่ประชาชนทำให้ประชาชนรู้สึกถึงความสะดวกสบาย					
2	ประชาชนจะรู้สึกยินดี อบอุ่น ที่ได้รับบริการ					
3	ประชาชนจะรู้สึก มั่นใจ มั่นคงที่ได้รับบริการ					
4	ประชาชนได้รับความสะดวกสบายจากการบริการของหน่วยงาน					
การแก้ไขสถานการณ์ขัดแย้ง						
1	หน่วยงานจะแสดงความรับผิดชอบถ้าประชาชนพบสิ่งใดที่สงสัยในการให้บริการ					
2	หน่วยงานจะแสดงความรับผิดชอบถ้าประชาชนพบสิ่งใดไม่ชอบใจในการให้บริการ					
3	หน่วยงานจะแสดงความรับผิดชอบถ้าประชาชนพบสิ่งใดที่ประชาชนคิดว่าจะเสียเปรียบจากการให้บริการ					

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางในการปรับปรุงหรือพัฒนาการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร

คำชี้แจง ขอให้ท่านแสดง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับปรุงหรือการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก จ

ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

เรื่อง

อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิ และช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร

แบบสอบถาม		ค่าความเชื่อมั่น	แปลผล
1.	คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร	.958	ใช้ได้
	1.1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	.838	ใช้ได้
	1.2 ความน่าเชื่อถือ	.869	ใช้ได้
	1.3 การตอบสนองผู้รับบริการ	.903	ใช้ได้
	1.4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	.890	ใช้ได้
	1.5 การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	.914	ใช้ได้
2.	ความพึงพอใจของประชาชนต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร	.972	ใช้ได้
	2.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค	.909	ใช้ได้
	2.2 การให้บริการอย่างทันเวลา	.873	ใช้ได้
	2.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ	.926	ใช้ได้
	2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	.906	ใช้ได้
	2.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า	.829	ใช้ได้

แบบสอบถาม		ค่าความเชื่อมั่น	แปลผล
3	ความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร	.947	ใช้ได้
	3.1 การติดต่อสื่อสาร	.736	ใช้ได้
	3.2 การดูแลเอาใจใส่	.817	ใช้ได้
	3.3 การให้ข้อผูกพัน	.763	ใช้ได้
	3.4 การทำให้เกิดความสบาย	.819	ใช้ได้
	3.5 การแก้ไขสถานการณ์ขัดแย้ง	.828	ใช้ได้
ภาพรวมทั้งฉบับ		.983	ใช้ได้

ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม
เรื่อง
อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ		ค่าอำนาจจำแนก
1	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างรวดเร็ว	.718
2	อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการบริการมีความเหมาะสม	.632
3	สิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ มีอย่างพร้อมเพรียง	.551
4	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพสะอาด เรียบร้อย	.466
5	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ	.363
ด้านความน่าเชื่อถือ		
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	.765
2	เจ้าหน้าที่มีความจริงใจและตั้งใจในการแก้ไขปัญหาให้ผู้มารับบริการ	.470
3	การให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม	.673
4	เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่กับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	.660
5	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี	.675

การตอบสนองผู้รับบริการ		ค่าอำนาจจำแนก
1	เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการ	.593
2	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันท่วงที	.747
3	หากท่านต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษเจ้าหน้าที่จะตอบสนองได้ทันที	.722
4	เจ้าหน้าที่เต็มใจและกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ผู้มารับบริการ	.672
5	เจ้าหน้าที่แจ้งให้ผู้มารับบริการทราบอย่างชัดเจนว่าจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด	.812
6	การบริการของของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี เป็นไปด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	.664
การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ		
1	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญเหมาะสมกับงานของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี	.785
2	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกเก็บเงิน ไม่รับสินบน	.743
3	เจ้าหน้าที่ไม่เปิดเผยข้อมูลผู้มารับบริการรายหนึ่งรายใดให้ผู้มารับบริการรายอื่นทราบ	.545
4	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี อย่างถูกต้องชัดเจน	.399
5	เจ้าหน้าที่เป็นผู้ที่มีความรู้ที่สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง	.773

การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ		ค่าอำนาจจำแนก
1	เจ้าหน้าที่ให้เกียรติผู้มารับบริการเห็นว่าผู้มารับบริการคือคนสำคัญ	.614
2	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลผู้มารับบริการเป็นอย่างดีเท่าเทียมกัน	.613
3	เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	.756
4	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาแนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ	.738
5	เจ้าหน้าที่ถือว่าผลประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด	.556

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร

การให้บริการอย่างเสมอภาค		ค่าอำนาจจำแนก
1	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการให้บริการ	.579
2	เจ้าหน้าที่มีการบริการด้วยความเป็นกันเอง	.657
3	เจ้าหน้าที่มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	.643
4	เจ้าหน้าที่มีการให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	.781
การให้บริการอย่างทันเวลา		ค่าอำนาจจำแนก
1	หน่วยงานมีการเปิด – ปิด บริการตรงเวลา	.717
2	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	.701
3	ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมกับระยะเวลาที่กำหนด	.767
4	ระยะเวลาการให้บริการมีเหมาะสมกับงาน	.624
การให้บริการอย่างเพียงพอ		ค่าอำนาจจำแนก
1	อาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม	.821
2	มีองทางสำหรับคนชราและผู้พิการอย่างเพียงพอ	.817
3	บรรยากาศและแสงสว่างมีความเหมาะสม	.807
4	สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ ต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำประชาชน เป็นต้น	.824

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง		ค่าอำนาจจำแนก
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน	.687
2	การประชาสัมพันธ์และให้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน	.758
3	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	.801
4	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ	.782
การให้บริการอย่างก้าวหน้า		
1	มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างที่ทันสมัย ในการให้บริการ	.797
2	มีการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้แสดงความคิดเห็นหรือแบบประเมินการบริการ	.743
3	มีการรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้มารับบริการ	.728
4	มีการเปิดช่องทางการให้บริการ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย	.529

ตอนที่ 4 ความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร

การติดต่อสื่อสาร		ค่าอำนาจจำแนก
1	เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารกับประชาชนที่ทำให้ประชาชนอบอุ่นใจได้	.664
2	เจ้าหน้าที่แสดงความเปิดเผยจริงใจกับประชาชน	.610
3	เจ้าหน้าที่พร้อมให้ความช่วยเหลือประชาชน	.544
4	เจ้าหน้าที่สร้างความรู้สึกให้ประชนชนอยากใช้บริการ	.398
5	เจ้าหน้าที่แสดงความเต็มใจในการให้บริการแก่ประชาชน	.664

การดูแลเอาใจใส่		ค่าอำนาจจำแนก
1	เจ้าหน้าที่มีความเอื้ออาทรแก่ประชาชน	.570
2	เจ้าหน้าที่สร้างความอบอุ่นแก่ประชาชน	.600
3	เจ้าหน้าที่มีความรู้สึกปกป้อง ซึ่งจะทำให้ประชาชนรู้สึกดี	.717
4	เจ้าหน้าที่มีการดูแลเอาใจใส่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน	.749
การให้ข้อผูกพัน		
1	หน่วยงานยอมเสียผลประโยชน์เพื่อประชาชน	.637
2	หน่วยงานทำทุกอย่างเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน	.729
3	หน่วยงานมีการเสียประโยชน์เพียงบางส่วน เพื่อให้ได้รับความไว้วางใจที่เนิ่นนานกับประชาชน	.689
การทำให้เกิดความสบาย		
1	หน่วยงานมีความเอาใจใส่ประชาชนทำให้ประชาชนรู้สึกถึงความสะดวกสบาย	.561
2	ประชาชนจะรู้สึกยินดี อบอุ่น ที่ได้รับบริการ	.767
3	ประชาชนจะรู้สึก มั่นใจ มั่นคงที่ได้รับบริการ	.826
4	ประชาชนได้รับความสะดวกสบายจากการบริการของหน่วยงาน	.701
การแก้ไขสถานการณ์ขัดแย้ง		
1	หน่วยงานจะแสดงความรับผิดชอบถ้าประชาชนพบสิ่งใดที่สงสัยในการให้บริการ	.785
2	หน่วยงานจะแสดงความรับผิดชอบถ้าประชาชนพบสิ่งใดไม่ชอบใจในการให้บริการ	.589
3	หน่วยงานจะแสดงความรับผิดชอบถ้าประชาชนพบสิ่งใดที่ประชาชนคิดว่าจะเสียเปรียบจากการให้บริการ	.838

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	ศิริญา เมืองโคตร
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 24 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2527
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 263/5 หมู่ที่ 3 ตำบลมุกดาหาร อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร 49000 โทรศัพท์ 09-6826-9661
ตำแหน่งปัจจุบัน	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
สถานที่ทำงาน	สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร อาคารสำนักงานอัยการจังหวัดมุกดาหาร ชั้น 1 ตำบลมุกดาหาร อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร 49000
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ 2548	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) วิทยาลัยการอาชีพนวมินทราชินีมุกดาหาร อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร
พ.ศ. 2557	ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จังหวัดนนทบุรี
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2555 - 2557	เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน สำนักงานวิชาการ สำนักงานอัยการสูงสุด
พ.ศ. 2557 – 2560	เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน
พ.ศ. 2560 – 2562	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร
พ.ศ. 2562 ถึงปัจจุบัน	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร