



ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการ
คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู

วิทยานิพนธ์
ของ
ทัศนียา ศิริจันทร์

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

กรกฎาคม 2566

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการ
คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู

วิทยานิพนธ์

ของ

ทัศนียา ศิริจันทร์

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

กรกฎาคม 2566

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

FACTORS AFFECTING THE PERFORMANCE EFFECTIVENESS OF THE FUNCTIONS
AND AUTHORITIES OF THE NONG BUA LAMPHU CIVIL RIGHTS PROTECTION,
LEGAL AID, AND LEGAL EXECUTION PROVINCIAL OFFICE

BY

TASSANEEYA SIRIKHAN

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

July 2023

All Rights Reserved by Sakon Nakhon Rajabhat University


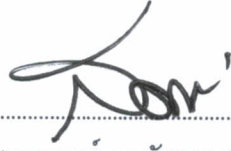


ใบรับรองวิทยานิพนธ์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู

ชื่อผู้ทำวิทยานิพนธ์ ทศนียา ศิริจันทร์

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

 ประธานกรรมการสอบ  กรรมการสอบและ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปณิธิ การสมดี) และผู้ทรงคุณวุฒิ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง) ประธานที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์

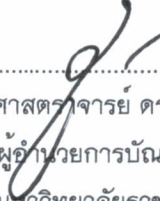
 กรรมการสอบ  กรรมการสอบและ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร) แต่งตั้งเพิ่มเติม (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น) กรรมการที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์

 กรรมการสอบ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล) แต่งตั้งเพิ่มเติม

คณะกรรมการบริหารหลักสูตรรับรองแล้ว

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร)
ประธานหลักสูตร
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

เมื่อวันที่ 19 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2566
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้อย่างดี ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือ เป็นอย่างดีจาก รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญาพรรณ สวัสดิ์ไธสง ประธานกรรมการ ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น กรรมการที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาแนะนำ เสนอแนะ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอา ใจใส่ตลอดมาตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จเรียบร้อย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง และ ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ให้การช่วยเหลือการทำวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ ผู้เชี่ยวชาญ และคณะกรรมการสอบเค้าโครงวิทยานิพนธ์และ สอบป้องกันวิทยานิพนธ์ทุกท่าน ที่กรุณาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย พร้อมให้คำแนะนำการพัฒนาวิธีดำเนินการวิจัยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งบุคคลที่ ผู้วิจัยได้อ้างอิงทางวิชาการตามที่ปรากฏในบรรณานุกรม

ขอขอบพระคุณ สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ที่ให้ความอนุเคราะห์และความสะดวกในการเก็บ รวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย ตลอดจนประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงาน อัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ทุกท่าน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ ปิตา มารดา และญาติพี่น้องทุกท่านที่คอยช่วยเหลือสนับสนุน ทั้งด้านกำลังใจและกำลังทรัพย์ด้วยดีตลอดมา

ขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำ และคอยให้กำลังใจตลอดมา นอกจากนี้ยังมีผู้ที่มีความร่วมมือช่วยเหลืออีกหลายท่าน ซึ่งผู้วิจัยไม่สามารถกล่าวนามในที่นี้ได้หมด จึงขอขอบคุณทุกท่านเหล่านั้นไว้ ณ โอกาสนี้ ด้วย

คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแต่ปิตา มารดาของ ผู้วิจัย และบูรพาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอนจนผู้วิจัยสามารถดำรงตนและบรรลุผล สำเร็จในปัจจุบัน

ทัศนียา ศิริพันธ์

ชื่อเรื่อง	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู
ผู้วิจัย	ทัศนียา ศิริจันทร์
กรรมการที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น
ปริญญา	รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)
สถาบัน	มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ปีที่พิมพ์	2566

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายของการวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการและประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู 2) เปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) ศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) ประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิ

และช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$)

2. ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ยกเว้นปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อาชีพ และประสบการณ์การมาขอรับบริการ

3. ตัวแปรคุณภาพการให้บริการสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ได้ร้อยละ 82.90 ($R^{2Adj} = .829$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยสูงที่สุด ได้แก่ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\beta = .603$) รองลงมาคือ การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($\beta = .330$) ความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\beta = .174$) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\beta = .142$) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\beta = .082$) ตามลำดับ

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพการดำเนินงาน, คุณภาพการให้บริการ

TITLE	Factors Affecting the Performance Effectiveness of the Functions and Authorities of the Nong Bua Lamphu Civil Rights Protection, Legal Aid, and Legal Execution Provincial Office
AUTHOR	Tassaneeya Sirikhan
ADVISORS	Asst. Prof. Dr. Sanyasorn Swasthaisong Asst. Prof. Dr. Lamai Romyen
DEGREE	M.P.A. (Public Administration)
INSTITUTION	Sakon Nakhon Rajabhat University
YEAR	2023

ABSTRACT

The purposes of this research included the following: 1) To investigate the level of service quality and performance effectiveness of the functions and authorities of the Nong Bua Lamphu Civil Rights Protection, Legal Aid, and Legal Execution Provincial Office, 2) To compare the performance effectiveness of the functions and authorities of the Nong Bua Lamphu Civil Rights Protection, Legal Aid, and Legal Execution Provincial Office based on personal factors, and 3) To study the influences of the service quality on the performance effectiveness of the functions and authorities of the Nong Bua Lamphu Civil Rights Protection, Legal Aid, and Legal Execution Provincial Office. The samples consisted of 400 people who received services from the Nong Bua Lamphu Civil Rights Protection, Legal Aid, and Legal Execution Provincial Office. They were obtained through simple random sampling technique. The questionnaire was used as the tool for data collection and statistics employed for data analysis were frequency, percentage, standard deviation, t – test, One –way ANOVA, and Multiple Regression Analysis.

The research revealed these results:

1. The overall quality of legal services provided by the Nong Bua Lamphu Civil Rights Protection, Legal Aid, and Legal Execution Provincial Office was at the high level ($\bar{X} = 4.12$). Likewise, the effectiveness of the functions and authorities performed

by the employees of Nong Bua Lamphu Civil Rights Protection, Legal Aid, and Legal Execution Provincial Office, as a whole, was also at the high level ($\bar{X} = 3.99$).

2. Based on the service recipients' different ages, educational backgrounds, and monthly incomes, the effectiveness of the functions and authorities performed by the employees of the Nong Bua Lamphu Civil Rights Protection, Legal Aid, and Legal Execution Provincial Office differed. However, the service recipients with different genders, careers and periods of experiencing the services did not affect or perceived the effectiveness of the functions and authorities performed by the employees of the Nong Bua Lamphu Civil Rights Protection, Legal Aid, and Legal Execution Provincial Office differently.

3. The services quality variables could be used jointly to correctly predict the performance effectiveness of the functions and authorities of the employees of the Nong Bua Lamphu Civil Rights Protection, Legal Aid, and Legal Execution Provincial Office 82.90% ($R^{2Adj} = .829$) at .01 statistical level of significance. These variables could be ranked from the highest to the least regression coefficients as the following: responding to the service recipients ($\beta = .603$), knowing and understanding the service recipients ($\beta = .330$), service concreteness ($\beta = .174$), credibility and trust ($\beta = .142$), providing reassurance for the service recipients ($\beta = .082$), respectively.

Keywords: Performance effectiveness, service quality

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
คำถามของการวิจัย	5
ความมุ่งหมายของการวิจัย	6
สมมติฐานของการวิจัย	6
ความสำคัญของการวิจัย	6
ขอบเขตของการวิจัย	7
กรอบแนวคิดของการวิจัย	9
นิยามศัพท์เฉพาะ	10
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	15
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงาน	31
บริบทของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู	44
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	53
3 วิธีดำเนินการวิจัย	70
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	70
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	72
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ	74
การเก็บรวบรวมข้อมูล	77
การวิเคราะห์ข้อมูล	78
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	80

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	84
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	84
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	86
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	141
สรุปผลการวิจัย	141
อภิปรายผลการวิจัย	147
ข้อเสนอแนะการวิจัย	155
บรรณานุกรม	158
ภาคผนวก	172
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์	173
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญ	181
ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	183
ภาคผนวก ง ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม เพื่อการวิจัย	195
ประวัติย่อของผู้วิจัย	203

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 การสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผล การดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิ และช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู	68
2 Sample Size Used in Research Studies	71
3 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการในแต่ละเดือน	71
4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	87
5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการด้าน กฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู โดยรวม และรายด้าน	90
6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการด้าน กฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ รายข้อ	91
7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการด้าน กฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ รายข้อ	92
8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการด้าน กฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ รายข้อ	93
9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการด้าน กฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านการให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ รายข้อ	94

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการด้าน กฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ รายชื่อ	95
11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิผลการดำเนินงาน ตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือ ทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู โดยรวม และรายด้าน	96
12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิผลการดำเนินงาน ตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือ ทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านการคุ้มครองสิทธิ ทางศาล รายชื่อ	97
13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิผลการดำเนินงาน ตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือ ทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านการให้คำปรึกษา ทางกฎหมาย การช่วยเหลือ ทำนิติกรรมสัญญาและช่วยเหลือประνομ ข้อพิพาท รายชื่อ	99
14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิผลการดำเนินงาน ตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือ ทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านการช่วยเหลือทาง อรรถคดีโดยการจัดหาทนายความอาสาให้ความช่วยเหลือในการว่าต่าง แก้ต่างในชั้นศาล รายชื่อ	100
15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิผลการดำเนินงาน ตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือ ทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านสนับสนุนการประνομ และระงับข้อพิพาทในระดับชุมชน รายชื่อ	101

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายต่าง ๆ แก่ประชาชน รายชื่อ	102
17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านฝึกอบรมความรู้ทางกฎหมายแก่บุคคลกลุ่มต่าง ๆ รายชื่อ	104
18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ	105
19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ	107
20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ในภาพรวม ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test)	108
21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านการคุ้มครองสิทธิทางศาล ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test)	109

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
22 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายต่าง ๆ แก่ประชาชน ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ่ (Scheffe' s test)	110
23 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา	111
24 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ในภาพรวม ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ่ (Scheffe' s test)	112
25 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านการคุ้มครองสิทธิทางศาล ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ่ (Scheffe' s test)	113
26 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านการช่วยเหลือทางอรรถคดีโดยการจัดหาทนายความอาสาให้ความช่วยเหลือในการว่าต่าง แก่ต่างในชั้นศาล ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ่ (Scheffe' s test)	114

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
<p>27 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านสนับสนุนการประนอมและระงับข้อพิพาทในระดับชุมชน ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test)</p>	115
<p>28 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายต่าง ๆ แก่ประชาชน ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test)</p>	116
<p>29 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านฝึกอบรมความรู้ทางกฎหมายแก่บุคคลกลุ่มต่าง ๆ ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test)</p>	117
<p>30 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ</p>	118
<p>31 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านการช่วยเหลือทางอรรถคดีโดยการจัดหาทนายความอาสาให้ความช่วยเหลือในการว่าต่าง แก่ต่างในชั้นศาล ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test)</p>	119

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
32 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ..	121
33 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ในภาพรวม ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test)	123
34 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านการคุ้มครองสิทธิทางศาล ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test)	124
35 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านการให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การช่วยเหลือทำนิติกรรมสัญญาและช่วยเหลือประนอมข้อพิพาท ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test)	125
36 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านสนับสนุนการประนอมและระงับข้อพิพาทในระดับชุมชน ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test)	127

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
37	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายต่าง ๆ แก่ประชาชน ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test)	128
38	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านฝึกอบรมความรู้ทางกฎหมายแก่บุคคลกลุ่มต่าง ๆ ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test)	129
39	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การมาขอรับบริการ	131
40	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู	134
41	ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู	136
42	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	138

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดของการวิจัย	10
2 แผนที่การเชื่อมโยงการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการของสำนักงานคุ้มครองสิทธิ และช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน	45
3 แผนภูมิขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการคุ้มครองสิทธิทางศาลตามที่กฎหมาย กำหนด	49

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการตอบสนองของความต้องการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management–NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็นกระบวนการทัศน์ในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปีที่ผ่านมา นอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพและการยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีมิติอยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development) และมีการใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น (OECD, 1991 อ้างถึงในทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549) คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐเป็นเรื่องหรือแนวคิดที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องดำเนินการตามกรอบและบริบทของการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐของไทย โดยเฉพาะนับแต่ได้มีการรื้อปรับระบบราชการครั้งใหญ่เมื่อปี พ.ศ. 2545 อันเป็นผลมาจากทั้งนโยบายของรัฐบาลในสมัยนั้น และข้อกำหนดจากบทบัญญัติของกฎหมายหลายฉบับ อาทิ กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงส่วนราชการ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นต้น ประกอบกับการนำแนวคิดของการบริหารงานราชการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result-based Management) ได้ทำให้หน่วยงานราชการต่าง ๆ มุ่งกำหนดเป้าประสงค์หลักเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Core Objective) ในการจัดบริการประชาชนทุกระดับเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ อันเป็นไปตามเจตนารมณ์ในการพัฒนาระบบราชการในเชิงการจัดระบบบริหารราชการแผ่นดินที่เน้นความมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามบทบัญญัติที่ระบุไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546

สำนักงานอัยการสูงสุดมีภารกิจหลักในการอำนวยความสะดวกทางวิชาการรักษาผลประโยชน์ของรัฐ รวมทั้งการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและช่วยเหลือทางกฎหมาย

แก่ประชาชนและสำนักงานอัยการสูงสุดเป็นองค์การในกระบวนการยุติธรรม (Process of Judgement) จึงต้องปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพก่อเกิดประสิทธิผลต่อประเทศชาติ อย่างมืออาชีพที่แท้จริง (Professional) ในขณะเดียวกันก็ได้ให้ความสำคัญกับการ ประชาสัมพันธ์ด้วย ซึ่งทั้งสองประการนี้จะส่งผลให้สำนักงานอัยการสูงสุดมีภาพลักษณ์ (Image) ที่ดีเป็นที่เชื่อมั่นศรัทธาของหน่วยงานผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) ผู้รับบริการ และประชาชนมากยิ่งขึ้น (สำนักงานอัยการสูงสุด, 2560, หน้า 1)

สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน (สคช.) เป็นส่วนราชการในสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการ คุ้มครองสิทธิมนุษยชนคุ้มครองสิทธิ เสรีภาพและผลประโยชน์ของประชาชน การให้ความ ช่วยเหลือทางกฎหมายการเผยแพร่ความรู้ด้านสิทธิมนุษยชนและความรู้ แก่ประชาชน มีอธิบดีอัยการฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย เป็นผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติราชการของ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือ ทางกฎหมายแก่ประชาชนในกรุงเทพมหานคร

เมื่อกล่าวถึงอัยการแล้วประชาชนส่วนใหญ่จะไม่ทราบถึงอำนาจหน้าที่ของ อัยการอย่างถูกต้องแท้จริงจะทราบแต่เพียงว่าอัยการมีหน้าที่ฟ้องผู้ต้องหาในคดีอาญา เท่านั้นโดยมักจะพูดกันว่าอัยการมีหน้าที่เอาคนเข้าคุก ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง เพราะไม่มีกฎหมายฉบับใดให้อำนาจอัยการเอาคนเข้าคุก ดังนั้น จึงต้องเผยแพร่ให้ ประชาชนโดยทั่วไปรู้และเข้าใจถึงอำนาจหน้าที่ของอัยการที่กฎหมายกำหนดไว้ ซึ่งพอจะ สรุปได้ ดังนี้ (กิตติภา เทศทัพ, 2559)

1. อำนาจหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกยุติธรรม ได้แก่ การบริหารงานยุติธรรม ในส่วนฝ่ายบริหารของรัฐเพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยและปลอดภัยในชีวิตร่างกาย และทรัพย์สินโดยอัยการจะเป็นผู้พิจารณาพยานหลักฐานในสำนวนการสอบสวน ที่พนักงานสอบสวนเสนอมาแล้ววินิจฉัยสั่งคดี ตลอดจนทั้งดำเนินคดีอาญาทางศาลในฐานะ ทนายแผ่นดินตามที่ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและกฎหมายอื่น ๆ บัญญัติ ไว้ว่าเป็นอำนาจหน้าที่ของอัยการ

2. อำนาจหน้าที่ในการรักษาผลประโยชน์ของรัฐ ได้แก่ การพิจารณาให้ คำปรึกษาทางด้านกฎหมายแก่ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ ตรวจร่างสัญญา ตอบข้อ ทหรือตลอดจนทั้งการดำเนินคดีในศาลในฐานะทนายความของแผ่นดินแทนรัฐบาล หน่วยงานของรัฐที่เป็นนิติบุคคลที่ตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติหรือพระราชกฤษฎีกา

3. อำนาจหน้าที่ในการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย ได้แก่

การคุ้มครองสิทธิและรักษาผลประโยชน์ของประชาชน ที่กฎหมายกำหนดไว้ให้เป็นอำนาจหน้าที่ของอัยการ เช่น ในคดีแพ่งให้อำนาจอัยการเข้าไปคุ้มครองสิทธิของบุคคลไร้ความสามารถ คนเสมือนไร้ความสามารถ คนสาบสูญ การร้องขอให้ศาลตั้งผู้จัดการมรดก การให้ความช่วยเหลือทางอรรถคดี โดยจัดการทนายอาสาให้ตลอดทั้งการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชนทั่วไป

คณะกรรมการอัยการ มีประกาศคณะกรรมการอัยการ เรื่อง การแบ่งหน่วยงาน และการกำหนด อำนาจและหน้าที่ของหน่วยงานภายในของสำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2554 ให้สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน (สคช.) รับผิดชอบการดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและผลประโยชน์ของประชาชน การให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย การเผยแพร่ความรู้ด้านสิทธิมนุษยชนและความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชนระหว่างประเทศ รับผิดชอบการดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านอรรถคดี การให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย และการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคแก่ประชาชน ทั้งยังให้มีสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายภาค รับผิดชอบงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนภายในเขตพื้นที่ สำนักงานอัยการภาคตามที่สำนักงานอัยการสูงสุดกำหนด ซึ่งสำนักงานอัยการสูงสุดได้กำหนดให้มีสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัด (สคชจ.) ในทุกจังหวัด 76 แห่งตามประกาศคณะกรรมการอัยการ เรื่อง การแบ่งหน่วยงาน และการกำหนด อำนาจและหน้าที่ของหน่วยงานภายในของสำนักงานอัยการสูงสุด (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2556 และ (ฉบับที่ 12) พ.ศ.2557 และจัดตั้งสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดที่ตั้งอยู่ ณ ตำบลอำเภอ 36 แห่ง (สคชจ.สาขา) ทั่วประเทศรวม 112 แห่ง เพื่อให้การบริการกิจกรรมงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนเป็นไปอย่างทั่วถึงทุกภูมิภาคของประเทศ ทำนองเดียวกับสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน รวมถึงการดำเนินคดีทั้งปวงในอำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการ หรือสำนักงานอัยการสูงสุด เกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย ซึ่งอยู่ในอำนาจพิจารณาพิพากษาของศาลจังหวัด ศาลจังหวัดสาขา หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นในศาลจังหวัด แล้วแต่กรณี ทั้งนี้ ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และคำสั่งว่าด้วยการนั้น

สำหรับในต่างจังหวัด (ส่วนภูมิภาค) มีสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัดทุกจังหวัด ที่ตราชอาณาจักรเรียกชื่อย่อ ๆ ว่า "สคช.จังหวัด" เช่น สคช.จังหวัดหนองบัวลำภู โดย สคช. จังหวัดหนองบัวลำภูเป็นส่วนราชการหนึ่งของสำนักงานอัยการจังหวัดหนองบัวลำภู (สำนักงานอัยการจังหวัดหนองบัวลำภู, 2563) สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนสำนักงานอัยการจังหวัดหนองบัวลำภู ถือได้ว่าเป็นหน่วยงานหนึ่งในส่วนภูมิภาคของสำนักงานอัยการสูงสุดที่จะกระทำหน้าที่ในการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายและเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายให้กับประชาชน แต่องค์กรดังกล่าวก็มีข้อจำกัดหลายประการในการให้บริการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมาย เช่น ข้อจำกัดในแง่ของจำนวนบุคลากร ข้อจำกัดในแง่ของจำนวนงบประมาณและรวมไปถึงกฎระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการซึ่งส่งผลทำให้ประชาชนนั้นอาจไม่ได้รับการแก้ไขเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นได้อย่างเต็มที่ (สำนักงานอัยการสูงสุด, 2560, หน้า 5)

ในส่วนของการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภูเป็นงานบริการที่มีประชาชนมารับบริการโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานด้านการให้บริการด้านกฎหมาย ซึ่งประชาชนผู้มารับบริการย่อมจะต้องคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่มีคุณภาพจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของหน่วยงานราชการ ซึ่งเมื่อหน่วยงานราชการมีคุณภาพการให้บริการที่ดีแล้วย่อมจะส่งผลให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่น ซึ่งอย่างไรก็ตาม เรื่องการยอมรับและความเชื่อมั่นมีความหมายและมีปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องมากมาย หากพิจารณาแนวคิดความเชื่อมั่นหรือความไว้วางใจ มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน ดังนี้ Mishra (1996) ได้ให้ความหมายความไว้วางใจว่า เป็นความเต็มใจของบุคคลที่มีความมั่นคงต่อบุคคลอื่น โดยมีความเชื่อว่าบุคคลนั้นเป็นบุคคลที่มีความสามารถ มีความเปิดเผยให้ความสนใจห่วงใยและความน่าเชื่อถือ Marshall (2000, p. 48) ได้ให้ความหมายไว้ว่าความไว้วางใจเป็นผลสะท้อนให้เกิดความเชื่อมั่น ความซื่อสัตย์ของบุคคลที่มีต่อคุณลักษณะและความสามารถของบุคคลอื่น และ Robbins, (2000, p. 147) ได้ให้ความหมายไว้ว่าความไว้วางใจ เป็นความคาดหวังในทางบวกต่อบุคคลอื่นไม่ว่าจะเป็นคำพูด การกระทำหรือการตัดสินใจที่จะการกระทำตามสมควรแล้วแต่โอกาส จะเห็นได้ว่า ความหมายของความเชื่อมั่นมีปัจจัยในด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งความสนใจ ความห่วงใย ความน่าเชื่อถือ และความคาดหวังต่อ

การกระทำที่เกิดขึ้น ดังนั้นความรู้สึกของประชาชนต่อความเชื่อมั่นที่มีต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ย่อมส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู

จากหลักการและเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงเกิดความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู โดยศึกษาว่าคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู มากน้อยเพียงใด ซึ่งผลจากการศึกษาวิจัยที่ได้จะนำไปใช้เป็นข้อมูลให้กับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อนำไปพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนตามแนวทางการวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการและการบริการสาธารณะ เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ให้เหมาะสมสอดคล้องตามความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการต่อไป

คำถามของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการและประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู อยู่ในระดับใด
2. ประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. คุณภาพการให้บริการมีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู หรือไม่

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดความมุ่งหมายของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการและประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู

สมมติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. ประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู

ความสำคัญของการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ ผลการวิจัยมีความสำคัญดังนี้

1. ทำให้ทราบระดับคุณภาพการให้บริการและประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู

2. ได้ทราบถึงผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. ได้ทราบถึงอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู

4. ผลจากการวิจัยทำให้ได้แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ซึ่งสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู คุณภาพของการบริการให้เกิดประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของการวิจัย ได้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 400 คน ระหว่างวันที่ 1 กันยายน-31 ตุลาคม พ.ศ. 2565 เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง จึงใช้วิธีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยของ Naresh K. Malhotra กรณี Problem Solving Research ซึ่งมีขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ 200 ตัวอย่าง ช่วงระยะของกลุ่มตัวอย่าง คือ 300 – 500 ตัวอย่าง

2. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ
ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี
จังหวัดหนองบัวลำภู ประกอบด้วย

2.1.1.1 เพศ

2.1.1.2 อายุ

2.1.1.3 ระดับการศึกษา

2.1.1.4 อาชีพ

2.1.1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.1.1.6 ประสบการณ์การมาขอรับบริการ

2.1.2 คุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครอง
สิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ประกอบด้วย

2.1.2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

2.1.2.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

2.1.2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

2.1.2.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

2.1.2.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน
ตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการ
บังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ประกอบด้วย

2.2.1 การคุ้มครองสิทธิทางศาล

2.2.2 การให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การช่วยเหลือ ทำนิติกรรมสัญญา
และช่วยเหลือประนอมข้อพิพาท

2.2.3 การช่วยเหลือทางอรรถคดีโดยการจัดหาทนายความอาสา
ให้ความช่วยเหลือในการว่าต่าง แก่ต่างในชั้นศาล

2.2.4 สนับสนุนการประนอมและระงับข้อพิพาทในระดับชุมชน

2.2.5 กิจกรรมเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายต่าง ๆ แก่ประชาชน

2.2.6 ฝึกอบรมความรู้ทางกฎหมายแก่บุคคลกลุ่มต่าง ๆ

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ของการวิจัย

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู

4. ขอบเขตด้านระยะเวลาดำเนินการวิจัย

ช่วงเวลาที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2564 ถึงวันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2566

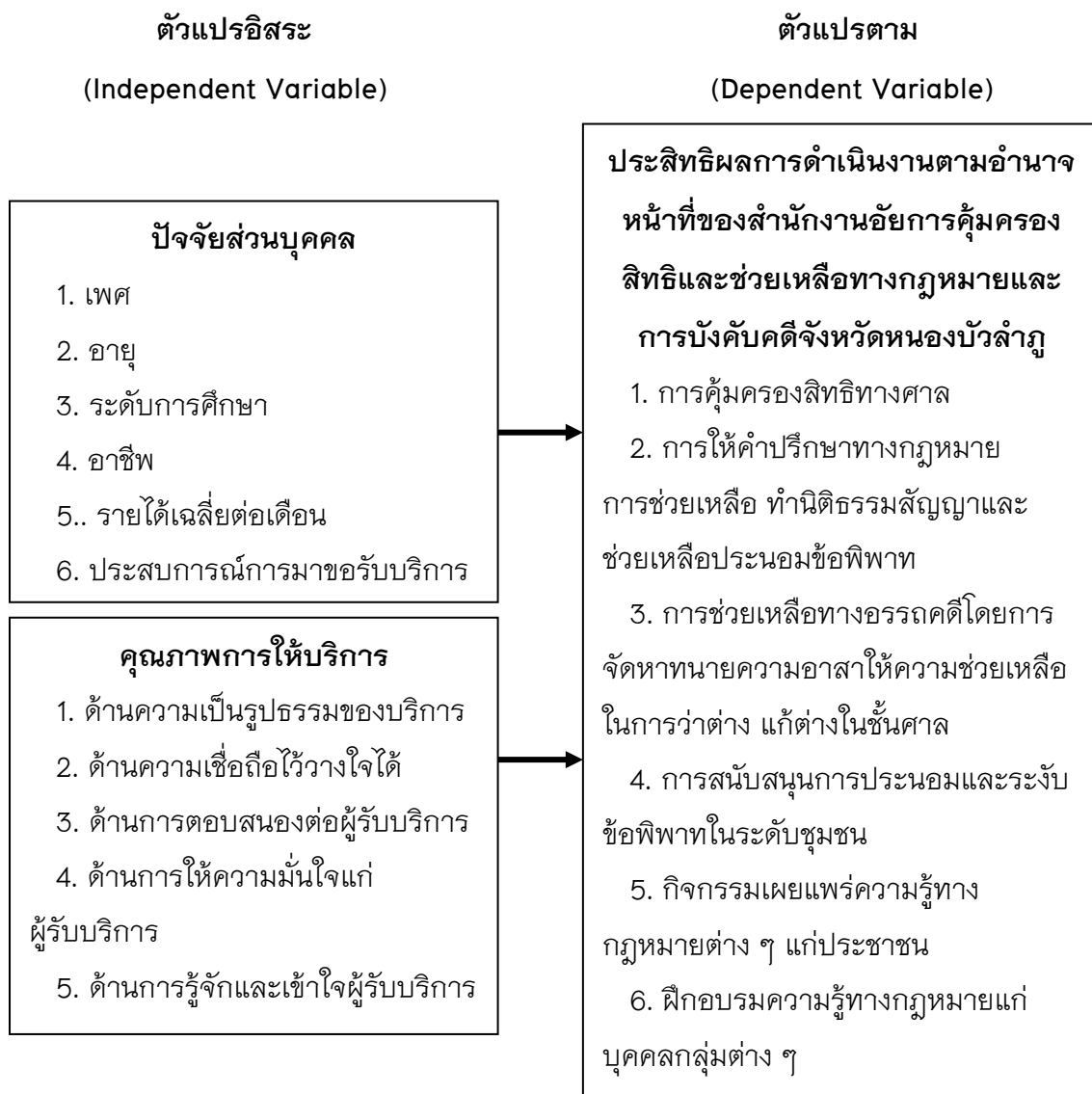
กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำ

1) ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ หรือ SERVQUAL (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990: 28; Lovelock, 1996: 464–466) มาประยุกต์และบูรณาการเพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู

2) อำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ตามประกาศคณะกรรมการอัยการ เรื่อง การแบ่งหน่วยงานและการกำหนดอำนาจและหน้าที่ของหน่วยงานภายในของสำนักงานอัยการสูงสุด (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2556 ลงวันที่ 19 ธันวาคม พ.ศ. 2556 มาประยุกต์และบูรณาการเพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู

สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดเพื่อตอบปัญหาการวิจัย และกำหนดเป็นความมุ่งหมายของการวิจัยได้ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้วิจัยได้ให้นิยามศัพท์เฉพาะไว้ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อ

ผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ สร้างความคิดเห็นให้กับผู้รับบริการด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิ และช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ประกอบด้วย

1.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง การที่สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู มีสถานที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบ และมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีป้ายสัญลักษณ์บอกอย่างชัดเจน สะดวกต่อการติดต่อ มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย วารสารประจำเดือน วิทยุชุมชน เว็บไซต์ ฯลฯ และเจ้าหน้าที่สำนักงานอัยการจังหวัดคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู เอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส ขณะที่ให้บริการ

1.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง การที่สำนักงานอัยการจังหวัดคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู สามารถทำตามสัญญาหรือโฆษณาได้อย่างถูกต้อง เมื่อ ผู้รับบริการมีปัญหา ผู้ให้บริการจะสนใจแก้ปัญหาให้อย่างจริงจัง สามารถให้บริการเป็นอย่างดี ตรงตามความต้องการอย่างสม่ำเสมอ และให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ได้มีการแจ้งไว้

1.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง การที่สำนักงานอัยการจังหวัดคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ผู้ให้บริการมีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบทุกครั้งเกี่ยวกับการให้บริการ ให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็ว ผู้ให้บริการสามารถให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการได้ตรงตามที่ต้องการ และผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

1.4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ หมายถึง สำนักงานอัยการจังหวัดคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู มีระบบบริการข้อมูลมีความทันสมัย มีการแจ้งข้อมูลที่เป็นที่ประชาชนต้องรับรู้อย่างทั่วถึง และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย หรือการให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้

1.5 การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ หมายถึง สำนักงานอัยการจังหวัดคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู มีเจ้าหน้าที่ให้เวลากับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ และเจ้าหน้าที่พร้อมรับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำของผู้รับบริการ

2. ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง ความสามารถขององค์กรหรือหน่วยงานในการบรรลุเป้าหมายที่ใดกำหนดไว้ในแผนงาน โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรบริหารอย่างคุ้มค่า บุคลากรในหน่วยงานเกิดความพึงพอใจในงานและองค์กรโดยสรวรรวม โดยในงานวิจัยนี้ หมายถึง ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ประกอบด้วย

2.1 การคุ้มครองสิทธิทางศาล หมายถึง การให้ความช่วยเหลือคุ้มครองสิทธิตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของพนักงานอัยการไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์กฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและกฎหมายอื่น ๆ โดยไม่จำกัดฐานะในท้องที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ซึ่งอยู่ในอำนาจพิจารณาของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดหนองบัวลำภู แล้วแต่กรณี

2.2 การให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การช่วยเหลือ ทำนิติกรรมสัญญา และช่วยเหลือประนอมข้อพิพาท หมายถึง การดำเนินงานในการให้บริการให้คำปรึกษาปัญหากฎหมาย โดยให้คำปรึกษาแนะนำปัญหากฎหมายแก่ประชาชนทั่วไปโดยไม่จำกัดฐานะ การช่วยเหลือในการกระทำนิติกรรมสัญญาต่าง ๆ โดยจะพิจารณาให้ความช่วยเหลือเฉพาะประชาชนที่ยากจนเท่านั้น โดยจัดทำตามความประสงค์ของผู้ร้องขอ และการให้บริการช่วยเหลือแก่ประชาชนที่มาร้องขอให้ช่วยเหลือประนอมข้อพิพาท

2.3 การช่วยเหลือทางอรรถคดีโดยการจัดหาทนายความอาสาให้ความช่วยเหลือในการว่าต่าง แยกต่างในชั้นศาล หมายถึง การดำเนินงานพิจารณารับว่าต่างแยกต่างให้เฉพาะผู้ยากจน ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย เนื่องจากไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือคดีมีเหตุผลอันสมควรให้ความช่วยเหลือ การช่วยเหลือทางอรรถคดีแก่ประชาชนเมื่อผู้ร้องมาขอรับความช่วยเหลือ พนักงานอัยการพิจารณาแล้ว อยู่ในเงื่อนไขรับช่วยเหลือ จัดทนายอาสาดำเนินการ กรณีว่าต่างเมื่อทนายความอาสายื่นคำฟ้อง หรือคำร้องต่อศาลแล้ว ถือว่าดำเนินการแล้วเสร็จ ส่วนกรณี แยกต่าง เมื่อทนายความอาสายื่นคำให้การต่อศาล ถือว่าดำเนินการแล้วเสร็จ ส่วนศาลจะนัดพร้อม สืบพยาน พิพากษาเสร็จเมื่อใดไม่ต้องคำนึงถึง

2.4 สนับสนุนการประนอมและระงับข้อพิพาทในระดับชุมชน หมายถึง การดำเนินการฝึกอบรม ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ย ประนอมและระงับข้อ

พิพาททั้งทางแพ่งและทางอาญา แก่คณะกรรมการหมู่บ้าน คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ผู้นำชุมชนหรือผู้นำท้องถิ่น

2.5 กิจกรรมเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายต่าง ๆ แก่ประชาชน หมายถึง การดำเนินการออกคลินิกเคลื่อนที่ไปตามหมู่บ้าน ชุมชนต่าง ๆ เผยแพร่ให้ความรู้ทางกฎหมายต่าง ๆ ตามความต้องการของหมู่บ้าน ชุมชน นั้น ๆ นอกจากนี้ยังคงดำเนินการได้หลายวิธี เช่น การจัดรายการวิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าวชุมชน จุลสาร วารสาร ร่วมกับจังหวัดเคลื่อนที่ อบจ.เคลื่อนที่ เทศบาลเคลื่อนที่ หรือร่วมกับโครงการพระราชทานความช่วยเหลือ ฯลฯ

2.6 ฝึกอบรมความรู้ทางกฎหมายแก่บุคคลกลุ่มต่าง ๆ หมายถึง การดำเนินการฝึกอบรมกำหนดหลักสูตรให้สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับขนบธรรมเนียมประเพณี อาชีพ สภาพพื้นที่กลุ่มผู้เข้าอบรมและให้เข้าใจภารกิจของ สคช.

3. สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู หมายถึง หน่วยงานในสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด มีภารกิจ คือ การให้ความช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินการทางกฎหมาย ให้ความรู้และให้คำปรึกษาทางกฎหมายแก่ประชาชน ตลอดจนการคุ้มครองป้องกันสิทธิและเสรีภาพของประชาชน และปฏิบัติงานในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการสูงสุด

4. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ในระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2564 ถึงวันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ. 2565

5. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การมาขอรับบริการ

5.1 เพศ หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) เพศชาย และ 2) เพศหญิง

5.2 อายุ หมายถึง ระดับอายุของประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) อายุไม่เกิน 30 ปี 2) อายุ 31-45 ปี 3) อายุ 46-60 ปี 4) มากกว่า 60 ปี

5.3 ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) ประถมศึกษา 2) มัธยมศึกษา / ปวช. 3) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า / ปวส. 4) ปริญญาตรีขึ้นไป

5.4 อาชีพ หมายถึง อาชีพหลักในปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ 1) เกษตรกร 2) ค้าขาย 3) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ 4) รับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน 5) อาชีพอื่น ๆ

5.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หมายถึง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) รายได้ ไม่เกิน 10,000 บาท 2) รายได้ 10,001–20,000 บาท 3) รายได้ 20,001–30,000 บาท และ 4) รายได้ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป

5.6 ประสบการณ์การมาขอรับบริการ หมายถึง จำนวนในการมาขอรับบริการสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) มาใช้บริการครั้งแรก 2) เคยมาใช้บริการ 2–5 ครั้ง 3) มากกว่า 5 ครั้ง

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงาน
3. บริบทของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับงานให้บริการต่าง ๆ ซึ่งปัจจุบันต่างก็ให้ความสำคัญเป็นอย่างมากทั้งในภาครัฐ ภาคธุรกิจ และภาคเอกชน เกี่ยวกับความหมายของคุณภาพการให้บริการนั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึง ดังต่อไปนี้

ณัฐวุฒิ พิริยะจิระอนันต์ (2550, หน้า 11-12) อธิบายว่าคุณภาพของการให้บริการนั้นมีความหมายหลายประการ คือ บริการดี ราคาสมเหตุสมผล คุณภาพดี ผู้รับบริการพอใจการบริการที่มีคุณภาพจะเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล และคณะ (2550, หน้า 1) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพคือ คุณลักษณะที่เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสมปราศจากข้อผิดพลาด ทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่ดี และตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงานเป็นที่พึงพอใจ

สมิต สัจฉกร (2550, หน้า 11, 119-121) กล่าวว่า การบริการ คือ การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลาย ในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ ซึ่งงานบริการมีลักษณะเฉพาะ คือ

- 1) ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจ ก็เกิดความรู้สึกทันที
- 2) ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา และแปรผลได้รวดเร็ว
- 3) ผลของการบริการเชื่อมโยงไปถึงคน และหน่วยงาน
- 4) ผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่น ก็เพียงแค่บรรเทาความไม่พอใจ
- 5) สร้างทัศนคติต่อบุคคล หน่วยงานและองค์กรได้อย่างมาก
- 6) สร้างจินตภาพ หรือภาพลักษณ์ให้หน่วยงาน และองค์การเป็น

เวลานาน

- 7) หากเกิดความบกพร่องจะเห็นได้ชัด
- 8) ต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี
- 9) คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้าง และทำลายงานบริการ

จารุบุญณ์ ปาณานนท์ (2550, หน้า 11-12) ได้กล่าวถึง คุณภาพของการบริการ ว่ามีความหมาย คือ บริการดี ราคาสมเหตุสมผล คุณภาพดีผู้รับบริการพอใจ การบริการที่มีคุณภาพจะเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ส่วนคุณภาพของการบริการ จะวัดระดับการให้บริการว่าอยู่ในระดับดีเพียงใดนั้น 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 ด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายรวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ
7. ความเชื่อถือได้ หมายถึง การบริการนั้นมีความซื่อตรงและวางใจได้
8. ความมั่นคงปลอดภัย หมายถึง การบริการจะต้องไม่เป็น ที่สงสัยปราศจากการเสี่ยงและอันตรายต่าง ๆ
9. ความรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ หมายถึง พยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ และให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการคิดว่า เป็นความใส่ใจเฉพาะตัว
10. พยายามให้สิ่งที่ผู้รับบริการสัมผัสได้ หมายถึง เน้นเป็นพิเศษในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่สามารถสัมผัสได้

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2551, หน้า 10 -11) อธิบายว่า คุณภาพการบริการ เป็นการดำเนินกิจกรรมการให้บริการตามความประสงค์ของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วนเป็นประโยชน์สูงสุด ในขณะที่เดียวกันก็ต้องการทำกิจกรรมเหล่านั้นด้วยพฤติกรรมที่ดีงาม ทาความสุข ความพอใจ ความชื่นชมยินดีมาสู่ผู้รับบริการด้วย

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551, หน้า 13) ได้กล่าวถึง “การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น”

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551, หน้า 91) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ เป็นความรู้สึกที่ลูกค้าได้รับจากการบริการซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังก่อนรับบริการ กับสิ่งที่ได้รับบริการจริง หากเป็นไปตามที่คาดหวัง ก็เกิดความรู้สึกพอใจ หากไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกไม่พอใจ แต่ถ้าได้รับการบริการเกินความคาดหวัง ก็เกิดความรู้สึกพึงพอใจสูงสุดและประทับใจในการบริการ

วิไลลักษณ์ โตโคกสูง (2553, หน้า 18) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการส่งมอบบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการที่สามารถรับรู้ได้ โดยมีการส่งมอบบริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ สามารถวัดและประเมินได้จากกระบวนการให้บริการ และผลลัพธ์การให้บริการ

Parasuraman, Berry and Zeithaml (1985) กล่าวถึงคุณภาพบริการ ว่าเป็น การรับรู้ของลูกค้าซึ่งลูกค้าจะทำการวัดระดับความประทับใจโดยทำการเปรียบเทียบสิ่งที่คิดกับการบริการที่ได้รับจริง และการที่องค์กรจะได้รับชื่อเสียงจากบริการต้องมีการ

บริการอย่างคงที่อยู่ในระดับการรับรู้ของลูกค้า หรือมากกว่าสิ่งที่ลูกค้าคาดไว้ และยังได้กล่าวถึงการวัดระดับความประทับใจว่า “การประเมินความประทับใจของลูกค้านั้นยากกว่าการประเมินคุณภาพสินค้า” การรับรู้ผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริงซึ่งคุณภาพที่ถูประเมิน มิได้เป็นการประเมินเฉพาะผลจากการบริการเท่านั้น แต่เป็นการประเมินที่รวมไปถึงขั้นตอนของการบริการที่ได้รับ สามารถแบ่งประเภทคุณภาพบริการได้ 3 รูปแบบ ได้แก่

- คุณภาพบริการถือว่ามีควมยากในการประเมิน เนื่องจากไม่อาจจับต้องได้ องค์กรอาจจะยากในการเข้าใจว่าลูกค้ารับรู้ถึงการบริการและผลลัพธ์ที่ได้ขององค์กรเป็นอย่างไร แต่เมื่อผู้บริการได้ทราบถึงผลการประเมินด้านบริการจากลูกค้า ออกมาเป็นอย่างไรแล้ว องค์กรก็จะสามารถที่จะรู้ถึงทิศทางของคุณภาพบริการตามเป้าหมายของลูกค้า

- คุณภาพบริการเป็นการเปรียบระหว่างสิ่งที่ลูกค้าต้องการกับคุณภาพบริการที่ได้รับจริง เป็นการวัดระดับบริการที่ได้มอบให้ดีเท่ากับสิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือไม่ ซึ่งคุณภาพบริการที่องค์กรเต็มใจบริการต้องตรงกับสิ่งที่ลูกค้าต้องการและต้องอยู่บนมาตรฐานที่เหมือนกันทุกครั้ง

- คุณภาพบริการ จะปรากฏออกมาเป็นผลลัพธ์และขั้นตอนในการปฏิบัติช่องว่าง (Gap) ระหว่างการบริการที่ลูกค้ารับรู้และการบริการที่ลูกค้าคาดหวัง บนพื้นฐานของ 5 ปัจจัย ดังต่อไปนี้ความเชื่อถือได้ (Reliability) คือ ความสามารถที่จะให้บริการตามคำมั่นด้วยความถูกต้องความสามารถตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและบริการอย่างรวดเร็วความแน่นอน (Assurance) คือ การให้ความรู้ความสุภาพและส่งมอบความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าความเข้าใจลูกค้า (Empathy) คือ การดูแลลูกค้าของกิจการอย่างทั่วถึงเฉพาะรายละเอียดที่สัมผัสได้ (Tangible) จะปรากฏในรูปแบบสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคคล และวัสดุอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสาร

Aaker (1991) ให้ความหมายของคุณภาพที่รับรู้ได้ว่า หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่รู้สึกว่าได้รับสิ่งที่เหนือกว่าสินค้าและบริการที่จ่ายไป มีการให้ความสำคัญกับจุดมุ่งหมายในการใช้งาน ให้คุณค่ากับสินค้าชิ้นนั้น คุณภาพที่ผู้ใช้บริการรับรู้ได้จะไม่เปลี่ยนแปลงตามความประทับใจในสินค้าเสมอไป ในอีกแง่ คือ การที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจในสินค้าหรือบริการนั้น ไม่ได้หมายความว่าระดับของสินค้าหรือบริการนั้นจะสูงตามไปด้วย

เพราะสิ่งที่ลูกค้าได้รับเกิดจากความรู้สึกประทับใจส่วนตัว ในแต่ละบุคคลจึงมีความแตกต่างกันในด้านของการรับรู้ รวมทั้งรวมไปถึงเหตุผลในการซื้อสินค้าด้วย คุณภาพที่ถูกรับรู้ยังสามารถช่วยสร้างความแตกต่าง (Differentiation) และกำหนดตำแหน่ง (Positioning) ให้กับตราสินค้า อีกทั้งยังให้เจ้าของตราสินค้าตั้งราคาในระดับที่สูง (Price Premium) ซึ่งสามารถก่อให้เกิดผลกำไรกับเจ้าของตราสินค้าได้นอกจากนั้น คุณภาพที่ถูกรับรู้ยังสามารถช่วยในการสร้างการรับรู้ของกลุ่มช่องทางการจัดจำหน่าย (Channel Member Interest) ได้ทำให้การรับรู้สามารถกระจายไปสู่ผู้บริโภคได้ง่ายและทั่วถึงมากขึ้น รวมถึงช่วยส่งเสริมให้เกิดคุณค่ากับตราสินค้าได้ในฐานะที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จได้ในระยะยาว ซึ่งเมื่อผู้บริโภคมองเห็นว่าตราสินค้ามีคุณภาพดีแล้ว จะเกิดความชื่นชอบในตราสินค้า และซื้อสินค้าดังกล่าวมากขึ้น ทำให้สินค้ามีส่วนแบ่งทางการตลาดมากตามไปด้วย อีกทั้งเมื่อผู้บริโภคเกิดความชื่นชอบในคุณภาพแล้ว บริษัทก็ไม่ต้องแบกรับค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการทำโปรโมชั่นเพื่อเก็บรักษาลูกค้ากลุ่มเดิมไว้ เพราะลูกค้าที่ชื่นชอบก็พร้อมที่จะให้การสนับสนุนตราสินค้าอยู่ และเมื่อสินค้าหรือบริการได้มีการปรับเปลี่ยนระดับของคุณภาพมากยิ่งขึ้น ก็จะเป็นการยกระดับของสินค้าหรือบริการของตนเองให้อยู่เหนือคู่แข่ง เพื่อขยายตลาดโดยใช้ตราสินค้าเดิมกับสินค้าประเภทใหม่ ๆ

Corrall and Brewerton (1999, p. 37) ได้กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการ คือ ลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมที่เหมาะสม และสอดคล้องกับความคาดหวัง หรือความต้องการของผู้ใช้บริการซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ

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

Tam (2004) ได้สรุปว่า ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าคุณภาพการบริการจะเพิ่มมูลค่าให้กับลูกค้าหากคุณภาพของบริการที่ได้รับเกินความคาดหมาย คุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้นทำให้ลูกค้าได้รับความรู้สึกที่ดีขึ้น

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

Douglas (2007) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึง ทัศนคติที่เกิดขึ้นในระยะยาวเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งหมด Etzel (2014) กล่าวว่า การจัดการคุณภาพการบริการขององค์กรนั้นควรจะคำนึงถึง

- 1) การตั้งความคาดหวังของผู้บริโภค
- 2) ควรวัดระดับความคาดหวังจากกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
- 3) พยายามรักษาคุณภาพการบริการให้เหนือกว่าระดับความคาดหวังของผู้บริโภค

Clemes (2014) และ Ladhari (2008) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการได้รับการมุ่งเน้นไปที่การศึกษาจำนวนมากตั้งแต่การสร้างความคาดหวังในช่วงต้นเนื่องจากการให้บริการในระดับที่เป็นบวกทำให้เกิดข้อได้เปรียบทางการแข่งขันสำหรับองค์กร

Meesala (2016) สรุปว่า การให้บริการที่มีคุณภาพสูงเป็นกุญแจสู่ความสำเร็จในการให้บริการอุตสาหกรรม ในยุคปัจจุบันของการแข่งขันที่รุนแรงการเฝ้าติดตามและการปรับปรุงคุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการพัฒนาประสิทธิภาพและปริมาณธุรกิจ

คุณภาพการให้บริการที่ดี จำเป็นต้องพร้อมทั้งการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม ตามความประสงค์ของผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วน ซึ่งเป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ ในขณะที่เดียวกันก็ต้องกระทำกิจกรรมเหล่านั้นด้วยพฤติกรรมที่ดี ทำความสุภาพ ความพอใจ ความชื่นชมยินดี มาสู่ผู้รับบริการด้วย ตามสภาพความเป็นจริงที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน แม้ประเทศไทยจะเป็นที่ยอมรับของนานาชาติประเทศว่าประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจด้านการบริการ เช่น ธุรกิจการโรงแรมและธุรกิจการท่องเที่ยว แต่คุณภาพการให้บริการประชาชนในหน่วยงานภาครัฐบาลหลายแห่งยังมีปัญหาอย่างไม่เป็นที่น่าพอใจอีกมากมาย ไม่ใช่เป็นเรื่องของการขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ หรือขาดบุคลากร ที่แตกต่างกันมากก็คือ พฤติกรรมการบริการนั่นเอง (จารุบุญฉณ์ ปาณานนท์, 2550, หน้า 11-12)

คุณภาพการให้บริการที่ดี คือ การให้สิ่งที่ดีแก่ผู้รับบริการ เมื่อประชาชนมารับบริการจากเราสิ่งที่เราต้องการก็คือ ความถูกต้องรวดเร็ว ความสะดวกสบาย ความสำคัญ ความอบอุ่น มิตรภาพ คุณภาพการบริการ ไม่ว่าจะเป็นที่สถาบันธุรกิจบันเทิง

หรือแม้แต่บริการสาธารณสุข ต่างเอาแพ้นะกันที่การให้ความสำคัญสะดวกกายสบายใจ แก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการนั่นเอง ปกติแล้วคุณภาพบริการอยู่กับปัจจัยหลัก 3 ประการ คือ

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

แต่ด้วยเหตุที่คุณภาพบริการวัดกันที่ความรู้สึกส่วนตัวของผู้รับบริการ คุณภาพบริการ จึงต้องเริ่มจากความรู้สึกที่ดีของผู้ให้บริการก่อนเสมอ ขณะให้บริการ ประชาชนต่อให้มีความรู้สึกมากเพียงใด มีประสบการณ์มากน้อยเพียงใด หากปราศจากความรู้สึกที่ดี หงุดหงิด รำคาญ อารมณ์บริการไม่พึงประสงค์ เหล่านี้นอกจากจะส่งกระแสไปรบกวนจิตใจให้ผู้รับบริการโดยตรงแล้ว ยังเป็นตัวกำหนดรูปแบบของพฤติกรรมบริการที่ไม่มีคุณภาพอันเป็นการทำลายภาพพจน์ของตัวเอง สถาบันและวิชาชีพได้เป็นอย่างมาก ด้วย ตรงกันข้าม ถ้าบริการ เริ่มจากความยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจ สร้างความพอใจ ถูกใจ ประทับใจแก่ผู้รับบริการก่อนแล้ว ทุกสิ่งทุกอย่างก็สะดวกสบายและง่ายต่อการจัดการ

ดังนั้น คุณภาพบริการ จึงต้องเริ่มขึ้นจากความรู้สึกที่ดีงามของผู้ให้บริการ เป็นตัวก่อกระตุ้น ตัวชักนำ ความรู้สึกที่ดีงาม ให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ ในการนำความรู้ ประสบการณ์ และความชำนาญมาปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ใน 2 ระดับ คือ ระดับความสัมพันธ์ทางใจ และระดับความสัมพันธ์ทางพฤติกรรม

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ และคณะ (2551, หน้า 29-30) กล่าวไว้ว่า คุณภาพมีหลายความหมายที่มักใช้กันบ่อย คือ คุณภาพการให้บริการ (Quality of service) และ คุณภาพของการดูแล (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

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการ

สมิต สัจฉกร (2549, หน้า 34) ได้อธิบายว่าปัจจัยที่อาจใช้เป็นตัวตัดสินคุณภาพของบริการโดยวัดผู้รับบริการมี 10 ปัจจัย คือ

1. Reliability ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ นั่นคือชื่อเสียงภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่รักษาไว้เป็นอย่างดี จนเกิดความเชื่อถือว่าการให้บริการได้มาตรฐานอาจวัดในเรื่องเวลาว่าจะไม่เสียเวลามาก
2. Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของผู้รับบริการว่าเศร้าโศกเสียใจ ผิดหวังหดหู่อยากได้ยินได้พบเห็นในเรื่องใด เช่น หน่วยงานบรรเทาสาธารณภัยของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเร่งออกไปบรรเทาความทุกข์โดยมุ่งเน้นความต้องการพื้นฐานเร่งด่วน
3. Competences มีความสามารถมีสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสมและเชี่ยวชาญงานรู้จริง เช่น การให้บริการของแพทย์ตามสถานพยาบาลของรัฐบาล โดยเฉพาะโรงพยาบาลที่มีการเรียนการสอนคณะแพทยศาสตร์
4. Access การเข้าถึงได้ง่าย การให้บริการอย่างไม่ยุ่งยาก ไม่พิธีรีตองเป็นเจ้าขุนมูลนาย เช่น สถานีตำรวจที่มีร้อยเวรนั่งประจำ พร้อมจะให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง
5. Courtesy ความสุภาพ เคารพอ่อนน้อม อ่อนน้อมให้เกียรติ มีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการไม่ว่าจะทักทายหรือแสดงกิริยาใด ๆ เช่น ตำรวจจราจรในบางท้องที่ซึ่งเมื่อจำเป็นจะต้องจับกุมผู้ทำผิดกฎจราจร ก็จะทำความเคารพทักทาย กล่าวคำ สวัสดีก่อน
6. Communication หรือความสามารถและสมบุรณ์ในการสื่อความและสัมพันธ์กับผู้รับบริการทำให้ประชาชนทราบเข้าใจและได้รับคำตอบ
7. Creditability ความเชื่อถือได้ ความน่าเคารพนับถือของผู้ให้บริการ เช่น ผู้พิพากษาตามศาลสถิตยุติธรรม มีภาพพจน์สำคัญ คือ ความซื่อสัตย์ยุติธรรม ประชาชน

ยึดเหนี่ยวเป็นที่พึ่งได้

8. Security ความมั่นคงปลอดภัย ความอบอุ่นใจสบายใจของประชาชน ผู้ได้รับบริการโดยเฉพาะในขณะที่บริการอยู่ เช่น เมื่อเหตุการณ์ร้าย รถชนกัน หรือทะเลาะวิวาทกันเมื่อตำรวจเข้ามาในที่เกิดเหตุ ความรู้สึกของประชาชนจะอบอุ่นใจว่าจะผู้มาดูแล ไกล่เกลี่ย

9. Customer Understanding ความเข้าใจประชาชนผู้มารับบริการ เอาใจเขามาใส่ใจเรา เช่น แพทย์และพยาบาลตามหน่วยสาธารณสุขหรือโรงพยาบาล ต่างจังหวัดที่มีประชาชนผู้ยากไร้มารับบริการ ผู้ให้บริการจะนึกถึงความทุกข์ยากความขาดแคลน มีการผ่อนปรนให้ญาติมาปูเสื่อนอนเผื่อใช้ได้เมื่อจำเป็น

10. Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้ รับรู้ได้ทางภาพของปัจจัยการให้บริการ เช่น สถานที่ทำงานของหน่วยงานราชการที่ให้บริการต้องสว่างงาม ดูแลรักษาความสะอาดอย่าง ดีบริเวณโดยรอบปลูกต้นไม้ใบหญ้าไว้น่าชื่นชม แสดงถึงความเอาใจใส่ของผู้บริหารใน หน่วยงานให้บริการนั้น หรือเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยก้าวทันเทคโนโลยีของโลก

อรทัย เชิดชูธรรม (2552, หน้า 11-12) อธิบายว่า ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนด คุณภาพการบริการที่อาจใช้กับการบริการทั่ว ๆ ไปมี 10 ประการด้วยกัน ดังนี้

1. ไว้วางใจได้ หมายความว่า การบริการนั้นต้องคงเส้นคงวาและไว้วางใจได้
2. ความพร้อม หมายถึงการบริการที่พร้อมตลอดเวลา ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและพร้อมตัวที่จะให้บริการอยู่เสมอ
3. ความสามารถ หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะและความรู้ความเข้าใจในบริการนั้น
4. ความสามารถในการเข้าถึง หมายถึง จะต้องง่ายต่อการติดต่อไม่มีพิธีการที่ซับซ้อนและไม่เสียเวลารอคอย
5. ความมีอัธยาศัย หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นมิตร และเข้าใจความรู้สึกของลูกค้า
6. การสร้างสัมพันธภาพ หมายถึง การติดต่อให้ข่าวสารแก่ลูกค้า ด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายรวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า
7. เชื่อถือได้ หมายถึง การบริการนั้นมีความซื่อตรงและวางใจได้
8. มั่นคงปลอดภัย หมายถึง การบริการจะต้องไม่เป็นที่สงสัย ปราศจากการเลื่องและอันตราย

9. รู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง พยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าและให้บริการที่ทำให้ลูกค้าคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว

10. พยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ หมายความว่า เน้นเป็นพิเศษในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่สามารถสัมผัสได้

Parasuraman และคณะ (1985 อ้างใน ชีริกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2552) พบว่า ผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่เขาได้รับ เรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality) ซึ่งจะเกิดจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบ “บริการที่คาดหวัง” (Expected Service) กับ “บริการที่รับรู้” (Perceived Service) ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการแล้วนั่นเอง ในการประเมินคุณภาพของการบริการดังกล่าวนั้น ลูกค้ามักจะพิจารณาจากเกณฑ์ที่มีความสำคัญ 10 ประการ ดังนี้

1. Reliability (ความไว้วางใจ) คือ ความสามารถที่จะให้บริการตามที่ได้สัญญากับลูกค้าไว้ได้อย่างถูกต้อง โดยมีต้องมีผู้ช่วยเหลือ
2. Tangibles (สิ่งที่สามารถจับต้องได้) คือ ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์ ที่อำนวยความสะดวก พนักงาน และวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ
3. Responsiveness (การตอบสนองของลูกค้า) เป็นความเต็มใจที่จะบริการอย่างรวดเร็วและยินดีที่จะช่วยเหลือลูกค้า
4. Credibility (ความเชื่อถือได้) คือ ความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ
5. Security (ความมั่นคง ปลอดภัย) ปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และความลังเล สงสัย
6. Access (ความสะดวก) สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และสามารถติดต่อสื่อสารได้ง่าย
7. Communication (การสื่อสาร) คือ การรับฟังลูกค้า และให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ลูกค้าโดยใช้ภาษา ที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้ง่าย
8. Understanding the Customer (ความเข้าใจลูกค้า) พยายามที่จะรู้จัก และเรียนรู้ความต้องการของลูกค้า
9. Competence (ความสามารถ) คือ ความรู้และทักษะที่จำเป็นของพนักงานในการให้บริการลูกค้า

10. Courtesy (ความสุภาพและเป็นมิตร) เป็นคุณลักษณะของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้าในการแสดงออกถึงความสุภาพ เป็นมิตร เกรงใจ และให้เกียรติลูกค้า

การวัดคุณภาพการให้บริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552, หน้า 106-107) กล่าวว่า ลูกค้าจะวัดคุณภาพของการให้บริการจากองค์ประกอบของคุณภาพในการให้บริการ 5 ประการ คือ

1. การเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม สิ่งที่น่าเสนอทางกายภาพของบริการ 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 ความสามารถในการบริการตามที่สัญญาไว้เป็นอย่างดี น่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้และถูกต้อง ปัจจัยนี้เป็นตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญและให้ความหมายที่กว้าง ความเชื่อถือได้ หมายถึง การนำเสนอการบริการตามคำสัญญาให้ไว้ โดยเฉพาะสัญญาเกี่ยวกับคุณลักษณะของบริการหลัก (Care service) กิจการบริการ จึงควรตระหนักถึงความคาดหวังของลูกค้าในเรื่องนี้ หากไม่ได้ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือในบริการหลักที่ลูกค้าต้องการแล้ว ก็จะทำให้ไม่ประสบความสำเร็จได้ การทำให้บริการเชื่อถือสามารถกระทำได้ คือ

- 2.1 ให้บริการตามที่สัญญาไว้กับลูกค้า
 - 2.2 ให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก
 - 2.3 ปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด
 - 2.4 มีความถูกต้องด้านการรับชำระเงิน การบันทึกข้อมูลลูกค้า
3. การตอบสนองของลูกค้าทันที ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า

และให้บริการโดยทันที ปัจจัยที่เน้นให้ความสนใจและความพร้อมที่จะทำตามคำร้องตอบ คำถาม รับฟังข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาให้ลูกค้า รวมถึงการยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าแต่ละรายที่แตกต่างกัน ความรวดเร็ว และความพร้อมในการตอบสนองของลูกค้าทันทีที่ต้องเป็นไปตามทัศนคติของลูกค้า มิใช่ ผู้ให้บริการคิดว่าพร้อมหรือเป็นเวลาที่เหมาะสม การแสดงออกถึงการตอบสนองของลูกค้า โดยทันทีอาจทำได้ ดังนี้

3.1 ให้บริการทันทีตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ

3.2 ให้บริการอย่างรวดเร็ว

3.3 มีความพร้อมในการบริการ

3.4 เอาใจใส่ต่อปัญหาของผู้รับบริการ

3.5 ส่งเอกสารหรือโทรศัพท์กลับไปยังผู้รับบริการโดยเร็ว

4. การทำให้ผู้รับบริการมั่นใจ (Assurance) พนักงานมีความรู้ อัจฉริยะดี

และมีความสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและเชื่อมั่น ข้อนี้มีความสำคัญ สำหรับบริการที่ผู้รับบริการรับรู้ว่ามีความเสี่ยงสูงหรือไม่สามารถประเมินผลของการ บริการได้อย่างแน่ชัด เช่น บริการด้านการเงิน การรักษาพยาบาล และการบริการด้าน กฎหมาย ความไว้วางใจและความเชื่อมั่นมักเกิดจากบุคคลซึ่งเชื่อมโยงกับผู้รับบริการกับ บริษัท เช่น แพทย์ ทนายความ นายหน้า ที่ปรึกษาทางการเงิน สิ่งที่แสดงถึง ความไว้วางใจ และเชื่อมั่น ได้แก่ พนักงานมีความรู้ ทักษะ ในการให้บริการ และกิจการ มีชื่อเสียงไว้วางใจ ได้

5. การเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) การเอาใจใส่กับผู้รับบริการเป็น รายบุคคล เป็นการนำเสนอบริการที่เป็นส่วนตัวหรือตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ แต่ละราย เพื่อแสดงว่าผู้รับบริการเป็นคนพิเศษ ผู้รับบริการอยากให้ผู้ให้ เข้าใจและเห็น ความสำคัญ การแสดงความเข้าใจของผู้รับบริการทำได้โดย

5.1 เรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ

5.2 ให้ความสนใจกับผู้รับบริการเป็นรายบุคคล

5.3 รู้จักและจดจำผู้รับบริการประจำได้

5.4 มีอัธยาศัย สุภาพ และเป็นมิตร

ทุกปัจจัยที่กล่าวมาขึ้นอยู่กับการปฏิบัติงานของคนโดยตรง ยกเว้น ปัจจัยด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ทั้งหมดส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ดังนั้น จึงควรให้ความสนใจต่อปัจจัยเหล่านี้ในการกำหนดกลยุทธ์การบริการอย่างมีคุณภาพ

Peter and Donnelly (2004, pp. 180–183) กล่าวถึงเกณฑ์ที่ผู้รับบริการ ใช้ในการประเมินคุณภาพการให้บริการมี 5 ปัจจัย คือ

1. การบริการที่เป็นรูปธรรม หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เครื่องแบบ พนักงาน การตกแต่งสถานที่ เป็นต้น
2. ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ให้สัญญาไว้กับลูกค้าอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้อง
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความเต็มใจ ตั้งใจ ตื่นตัวที่จะให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการ ให้บริการอย่างทันทีทันใด และรวดเร็วฉับไว
4. ความมั่นใจในบริการ หมายถึง พนักงานให้บริการต้องมีความรู้และทักษะความสามารถ ความซื่อสัตย์ ความสุภาพ ความเป็นมืออาชีพ ต้องสื่อสารออกมาให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือ มีความมั่นใจ ไว้วางใจในการใช้บริการ
5. ความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ การดูแลเอาใจใส่ ให้ความสนใจ และรับฟังปัญหา มีความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ

ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ

ตัวแบบที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการที่ได้รับความนิยม ผลงานของพาราซูรามาน ซีแธมส์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1990) ซึ่งได้พัฒนาตัวแบบเพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยอาศัยการประเมินจากพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้า พร้อมกับได้พยายามหานิยามความหมายของคุณภาพการให้บริการและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม

ความหมายของมิติหรือมุมมองของคุณภาพการให้บริการ 10 มิติ ที่ซีแธมส์ พาราซูรามานและคณะที่ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้วัดคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

มิติที่ 1 ลักษณะของการบริการ (Appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ

มิติที่ 2 ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่เป็นไปตามคำมั่นสัญญาได้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

มิติที่ 3 ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง การที่องค์การ ที่ให้บริการแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการ อย่างเต็มที่ ทันทีทันใด

มิติที่ 4 สมรรถนะ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการ ปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

มิติที่ 5 ความมีไมตรีจิต (Courtesy) หมายถึง มีอัธยาศัยนอบน้อม มีไมตรี จิตที่เป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และมีความเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติการ ให้บริการ

มิติที่ 6 ความน่าเชื่อถือ (Creditability) หมายถึง ความสามารถในด้าน การสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและสุจริตของผู้ให้บริการ

มิติที่ 7 ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่บริการปราศจาก อันตราย ความเสี่ยงภัยหรือปัญหา ต่าง ๆ

มิติที่ 8 การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการเป็นไป ด้วยความสะดวก ไม่ยุ่งยาก

มิติที่ 9 การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการ สร้างความสัมพันธ์และการสื่อความหมาย

มิติที่ 10 การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Understanding of Customer) ในการค้นหาและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ รวมทั้งการให้ ความสนใจต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ หรือ SERVQUAL มีการนำมา ทดสอบซ้ำจากการใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกลุ่มทั้งสิ้น 12 กลุ่ม คำตอบที่ได้จากการ สัมภาษณ์จำนวน 97 คำตอบ ได้ทำการจับกลุ่มเหลือเพียง 10 กลุ่มที่แสดงถึงคุณภาพการ ให้บริการ

โดยแบบวัด SERVQUAL นี้ได้ถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลัก คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดถึงความคาดหวังในบริการจากองค์การ หรือหน่วยงาน

ส่วนที่ 2 เป็นการวัดการรับรู้ภายหลังจากได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ในการแปลคะแนนของแบบวัด SERVQUAL สามารถทำได้โดยการนำคะแนน การรับรู้ในบริการลบกับคะแนนความคาดหวังในบริการ และถ้าผลลัพธ์ของคะแนนอยู่

ในช่วงคะแนนตั้งแต่ +6 ถึง -6 แสดงว่าองค์การหรือหน่วยงานดังกล่าวมีคุณภาพการให้บริการในระดับดี

ทั้งนี้ นักวิชาการที่ทำการวิจัยดังกล่าว ได้นำหลักวิชาสถิติเพื่อพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพในการบริการของผู้รับบริการและได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) และความเที่ยงตรง (Validity) พบว่า

SERVQUAL สามารถแบ่งมิติได้เป็น 5 มิติหลัก และยังคงมีความสัมพันธ์กับมิติของคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ประการ

SERVQUAL ที่ทำการปรับปรุงใหม่จะเป็นการยุบรวมบางมิติจากเดิมให้รวมกันภายใต้ชื่อมิติใหม่

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 รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าจะได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกรับเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)

หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)

หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)

หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การ ติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)

หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการ ที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละคน

SERVQUAL ได้รับความนิยมในการนำมาใช้เพื่อศึกษาในธุรกิจอุตสาหกรรม บริการอย่างกว้างขวาง ซึ่งองค์การต้องการทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการ เป้าหมายตามความต้องการในบริการที่เขาต้องการ และเป็นเทคนิคที่ให้วิธีการวัดคุณภาพ ในการให้บริการขององค์การ

นอกจากนี้ ยังสามารถประยุกต์ใช้ SERVQUAL สำหรับการทำความเข้าใจกับ การรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพในการให้บริการ โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้การ พัฒนาการให้บริการประสบผลสำเร็จ

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมา สรุปได้ว่า การบริการอย่างมีคุณภาพนั้น คือการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและอำนวยความสะดวกด้วยความมีอัธยาศัย สะดวก รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรมชาติ ให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัว บุคคล และเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ผู้มารับบริการทุกคนได้รับการปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน ภายใต้กฎหมายข้อบังคับ และระเบียบต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมทัศนคติและสัมพันธที่ดี ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างภาพพจน์ให้เป็นที่ประทับใจ นอกจากนี้ต้อง มีศิลปะที่จะชักจูงให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจกลับมาใช้บริการอีก กล่าวได้ว่า ความสำคัญของงานบริการนั้นเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเชื่อมั่นเป็นผล จากการให้บริการที่ดีและไม่ดี

โดยในการวิจัยครั้งนี้ คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดที่จะสร้าง ความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับ

ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ สร้างความคิดเห็นให้กับผู้รับบริการด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ หรือ SERVQUAL (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990, p.28; Lovelock, 1996, pp. 464-466) จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) 3) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) และ 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) ไปใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยในครั้งนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงาน

ในหัวข้อนี้ เป็นการกล่าวถึงแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลในการดำเนินงาน ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ความหมายของประสิทธิผล

สุภาพร พิศาลบุตร (2550, หน้า 221) ได้นิยาม ประสิทธิผล ไว้ว่าเป็นคำตอบที่ทำให้ทราบว่ามีผลผลิตและจุดหมายที่กำหนดไว้ได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ เพียงใด และมีเหตุผลอะไรที่ทำให้การปฏิบัตินั้นประสบความสำเร็จ และอะไรบ้างที่ทำให้ล้มเหลว

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ (2550, หน้า 291) ได้นิยามประสิทธิผลไว้ คือ ความน่าจะเป็นของการบรรลุจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์หรือเป็นสิ่งที่แสดงออกถึงการบรรลุความสำเร็จ

ปาณิสรา จรัสวิญญู (2550, หน้า 16) กล่าวถึง ประสิทธิผลว่าเป็นการประเมินเพื่อจะรู้ว่ายโยบาย/แผนงาน/โครงการ ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือไม่ ซึ่งเป็นการประเมินความสำเร็จที่แท้จริงว่าเมื่อสิ้นสุดการดำเนินงานตามนโยบาย/แผนงาน/โครงการ แล้วได้ผลงานหรือผลลัพธ์ออกมาทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพตรงตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และผลที่คาดว่าจะได้รับเพียงใด

สุพัฒน์ กองศรีมา (2552, หน้า 32) ได้กล่าวว่า ประสิทธิผล หมายถึง การดำเนินงานขององค์การ เพื่อที่จะมุ่งให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงาน

หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ากำหนดไว้

ธนกฤต รอดเขียว (2553, หน้า 55) อธิบายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลของการทำงานที่สำเร็จตามความคาดหวังไว้หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ อาจเกิดจากการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพก็ได้ เพราะประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการที่จะทำงานให้ได้ผลสูงสุด ส่วนประสิทธิผลเป็นเรื่องของการที่เอาผลงานที่สำเร็จดังที่คาดหวังมาพิจารณา ดังนั้น งานที่มีประสิทธิผลจึงไม่จำเป็นต้องมีประสิทธิภาพเสมอไป

ธนกร กรวัชรเจริญ (2555, หน้า 9) ได้สรุป ประสิทธิภาพการทำงาน ว่า หมายถึง การปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผลผลิตที่ออกมาควรได้คุณภาพตรงตามมาตรฐานที่สุดและมีการใช้ทรัพยากรให้น้อยที่สุด โดยการทำงานต้องมีกลยุทธ์แบบแผนและมีระบบการทำงานที่เป็นหลักการเพื่อให้พนักงานทุกคนมีความเห็นและมีเป้าหมายเดียวกัน

รัตน์ชนก จันยัง (2556, หน้า 19) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง งานที่บุคคลหนึ่ง ๆ ได้รับมอบหมาย โดยที่บุคคลนั้นต้องใช้ความสามารถ ท่วงเท รวมถึงมีทักษะในงานดังกล่าว โดยกระทำภายใต้ข้อกำหนดต่าง ๆ ที่องค์กรได้วางไว้ ก็จะส่งผลให้งานที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จ จึงก่อเกิดประสิทธิผลของงานตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรได้วางไว้ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี 12 หลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพของ Harrington Emerson ในหนังสือ “The Twelve Principles of Efficiency” เพื่อใช้ปรับปรุงประสิทธิภาพของคน โครงสร้าง และเป้าหมายขององค์กร ที่ระบุไว้ดังนี้

- 1) กำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน (Clearly Define Ideas)
- 2) ใช้หลักเหตุผลทั่วไป พิจารณาความเป็นไปได้ของงาน (Common Sense)
- 3) ให้คำแนะนำที่ดี มีหลักการที่ถูกต้องสมบูรณ์ (Competent Counsel)
- 4) รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน (Discipline)
- 5) ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม (The Fair Deal)
- 6) มีข้อมูลสำหรับการทำงานที่เชื่อถือได้ (Reliable Information)
- 7) รายงานผลการทำงานเป็นระยะ (Dispatching)
- 8) มีมาตรฐานงานเสร็จตามเวลา (Standards and Schedules)
- 9) มีผลงานที่ได้มาตรฐาน (Standardized Conditions)
- 10) ดำเนินงานได้ตรงตามมาตรฐานได้ (Standardized Operations)

11) มาตรฐานที่กำหนดสามารถปฏิบัติได้จริง (Written Standard-practice Instructions)

12) ให้บำเหน็จ รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดี มีประสิทธิภาพ (Efficiency-Reward)

ยงศ์ยาน มั่นคำศรี (2556, หน้า 4) ให้คำนิยามประสิทธิผลการทำงาน หมายถึง ชีตความสามารถของการบรรลุวัตถุประสงค์โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์รวมทั้งประสบการณ์ที่ผ่านมาของพนักงานในการวางแผนและทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ และผลการปฏิบัติงานนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และเป็นไปอย่างประหยัด ไม่ว่าจะเป็นด้านระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่าง ๆ ที่ใช้ในการดำเนินการนั้น ๆ ให้บรรลุผลสำเร็จ ถูกต้องและทันเวลา

สุदारัตน์ ธีรธรรมธาดา (2557, หน้า 55) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การผลิตที่ประหยัดเวลาที่สุด หรือประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคลนั้น ปัจจัยนำเข้าจะพิจารณาถึงความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่ได้คือ บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

Moorhead and Griffin (2001, p. 46) ให้ความหมายประสิทธิผลว่า ประสิทธิภาพที่สูงจะอยู่ที่ความหลากหลายของผลลัพธ์ของบุคคล ผลลัพธ์กลุ่ม และผลลัพธ์ขององค์การ ซึ่งบางครั้งความแตกต่างของประเภทก็จะทำให้ผลลัพธ์ขององค์การแตกต่างกัน ซึ่งในแต่ละผลลัพธ์ก็เป็นปัจจัยที่สำคัญของประสิทธิผลองค์การ

จากการศึกษาความหมายของประสิทธิผล สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง ระดับความสำเร็จของการดำเนินงาน ในการที่จะทำให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ แผนงาน และเป้าหมายของการทำงานตามที่ได้กำหนดไว้

จากที่กล่าวถึงข้างต้นเห็นได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลสำเร็จหรือผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เป็นเรื่องการเน้นความสำคัญของสิ่งที่ออกแทนที่จะเป็นสิ่งที่ป้อนเข้า จุดมุ่งหมายที่สำคัญของผลลัพธ์จึงได้แก่การศึกษาว่าผลลัพธ์ที่ปรากฏบรรลุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่เพียงใด

แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผล

เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี (2551, หน้า 102-103) กล่าวว่า การประเมินผล หรือการวัดประสิทธิผลการปฏิบัติงาน แบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท ตามระยะเวลาที่ทำการ ประเมิน ดังนี้

1. การประเมินระหว่างการทำงาน เป็นการประเมินเพื่อติดตามดู ผลผลิตของโครงการในขณะที่โครงการนั้น ๆ กำลังดำเนินอยู่ การประเมินประเภทนี้ ให้ข้อมูลเชิงวิเคราะห์ที่จำเป็นแก่ผู้จัดการโครงการและผู้ตัดสินใจเพื่อปรับนโยบาย วัตถุประสงค์ ตลอดจนการจัดการทรัพยากรของโครงการ ผลจากการประเมินระหว่าง ดำเนินการนี้ อาจจะทำให้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์สำหรับการวางแผนโครงการใหม่ได้ด้วย
2. การประเมินเมื่อสิ้นสุดโครงการ เป็นการประเมินเพื่อวิเคราะห์ผลผลิต ทั้งหมดที่เกิดขึ้นเมื่อสิ้นสุดโครงการ การประเมินประเภทนี้จะให้สารสนเทศที่จำเป็นทั้งหมด แก่ผู้ตัดสินใจและผู้วางแผน สำหรับใช้เพื่อการวางแผนโครงการใหม่ และเพื่อเป็น แนวทางการประเมินผลในอนาคตต่อไป
3. การประเมินย้อนหลัง เป็นการประเมินเพื่อตรวจสอบย้อนหลัง เมื่อโครงการสิ้นสุดไปแล้วในช่วงระยะเวลาหนึ่งว่ามีผลกระทบจากโครงการหรือไม่อย่างไร

ความหมายของประสิทธิผลขององค์การ

การค้นหานิยามความหมายของประสิทธิผลขององค์การได้เกิดขึ้นเป็นเวลายาวนานจนกระทั่งล่วงเลยมาถึงปลายศตวรรษที่ 19 แม้ว่าประสิทธิผลขององค์การจะมีการใช้กันอย่างแพร่หลายแต่ยังไม่มีคำนิยามและตัวชี้วัดกันอย่างแน่ชัด Cameron (1986, p. 9) เนื่องจากแนวคิดประสิทธิผลขององค์การมีความคลุมเครือและเกิดปัญหา การนิยามหรือการให้ความหมาย Cameron (1981, p. 2) ได้แสดงความคิดเห็นในประเด็น ปัญหาดังกล่าวว่าเป็นองมาจากเหตุผล 3 ประการเหตุผลประการแรก คือ การที่แนวคิด ด้านองค์การ (Concepts of Organization) มีต้นกำเนิดแนวคิด (Conceptualization) มาจาก หลายแนวคิดทั้งในประเด็นที่ว่าองค์การคืออะไรและแตกต่างจากองค์การอื่นอย่างไร ซึ่งความหลากหลายของแนวคิดด้านองค์การนี้ได้ส่งผลให้ความพยายามที่จะกำหนดเกณฑ์ หรือตัวชี้วัดมาตรฐานของประสิทธิผลขององค์การต้องพลอยล้มเหลวไปด้วยเนื่องจากความ ไม่มีมาตรฐานในการนิยามองค์การ Cameron (1981, p. 2) เหตุผลประการที่สอง คือ การศึกษาประสิทธิผลในอดีตนักวิจัยได้ใช้ตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การที่มีลักษณะไม่ ทับซ้อนต่อกัน (Non-Overlapping) ส่งผลให้ไม่เกิดความพอกพูน (Not Cumulative)

ทางวิชาการกล่าว คือ เมื่อนักวิจัยต้องการประเมินประสิทธิผลขององค์การตัวชี้วัดที่ถูกเลือกนำมาใช้มักจะเป็นผลลัพธ์ของความสะดวก (Convenience) หรือความอคติ (Bias) ของนักวิจัยแทนที่จะมาจากการสร้างตัวชี้วัดอย่างเป็นระบบ Campbell (1977, p. 1) และ Steers (1977, p. 2) ส่งผลให้ไม่มีความก้าวหน้าใด ๆ ในแง่การศึกษาวิจัยด้านประสิทธิผลขององค์การแต่มีความก้าวหน้าเล็กน้อยในการสร้างทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลขององค์การ Cameron (1981, p. 3) เหตุผลประการที่สามที่ก่อให้เกิดปัญหาในการนิยามประสิทธิผลขององค์การก็คือ คุณสมบัติที่ซับซ้อนขององค์การเองกล่าว คือ วัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การมักจะมีหลากหลายขัดแย้งและยากต่อการนิยามความซับซ้อน (Complexity) ขององค์การนี้เองที่ก่อให้เกิดปัญหาในการนิยามเงื่อนไขที่เฉพาะเจาะจงในการวัดประสิทธิผลขององค์การทั้งนี้ก็เพราะว่าบ่อยครั้งที่องค์การได้แสวงหาเป้าหมายที่ขัดแย้งซึ่งกันและกันยกเว้นองค์การที่มีเป้าหมายเพื่อแสวงหากำไรที่เงื่อนไขของประสิทธิผลจะถูกกำหนดมาจากการพิจารณาประเด็นทางด้านเศรษฐกิจเป็นสำคัญแต่สำหรับองค์การประเภทอื่น ๆ ที่มีใช้องค์การที่มีเป้าหมายเพื่อแสวงหากำไรแล้วก็จะมีความยุ่งยากในการกำหนดชุดตัวชี้วัดที่สามารถวัดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การโดยรวมได้ความคลุมเครือหรือความกำกวมเหล่านี้ ทำให้การนิยามแนวคิดประสิทธิผลขององค์การที่เคยใช้ในอดีตและแนวทางที่ใช้ในการประเมินประสิทธิผลในอดีตส่วนใหญ่ไม่มีความเหมาะสมต่อความวุ่นวายสับสนขององค์การสมัยใหม่ Cameron (1981, p. 3) จากเหตุผลดังกล่าวจึงมีการให้นิยามความหมายที่แตกต่างกันไปตามความแตกต่างของผู้ศึกษาและยังมีความขัดแย้งกันเองด้วยจากการศึกษาเอกสารที่ได้รับการตีพิมพ์และเผยแพร่ได้มีผู้ให้นิยามประสิทธิผลขององค์การว่า คือ ระดับที่องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายได้ Etzioni (1964, p. 5) และ Georgopoulos and Tommenbaum (1957 อ้างถึงใน ภรณ์ กীরติบุตร, 2557, หน้า 65) ระบุว่าประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง ความมากมายของการที่องค์การในฐานะเป็นระบบทางสังคมสามารถบรรลุถึงเป้าหมายได้โดยใช้ทรัพยากรและหนทางที่มีอยู่โดยไม่ทำให้ทรัพยากรและหนทางเสียหายและไม่สร้างความตึงเครียดที่ไม่สมควรแก่สมาชิก

วิทยา ด่านธำรงกุล (2550, หน้า 27) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง ความสามารถในการเลือกเป้าหมายที่เหมาะสมและบรรลุเป้าหมายนั้น ๆ ประสิทธิผลจึงวัดกันที่ว่าองค์การสามารถสนองตอบผู้บริโภคสินค้าหรือบริการที่เป็นที่ต้องการหรือไม่และสามารถบรรลุในสิ่งที่พยายามจะทำมากน้อยเพียงใด

ศุภชัย ยาวะประภาส (2550, หน้า 2) ได้ให้ความหมายว่า หมายถึง ความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของนโยบายการพิจารณาทางเลือก โดยใช้ประสิทธิผลเป็นเกณฑ์ทำได้โดยการวิเคราะห์ว่าทางเลือกนั้นสามารถบรรลุ วัตถุประสงค์หรือไม่มากนักน้อยเพียงใดถ้าบรรลุวัตถุประสงค์ก็ผ่านการพิจารณาถ้าไม่บรรลุ วัตถุประสงค์ก็ไม่ผ่าน

ติน ประชัญพฤทธิ (2551, หน้า 5) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ องค์การ (Effectiveness) ว่าเป็นระดับที่คณงานสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้มาก น้อยเพียงใด

รุ่ง แก้วแดง และ ชัยณรงค์ สุวรรณสาร (2553, หน้า 169) ประสิทธิภาพ องค์การ หมายถึง ความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานที่เป็นไปหรือบรรลุเป้าหมายและ วัตถุประสงค์ขององค์การ

เปรมสุริย์ เชื้อมทอง (2554, หน้า 9) กล่าวว่า ประสิทธิภาพองค์การ คือ ผลงานของกลุ่มซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ดังนั้นประสิทธิผลขององค์กรปกครอง ท้องถิ่น คือ ความสำเร็จขององค์กรปกครองท้องถิ่นที่สามารถทำหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย ที่ตั้งเอาไว้ ทั้งนี้เกิดจากประสิทธิภาพของผู้บริหารองค์กรปกครองท้องถิ่นที่สามารถใช้ ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการบริหารงานเพื่อโน้มน้าวให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ปฏิบัติงานให้เกิดผลตามเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้

ธงชัย สันติวงษ์ (2555, หน้า 4) กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์การจะมีขึ้นได้ ย่อมอยู่กับการเงื่อนไขว่ขององค์การสามารถทำประโยชน์จากสภาพแวดล้อมจนบรรลุผลสำเร็จ ที่ตั้งใจไว้แต่สิ่งสำคัญที่สุดอยู่เบื้องหลังควบคู่กับประสิทธิผล คือ ประสิทธิภาพซึ่ง หมายถึง การมีสมรรถนะสูงสามารถมีระบบการทำงานที่ก่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดโดยได้ผลผลิต ที่คุณภาพสูงกว่ามูลค่าของทรัพยากรที่ใช้ไปจากค่านิยมข้างต้นอาจสรุปได้ว่าประสิทธิผล องค์การ คือ ระดับความสามารถขององค์การในการบรรลุถึงเป้าหมายขององค์การที่ องค์การนั้นกำหนดขึ้นซึ่งเป็นเงื่อนไขว่สำคัญในการที่จะบ่งชี้ถึงความสามารถในการอยู่รอด ขององค์การ

จากการสังเคราะห์จากแนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการของประเทศไทยและ นักวิชาการของต่างประเทศ ผู้วิจัยให้ความหมายประสิทธิผลองค์การ หมายถึง ความสำเร็จของประสิทธิผลในการปฏิบัติราชการขององค์การ หรือความสามารถของ องค์การหรือหน่วยงานในการบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ในแผนงาน โดยใช้ประโยชน์

จากทรัพยากรบริหารอย่างคุ้มค่า บุคลากรในหน่วยงานเกิดความพึงพอใจในงานและ
องค์การโดยส่วนรวม

แนวคิดการศึกษาประสิทธิผลที่ยืดแบบหลายเกณฑ์

แนวทางการศึกษาประสิทธิผลแบบหลายเกณฑ์เป็นอีกวิธีการหนึ่งในการ
นำมาใช้ในการศึกษาประสิทธิผลองค์การโดยมีฐานคติเบื้องต้นว่าประสิทธิผลมิใช่แนวคิด
ที่เกิดจากการสังเกตปรากฏการณ์แล้วอุปนัยมาอยู่ในระดับนามธรรมแต่เป็นสิ่งที่ประกอบ
สร้างขึ้นมาตามค่านิยม Quinn and Rohrbaugh (1983, P. 2 อ้างถึงใน พงษ์เทพ จันทสุวรรณ,
2553, หน้า 9) กล่าว คือ แนวทางนี้มีมุมมองว่าประสิทธิผลขององค์การนั้นจะผันแปรไปตาม
ค่านิยมของแต่ละบุคคลการประเมินประสิทธิผลขององค์การจะขึ้นอยู่กับว่าใคร
เป็นผู้ประเมินและผู้ประเมินนั้นให้น้ำหนักในเรื่องใดเป็นสำคัญในการประเมินและไม่มี
แนวทางใดที่ดีที่สุดในการประเมินประสิทธิผลเนื่องจากแนวคิดเรื่องประสิทธิผลเป็นจิตวิสัย
เป็นไปได้ยากที่ทุกคนจะเห็นพ้องต้องกันขึ้นอยู่กับค่านิยมและผลประโยชน์ด้วยซึ่งแนวทางนี้
เกิดจากความพยายามของนักวิชาการในการบูรณาการแนวคิดประสิทธิผลเพื่อแสวงหา
แนวทางในการประกอบสร้างองค์ประกอบของประสิทธิผลโดย Steers (1977, P. 1) และ
Campbell (1977, P. 1) ได้เสนอแนวทางที่คล้ายกัน คือ ชั้นแรกควรกำหนดตัวแปรที่คาดว่า
จะเป็นตัววัดประสิทธิผลหลังจากนั้นก็ให้ทำการศึกษาว่าตัวแปรเหล่านั้นมีความสัมพันธ์
ที่เหมือนกันอย่างไร (พงษ์เทพ จันทสุวรรณ, 2553, หน้า 2) จากแนวทางดังกล่าวนี้ได้มี
นักวิชาการหลายท่านพยายามที่จะทำตามเช่น Scott (1977); Cameron (1979); Seashore
(1979) โดยพยายามที่จะบูรณาการตัวแบบประสิทธิผลองค์การเข้าด้วยกัน

อย่างไรก็ตาม Quinn and Rohrbaugh (1983, P. 1) ได้แสดงความเห็นว่า
ความพยายามในการบูรณาการแนวคิดประสิทธิผลที่ได้กระทำมาข้างต้นยังมีความคลุมเครือ
เพราะแนวคิดที่บูรณาการขึ้นมาแล้วยังมีความแตกต่างหลากหลายและไม่สามารถเชื่อมโยง
ได้ว่าแนวคิดแต่ละแนวคิดมีความเชื่อมโยงกันอย่างไรและควรจัดกลุ่มอย่างไร จึงจะเหมาะสม
ไม่ทับซ้อนกันและสาเหตุที่ก่อให้เกิดภาวะคลุมเครือของตัวแบบเชิงบูรณาการดังกล่าวข้างต้น
อาจเกิดจากการขาดเครื่องมือหรือวิธีการในการวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวแปรที่เหมาะสม
ในขณะนั้นอาจจะกล่าวได้ว่าการบูรณาการแนวคิดประสิทธิผลยังมีความหลากหลายด้าน
ตัวแบบการเชื่อมโยงระหว่างแนวคิดที่แตกต่างไม่มีความชัดเจนและขาดหลักเกณฑ์
ในการจำแนกแนวคิดหรือการจัดกลุ่มประเภทแนวคิดที่ใช้ในตัวแบบเชิงบูรณาการและ
สาเหตุที่สำคัญที่ทำให้เกิดความคลุมเครือดังกล่าว คือ ในขณะนั้นขาดเครื่องมือหรือวิธีการ

ในการวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวที่เหมาะสม

ด้วยเหตุนี้ Quinn and Rohrbaugh (1983, P. 2) จึงได้ทำการศึกษาประสิทธิผลขององค์การโดยการจัดระบบเกณฑ์วัดประสิทธิผลขององค์การอย่างเป็นรูปธรรมจนได้ตัวแบบเชิงบูรณาการที่เข้มแข็ง คือ ตัวแบบการแข่งขันของค่านิยม (The Competing-Values Approach) แนวคิดนี้มีมุมมองว่าประสิทธิผลขององค์การนั้นจะผันแปรไปตามค่านิยมของแต่ละบุคคลกล่าว คือ การประเมินประสิทธิผลขององค์การจะขึ้นอยู่กับว่าใครเป็นผู้ประเมินและผู้ประเมินนั้นให้น้ำหนักในเรื่องใดเป็นสำคัญในการประเมินแนวทางนี้มีฐานคิดว่าไม่มีแนวทางใดที่ดีที่สุดในการประเมินประสิทธิผลเนื่องจากแนวคิดเรื่องประสิทธิผลเป็นจิตวิสัย เป็นไปได้ยากที่ทุกคนจะเห็นพ้องต้องกันขึ้นอยู่กับค่านิยมและผลประโยชน์ด้วย Robbins (1990, P. 68) โดยที่กลุ่มค่านิยมพื้นฐานที่มีการแข่งขันกันภายในองค์การมีสามกลุ่มดังนี้

กลุ่มแรกเป็นกลุ่มค่านิยมของ “ความยืดหยุ่น” (Flexibility) กับ “การควบคุม” (Control) กลุ่มพื้นฐานแรกนี้เป็นการพิจารณาโครงสร้างขององค์การซึ่งมีสองมิติที่อยู่ในช่วงตรงกันข้าม คือ ความยืดหยุ่นกับการควบคุมความยืดหยุ่นให้คุณค่ากับนวัตกรรม การปรับตัวและการเปลี่ยนแปลงในทางตรงกันข้ามการควบคุมเน้นไปที่ความมีเสถียรภาพ คำสั่งและความสามารถในการทำนายสิ่งที่เกิดขึ้นภายในองค์การมิติความยืดหยุ่นและการควบคุมดังกล่าวนี้มีลักษณะเป็นช่วงตรงกันข้ามคล้ายคลึงกับการปรับตัว (Adaptation) การดำรงรักษา (Maintenance) ในทฤษฎีระบบสังคมนั่นเอง

กลุ่มที่สองเป็นกลุ่มค่านิยมที่ใช้การจัดการภายในขององค์การเป็นจุดเน้น สามารถจำแนกเป็นการเน้นความเป็นอยู่ที่ดีและการพัฒนาของบุคคล (People) ภายในขององค์การหรือเน้นภายในและการบูรณาการ (Internal) และการพัฒนาตัวองค์กร (Organization) หรือเน้นภายนอกและสร้างความแตกต่าง (External) กล่าวอย่างง่าย ๆ ก็คือ การจัดการจะเน้นที่คนหรืองานนั่นเองการเน้นที่คนจะให้ความสำคัญกับความรู้สึกและความต้องการของบุคคลภายในองค์การส่วนการเน้นที่งานนั้นจะให้ความสำคัญกับผลิตภาพ (Productivity) และการบรรลุความสำเร็จของงาน (Task Accomplishment)

กลุ่มที่สามเป็นกลุ่มค่านิยมที่มีความสัมพันธ์กันของวิธีการขององค์การ (Organizational Means) กับเป้าหมายขององค์การ (Organizational Ends) การเน้นวิธีการเป็นการให้ความสำคัญกับกระบวนการภายในและความต่อเนื่องระยะยาวขณะที่การเน้นเป้าหมายขององค์การเป็นการเน้นที่ผลลัพธ์สุดท้ายและระยะสั้นโดย Quinn and Rohrbaugh (1983, P. 1) ได้แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ของตัวแบบอีก 4 ตัวแบบที่ถูกจำแนกออกมาดังนี้

ตัวแบบมนุษยสัมพันธ์ (Human Relations Model) จะมีชุดค่านิยมที่มีความสำคัญ คือ ชุดค่านิยมด้านความยืดหยุ่น (Flexibility) และชุดค่านิยมที่เน้นภายในองค์การ (Internal) โดยมีวิธีการ (means) คือ ความสามัคคี (Cohesion) และขวัญกำลังใจ (Morale) และมีผลลัพธ์หรือเป้าหมาย (Ends) คือ การพัฒนาทักษะของผู้ปฏิบัติ (Skilled Work Force)

ตัวแบบระบบเปิด (Open System Model) จะมีชุดค่านิยมที่สำคัญ คือ ชุดค่านิยมด้านความยืดหยุ่น (Flexibility) และชุดค่านิยมที่เน้นภายนอกองค์การ (External) โดยมีวิธีการ (Means) คือ ความยืดหยุ่น (Flexibility) และความเตรียมพร้อม (Readiness) และมีผลลัพธ์หรือเป้าหมาย (Ends) คือ การแสวงหาและสะสมทรัพยากร (Acquisition of Resources)

ตัวแบบเหตุผลและเป้าหมาย (Rational Goal Model) จะมีชุดค่านิยมที่สำคัญ คือ ชุดค่านิยมด้านการควบคุม (Control) และชุดค่านิยมที่เน้นภายนอกองค์การ (External) โดยมีวิธีการ (Means) คือ การวางแผน (Planning) และมีผลลัพธ์หรือเป้าหมาย (Ends) คือ ความสามารถในการผลิต (Productivity) และประสิทธิภาพ (Efficiency)

ตัวแบบกระบวนการภายใน (Internal Process Model) จะมีชุดค่านิยมที่สำคัญ คือ ชุดค่านิยมด้านการควบคุม (Control) และชุดค่านิยมที่เน้นภายในองค์การ (Internal) โดยมีวิธีการ (Means) คือ การจัดการระบบข้อมูลข่าวสาร (Information Management) และมีผลลัพธ์หรือเป้าหมาย (Ends) คือ ความมีเสถียรภาพ (Stability)

ต่อมาในงานการศึกษาประสิทธิผลขององค์การภายใต้ตัวแบบการแข่งขันของค่านิยม (Competing Values Framework) ได้แสดงให้เห็นว่าการสร้างเกณฑ์ในการวัดประสิทธิผลขององค์การนั้นอาจจะลดเหลือเพียง 2 กลุ่มค่านิยม คือ กลุ่มค่านิยมด้านโครงสร้าง (Structure) และกลุ่มค่านิยมด้านการมุ่งเน้น (Focus) โดยกลุ่มค่านิยมแรกเป็นกลุ่มที่สะท้อนให้เห็นถึงความแตกต่างของการให้ความสำคัญระหว่างความยืดหยุ่น (Flexibility) หรือการเปลี่ยนแปลง (Change) และการควบคุม (Control) หรือความมีเสถียรภาพ (Stability) ส่วนกลุ่มค่านิยมที่สองเป็นกลุ่มที่สะท้อนให้เห็นถึงประเด็นที่องค์การต้องการมุ่งเน้น (Focus) โดยแสดงถึงการมุ่งเน้นภายในองค์การ (Internal) ซึ่งให้ความสำคัญไปที่บุคคลและการมุ่งเน้นภายนอกองค์การ (External) ซึ่งให้ความสำคัญไปที่องค์การ (Quinn (1988, P. 1)

ประสิทธิผลขององค์การเป็นแนวคิดที่ได้รับการศึกษามากมายเนื่องจากเป็นแนวคิดหลักที่จะส่งผลต่อการขับเคลื่อนองค์การในด้านต่าง ๆ ให้เกิดผลตรงตามเป้าประสงค์ขององค์การประสิทธิผลขององค์การจึงเป็นเป้าหมายสูงสุดที่ผู้บริหารต้องการจะบรรลุถึง ซึ่งการศึกษาแนวคิดประสิทธิผลขององค์การมีฐานคติที่สำคัญ 2 ฐานคติ คือ 1 ฐานคติที่เชื่อว่าเกณฑ์ในการวัดประสิทธิผลขององค์การมีเพียงเกณฑ์เดียวจึงมีแนวคิดเกณฑ์วัดประสิทธิผลเชิงเดียวและ 2 ฐานคติที่เชื่อว่าการวัดประสิทธิผลขององค์การนั้นต้องประกอบไปด้วยหลายเกณฑ์จึงมีแนวคิดเกณฑ์วัดประสิทธิผลแบบหลายเกณฑ์แม้ว่าประสิทธิผลขององค์การจะมีการใช้กันอย่างแพร่หลายแต่ยังไม่มีทำให้คำนิยามความแตกต่างของผู้ศึกษาและยังมีความขัดแย้งกันเองด้วยอาจสรุปได้ว่าประสิทธิผลขององค์การ คือ ระดับความสามารถขององค์การในการบรรลุถึงเป้าหมายขององค์การที่องค์การนั้นกำหนดขึ้น ซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญในการที่จะบ่งชี้ถึงความสามารถในการอยู่รอดขององค์การและตัวชี้วัดกันอย่างแน่ชัดเนื่องจากไม่มีเงื่อนไขที่สมบูรณ์แบบในการให้คำนิยามหรือความหมายของประสิทธิผลขององค์การ (Cameron, 1986, P. 1) ดังนั้นจึงมีการให้นิยามความหมายที่แตกต่างกันออกไป

สรุปแนวคิดเกณฑ์วัดประสิทธิผลที่ยืดแบบเชิงเดียวมี 4 ตัวแบบซึ่งแต่ละแนวคิดจะมีแนวทางในการศึกษาที่แตกต่างกัน คือ 1 แนวคิดตัวแบบเชิงเป้าหมาย (The Goal-Attainment Approach) ตัวแบบนี้จะเป็นการนำแนวคิดด้านประสิทธิผลเชื่อมโยงเข้ากับความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายขององค์การใช้ได้ก็ต่อเมื่อองค์การมีเป้าหมายที่ชัดเจนและสามารถวัดระดับความสำเร็จนั้นได้ 2 แนวคิดตัวแบบทรัพยากรเชิงระบบ (The System-Resource Approach) แนวคิดนี้จะพิจารณาในแง่ของการได้รับทรัพยากรที่จำเป็นอย่างเพียงพอต่อการที่ระบบจะสามารถดำรงอยู่ได้ 3 แนวคิดตัวแบบกระบวนการภายในองค์การ (Internal Process Approach) แนวคิดนี้มีความเชื่อที่ว่าองค์การจะมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นก็ต่อเมื่อองค์การสามารถรักษาสภาพของกระบวนการภายในให้อยู่ในระดับที่ดีมากยิ่งขึ้น 4 แนวคิดตัวแบบกลุ่มยุทธศาสตร์ (Strategic-Constituencies Approach) แนวคิดนี้มองว่าการมีประสิทธิผลขององค์การก็คือ การที่องค์การสามารถทำให้กลุ่มผู้มีส่วนร่วมที่สำคัญในทางยุทธศาสตร์มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดที่จะยอมรับได้

แนวทางการศึกษาเพื่อประเมินประสิทธิผลขององค์การ

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรม พบว่ามีแนวทางการศึกษาเพื่อประเมินประสิทธิผลขององค์การในเบื้องต้นสามารถแบ่งออกเป็น 2 แนวทางใหญ่ คือ แนวทางการศึกษาประสิทธิผลที่ยึดแบบเกณฑ์เดียว และแนวทางการศึกษาประสิทธิผลที่ยึดแบบบูรณาการหรือแบบหลายเกณฑ์

1. แนวคิดศึกษาประสิทธิผลที่ยึดแบบเกณฑ์เดียว Cameron (1981, pp. 3–8) ได้แบ่งแนวคิดที่สำคัญ 4 แนวคิด คือ แนวคิดตัวแบบเชิงเป้าหมาย (The Goal Attainment Approach) แนวคิดตัวแบบทรัพยากรเชิงระบบ (The System Resource Approach) แนวคิดตัวแบบกระบวนการภายในองค์การ (Internal Process Approach) แนวคิดตัวแบบกลุ่มยุทธศาสตร์ (Strategic Constituencies Approach) ซึ่งแต่ละแนวคิดจะมีแนวทางในการศึกษาที่แตกต่างกันดังนี้

1.1 แนวคิดตัวแบบเชิงเป้าหมาย (The Goal Attainment Approach) โดยแนวคิดนี้เป็นแนวคิดนิยมใช้มากที่สุดมีความคิดว่าองค์การควรจะมีมุ่งไปที่การบรรลุถึงเป้าหมายสุดท้ายหรือผลลัพธ์ (Ends) มากกว่าที่จะสนใจวิธีการ (Means) ในแนวทางนี้มีฐานคิดว่าองค์การมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นมีเหตุผลและแสวงหาเป้าหมายของตนเอง ดังนั้นการบรรลุถึงเป้าหมายและความสำเร็จจึงเป็นตัววัดที่เหมาะสมของประสิทธิผล Robbins (1990, p. 53) กล่าวได้ว่าเป็นการนำแนวคิดด้านประสิทธิผลเชื่อมโยงเข้ากับความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายขององค์การ Etzioni (1964, p. 2) และ Price (1972, p. 1) การใช้วิธีวัดประสิทธิผลขององค์การด้วยแนวคิดนี้จะใช้ได้ก็ต่อเมื่อลักษณะขององค์การและเป้าหมายนั้นมีลักษณะตามสมมติฐาน 5 ประการ คือ 1. องค์การที่เราศึกษานั้นในความเป็นจริงมีเป้าหมายที่แท้จริง 2. เราสามารถมองเห็นและเข้าใจเป้าหมายเหล่านั้น 3. จำนวนเป้าหมายที่แท้จริงขององค์การควรมีปริมาณไม่มากจนเกินความสามารถที่เราจะวัดได้ 4. ต้องมีความเห็นพ้องต้องกันในเป้าหมายที่แท้จริงเหล่านั้นและ 5. เราต้องสามารถวัดได้ว่าองค์การกำลังบรรลุเป้าหมายได้แค่ไหนเมื่อไรอย่างไรแต่อย่างไรก็ตามวิธีการนี้เป็นวิธีที่มีความไม่สมบูรณ์ในวิธีการ (Methodological Shortcoming) และไม่เป็นกลางเท่าที่ควรเนื่องจากเป้าหมายในทางปฏิบัติมักแตกต่างจากเป้าหมายที่กำหนดไว้และมีหลายเป้าหมายที่ต้องจัดลำดับความสำคัญและช่วงเวลา

1.2 แนวคิดตัวแบบทรัพยากรเชิงระบบ (The System Resource Approach) ผู้นำแนวทางนี้ คือ Yuchtman and Seashore (1967, p. 2) ซึ่งพยายามหลีกเลี่ยงจุดอ่อนและข้อบกพร่องบางประการของการประเมินประสิทธิผลในแง่ของเป้าหมาย โดยไม่พิจารณาถึงเป้าหมายองค์การเลยเพราะเห็นว่าเป็นไปได้ยากที่จะใช้การบรรลุเป้าหมายเป็นเครื่องวัดประสิทธิผลโดยผู้วิจัยใช้แบบจำลองของระบบทรัพยากรในการวิเคราะห์ประสิทธิผลองค์การแทนแนวความคิดนี้มองว่าองค์การควรจะคำนึงถึงความสามารถในการได้มาของปัจจัยนำเข้า (Inputs) และกระบวนการเปลี่ยนผ่านปัจจัยนำเข้า (Transactional Process) ไปเป็นปัจจัยนำออก (Outputs) ด้วยเพื่อที่จะได้ทราบถึงความมีเสถียรภาพและความสมดุลขององค์การในระยะยาวแนวทางนี้มีฐานคิดว่าองค์การได้สร้างความสัมพันธ์กับระบบย่อยถ้าหากระบบย่อยทำงานได้ไม่ดีจะส่งผลต่อการทำงานของระบบทั้งหมด Robbins (1990, p. 58) ความสัมพันธ์ระหว่างระบบต่าง ๆ ที่สำคัญของแนวคิดนี้สามารถจัดอยู่ในรูปของตัวแปรหรือสัดส่วนได้ประกอบด้วยปัจจัยส่งออก/ปัจจัยนำเข้า (O/I) กระบวนการเปลี่ยนผ่าน/ปัจจัยนำเข้า (T/I) กระบวนการเปลี่ยนผ่าน/ปัจจัยส่งออก (T/O) การเปลี่ยนแปลงของปัจจัยนำเข้า (I/I) และอื่น ๆ อย่างไรก็ตามแนวคิดตัวแบบทรัพยากรเชิงระบบนี้ก็ไม่ได้ต่างจากแนวคิดตัวแบบเชิงเป้าหมายเท่าใดนักเพราะที่จริงแล้วเป้าหมายขององค์การอย่างหนึ่งก็คือ สรรหา (Acquisition) ทรัพยากรจากสภาพแวดล้อมนั่นเอง

1.3 แนวคิดตัวแบบกระบวนการภายในองค์การ (Internal Process Approach) ตัวแบบนี้จะมุ่งเน้นไปที่กระบวนการภายใน (Internal Processes) และการดำเนินงานภายในองค์การ (Operations of the Organization) เป็นสำคัญโดยมุมมองแบบกระบวนการภายในจะมองว่าการที่องค์การจะมีประสิทธิผลก็ต่อเมื่อกระบวนการทำงานภายในองค์การมีระดับที่เหมาะสมหรือมีความยาวไม่มากเกินไปจนความจำเป็นไม่มีขั้นตอนของกระบวนการมากเกินไปจนจำเป็นสภาพเช่นนี้จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อสมาชิกภายในองค์การมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับระบบภายในองค์การส่งผลให้การทำหน้าที่ภายในองค์การจะมีสภาพราบรื่นและมีผลงานที่ดีโดยสิ่งเชื่อมโยงให้สมาชิกภายในองค์การแต่ละคนมีความสามารถในการทำงานเช่นนี้ได้ก็คือ ความไว้วางใจ (Trust) และความช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน (Benevolence) ซึ่งส่งผลต่อเนื่องไปถึงการไหลเวียนของข่าวสาร (Information Flows) ภายในองค์การจะเป็นไปด้วยความราบรื่นไม่ติดขัดในเชิงโครงสร้างทั้งแนวตั้งและแนวนอน Likert (1967, p. 1) ซึ่งสภาพแบบนี้บางครั้งก็ถูกเรียกว่าระบบที่มีสุขภาพดี (Healthy

Systems) ดังนั้นแนวทางการศึกษากระบวนการภายในจึงมีความเชื่อว่าองค์การจะยิ่งมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นถ้าองค์การสามารถรักษาสภาพของกระบวนการภายในให้อยู่ในระดับที่มีสุขภาพดีมากยิ่งขึ้นและในทางตรงกันข้ามองค์การจะยิ่งไม่มีประสิทธิผลถ้ากระบวนการภายในขององค์การอยู่ในระดับที่มีสุขภาพแย่ง Cameron (1981, p. 4)

1.4 แนวคิดตัวแบบกลุ่มยุทธศาสตร์ (Strategic Constituencies Approach) แนวคิดนี้มีมุมมองว่าความสามารถในการตอบสนองของความต้องการและความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับกลุ่มบุคคลที่มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญกับองค์การหรือผู้มีส่วนร่วมที่สำคัญในทางยุทธศาสตร์เป็นเครื่องมือชี้วัดว่าองค์การจะมีประสิทธิผลหรือไม่แนวทางนี้มีฐานคิดว่าองค์การประกอบด้วยกลุ่มย่อยที่ต่างก็แข่งขันกันควบคุมทรัพยากรดังนั้นจึงประเมินว่าองค์การประสบผลสำเร็จในการตอบสนองของผู้มีส่วนร่วมที่สำคัญในทางยุทธศาสตร์ได้หรือไม่ Robbins (1990, pp. 62-63) ซึ่งในการตัดสินใจว่าใครเป็นผู้มีส่วนร่วมที่สำคัญในทางยุทธศาสตร์มากที่สุดในบรรดาผู้มีส่วนเกี่ยวข้องนั้นกระทำได้ยากเพราะในกลุ่มบุคคลเหล่านี้มีเฉพาะบางส่วนเท่านั้นที่มีความสำคัญต่อองค์การอย่างจริงจังและมีความสามารถในการควบคุมทรัพยากรที่มีความจำเป็นต่อการอยู่รอดขององค์การอีกทั้งการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่มีผลทำให้กลุ่มผู้มีส่วนร่วมที่สำคัญในทางยุทธศาสตร์เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งตัวบุคคลและความต้องการ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงาน คือ ระบบการประเมินผลตัวบุคคลกร อันเกี่ยวเนื่องมาจากผลการปฏิบัติงาน โดยอาศัยหลักเกณฑ์และวิธีการต่าง ๆ อย่างปราศจากอคติใด ๆ ทั้งนี้เพื่อการดำเนินการตัดสินใจ วินิจฉัย ปรับปรุง ส่งเสริม และพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพมากขึ้นจนเป็นที่พึงพอใจ และเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรเห็นช่องทางความก้าวหน้าของเขา ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรเจริญเติบโต ปกติผู้บังคับบัญชาตามสายงานโดยตรงจะเป็นผู้ประเมินและพิจารณาทบทวน โดยมีผู้บังคับบัญชาที่เหนือขึ้นไป ดังนั้น ไม่ว่าใครก็ตามที่ประเมินคนอื่น คนคนนั้นก็จะถูกประเมินด้วยเหมือนกัน ว่าที่ตนประเมินไปนั้นถูกต้องเชื่อถือได้เพียงไรด้วย จึงกล่าวได้ว่า ผู้ประเมินจะถูกประเมินโดยผู้บังคับบัญชาระดับสูง ๆ ขึ้นไป เป็นทอด ๆ ยกเว้นผู้ที่มีได้เป็นผู้บังคับบัญชา

บริบทสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู

1. ประวัติความเป็นมา

"สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู" เดิมใช้ชื่อว่า "สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัดหนองบัวลำภู" มีชื่อย่อว่า สคช.จังหวัดหนองบัวลำภู 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 เผยแพร่ความรู้และให้คำปรึกษาปัญหากฎหมายแก่ประชาชนจัดหาทนายความช่วยเหลือในทางอรรถคดี แก่ประชาชนผู้ยากจนและไม่ได้รับความเป็นธรรม ตลอดจนงานการประนอมข้อพิพาท

เนื่องจากสำนักงานอัยการสูงสุดได้ประกาศแบ่งส่วนราชการในสำนักงานอัยการสูงสุดใหม่โดยกำหนดให้มีสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีขึ้น โดยสำนักงานดังกล่าวจะปฏิบัติหน้าที่แทนสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน โครงสร้างดังกล่าวนอกจากงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแล้ว จะมีภารกิจเพิ่มขึ้นในเรื่องของการบังคับคดี คดีแพ่งคดีปกครอง และคดีอาญา เฉพาะในส่วนของการยึดทรัพย์สินใช้ค่าปรับตามคำพิพากษาตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นอำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการ โดยรูปแบบการให้บริการตามโครงสร้างใหม่จะเริ่มดำเนินการในวันที่ 1 เมษายน 2557 เป็นต้นไป

2. วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์

แผนหลักในการขับเคลื่อนนโยบายและแผนปฏิบัติราชการของ สคช.			
แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี	แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12	แผนปฏิรูปประเทศด้านกฎหมาย	นโยบายด้านความมั่นคงแห่งชาติ
วิสัยทัศน์(Vision)			
สำนักงานอัยการสูงสุด			
“องค์กรอัยการมีความเป็นเลิศในการยุติธรรม และเป็นที่ยอมรับของประชาชน”			
สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน สคช.			
“คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนอย่างมียุทธศาสตร์ มาตรฐานและบูรณาการ ภายใต้ผลประโยชน์ของรัฐและประชาชน”			
พันธกิจ(Mission)			
<ol style="list-style-type: none"> 1. อำนวยความยุติธรรมทางอาญาและบังคับใช้กฎหมายตามหลักนิติธรรม 2. รักษาผลประโยชน์ของรัฐและประชาชน 3. พัฒนางานด้านสิทธิมนุษยชน คุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ทั้งในและนอกประเทศตามหลักมาตรฐานสากล 4. พัฒนาเครือข่ายความร่วมมือทางกฎหมายกับองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ 5. พัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ 			

ภาพประกอบ 2 แผนที่การเชื่อมโยงการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติราชการของสำนักงาน

คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

ที่มา : กิตติภา เทศทัฬ (2559)

3. อำนาจหน้าที่และภารกิจ (กิตติภา เทศทัฬ, 2559)

1. การคุ้มครองสิทธิทางศาล

สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู รับผิดชอบดำเนินงานคุ้มครองสิทธิทางศาลในท้องที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ซึ่งอยู่ในอำนาจพิจารณาของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดหนองบัวลำภู แล้วแต่กรณี (ประกาศคณะกรรมการอัยการ เรื่องการแบ่งหน่วยงานและการกำหนดอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานภายในของสำนักงานอัยการสูงสุด (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2556 และ (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2557) เป็นการให้ความช่วยเหลือคุ้มครองสิทธิตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของพนักงานอัยการไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ กฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและกฎหมายอื่น 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. ร้องขอให้ศาลแต่งตั้งผู้แทนเฉพาะการในกรณีที่ผู้จัดการนิติบุคคลมีประโยชน์ได้เสียหรือเป็นปฏิปักษ์กับนิติบุคคล
8. ดำเนินการในฐานะเป็นผู้ขอจัดตั้งมูลนิธิต่อไปในกรณีที่ผู้ตั้งมูลนิธิตายเสียก่อนที่นายทะเบียนจะรับจดทะเบียนมูลนิธิ
9. ร้องขอให้ศาลถอดถอนกรรมการหรือคณะกรรมการมูลนิธิและแต่งตั้งคนใหม่แทนในกรณีที่กรรมการหรือคณะกรรมการจัดการผิดพลาดเสื่อมเสีย
10. ร้องขอให้ศาลสั่งเลิกมูลนิธิและแต่งตั้งผู้ชำระบัญชี
11. ร้องขอให้ศาลสั่งจัดการทรัพย์สินของมูลนิธิที่สิ้นสุดลงให้แก่นิติบุคคลซึ่งมีวัตถุประสงค์ใกล้เคียงกับวัตถุประสงค์เดิมของมูลนิธินั้น
12. ร้องขอให้ศาลตั้งผู้ชำระบัญชีของห้างหุ้นส่วนบริษัทที่เลิกกันเพราะเหตุอื่นนอกจากล้มละลายโดยไม่มีผู้ชำระบัญชีตามข้อสัญญาหรือข้อบังคับของห้างหุ้นส่วนบริษัทนั้น
13. ร้องขอให้ศาลสั่งเพิกถอนมติของสมาคมที่ลงมติโดยฝ่าฝืนข้อบังคับหรือกฎหมาย
14. ขอให้ศาลตั้งผู้ชำระบัญชีกรณีที่มีการเกิดสมาคมและไม่มีผู้ชำระบัญชี
14. ร้องขอให้ศาลตั้งผู้อื่นนอกจากสามีหรือภริยาเป็นผู้อภิบาลหรือผู้พิทักษ์กรณีที่มีเหตุสำคัญ
16. ร้องขอให้ศาลพิพากษาว่าการสมรสเป็นโมฆะ
17. ให้พนักงานอัยการดำเนินคดีแทนเด็กเมื่อศาลส่งคำร้องมาให้ในกรณีที่มีการฟ้องคดีไม่รับเด็กเป็นบุตร
18. เด็กอาจร้องขอให้พนักงานอัยการยกคดีขึ้นว่ากล่าวปฏิเสศความเป็นบุตรที่ชอบด้วยกฎหมาย
19. ร้องขอให้ศาลสั่งถอนอำนาจปกครอง

20. ร้องขอให้ศาลตั้งผู้ปกครองและร้องขอให้พิสูจน์ว่าบุคคลที่ศาลตั้งให้เป็นผู้ปกครองเป็นผู้ต้องห้ามตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 1587 เพื่อให้ศาลพิพากษาเพิกถอนคำสั่งตั้งผู้ปกครองและมีคำสั่งเกี่ยวกับผู้ปกครองต่อไปตามที่เห็นสมควร

21. ร้องขอให้ศาลสั่งให้ผู้ปกครองหาประกันอันสมควรในการจัดการทรัพย์สินหรือแถลงถึงความเป็นอยู่ของทรัพย์สินของผู้อยู่ในความปกครอง

22. ร้องขอให้ศาลถอนผู้ปกครอง

23. ต้องขอต่อศาลให้มีคำสั่งอนุญาตให้มีการรับบุตรบุญธรรมและเลิกรับบุตรบุญธรรม

24. ฟ้องคดีแทนบุตรบุญธรรมเกี่ยวกับการขอเลิกรับบุตรบุญธรรม

25. ร้องขอให้ศาลตั้งผู้ปกครอง ผู้อนุบาล หรือผู้พิทักษ์ ในกรณีที่มีมรดกตกทอดแก่ผู้เยาว์หรือบุคคลวิกลจริต

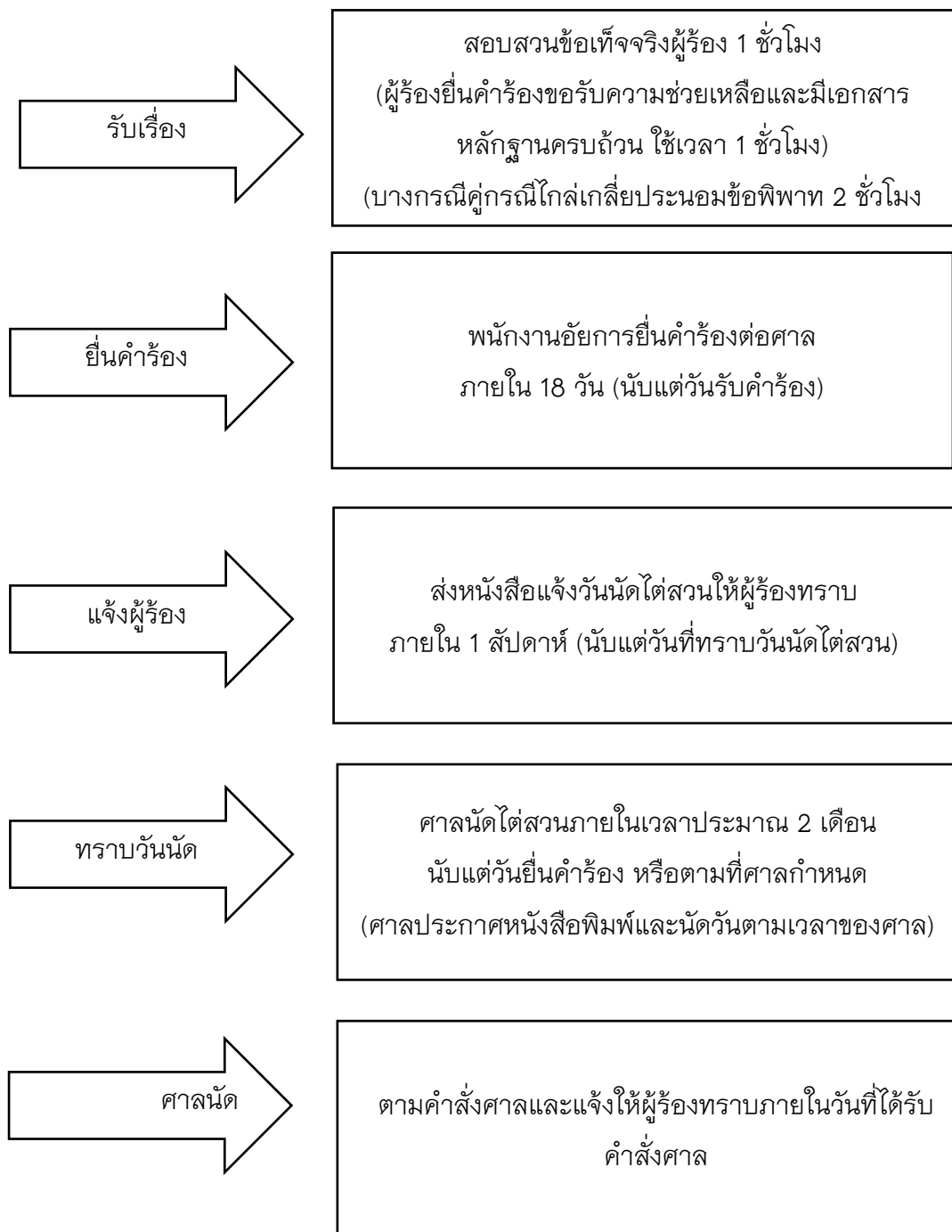
26. ร้องขอให้รัฐบาลให้อำนาจจัดตั้งมูลนิธิเมื่อพินัยกรรมกำหนดไว้

27. ร้องขอให้ศาลจัดสรรทรัพย์สินที่กำหนดไว้ในพินัยกรรมให้จัดตั้งมูลนิธิให้แก่บุคคลในเมื่อมูลนิธินั้นจัดตั้งขึ้นไม่ได้ตามวัตถุประสงค์

28. ร้องขอให้ศาลตั้งผู้จัดการมรดกในกรณีที่เจ้ามรดกตายและทายาทโดยธรรมหรือผู้รับพินัยกรรมได้สูญหายไปหรืออยู่นอกราชอาณาจักรหรือเป็นผู้เยาว์หรือผู้จัดการมรดกหรือทายาทไม่สามารถหรือไม่เต็มใจจะจัดการหรือมีเหตุขัดข้องในการจัดการมรดกหรือในการจัดการหรือในการแบ่งปันทรัพย์มรดกหรือข้อกำหนดพินัยกรรมตั้งผู้จัดการมรดกไม่มีผลบังคับ

29. เป็นโจทก์ฟ้องคดีที่กฎหมายห้ามมิให้ราษฎรฟ้อง เช่น ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 1562 ห้ามมิให้ฟ้องบุพการีของตนเป็นคดีแพ่งหรือคดีอาญาแต่เมื่อผู้นั้นหรือญาติสนิทร้องขอ พนักงานอัยการจะยกคดีขึ้นว่ากล่าวก็ได้

30. ร้องขอให้ศาลสั่งให้ผู้จัดการมรดกหาประกันอันสมควรในการจัดการทรัพย์สินของทายาท ตลอดจนจนการมอบคืนทรัพย์สินนั้น และแถลงถึงความเป็นอยู่แห่งทรัพย์สินของทายาท



ภาพประกอบ 3 แผนภูมิขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการคุ้มครองสิทธิทางศาล
ตามที่กฎหมายกำหนด
ที่มา : กิตติภา เทศทัฬ (2559)

2. การให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การช่วยเหลือ ทำนิติกรรมสัญญา และช่วยเหลือประนอมข้อพิพาท

2.1 การให้คำปรึกษาทางกฎหมาย

การให้บริการให้คำปรึกษาปัญหากฎหมาย โดยให้คำปรึกษาแนะนำปัญหากฎหมายแก่ประชาชนทั่วไปโดยไม่จำกัดฐานะ ทั้งที่มาด้วยตนเอง และที่ขอคำปรึกษาทางโทรศัพท์ ทางจดหมาย ทางโทรสาร หรือทางอินเทอร์เน็ต และหากผู้ขอรับคำปรึกษาจะขอคำตอบเป็นหนังสือให้ช่วยเหลือดำเนินการให้ และหากเป็นเรื่องที่ต้องส่งไปยังหน่วยงานอื่น ให้ทำหนังสือถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ผู้ขอรับความช่วยเหลือถือไปขอความช่วยเหลือต่อด้วย

2.2 การช่วยเหลือในการทำนิติกรรมสัญญาต่าง ๆ จะพิจารณาให้ความช่วยเหลือเฉพาะประชาชนที่ยากจนเท่านั้น โดยจัดทำตามความประสงค์ของผู้ร้องขอ แต่ทั้งนี้ต้องไม่ฝ่าฝืนต่อกฎหมายและเป็นการใช้สิทธิโดยสุจริต และไม่เป็นการเอาเปรียบผู้อื่น

2.3 ให้บริการช่วยเหลือแก่ประชาชนที่มาร้องขอให้ช่วยเหลือประนอมข้อพิพาท

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

3. การช่วยเหลือทางอรรถคดีโดยการจัดหาทนายความอาสาให้ความช่วยเหลือในการว่าต่าง แก่ต่างในชั้นศาล

การให้ความช่วยเหลือทางอรรถคดี มีหลักเกณฑ์พิจารณาว่าต่างแก่ต่างให้เฉพาะผู้ยากจน ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย เนื่องจากไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือคดีมีเหตุผลอันสมควรให้ความช่วยเหลือ ทั้งนี้ ให้ดำเนินการตามระเบียบสำนักงานอัยการสูงสุด ว่าด้วยการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน พ.ศ. 2562 ด้วยคำตอบแทนทนายความอาสาและทนายความอาสาอาสาในการเดินทางไปดำเนินอรรถคดีที่ศาลหรือเดินทางไปสอบข้อเท็จจริงหรือรวบรวมพยานหลักฐานอันเกี่ยวกับคดีที่ได้รับคำร้องขอ เป็นไปตามข้อตกลงระหว่างกระทรวงการคลังกับสำนักงานอัยการสูงสุด ตามหนังสือกระทรวงการคลัง ที่ กค 0526.7/5744 ลงวันที่ 21 ก.พ.2539 และ หนังสือ

กรมบัญชีกลาง ที่ กค 0409.7/9321 ลงวันที่ 2 เม.ย.2546 และตามระเบียบสำนักงาน
อัยการสูงสุดว่าด้วยการอนุมัติการเดินทางและการดำเนินคดีของทนายความอาสา
พ.ศ. 2545

ดำเนินการโดยสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่
ประชาชน (สคช.กลาง) สำนักงานอัยการสูงสุด สคชจ. และสคชจ.สาขา ซึ่งมีทนายความ
อาสาและทนายความอาสาอาวุโส ซึ่งได้รับอนุมัติจากอัยการสูงสุดให้เป็นทนายความอาสา
และทนายความอาสาอาวุโสขึ้นทะเบียนไว้ หรือ สคชจ. สคชจ.สาขา ใดที่ไม่มีทนายความ
อาสา ก็ให้ทำหนังสือส่งคำร้องขอความช่วยเหลือพร้อมบันทึกการสอบข้อเท็จจริง
และพยานหลักฐานไปยัง สคชจ. หรือ สคชจ.สาขา อื่นที่มีที่ตั้งอยู่สำนักงานใกล้เคียงกัน
และมีทนายความอาสาปฏิบัติหน้าที่ดำเนินการแทนหรือ หากเห็นว่าการดำเนินการ
จะสะดวกรวดเร็วกว่าจะส่งไปยังอธิบดีอัยการสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทาง
กฎหมายแก่ประชาชน เพื่อจัดส่งทนายความอาสาจากส่วนกลางให้ความช่วยเหลือแก่ต่าง
ว่ต่างก็ได้

การให้ความช่วยเหลือในกรณีมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดี เช่น ค่าฤชา
ธรรมเนียมต่าง ๆ ให้ยึดหลักให้ ผู้ที่ขอความช่วยเหลือเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายเอง เว้นแต่กรณี
ที่ผู้ได้รับความช่วยเหลือมีฐานะยากจนถึงขั้นไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ ให้ทนายความ
อาสายื่นคำร้องขอยกเว้นค่าธรรมเนียมศาล ถ้าหากศาลไม่อนุญาตก็ให้พิจารณาเบิก
จ่ายเงินงบประมาณผลผลิต งานคุ้มครองสิทธิประชาชนเพื่อชำระหรือให้ประสานกับ
กองทุนยุติธรรมกระทรวงยุติธรรมเพื่อขอให้ช่วยเหลือในการค่าใช้จ่าย

การช่วยเหลือทางอรรถคดีแก่ประชาชน เมื่อผู้ร้องมาขอรับความ
ช่วยเหลือ พนักงานอัยการพิจารณาแล้ว อยู่ในเงื่อนไขรับช่วยเหลือจัดทนายอาสา
ดำเนินการ กรณีว่าต่างเมื่อทนายความอาสายื่นคำฟ้อง หรือคำร้องต่อศาลแล้ว ถือว่า
ดำเนินการแล้วเสร็จ ส่วนกรณี แก่ต่าง เมื่อทนายความอาสายื่นคำให้การต่อศาล ถือว่า
ดำเนินการแล้วเสร็จ ส่วนศาลจะนัดพร้อม สืบพยาน พิพากษาเสร็จเมื่อใด ไม่ต้องคำนึงถึง

4. สนับสนุนการประนอมและระงับข้อพิพาทในระดับชุมชน

สคชจ. และ สคชจ.สาขา ดำเนินการฝึกอบรม ความรู้เกี่ยวกับ
กระบวนการไกล่เกลี่ย ประนอมและระงับข้อพิพาททั้งทางแพ่งและทางอาญา (ที่สามารถ
ยอมความกันได้) แก่คณะกรรมการหมู่บ้าน คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ผู้นำชุมชนหรือ
ผู้นำท้องถิ่น ซึ่งอาจจะเป็นผู้นำโดยทางการหรือผู้นำทางคุณธรรมโดยธรรมชาติ ที่ได้รับ

การยอมรับนับถือจากประชาชนที่เห็นสมควรให้ทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยประนอมและระงับข้อพิพาท โดยการพิจารณาคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้ประสานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 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) หรือร่วมกับโครงการพระราชารความช่วยเหลือ ฯลฯ

ทั้งนี้ ให้คำนึงถึงความต้องการของท้องถิ่น ชุมชนและเป้าหมาย ผู้รับบริการเป็นหลัก ซึ่งสามารถดำเนินการได้โดยการสำรวจความต้องการของเป้าหมาย เช่น การออกแบบสอบถาม การรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น โดย สคช. จัดทำสถิติการขอรับคำปรึกษามีปัญหาอะไรมา หรือสถิติคดีที่เกิดมากให้ท้องถิ่นนั้น ๆ ให้ทำองค์ความรู้ นั้นไว้ จากนั้นจึงจัดทำโครงการ กิจกรรม ให้สอดคล้องกับความต้องการดังกล่าว

6. ฝึกอบรมความรู้ทางกฎหมายแก่บุคคลกลุ่มต่าง ๆ

การฝึกอบรมกำหนดหลักสูตรให้สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับขนบธรรมเนียมประเพณี อาชีพ สภาพพื้นที่กลุ่มผู้เข้าอบรมและให้เข้าใจภารกิจของ สคช.

ในการฝึกอบรมความรู้ทางกฎหมายแก่กลุ่มบุคคลต่าง ๆ ตามแผนปฏิบัติการ รวบรวม จัดทำฐานข้อมูลรายชื่อที่อยู่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแต่ละรุ่นไว้ และจัดให้ลงทะเบียนการฝึกอบรมทุกครั้งด้วย

ให้มีการประเมินผลการฝึกอบรมโดยการประเมินผลการเรียนรู้ว่าก่อนเข้ารับการอบรมมีความรู้เพียงใดและหลังการฝึกอบรมมีความรู้เพิ่มขึ้นเพียงใด ตามแบบประเมินผลการเรียนรู้ที่ สคช.กลางกำหนด ทุกครั้ง ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในตัวชี้วัดด้วย

กิจกรรมการฝึกอบรมความรู้ทางกฎหมายแก่บุคคลกลุ่มต่าง ๆ ให้เน้น

ในเรื่องเกี่ยวกับกองทุนหมู่บ้าน การกู้หนี้ยืมสินนอกระบบ การคุ้มครองผู้บริโภค การคุ้มครองผู้ถูกรังแกด้วยความรุนแรงในครอบครัว การคุ้มครองสิทธิสตรีและเด็กที่ถูกรังแก การค้ามนุษย์ การคุ้มครองสิทธิด้านเอดส์ การดูแลรักษาฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กฎหมายป่าไม้ อุทยานการห้ามล่าสัตว์ป่าสงวน สัตว์ป่าคุ้มครอง พืชป่าเก็บของป่า รวมถึงกฎหมายแรงงานและแรงงานข้ามชาติโดยเฉพาะในเขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ หรือพื้นที่ที่มีชายแดนติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้านในอาเซียน

จากที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู หมายถึง ความสามารถขององค์การหรือหน่วยงานในการบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ในแผนงาน โดยใช้ประโยชน์จาก ทรัพยากรการบริหารอย่างคุ้มค่า บุคลากรในหน่วยงานเกิดความพึงพอใจในงานและองค์การ โดยสวกรวม โดยในงานวิจัยนี้หมายถึง ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ตามประกาศคณะกรรมการอัยการ เรื่อง การแบ่งหน่วยงานและการกำหนดอำนาจและหน้าที่ของหน่วยงานภายในของสำนักงานอัยการสูงสุด (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2556 ลงวันที่ 19 ธันวาคม พ.ศ. 2556 จำนวน 6 ด้าน ประกอบด้วย 1) การคุ้มครองสิทธิทางศาล 2) การให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การช่วยเหลือ ทำนิติกรรมสัญญาและช่วยเหลือประណอมข้อพิพาท 3) การช่วยเหลือทางอรรถคดีโดยการจัดหาทนายความอาสาให้ความช่วยเหลือในการว่าต่าง แก่ต่างในชั้นศาล 4) สนับสนุนการประណอมและระงับข้อพิพาทในระดับชุมชน 5) กิจกรรมเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายต่าง ๆ แก่ประชาชน และ 6) ฝึกอบรมความรู้ทางกฎหมายแก่บุคคลกลุ่มต่าง ๆ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

สำนักงานอัยการสูงสุด (2557) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 สำนักงานอัยการสูงสุด ผลการศึกษา พบว่า

1) การประชาสัมพันธ์ของสำนักงานอัยการสูงสุด พบว่า ในภาพรวม ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชน มีความพึงพอใจปานกลางต่อการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานอัยการสูงสุด อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.27

2) คุณภาพการปฏิบัติราชการของสำนักงานอัยการสูงสุดตามภารกิจหลัก 3 ด้าน ได้แก่ ภารกิจ ด้านอำนวยความสะดวกยุติธรรม ภารกิจด้านการรักษาผลประโยชน์ของรัฐ และภารกิจด้านการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือประชาชนในทางกฎหมาย พบว่า ในภาพรวม ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการปฏิบัติราชการตามภารกิจ 3 ด้าน อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.29 และมีความเชื่อมั่นมากที่สุดต่อการปฏิบัติราชการตามภารกิจ 3 ด้าน อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.29 3) คุณภาพการให้บริการตามกระบวนการหลัก 5 กระบวนการ ได้แก่ การให้ประกันตัวผู้ต้องหา การคืนหลักประกันตัวผู้ต้องหา การช่วยเหลือให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การรวบรวมตรวจสอบและดำเนินการยื่นคำร้องตั้งผู้จัดการมรดก และการดำเนินการถอดถอนหรือขอตั้งผู้ปกครอง พบว่า ในภาพรวม ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย มีความเชื่อมั่นมากที่สุดต่อคุณภาพการให้บริการตามกระบวนการหลัก 5 กระบวนการ อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.37

4) การให้บริการและการปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชน มีความเชื่อมั่นมากที่สุดต่อการให้บริการและการปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.09 5) การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามกฎหมายข้อมูลข่าวสาร พบว่า ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นมากที่สุดต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ของสำนักงานอัยการสูงสุด อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.90 6) การปฏิบัติราชการของสำนักงานอัยการสูงสุดในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการปฏิบัติราชการของสำนักงานอัยการสูงสุดในภาพรวม อยู่ที่ระดับ คะแนนเฉลี่ย 3.93 และมีความเชื่อมั่นมากที่สุดต่อการปฏิบัติราชการของสำนักงานอัยการสูงสุดในภาพรวม อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.95 7) ภาพรวมความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติราชการของสำนักงานอัยการสูงสุด พบว่า ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชน มีความเชื่อมั่น (ระดับมากขึ้นไป) ต่อการปฏิบัติราชการของสำนักงานอัยการสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 81.63

ชนาภา ประชากรัญญกิจ (2557) ได้ ศึกษาศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจประชากร ศาสตร์ของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรีรวมทั้งศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรี และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรี อยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสถานที่ให้บริการรองลงมาได้แก่ ด้านราคา ค่า บริการ และมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านบุคลากรและลักษณะภายนอก การทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจการใช้บริการที่ศาลแพ่งธนบุรีไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ ช่วงเวลาที่ไปใช้บริการ จำนวนครั้งที่ไปใช้บริการ ระยะเวลาที่ใช้บริการ สถานะในการติดต่อและวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรี

จำลองลักษณ์ อินทวัน (2558) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาที่มีอิทธิพลทางตรง ได้แก่ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ทศนคติที่ดีต่อกระบวนการยุติธรรมทางอาญา และการรับรู้สภาพเศรษฐกิจการเมืองการปกครองและสังคม ตามลำดับ โดยทั้ง 3 ตัวแปร สามารถอธิบายความแปรปรวนของความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาได้ร้อยละ 41 และยัง พบว่ามีปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาที่มีอิทธิพลทางอ้อม ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การรับรู้ความสามารถของบุคลากรในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา การรับรู้สภาพเศรษฐกิจ การเมืองการปกครองและสังคม สุขภาพจิต และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกระบวนการ ยุติธรรมทางอาญา ตามลำดับ ซึ่งทั้ง 6 ตัวแปร สามารถอธิบายความแปรปรวนของทัศนคติที่ดีต่อกระบวนการยุติธรรมทางอาญาได้ร้อยละ 95 นอกจากนี้ ยัง พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาที่มีอิทธิพลรวมมากที่สุดคือ ทศนคติต่อกระบวนการยุติธรรมทางอาญา การรับรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สุขภาพจิต การรับรู้ความสามารถของบุคลากรในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาตามลำดับ

สุวัठी ไกรสกุล และ จุฑาภรณ์ คงรักษ์กวิน (2559) ได้ทำการศึกษา
 คุณภาพการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือ
 ทางกฎหมายแก่ประชาชน จังหวัดนนทบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษา
 คุณภาพการให้บริการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายของสำนักงานคุ้มครองสิทธิ
 และช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัดนนทบุรี และ 2) เปรียบเทียบคุณภาพ
 การให้บริการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือ
 ทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า
 1) ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมาย
 ของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัดนนทบุรี
 ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการตอบสนอง
 ความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมากเป็นอันดับหนึ่ง และรองลงมาคือ
 ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นและไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ
 และด้านกายภาพของการบริการ 2) ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ
 การให้บริการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือ
 ทางกฎหมายจังหวัดนนทบุรีต่างกัน ส่วนประชาชนที่มี อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้
 ภูมิฐานะและจำนวนครั้งที่ใช้บริการขอความช่วยเหลือทางกฎหมายในรอบ 1 ปี ต่างกัน
 มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายของสำนักงานคุ้มครองสิทธิ
 และช่วยเหลือทางกฎหมายจังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกัน

ณัฐ์ปาติกา กณิศาเดชสิทธิ์ (2559) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการ
 ให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา
 ภาพลักษณ์เรื่องการทำงานโปร่งใส บริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการ
 ของสำนักงานที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรีและเพื่อเปรียบเทียบ
 ความคาดหวัง และ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการ
 จังหวัดชลบุรี เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาเพื่อรับทราบปัญหามุมมองความคิดเห็นและ
 ปัญหาอุปสรรคของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ และนำมาใช้เป็นแนวทางในการ
 ปรับปรุงภาพลักษณ์และการบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรีให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น
 ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภาพลักษณ์เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใส
 ตาม บริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี
 จากการศึกษารายการ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี และในมุมมองของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ จากการศึกษาวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี และในมุมมองของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ จากการศึกษาวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ผลการทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์ เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใส บริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มี ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี พบว่า ความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วรรณะ เสถียร (2559, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการประชาสัมพันธ์ภาคสาขาพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลต่อภาพลักษณ์ของการประชาสัมพันธ์ภาคสาขาพนัสนิคม เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อภาพลักษณ์ของการประชาสัมพันธ์ภาคสาขาพนัสนิคม ผลการศึกษพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุระหว่าง 26-30 ปี และมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน เป็นผู้ใช้น้ำประปาที่อยู่อาศัย มีรายได้ 10,001-20,000 บาท และมีค่าใช้จ่ายต่ำกว่า 200 บาท โดยผู้มารับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก ภาพลักษณ์ของการประชาสัมพันธ์ภาคสาขาพนัสนิคม ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ของการประชาสัมพันธ์ภาคสาขาพนัสนิคม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการกับภาพลักษณ์ของการประชาสัมพันธ์ภาคสาขาพนัสนิคม มีความสัมพันธ์กันในภาพรวม ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เห็นว่าการเปลี่ยนแปลงของ “ภาพลักษณ์ของการประชาสัมพันธ์ภาคสาขาพนัสนิคม” ขึ้นอยู่กับคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของการ
 ประปาส่วนภูมิภาคสาขาพนัสนิคม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนทางด้านบริการ
 ที่สัมผัสได้ และด้านการตอบสนอง ไม่มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของการประปา
 ส่วนภูมิภาคสาขาพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

เซตริค ทอง เอกคอฟเพย์ (2559) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มี
 ผลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการสายการบิน Thai Lion Air ผลการวิจัย พบว่า
 1) คุณภาพการให้บริการของสายการบิน Thai Lion Air ด้านต่าง ๆ โดยภาพรวมมีความ
 คิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นด้านคุณภาพการ
 ให้บริการของสายการบิน Thai Lion Air ทั้ง 5 ด้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่
 ด้านความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจได้ ด้านการเข้าถึง
 จิตใจ และด้านลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ 2) ความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการสายการ
 บิน Thai Lion Air โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน
 พบว่า ความคิดเห็นด้านความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการสายการบิน Thai Lion ทั้ง 4 ด้าน
 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความอ่อนไหวต่อปัจจัยราคา รองลงมาคือ
 ด้านการบอกต่อ ด้านความตั้งใจที่จะซื้อ และด้านการร้องเรียน ตามลำดับ 3) คุณภาพ
 การให้บริการของสายการบิน Thai Lion Air ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความ
 น่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจได้ และด้านการเข้าถึงจิตใจ มีผล
 ต่อ ความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการสายการบิน Thai Lion Air 4) คุณภาพการให้บริการ
 ของสายการบิน Thai Lion Air ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการ
 ตอบสนอง ด้านความมั่นใจได้ และด้านการเข้าถึงจิตใจ มีผลต่อ ความจงรักภักดี
 ของผู้ใช้บริการสายการบิน Thai Lion Air อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำนักงานอัยการสูงสุด (2560) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจและความ
 เชื่อมมั่นของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนต่อการปฏิบัติราชการของ
 สำนักงานอัยการสูงสุดประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ซึ่งสรุปผลการสำรวจที่สำคัญ
 ได้ดังนี้ 1) ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติราชการของสำนักงานอัยการสูงสุดตามภารกิจหลัก
 3 ด้าน ผลการสำรวจ พบว่า ประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึง
 พอใจภาพรวมต่อการปฏิบัติงานในภารกิจหลักที่สำคัญ 3 ด้าน (ได้แก่ การอำนวยความสะดวก
 ยุติธรรม การคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือประชาชนในทางกฎหมาย และการรักษา

ผลประโยชน์ของรัฐ) คะแนนเฉลี่ย 4.03 2) ความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติราชการของสำนักงานอัยการสูงสุดตามภารกิจหลัก 3 ด้าน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความเชื่อมั่นโดยรวมต่อการปฏิบัติราชการของสำนักงานอัยการสูงสุดคะแนนเฉลี่ย 4.13 3). ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการใน 5 งานบริการ(งานบริการด้านการคืนหลักประกันตัวผู้ต้องหา งานบริการการช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาทางกฎหมาย และงานการรวบรวมตรวจสอบดำเนินการยื่นคำร้องตั้งผู้จัดการมรดก และงานการดำเนินการถอนหรือขอตั้งผู้ปกครอง) จากการสำรวจผู้รับบริการจากสำนักงานอัยการสูงสุดและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวมมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการตามกระบวนการหลัก 5 งานบริการคะแนนเฉลี่ย 4.05 4) ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร จากผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการจากศูนย์ข้อมูลข่าวสารมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในงานนี้ โดยรวมที่คะแนนเฉลี่ย 3.77 5) ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับความโปร่งใส ซื่อสัตย์ และสุจริต ต่อการปฏิบัติราชการของสำนักงานอัยการสูงสุด จากการสำรวจ พบว่า ประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติราชการของสำนักงานอัยการสูงสุด มีความเชื่อมั่นต่อความโปร่งใส ซื่อสัตย์และสุจริต โดยรวมคะแนนเฉลี่ย 4.00 6) ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ภาพรวมของความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานอัยการสูงสุดเพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจ พบว่า ประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจที่คะแนนเฉลี่ย 3.29 7) ความเชื่อมั่นต่อความเป็นเลิศในการยุติธรรม ผลการสำรวจเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อความเป็นเลิศในการยุติธรรมของสำนักงานอัยการ พบว่า ประชาชนทั่วไปผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยรวมมีความเชื่อมั่นต่อความเป็นเลิศในการยุติธรรมของสำนักงานอัยการที่คะแนนเฉลี่ย 4.00

สุมาลี รามัญ (2561) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของบริษัทจำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยใช้สมการเชิงโครงสร้าง การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และการตัดสินใจใช้บริการสำนักงานบัญชีของบริษัทจำกัดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร 2) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในฐานะตัวแปรต้นกลางที่เชื่อมโยงอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการสู่การตัดสินใจใช้บริการสำนักงานบัญชีของบริษัทจำกัด

ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงจำนวน 127 คน คิดเป็น ร้อยละ 61.95 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 54.15 ระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 87.80 ระยะเวลาของการทำงานในกิจการแห่งนั้น 2-5 ปี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 55.12 ตำแหน่งงานในปัจจุบันเป็นเจ้าหน้าที่บัญชี 108 คน คิดเป็นร้อยละ 52.68 ส่วน คุณภาพการให้บริการความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สำนักงานบัญชีของบริษัทจำกัดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับมาก การวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการสำนักงานบัญชีของบริษัทจำกัดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในฐานะตัวแปรต้นกลางที่เชื่อมโยงอิทธิพลของคุณภาพการ ให้บริการมีผลกระทบต่อ การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของบริษัทจำกัดในเขต อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร

นิธิศ สระทองอยู่ (2561) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการของ พนักงานปฏิบัติหน้าที่การรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟ สายตะวันออก กรุงเทพฯ-ชลบุรี มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผล ต่อคุณภาพในการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของรถไฟสายตะวันออก จาก กรุงเทพฯ-ชลบุรี 2) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของพนักงานปฏิบัติหน้าที่ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟสายตะวันออก กรุงเทพฯ-ชลบุรี 3) เพื่อศึกษา ข้อเสนอแนะของผู้โดยสารรถไฟสายตะวันออกจาก กรุงเทพฯ-ชลบุรี ที่มีผลต่อความ พึงพอใจ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารมีผลต่อความพึงพอใจ และคุณภาพการบริการ (Service Quality) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติที่ 0.05

เกวรินทร์ เมืองมูล (2562) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการ บังคับคดีจังหวัดพะเยา การค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทาง กฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดพะเยา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียด ในแต่ละด้าน สรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านความเชื่อถือ

ในการให้บริการ พึงพอใจระดับมากที่สุด เป็นอันดับแรก รองลงมาด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พึงพอใจระดับมากที่สุด ด้านความเห็นอกเห็นใจของผู้รับบริการ พึงพอใจมากที่สุด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พึงพอใจระดับมาก และอันดับสุดท้ายคือด้านความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ พึงพอใจระดับมาก และปัญหาที่พบ คือ สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา ไม่ได้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารหลากหลายช่องทาง และไม่ได้แจ้งข้อมูลที่จำเป็นที่ประชาชนต้องรับรู้อย่างทั่วถึง วิธีแก้ไขปัญหาคือ หน่วยงานต้องมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนจำเป็นต้องรับรู้ให้มากขึ้นกว่าเดิมในหลากหลายช่องทาง เช่น จัดทำวารสารประจำเดือน ประกาศในเว็บไซต์ ประชาสัมพันธ์ผ่านผู้นำในหมู่บ้าน เป็นต้น และปัญหาอีกประการที่พบในการศึกษาครั้งนี้คือ จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอกับประชาชนที่มาขอรับบริการ วิธีแก้ไขปัญหาคือ หน่วยงานต้องเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เพียงพอกับจำนวนประชาชนที่มาขอรับบริการ

ศิริรักษ์ ภูริรัญ (2563) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี และ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยพบว่า ในด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า (1) ปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่พักอาศัย และอาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (2) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี พบว่า มีทั้งหมด 4 ด้าน คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการด้านการตอบสนองผู้รับบริการและด้านความน่าเชื่อถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ศิริญา เมืองโคตร (2565) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ได้แก่ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 83.50 ($R^{2Adj} = .836$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) องค์ประกอบของความพึงพอใจของผู้รับบริการส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหารได้ร้อยละ 81.00 ($R^{2Adj} = .810$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. งานวิจัยต่างประเทศ

Roberts (2002) ได้ศึกษาเรื่อง “การสำรวจการรับรู้ของสาธารณชนเกี่ยวกับผู้พิพากษาทางอาญา: การวิเคราะห์เปรียบเทียบ” พบว่า ในปัจจุบันมีหลายประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา แคนาดา สหราชอาณาจักร ออสเตรเลีย และเบลเยียม ให้ความสำคัญกับการสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยการและมอบหมายหน้าที่

ด้านนี้ให้ตำรวจดำเนินการ เพราะเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากกว่าหน่วยงานอื่น ๆ

Francesca, Giovanna and Silvia (2003, p. 31) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการ เกิดจากปัจจัยหลัก 4 ประการ คือ การยอมรับคุณค่า ความสะดวก ความน่าเชื่อถือและการบริการที่มีเอกลักษณ์ พบว่า คุณภาพการให้บริการส่วนใหญ่มักจะสำเร็จได้ด้วยการกระตุ้นในกระบวนการโฆษณา สิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ ความตรงต่อเวลา โครงสร้าง พื้นฐานของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่จับต้องได้ สัมผัสได้ และรู้สึกได้

Shih (2006, P. 141 อ้างถึงใน ธนกร จินตพละ, 2554, หน้า 53)

ได้ศึกษาวิจัย เรื่องผลกระทบของวัฒนธรรมต่อคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการผลการศึกษาเพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย พบว่าคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับระยะห่างของอำนาจในวัฒนธรรมของชาติและสัญชาติใน แบบจำลองทั้ง 5 ด้าน ทุกประการซึ่งมีความสัมพันธ์ค่อนข้างน้อย อย่างไรก็ตามกลไกความคิดแบบเชิงจื้อเป็นตัวพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในทุกด้านของผู้รับบริการ การวิเคราะห์ทบทวนวิทยุติวินัยในศาสนาคริสต์แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการจากประเทศฝั่งตะวันตก (สหรัฐอเมริกาและเยอรมนี) มีแนวโน้มที่จะมีค่าคะแนนสูงกว่าในมิติทั้ง 5 ของคุณภาพการให้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับผลของผู้รับบริการจากประเทศฝั่งตะวันออก (ญี่ปุ่นและไต้หวัน) จากผลการเปรียบเทียบแบบ HSD Post-hoc ของ Tukey แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการชาวสหรัฐอเมริกามีค่าคะแนนสูงกว่าผู้รับบริการชาวญี่ปุ่นและไต้หวัน ในคุณภาพการให้บริการทุกด้าน ซึ่งผู้รับบริการชาวเยอรมนีก็ได้ผลลัพธ์เช่นเดียวกับผู้รับบริการชาวสหรัฐอเมริกา ความพึงพอใจของผู้รับบริการในทุกด้านนั้นผู้รับบริการชาวสหรัฐอเมริกามีค่าคะแนนสูงกว่าผู้รับบริการชาวญี่ปุ่นและไต้หวันมาก ซึ่งผู้รับบริการชาวไต้หวันเองก็มีคะแนนทิ้งห่างผู้รับบริการชาวญี่ปุ่นอย่างมาก

Heintzman and Marson (2006) ได้ให้ข้อสรุปเกี่ยวกับความเชื่อมโยงระหว่างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในการให้บริการภาครัฐไว้ว่า หากประชาชนมีความพึงพอใจในบริการที่ได้จากสถาบัน/องค์กรภาครัฐว่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จะส่งผลให้เกิด ความเชื่อมั่นในสถาบัน/องค์กรภาครัฐเพิ่มขึ้นด้วย ทั้งนี้ตัวแปรสำคัญที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในข้อสรุปของ Heintzman and Marson คือ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement)

George W. Dougherty and others (2006) ให้ข้อสรุปที่คล้ายคลึงกัน เกี่ยวกับการดำเนินงานของสถาบัน/องค์กรในกระบวนการยุติธรรม (ในบริบทของ สหรัฐอเมริกา) ว่าหากสถาบัน/องค์กรในกระบวนการยุติธรรมไม่สามารถปฏิบัติตามภารกิจที่กำหนดไว้ ประชาชนผู้รับบริการจะขาดความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรม และจะแสวงหาวิธีการต่าง ๆ ที่จะปกป้องตนเอง ซึ่งมีแนวโน้มเป็นไปได้ ในทางที่ใช้ความรุนแรง ข้อสรุปจากงานวิจัยที่ยกมาข้างต้น แสดงให้เห็นว่าองค์กรควรมี การพัฒนาการให้บริการของตนเองเพื่อยกระดับความพึงพอใจ ซึ่งจะส่งผลถึงความเชื่อมั่น ขององค์กรด้วย

Wood Sheena, Webb Paul and Page Steve. (2007, Abstract) ได้ศึกษา การวัดความพึงพอใจของลูกค้า : การวัดประสิทธิภาพและในกรอบของรัฐบาลท้องถิ่นที่ ประเทศอังกฤษ พบว่า การวางแผนที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดเป้าหมายและการจัดอันดับ ของรัฐบาลมีความสัมพันธ์กับกระบวนการทำงานและกิจกรรมสำหรับองค์กรและลูกค้า โดยการวางแผนในแต่ละระดับจะต้องมีการเชื่อมโยงกับระดับอื่น ๆ เช่น รัฐบาลกลาง องค์กร ระดับแผนก เป็นต้น ความสำเร็จประสิทธิภาพการทำงานอาจจะสะท้อนให้เห็น ในหลายปัจจัย เช่น การบริการลูกค้าในเวลาที่เหมาะสม รายได้ตรงตามเป้าหมาย (ในภาครัฐมีเป้าหมายที่เป็นตัวเลข)

Benamati and Rajkumar (2008) หลังจากที่ได้พัฒนาตัวแบบการยอมรับ การใช้บริการภายนอกแล้ว ได้ทำการทดลองและตรวจสอบตัวแบบเพื่อที่จะนำไปใช้กับ งานวิจัยในอนาคตและแสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจการให้บริการ ภายนอกด้านการพัฒนาระบบงาน โดยได้ทำการสำรวจจากผู้ตอบแบบสอบถาม 160 คน ซึ่งเป็นผู้มีอำนาจในตัดสินใจการให้บริการภายนอกด้านเทคโนโลยี โดยข้อมูลที่ได้จากการ สำรวจนำไปพิสูจน์ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีและอิทธิพลของตัวแปรภายนอก เป็นการ สนับสนุนการประยุกต์ใช้ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีในบริบทที่ค้นหา สามข้อย่อย ทางด้านความเสี่ยง (การบริหารโครงการ, ความสัมพันธ์, ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นกับพนักงาน) การบริหารโครงการและความเสี่ยงของพนักงานพร้อมด้วยความสัมพันธ์ที่เคยมีมาก่อน เป็นสัญญาณที่มีอิทธิพลกับผู้มีอำนาจในการตัดสินใจในการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการ ภายนอกด้านการพัฒนาระบบงาน

Chang และ Lui (2008) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการการพัฒนา ระบบ : โดยการเปรียบเทียบระหว่างการพัฒนาภายในองค์กรและการให้บริการภายนอก

พัฒนาระบบ มีการศึกษาน้อยมากที่ได้มีการสำรวจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ กระบวนการพัฒนาระบบ ในการศึกษาได้ใช้เครื่องมือบนพื้นฐานของ SERVPERF ของ Cronin and Taylor ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ได้พัฒนาจาก SERVQUAL เพื่อใช้ในการประเมิน การรับรู้ถึงผลของการบริการเพียงด้านเดียว ในมิติของคุณภาพการให้บริการ เช่น ความเป็นรูปธรรม (Tangibility) ความไว้วางใจ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) การประกันคุณภาพ (Assurance) ความเข้าใจ (Empathy) โดยถูก พัฒนาขึ้นเพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของการพัฒนาภายในองค์กรและการใช้บริการ ภายนอกพัฒนาระบบ การวิเคราะห์ข้อมูลได้รวบรวมจากผู้ใช้ 152 ระบบโดยเป็นผู้ที่มีส่วน เกี่ยวข้องในการพัฒนาระบบได้รับการสนับสนุนความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของ เครื่องมือวัดที่ได้พัฒนาขึ้นใหม่ ความสัมพันธ์ของมิติคุณภาพการบริการแต่ละระบบการ พัฒนาคูณภาพบริการโดยรวม พบว่า แตกต่างกันระหว่างกลุ่มการใช้บริการจากภายนอก และกลุ่มพัฒนาภายในองค์กร ผลการศึกษาได้เสนอว่า ผู้ใช้จะต้องมีการประเมินการ จัดหาบริการจากภายนอกและบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรที่ต่างกัน มิติคุณภาพการบริการที่มีผลในกลุ่มของการจัดจ้างภายนอก อันดับแรกคือ ความไว้วางใจ รองลงมาคือ การประกันคุณภาพ การตอบสนองต่อลูกค้า และความเป็นรูปธรรม อย่างมี นัยสัมพันธ์ทางสถิติกับคุณภาพการบริการ ในส่วนของความเข้าใจไม่ส่งผลอย่างมี นัยสัมพันธ์ในภาพรวมของคุณภาพการบริการทั้งหมด ในภาพรวมทั้งหมดของคุณภาพ บริการการพัฒนาระบบมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้ว่ามีประโยชน์และการรับรู้ว่ ง่ายต่อการใช้งาน โดยคิดเป็น 29 % และ 45% ตามลำดับ ในส่วนของการพัฒนาภายใน องค์กร มิติคุณภาพการบริการที่มีผล อันดับแรกคือ การตอบสนองต่อลูกค้า รองลงมา คือ การประกันคุณภาพและความไว้วางใจอย่างมีนัยสัมพันธ์ทางสถิติกับคุณภาพการ ให้บริการโดยรวมของกระบวนการ พัฒนาระบบ สำหรับความเป็นรูปธรรมและความ เข้าใจ ไม่มีผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับภาพรวมทั้งหมดของคุณภาพบริการ การพัฒนาระบบ ในภาพรวมทั้งหมดของคุณภาพบริการการพัฒนาระบบมีความสัมพันธ์ เชิงทางบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อการรับรู้ว่ามีประโยชน์และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งานโดย คิดเป็น 14 % และ 34% ตามลำดับ

Selcen, Serkan, Metin และ Ayse (2009) ศึกษาผลกระทบของคุณภาพ บริการที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้าและความภักดีของลูกค้า โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย

มาร์มาร่า การศึกษาครั้งนี้ใช้คุณภาพบริการ 6 ด้านซึ่งพัฒนาโดย Carman (2000) and Kara et al. (2005) โดยมีการสำรวจในด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ ด้านการความมั่นใจด้านความสุภาพและด้านความเห็นอกเห็นใจ คุณภาพบริการการดูแลสุขภาพของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย มาร์มาร่า ได้ถูกวิเคราะห์พร้อมกับผลกระทบที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้า และความภักดีของลูกค้าโดยใช้ Regression analysis มาทดสอบโมเดลการวิจัย พบว่า ประการที่ 1 ความพึงพอใจผ่านปัจจัย SERVQUAL การทดสอบที่ได้มีความสำคัญ โดยตัวแปรด้านความสุภาพ ความมั่นใจ การตอบสนอง ความเห็นอกเห็นใจ ความเป็นรูปธรรม และความน่าเชื่อถือ มีผลกระทบเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจ ประการที่ 2 ผลกระทบของปัจจัย SERVQUAL ด้านความภักดีต่อตราสินค้า การวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าการตอบสนองและตัวแปรความน่าเชื่อถือ และตัวแปรความเห็นใจผู้อื่นมีผลกระทบที่สำคัญและเป็นเชิงบวก

Laohasirichaikul, Chaipoopirutana และ Combs (2010) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์อย่างมีประสิทธิภาพด้านการดูแลสุขภาพ ทำการศึกษาความเข้าใจในคุณภาพบริการภาพลักษณ์องค์กร ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ป่วยนอกชาวไทยของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยที่ใหญ่ที่สุดในกรุงเทพมหานคร 5 แห่ง พบว่า ทั้ง 4 ด้านส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อภาพลักษณ์องค์กร ความพึงพอใจของลูกค้า และความภักดีของลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านของแพทย์เป็นปัจจัยที่สำคัญซึ่งส่งผลกับความพึงพอใจของลูกค้า และความภักดีของลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมก็เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์กร

Pinar, Eser and Straser (2010) ศึกษาคุณภาพบริการของธนาคารในประเทศตุรกีโดยใช้ Mystery Shopper ในการกำหนดเกณฑ์มาตรฐาน การสำรวจนี้เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของธนาคารรูปแบบต่าง ๆ (ธนาคารของรัฐ เอกชน และต่างประเทศ) เพื่อระบุส่วนที่ให้บริการดีและส่วนที่ควรแก้ไข จากการสำรวจ 351 กรณี โดยให้นักศึกษาเป็น Mystery Shopper ผลการสำรวจแสดงให้เห็นว่าคุณภาพการบริการของธนาคารทั้งหมดเป็นที่ยอมรับได้ จากภาพรวมแล้ว ธนาคารสามารถให้บริการได้ค่อนข้างดีในการบริการส่วนใหญ่ ยกเว้นส่วนของการสร้างความเป็นมิตรการต้อนรับ และการปิดการทำงาน จากการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของธนาคารทั้งสามรูปแบบคุณภาพการให้บริการของธนาคารรัฐไม่ดีเท่าของธนาคารเอกชน และธนาคาร

ต่างประเทศซึ่งให้บริการได้ดีพอ ๆ กัน นอกจากนี้บทความนี้ยังได้กล่าวถึงความหมาย โดยนัยของผลสำรวจและข้อจำกัดของการสำรวจด้วย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า งานให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภูเป็นงานบริการที่มีประชาชนมารับบริการโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานด้านการให้บริการด้านกฎหมาย ซึ่งประชาชนผู้มารับบริการย่อมจะต้องคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่มีคุณภาพจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของหน่วยงานราชการ ซึ่งเมื่อหน่วยงานราชการมีคุณภาพการให้บริการที่ดีแล้วย่อมจะส่งผลให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่น รวมทั้งส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้วย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่เกี่ยวข้อง โดยได้นำแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู มาทำการวิเคราะห์ สังเคราะห์องค์ประกอบของ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ดังตาราง 1

ตาราง 1 การสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผล
การดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิ
และช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู

ผู้วิจัย (ปี)	ความ เชื่อมั่น	ความพึง พอใจ	ปัจจัยส่วน บุคคล	คุณภาพการ ให้บริการ
สำนักงานอัยการสูงสุด (2557)	✓	✓		✓
ชนาภา ประชากรธัญญกิจ (2557)			✓	
สุวัตต์ ไกรสกุล และคณะ (2559)			✓	✓
ณัฐฐ์ปาสิกา กณิศาเดชสิทธิ์ (2559)			✓	
เชตริศ ทอง เอกอภย์ (2559)				✓
วรรณะ เสถียร (2559)			✓	✓
สำนักงานอัยการสูงสุด (2560)	✓	✓		✓
สุมาลี รามัญ (2561)				✓
นิธิศ สระทองอยู่ (2561)			✓	✓
เกวรินทร์ เมืองมูล (2562)		✓		
ศิริรักษ์ ภูหิรัญ (2563)		✓	✓	✓

จากตาราง 1 สรุปได้ว่าองค์ประกอบของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เกี่ยวกับ
ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครอง
สิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ที่ได้จากการ
วิเคราะห์ สังเคราะห์จากงานวิจัย โดยใช้เกณฑ์การเลือกจากองค์ประกอบที่มีค่าความถี่
มากที่สุด และองค์ประกอบที่มีความเกี่ยวข้องกับหัวข้อและความมุ่งหมายของการวิจัย
ได้องค์ประกอบ ตามความถี่ดังนี้

- | | |
|-----------------------|----------------|
| 1) คุณภาพการให้บริการ | จำนวน 9 เรื่อง |
| 2) ปัจจัยส่วนบุคคล | จำนวน 7 เรื่อง |
| 3) ความพึงพอใจ | จำนวน 5 เรื่อง |
| 4) ความเชื่อมั่น | จำนวน 2 เรื่อง |

โดยในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำ 1) ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ หรือ SERVQUAL (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990: 28; Lovelock, 1996: 464-466) มาประยุกต์และบูรณาการเพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู และ 2) อำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ตามประกาศคณะกรรมการอัยการ เรื่อง การแบ่งหน่วยงานและการกำหนดอำนาจและหน้าที่ของหน่วยงานภายในของสำนักงานอัยการสูงสุด (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2556 ลงวันที่ 19 ธันวาคม พ.ศ. 2556 มาประยุกต์และบูรณาการเพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

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

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 400 คน ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2564 ถึงวันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ. 2565 เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากร ที่แท้จริงจึงใช้วิธีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากตารางขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยของ Naresh K. Malhotra กรณี Problem Solving Research ซึ่งมีขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ 200 ตัวอย่าง

ช่วงระยะของกลุ่มตัวอย่าง คือ 300 – 500 ตัวอย่าง ดังตาราง 2

ตาราง 2 Sample Size Used in Research Studies

Type of Study	Minimum Size	Typical Range
Problem Identification Research (e.g., Market Potential)	500	1,000–2,500
Problem Solving Research (e.g., Pricing)	200	300–500
Product Tests	200	300–500
Test Marketing Studies	200	300–500
TV/Radio/ Print Advertising (Per Commercial or ad Tested)	150	200–300
Test–Market a Audits	10 Stores	10–20 Stores
Focus Groups	6 Groups	10–15 Groups

ที่มา : MALHOTRA NARESH K, Basic Marketing Research (2002, p. 351)

จากตาราง 2 การกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยข้างต้น เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่น่าเชื่อถือ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างสำหรับการวิจัยที่เหมาะสมจากตารางดังกล่าว คือ จำนวน 400 ตัวอย่าง ซึ่งใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกประชาชนผู้มาติดต่อ ขอรับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 400 คน ในระหว่างวันที่ 1 กันยายน–31 ตุลาคม พ.ศ. 2565 รายละเอียดดังตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการในแต่ละเดือน

เดือน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
เดือนกันยายน พ.ศ. 2565	200
เดือนตุลาคม พ.ศ. 2565	200
รวม	400

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อ ขอรับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู อันประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การมาขอรับบริการ ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยผู้วิจัยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ระบุระดับคุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู 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 มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ
น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00–1.50 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ
น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการ
คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู
แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยผู้วิจัยกำหนดให้
ผู้ตอบแบบสอบถาม ระบุระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน
อัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู
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 มีประสิทธิผลการดำเนินงานในระดับ
มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51–4.50 หมายถึง มีประสิทธิผลการดำเนินงานในระดับ
มาก

ค่าเฉลี่ย 2.51–3.50 หมายถึง มีประสิทธิผลการดำเนินงานในระดับ
ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51–2.50 หมายถึง มีประสิทธิผลการดำเนินงานในระดับ
น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00–1.50 หมายถึง มีประสิทธิผลการดำเนินงานในระดับ
น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด
(Open-ended Form)

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร นิยามศัพท์เฉพาะ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งระเบียบวิธีวิจัย เพื่อหาแนวทางในการกำหนดรูปแบบของแบบสอบถาม และข้อคำถาม

2. สร้างกรอบแนวคิดของการวิจัยจากการสังเคราะห์เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำ 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู และคุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู กำหนดเป็นตัวแปรอิสระ และนำ 2) ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู มากำหนดเป็นตัวแปรตาม

3. กำหนดองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของข้อคำถามโดยการสังเคราะห์

3.1 ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ หรือ SERVQUAL (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990, P. 28; Lovelock, 1996, pp. 464-466) ออกมาเป็นข้อคำถามวัดระดับเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู

3.2 อำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ตามประกาศคณะกรรมการอัยการ เรื่อง การแบ่งหน่วยงานและการกำหนดอำนาจและหน้าที่ของหน่วยงานภายในของสำนักงานอัยการสูงสุด (ฉบับที่ 10) พ.ศ.2556 ลงวันที่ 19 ธันวาคม พ.ศ.2556 ออกมาเป็นข้อคำถามวัดระดับเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจแก้ไขเนื้อหา และความถูกต้อง

5. การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของเครื่องมือ กระทำโดยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) หลังจากนั้นนำมาหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยใช้สูตร ดังนี้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2552)

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

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 ข้อคำถามทุกข้อ จึงผ่านความเห็นชอบจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่านที่ได้ตรวจสอบและเห็นว่ามีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ครอบคลุมในแต่ละด้านและครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยแล้ว ดังมีรายชื่อต่อไปนี้

โดยผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย

5.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล กรรมการบริหาร หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

5.2 ว่าที่ร้อยตรี ดร. พิศดาร แสนชาติ ตำแหน่งอาจารย์ประจำหลักสูตร ปรัชญาดุขฎิบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

5.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร คณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

5.4 นายทรงศักดิ์ มีตา นิติกรชำนาญการ สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิ และช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู

5.5 นางสาวสุนิสา วรรณภักดี นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู

6. นำแบบสอบถามไปเสนอขอการรับรองจริยธรรมวิจัยในมนุษย์

จากสถาบันวิจัยและพัฒนา แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่คณะกรรมการ
จริยธรรมวิจัยเสนอแนะมา ก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่าง

7. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่ม
ตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวน 30 ชุด คือ

8. นำข้อคำถามที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power)
โดยใช้วิธีการหาค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม (Item Total Correlation) คัดข้อคำถาม
ที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.361 ขึ้นไป ค่าวิกฤตของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน
ที่ระดับนัยสำคัญ .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 จำนวนผู้ที่ตอบในกลุ่มสูง

R_L หมายถึง จำนวนผู้ที่ตอบในกลุ่มต่ำ

f หมายถึง จำนวนผู้ที่เข้าสอบในกลุ่มสูง

ซึ่งแบบสอบถามได้ค่าอำนาจจำแนกระหว่างในข้อคำถาม ดังนี้

1) ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามภาพรวมทั้งฉบับ อยู่ระหว่าง 0.363–
.896

2) ค่าอำนาจจำแนกของคุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของสำนักงาน
อัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำ
อยู่ระหว่าง 0.368–.896

3) ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามประสิทธิผลการดำเนินงานตาม
อำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับ
คดีจังหวัดหนองบัวลำภู อยู่ระหว่าง .363–.871

9. นำข้อคำถามจากแบบสอบถามตอนที่ 2 ถึง ตอนที่ 3 มาหาค่าความเชื่อมั่น
(Reliability) โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ด้วยวิธีการ

ของ Cronbach ทั้งนี้ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 0.70 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามนั้นใช้ได้ โดยมีสูตร ดังนี้ (Alpha Coefficient Method อ้างใน นพพร ณะชัยพันธ์, 2550, 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 ความแปรปรวนของคะแนนรวมของผู้ตอบแต่ละคน

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

โดยได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามดังนี้

- 1) แบบสอบถามภาพรวมทั้งฉบับ ได้ค่าความเชื่อมั่น .944
 - 2) แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ได้ค่าความเชื่อมั่น .883
 - 3) แบบสอบถามคุณภาพประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ได้ค่าความเชื่อมั่น .929
10. นำแบบสอบถามดังกล่าว ที่ผ่านการทดลองใช้ และหาค่าความเชื่อมั่น มาทำการปรับปรุงเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ แล้วนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ถึงสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือ

ทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 400 คน

2. ส่งแบบสอบถามไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องพร้อมชี้แจงรายละเอียดความมุ่งหมายของการออกแบบสอบถามนี้ เพื่อทำความเข้าใจให้ตรงกันในการตอบแบบสอบถาม

3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง และการลงพื้นที่จริง

4. ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำแบบสอบถามไปประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยทำการคำนวณโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปโดยดำเนินการ ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม
2. ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วลงรหัส (Coding form)
3. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ตามแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequencies) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.2 การวิเคราะห์ แบบสอบถามตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของคำถามเป็นรายข้อและรายด้าน โดยผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายตามแนวคิดของ Best & Khan (1993 อ้างถึงใน ลิน พันธุ์พิณีจ, 2554, หน้า 155) ดังนี้

- 4.51-5.00 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด
- 3.51-4.50 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการในระดับมาก
- 2.51-3.50 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง
- 1.51-2.50 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการในระดับน้อย
- 1.00-1.50 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการในระดับน้อยที่สุด

3.3 การวิเคราะห์ แบบสอบถามตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของคำถามเป็นรายข้อและรายด้าน โดยผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายตามแนวคิดของ Best & Khan (1993 อ้างถึงใน ลิน พันธุ์พินิจ, 2554, หน้า 155) ดังนี้

4.51–5.00 หมายถึง มีประสิทธิภาพการดำเนินงานในระดับมากที่สุด

3.51–4.50 หมายถึง มีประสิทธิภาพการดำเนินงานในระดับมาก

2.51–3.50 หมายถึง มีประสิทธิภาพการดำเนินงานในระดับปานกลาง

1.51–2.50 หมายถึง มีประสิทธิภาพการดำเนินงานในระดับน้อย

1.00–1.50 หมายถึง มีประสิทธิภาพการดำเนินงานในระดับน้อยที่สุด

3.4 การทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงาน ตามภารกิจของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติค่า t ชนิด One Sample t-test และ F-test ชนิดการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

3.5 การทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.6 วิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากแบบสอบถามปลายเปิด โดยวิธีพรรณนาวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูล โดยใช้สถิติที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพรรณนาข้อค้นพบจากการวิจัย และทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยแยกสถิติออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. สถิติพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่

1.1 การแจกแจงความถี่ (Frequencies) และค่าร้อยละ (Percentage)

บรรยายคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู อันประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การมาขอรับบริการ

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

วิเคราะห์ระดับ 1) คุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู และ 2) ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบประสิทธิผล

การดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้สถิติ t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 กรณีที่ตัวแปรอิสระมี 2 กลุ่ม และใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีที่ตัวแปรอิสระมีมากกว่า 2 กลุ่ม เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's test)

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่มีผล

ต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ดำเนินการโดย

2.2.1 ในเบื้องต้นจะทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรในตัวเอง

ที่ใช้ในการศึกษาเพื่อป้องกันการเกิด Multicollinearity คือ การมีสหสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระซึ่งการที่ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่สูงมาก อาจส่งผลให้สมการ

ตัวแบบที่ใช้ในการพยากรณ์ตัวแปรตามมีความคลาดเคลื่อน ดังนั้นจึงต้องตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระเพื่อให้แน่ใจว่าตัวแปรอิสระสามารถคงอยู่ในสมการตัวแบบได้โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ผู้วิจัยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยจะพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ตามเกณฑ์ต่อไปนี้ (อโนทัย ตรีวานิช, 2552)

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

เมื่อ r_{xy} แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

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 ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสองของคะแนน

ชุดที่ 1

$\sum Y^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสองของคะแนน

ชุดที่ 2

$(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนชุดที่ 1 ยกกำลังสอง

$(\sum Y)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนชุดที่ 2 ยกกำลังสอง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง -1.00 ถึง + 1.00

โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น 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) มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรสองตัวไม่มีความสัมพันธ์กัน หลังจากนั้นจึงจะทำการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยจะพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ตามเกณฑ์ต่อไปนี้ (อโนทัย ตริวานิช, 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

2.2.2 การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสองตัวแปร ตัวแปรหนึ่งเรียกว่าตัวแปรต้นหรือตัวแปร

อิสระ (Independent variable) แทนด้วย X อีกตัวแปรหนึ่งเรียกว่าตัวแปรตาม (Dependent variable) แทนด้วย Y เป็นการดูความสัมพันธ์ว่าถ้า ตัวแปรอิสระเปลี่ยนไปแล้วตัวแปรตามเปลี่ยนไปด้วยหรือไม่ ซึ่งสองตัวแปรนั้นจะต้องเป็นตัวแปรเชิงปริมาณ การวิเคราะห์การถดถอยสามารถเขียนรูปแบบความสัมพันธ์ของสองตัวแปรได้ในรูปของสมการการถดถอย ซึ่งสามารถพยากรณ์ค่าได้ในอนาคต หรือสามารถดูแนวโน้มของตัวแปรตามได้เมื่อเราทราบค่าตัวแปรอิสระ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2557)

การวิเคราะห์การถดถอยเมื่อมีตัวแปรอิสระหนึ่งตัวแปรและตัวแปรตามหนึ่งตัวแปร แต่ถ้าหากตัวแปรตามหนึ่งตัวแปรกับตัวแปรอิสระมากกว่าหนึ่งตัวแปร จะเรียกว่าการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย เขียนความสัมพันธ์แสดงความสัมพันธ์ได้ดังนี้

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

เมื่อ β_0 แทนระยะตัดแกน y (y-intercept)

β แทนความชันของเส้นถดถอย (slope)

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

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

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ผู้วิจัยได้อันดับการวิเคราะห์ข้อมูล ไว้ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบแบบที (t-test)
ANOVA	แทน	การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of covariance)
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบแบบเอฟ (F-test)
df	แทน	ค่าองศาแห่งความเป็นอิสระ (degree of freedom)
SS	แทน	ผลรวมของกำลังสองของค่าเบี่ยงเบน (sum of square)
MS	แทน	ความแปรปรวน (mean of sum of square)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
R	แทน	ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ
R^{2Adj}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ปรับแล้ว
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานของตัวพยากรณ์

SQ	แทน	ผลรวมของคุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของ สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู
SQ ₁	แทน	คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ
SQ ₂	แทน	คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้
SQ ₃	แทน	คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ
SQ ₄	แทน	คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
SQ ₅	แทน	คุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ
OE	แทน	ผลรวมของประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทาง กฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู
OE ₁	แทน	ประสิทธิผลการดำเนินงานด้านการคุ้มครองสิทธิทางศาล
OE ₂	แทน	ประสิทธิผลการดำเนินงานด้านการให้คำปรึกษาทาง กฎหมาย การช่วยเหลือ ทำนิติกรรมสัญญาและช่วยเหลือ ประนอมข้อพิพาท
OE ₃	แทน	ประสิทธิผลการดำเนินงานด้านการช่วยเหลือทางอรรถคดี โดยการจัดหาทนายความอาสาให้ความช่วยเหลือในการ ว่าต่าง แก่ต่างในชั้นศาล
OE ₄	แทน	ประสิทธิผลการดำเนินงานด้านสนับสนุนการประนอมและ ระงับข้อพิพาทในระดับชุมชน
OE ₅	แทน	ประสิทธิผลการดำเนินงานด้านกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ ทางกฎหมายต่าง ๆ แก่ประชาชน
OE ₆	แทน	ประสิทธิผลการดำเนินงานด้านฝึกอบรมความรู้ ทางกฎหมายแก่บุคคลกลุ่มต่าง ๆ
P-Value	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติ/ค่าความน่าจะเป็น
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับขั้นตอน แยกออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู

สำหรับรายละเอียดในแต่ละตอน มีดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนผู้มาติดต่อ ขอรับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู อันประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การมาขอรับบริการ รายละเอียดดังตาราง 4

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(n=400)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	146	36.50
- หญิง	254	63.50
2. อายุ		
- ไม่เกิน 30 ปี	37	9.25
- 31-45 ปี	194	48.50
- 46-60 ปี	148	37.00
- มากกว่า 60 ปี	21	5.25
3. ระดับการศึกษา		
- ประถมศึกษา	135	33.75
- มัธยมศึกษา / ปวช.	184	46.00
- อนุปริญญาหรือเทียบเท่า / ปวส.	33	8.25
- ปริญญาตรีขึ้นไป	48	12.00
4. อาชีพ		
- เกษตรกร	198	49.50
- ค้าขาย	93	23.25
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ	27	6.75
- รับจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน	64	16.00
- อาชีพอื่น ๆ	18	4.50

ตาราง 4 (ต่อ)

(n=400)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
- ไม่เกิน 10,000 บาท	202	50.50
- 10,001-20,000 บาท	123	30.75
- 20,001-30,000 บาท	54	13.50
- ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป	21	5.25
6. ประสบการณ์การมาขอรับบริการ		
- มาใช้บริการครั้งแรก	115	28.75
- เคยมาใช้บริการ 2-5 ครั้ง	161	40.25
- มาใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง	124	31.00
รวม	400	100.00

จากตาราง 4 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนผู้มาติดต่อ ขอรับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู มีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 65.50 และเพศชาย จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-45 ปี จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 อายุระหว่าง 46-60 ปี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 อายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.25 และอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา / ปวช. จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 ระดับประถมศึกษา จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.75 ระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า / ปวส. จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.25

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50 อาชีพค้าขาย จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 อาชีพรับจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75 และ อาชีพอื่น ๆ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 มีรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75 มีรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อ เดือน ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25

เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การมาขอรับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เคยมาใช้บริการ 2-5 ครั้ง จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.25 มาใช้บริการ มากกว่า 5 ครั้ง จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ มาใช้บริการครั้งแรก จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75

โดยสรุป ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนผู้มาติดต่อ ขอรับบริการ ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัด หนองบัวลำภู มีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.50 มีอายุระหว่าง 31-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.50 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา / ปวช. คิดเป็นร้อยละ 46.00 ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 49.50 มีรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.50 และเคยมาใช้บริการ 2-5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 40.25

**ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการด้านกฎหมาย
ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี
จังหวัดหนองบัวลำภู**

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการ
คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู
รายละเอียดดังตาราง 5-10

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการด้าน
กฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย
และการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู โดยรวม และรายด้าน

(n=400)

ด้านที่	คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.23	0.46	มาก
2	ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.28	0.51	มาก
3	ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.97	0.49	มาก
4	ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	4.22	0.50	มาก
5	ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	3.92	0.50	มาก
ภาพรวม		4.12	0.31	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการด้านกฎหมาย
ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัด
หนองบัวลำภู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่
มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 4.28$) รองลงมาคือ ด้านความเป็น
รูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 4.23$) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.22$)
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.97$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการ
รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.92$)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ
รายชื่อ

(n=400)

ข้อที่	ข้อคำถาม	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างรวดเร็ว	4.09	0.66	มาก
2	อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการบริการมีความเหมาะสม	4.20	0.59	มาก
3	สิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ มีอย่างพร้อมเพียง	4.30	0.59	มาก
4	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพสะอาด เรียบร้อย	4.25	0.68	มาก
5	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ	4.32	0.64	มาก
6	การประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย วารสารประจำเดือน วิทยุชุมชน เว็บไซต์ ฯลฯ และ	4.20	0.68	มาก
ภาพรวม		4.23	0.46	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 4.32$) รองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ มีอย่างพร้อมเพียง ($\bar{X} = 4.30$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.09$)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการด้าน
กฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย
และการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ รายข้อ

(n=400)

ข้อที่	ข้อคำถาม	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	4.37	0.65	มาก
2	เจ้าหน้าที่มีความจริงใจและตั้งใจในการแก้ไขปัญหาให้ผู้มารับบริการ	4.28	0.70	มาก
3	การให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม	4.32	0.67	มาก
4	เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่กับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.24	0.67	มาก
5	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี	4.17	0.73	มาก
ภาพรวม		4.28	0.51	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.37$) รองลงมาคือ การให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม ($\bar{X} = 4.32$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.17$)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการด้าน
กฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย
และการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ
รายชื่อ

(n=400)

ข้อที่	ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการ	3.99	0.72	มาก
2	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการได้ ทันท่วงที	3.68	0.88	มาก
3	หากท่านต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ เจ้าหน้าที่จะตอบสนองได้ทันที	3.92	0.81	มาก
4	เจ้าหน้าที่เต็มใจและกระตือรือร้นที่จะให้บริการ แก่ผู้มารับบริการ	4.04	0.79	มาก
5	เจ้าหน้าที่แจ้งให้ผู้มารับบริการทราบอย่างชัดเจน ว่าจะได้รับการนั้นเมื่อใด	4.08	0.78	มาก
6	การบริการของของสำนักงานอัยการคุ้มครอง สิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับ คดี เป็นไปด้วยความรวดเร็ว ทันตาม กำหนดเวลา	4.10	0.79	มาก
ภาพรวม		3.97	0.49	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการด้านกฎหมาย
ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัด
หนองบัวลำภู ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$)
เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การบริการของของสำนักงาน
อัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี เป็นไปด้วยความรวดเร็ว
ทันตามกำหนดเวลา ($\bar{X} = 4.10$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่แจ้งให้ผู้มารับบริการทราบอย่าง
ชัดเจนว่าจะได้รับการนั้นเมื่อใด ($\bar{X} = 4.08$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่
มีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันท่วงที ($\bar{X} = 3.68$)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ รายชื่อ

(n=400)

ข้อที่	ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญเหมาะสมกับงานของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี	4.17	0.77	มาก
2	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกเก็บเงิน ไม่รับสินบน	4.19	0.65	มาก
3	เจ้าหน้าที่ไม่เปิดเผยข้อมูลผู้มารับบริการรายหนึ่งรายใดให้ผู้มารับบริการรายอื่นทราบ	4.19	0.65	มาก
4	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี อย่างถูกต้องชัดเจน	4.28	0.65	มาก
5	เจ้าหน้าที่เป็นผู้ที่มีความรู้ที่สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง	4.28	0.66	มาก
ภาพรวม		4.22	0.50	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี อย่างถูกต้องชัดเจน ($\bar{X} = 4.28$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่เป็นผู้ที่มีความรู้ที่สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 4.28$) ส่วนข้อที่มี

ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญเหมาะสมกับงานของสำนักงานอัยการ
คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี ($\bar{X} = 3.17$)

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการด้าน
กฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย
และการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ
รายชื่อ

(n=400)

ข้อที่	ข้อคำถาม	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	เจ้าหน้าที่ให้เกียรติผู้มารับบริการเห็นว่าผู้มารับ บริการคือคนสำคัญ	4.04	0.83	มาก
2	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลผู้มารับบริการเป็นอย่างดี เท่าเทียมกัน	3.88	0.71	มาก
3	เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	3.82	0.71	มาก
4	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาแนะนำ ให้แก่ผู้มารับบริการ	3.90	0.77	มาก
5	เจ้าหน้าที่ถือว่าผลประโยชน์ของผู้มารับบริการ เป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด	3.94	0.75	มาก
ภาพรวม		3.92	0.50	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการด้าน
กฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี
จังหวัดหนองบัวลำภู ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 3.92$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้เกียรติผู้มา
รับบริการเห็นว่าผู้มารับบริการคือคนสำคัญ ($\bar{X} = 4.04$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ถือว่า
ผลประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด ($\bar{X} = 3.94$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ
ที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.82$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู

ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู รายละเอียดดังตาราง 11-17

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู โดยรวม และรายด้าน

(n=400)

ด้านที่	ประสิทธิผลการดำเนินงาน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	การคุ้มครองสิทธิทางศาล	4.01	0.43	มาก
2	การให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การช่วยเหลือ ทำนิติกรรมสัญญาและช่วยเหลือประนอมข้อพิพาท	4.02	0.53	มาก
3	การช่วยเหลือทางอรรถคดีโดยการจัดหาทนายความอาสาให้ความช่วยเหลือในการว่าต่างแก้ต่างในชั้นศาล	4.00	0.43	มาก
4	สนับสนุนการประนอมและระงับข้อพิพาทในระดับชุมชน	3.90	0.61	มาก
5	กิจกรรมเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายต่าง ๆ แก่ประชาชน	4.03	0.55	มาก
6	ฝึกอบรมความรู้ทางกฎหมายแก่บุคคลกลุ่มต่าง ๆ	3.98	0.45	มาก
ภาพรวม		3.99	0.35	มาก

จากตาราง 11 พบว่า ประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ กิจกรรมเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายต่าง ๆ แก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.03$) รองลงมาคือ การให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การช่วยเหลือ ทำนิติกรรมสัญญา และช่วยเหลือประนอมข้อพิพาท ($\bar{X} = 4.02$) การคุ้มครองสิทธิทางศาล ($\bar{X} = 4.01$) การช่วยเหลือทางอรรถคดีโดยการจัดหาทนายความอาสาให้ความช่วยเหลือในการว่าต่าง แก่ต่างในชั้นศาล ($\bar{X} = 4.00$) ฝึกอบรมความรู้ทางกฎหมายแก่บุคคลกลุ่มต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.98$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ สนับสนุนการประนอมและระงับข้อพิพาท ในระดับชุมชน ($\bar{X} = 3.90$) ตามลำดับ

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิผลการดำเนินงาน ตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านการคุ้มครองสิทธิทางศาล รายข้อ

(n=400)

ข้อที่	ข้อคำถาม	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	การร้องขอให้ศาลสั่งให้คนวิกลจริตเป็นคนไร้ความสามารถและร้องขอให้ศาลเพิกถอนคำสั่งให้เป็นคนไร้ความสามารถ	4.06	0.66	มาก
2	การร้องขอให้ศาลสั่งการให้ทำไปพลางก่อนตามที่จำเป็นเพื่อจัดการทรัพย์สินของบุคคลที่ไปจากภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่	4.14	0.57	มาก
3	การร้องขอให้ศาลสั่งตัวแทนรับมอบอำนาจทั่วไปจัดทำบัญชีทรัพย์สินของผู้ไม่อยู่ หรือขอให้ศาลสั่งให้ผู้จัดการหาประกันหรือแจ้งรายทรัพย์สินหรือถอดถอนผู้จัดการหรือตั้งผู้อื่นแทนต่อไปเมื่อมีเหตุอันสมควร	4.16	0.72	มาก
4	การร้องขอให้ศาลสั่งให้ผู้ที่ไปจากภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่เป็นคนسابสุญและร้องขอให้ศาลสั่งเพิกถอนคำสั่งให้เป็นคนسابสุญ	4.14	0.78	มาก

ตาราง 12 (ต่อ)

(n=400)

ข้อที่	ข้อความคำถาม	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
5	การร้องขอให้ศาลแต่งตั้งผู้จัดการชั่วคราวในกรณี ที่ผู้จัดการนิติบุคคลว่างลงและถ้าทิ้งตำแหน่งว่างไว้ จะเกิดความเสียหาย	4.01	0.71	มาก
6	การร้องขอให้ศาลแต่งตั้งผู้แทนเฉพาะการในกรณี ผู้จัดการนิติบุคคลมีประโยชน์ได้เสียหรือเป็น ปฏิบัติกับนิติบุคคล	3.65	0.91	มาก
7	การให้ความช่วยเหลือคุ้มครองสิทธิตามที่กฎหมาย กำหนด	3.92	0.82	มาก
ภาพรวม		4.01	0.43	มาก

จากตาราง 12 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของ
สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัด
หนองบัวลำภู ด้านการคุ้มครองสิทธิทางศาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$)
เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การร้องขอให้ศาลสั่งตัวแทนรับมอบ
อำนาจทั่วไปจัดทำบัญชีทรัพย์สินของผู้ไม่อยู่ หรือขอให้ศาลสั่งให้ผู้จัดการหาประกันหรือ
แจ้งรายทรัพย์สินหรือถอดถอนผู้จัดการหรือตั้งผู้อื่นแทนต่อไปเมื่อมีเหตุอันสมควร
($\bar{X} = 4.16$) รองลงมาคือ การร้องขอให้ศาลสั่งการให้ทำไปพลางก่อนตามที่จำเป็นเพื่อ
จัดการทรัพย์สินของบุคคลที่ไปจากภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่ ($\bar{X} = 4.14$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ย
ต่ำที่สุด คือ การร้องขอให้ศาลแต่งตั้งผู้แทนเฉพาะการในกรณีผู้จัดการนิติบุคคลมี
ประโยชน์ได้เสียหรือเป็นปฏิบัติกับนิติบุคคล ($\bar{X} = 3.65$)

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านการให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การช่วยเหลือ ทำนิติกรรมสัญญาและช่วยเหลือประណอมข้อพิพาท รายข้อ

(n=400)

ข้อที่	ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	การให้คำปรึกษาทางกฎหมายแก่ประชาชนทั่วไปอย่างมีคุณภาพ	4.05	0.77	มาก
2	การช่วยเหลือในการทำนิติกรรมสัญญาต่าง ๆ แก่ประชาชนทั่วไปอย่างมีคุณภาพ	4.02	0.79	มาก
3	การให้บริการช่วยเหลือแก่ประชาชนที่มาร้องขอให้ช่วยเหลือประណอมข้อพิพาท อย่างมีคุณภาพ	4.00	0.81	มาก
ภาพรวม		4.02	0.53	มาก

จากตาราง 13 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านการให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การช่วยเหลือ ทำนิติกรรมสัญญาและช่วยเหลือประណอมข้อพิพาท โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การให้คำปรึกษาทางกฎหมายแก่ประชาชนทั่วไปอย่างมีคุณภาพ ($\bar{X} = 4.05$) รองลงมาคือ การช่วยเหลือในการทำนิติกรรมสัญญาต่าง ๆ แก่ประชาชนทั่วไปอย่างมีคุณภาพ ($\bar{X} = 4.02$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การให้บริการช่วยเหลือแก่ประชาชนที่มาร้องขอให้ช่วยเหลือประណอมข้อพิพาท อย่างมีคุณภาพ ($\bar{X} = 4.00$)

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านการช่วยเหลือทางอรรถคดีโดยการจัดหาทนายความอาสาให้ความช่วยเหลือในการว่าต่าง แก่ต่างในชั้นศาล รายชื่อ

(n=400)

ข้อที่	ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	การดำเนินงานพิจารณารับว่าต่างแก้ต่างให้เฉพาะผู้ยากจน ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย เนื่องจากไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือคดีมีเหตุผลอันสมควรให้ความช่วยเหลือ	3.98	0.81	มาก
2	การช่วยเหลือทางอรรถคดีแก่ประชาชน เมื่อผู้ร้องมาขอรับความช่วยเหลือ พนักงานอัยการพิจารณาแล้ว	4.14	0.81	มาก
3	การให้ความช่วยเหลือในกรณีมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดี เช่น ค่าฤชาธรรมเนียมต่าง ๆ	3.89	0.70	มาก
ภาพรวม		4.00	0.43	มาก

จากตาราง 14 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านการช่วยเหลือทางอรรถคดีโดยการจัดหาทนายความอาสาให้ความช่วยเหลือในการว่าต่าง แก่ต่างในชั้นศาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การช่วยเหลือทางอรรถคดีแก่ประชาชน เมื่อผู้ร้องมาขอรับความช่วยเหลือ พนักงานอัยการพิจารณาแล้ว ($\bar{X} = 4.14$) รองลงมาคือการดำเนินงานพิจารณารับว่าต่างแก้ต่างให้เฉพาะผู้ยากจน ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย เนื่องจากไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือคดีมีเหตุผลอันสมควรให้ความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 3.98$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การให้ความช่วยเหลือในกรณีมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดี เช่น ค่าฤชาธรรมเนียมต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.89$)

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านสนับสนุนการประนอมและระงับข้อพิพาทในระดับชุมชน รายข้อ

(n=400)

ข้อที่	ข้อคำถาม	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	ดำเนินการฝึกอบรม ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ย ประนอมและระงับข้อพิพาททั้งทางแพ่งและทางอาญา (ที่สามารถยอมความกันได้) แก่คณะกรรมการหมู่บ้าน คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ผู้นำชุมชนหรือผู้นำท้องถิ่น	3.83	0.70	มาก
2	ดำเนินการฝึกอบรม ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ย ประนอมและระงับข้อพิพาททั้งทางแพ่งและทางอาญา (ที่สามารถยอมความกันได้) แก่กลุ่มอาชีพในท้องถิ่น กลุ่มธุรกิจท้องถิ่น กลุ่มภูมิปัญญาท้องถิ่น กลุ่มวัฒนธรรมท้องถิ่น กลุ่มเครือข่ายการทำงานในด้านต่าง ๆ	3.92	0.77	มาก
3	การเผยแพร่ให้ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ย ประนอมและระงับข้อพิพาททั้งทางแพ่งและทางอาญา แก่คณะกรรมการหมู่บ้าน คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ผู้นำชุมชนหรือผู้นำท้องถิ่น	3.94	0.77	มาก
ภาพรวม		3.90	0.61	มาก

จากตาราง 15 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านสนับสนุนการประนอมและระงับข้อพิพาทในระดับชุมชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ

การเผยแพร่ให้ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการใกล้เคียง ประนอนและระดับข้อพิพาททั้งทางแพ่งและทางอาญา แก่คณะกรรมการหมู่บ้าน คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ผู้นำชุมชน หรือผู้นำท้องถิ่น ($\bar{X} = 3.94$) รองลงมาคือ ดำเนินการฝึกอบรม ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการใกล้เคียง ประนอนและระดับข้อพิพาททั้งทางแพ่งและทางอาญา (ที่สามารถยอมความกันได้) แก่กลุ่มอาชีพในท้องถิ่น กลุ่มธุรกิจท้องถิ่น กลุ่มภูมิปัญญาท้องถิ่น กลุ่มวัฒนธรรมท้องถิ่น กลุ่มเครือข่ายการทำงานในด้านต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.92$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ดำเนินการฝึกอบรม ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการใกล้เคียง ประนอนและระดับข้อพิพาททั้งทางแพ่งและทางอาญา (ที่สามารถยอมความกันได้) แก่คณะกรรมการหมู่บ้าน คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ผู้นำชุมชนหรือผู้นำท้องถิ่น ($\bar{X} = 3.83$)

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายต่าง ๆ แก่ประชาชน รายข้อ

(n=400)

ข้อที่	ข้อความคำถาม	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	การเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมาย ดำเนินการโดยออกคลินิกเคลื่อนที่ไปตามหมู่บ้าน ชุมชนต่าง ๆ	4.00	0.73	มาก
2	การเผยแพร่ให้ความรู้ทางกฎหมายต่าง ๆ ตามความต้องการของหมู่บ้าน ชุมชน นั้น ๆ โดยการจัดรายการวิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าวชุมชน จุลสาร วารสาร	4.06	0.76	มาก
3	ร่วมกับจังหวัดเคลื่อนที่ อบจ.เคลื่อนที่ เทศบาลเคลื่อนที่ หรือร่วมกับโครงการพระราชกรณียกิจช่วยเหลือ ฯลฯ ในการเผยแพร่ให้ความรู้ทางกฎหมายต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน	4.03	0.75	มาก
ภาพรวม		4.03	0.55	มาก

จากตาราง 16 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายต่าง ๆ แก่ประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การเผยแพร่ให้ความรู้ทางกฎหมายต่าง ๆ ตามความต้องการของหมู่บ้าน ชุมชน นั้น ๆ โดยการจัดรายการวิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าวชุมชน จุลสาร วารสาร ($\bar{X} = 4.06$) รองลงมาคือ ร่วมกับจังหวัดเคลื่อนที่ อบจ.เคลื่อนที่ เทศบาลเคลื่อนที่ หรือร่วมกับโครงการพระราชกรณียกิจช่วยเหลือ ฯลฯ ในการเผยแพร่ให้ความรู้ทางกฎหมายต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.03$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมาย ดำเนินการโดยออกคลินิกเคลื่อนที่ไปตามหมู่บ้าน ชุมชนต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.00$)

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านฝึกอบรมความรู้ทางกฎหมายแก่บุคคลกลุ่มต่าง ๆ รายข้อ

(n=400)

ข้อที่	ข้อคำถาม	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	การฝึกอบรมกำหนดหลักสูตรให้สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชนท้องถิ่น	3.95	0.81	มาก
2	การฝึกอบรมกำหนดหลักสูตรแก่ประชาชนให้สอดคล้องกับขนบธรรมเนียมประเพณี อาชีพ สภาพพื้นที่กลุ่มผู้เข้าอบรมและให้เข้าใจภารกิจของ สคช.	4.10	0.74	มาก
3	การฝึกอบรมความรู้ทางกฎหมายแก่กลุ่มบุคคลต่าง ๆ ตามแผนปฏิบัติการ	4.09	0.81	มาก
4	การรวบรวม จัดทำฐานข้อมูลรายชื่อที่อยู่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแต่ละรุ่นไว้ และจัดให้ลงทะเบียนการฝึกอบรมทุกครั้ง	4.00	0.76	มาก
5	การประเมินผลการฝึกอบรมโดยการประเมินผลการเรียนรู้ว่าก่อนเข้ารับการอบรมและหลังการฝึกอบรม	3.79	0.87	มาก
ภาพรวม		3.98	0.45	มาก

จากตาราง 17 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านฝึกอบรมความรู้ทางกฎหมายแก่บุคคลกลุ่มต่าง ๆ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การฝึกอบรมกำหนดหลักสูตรแก่ประชาชนให้สอดคล้องกับขนบธรรมเนียมประเพณี อาชีพ สภาพพื้นที่กลุ่มผู้เข้าอบรมและให้เข้าใจภารกิจของ สคช. ($\bar{X} = 4.10$) รองลงมาคือ การฝึกอบรมความรู้ทางกฎหมายแก่กลุ่มบุคคลต่าง ๆ ตามแผนปฏิบัติการ ($\bar{X} = 4.09$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การประเมินผลการฝึกอบรมโดยการประเมินผลการเรียนรู้ว่าก่อนเข้ารับการอบรมและหลังการฝึกอบรม ($\bar{X} = 3.79$)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม รายละเอียดดังตาราง 18-39

ตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ

(n=400)

ประสิทธิผลการดำเนินงาน		ค่าเฉลี่ย (\bar{X})		t	Sig.
		ชาย (146 คน)	หญิง (254 คน)		
1	การคุ้มครองสิทธิทางศาล	4.08	3.97	2.217	.027*
2	การให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การช่วยเหลือ ทำนิติกรรมสัญญาและช่วยเหลือประណอมข้อพิพาท	4.04	4.01	.637	.247
3	การช่วยเหลือทางอรรถคดีโดยการจัดหาทนายความอาสาให้ความช่วยเหลือในการว่าต่าง แก่ต่างในชั้นศาล	3.99	4.01	.537	.191
4	สนับสนุนการประណอมและระงับข้อพิพาทในระดับชุมชน	3.88	3.91	.460	.771
5	กิจกรรมเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายต่าง ๆ แก่ประชาชน	4.02	4.03	.218	.956
6	ฝึกอบรมความรู้ทางกฎหมายแก่บุคคลกลุ่มต่าง ๆ	4.04	3.95	1.978	.055
รวม		4.02	3.98	1.246	.102

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ โดยใช้ค่า t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน คือ การคุ้มครองสิทธิทางศาล โดยเพศชาย มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานสูงกว่าเพศหญิง

ตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ

(n=400)

ประสิทธิผล การดำเนินงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
การคุ้มครองสิทธิทาง ศาล	ระหว่างกลุ่ม	1.612	3	.537	2.873	.036*
	ภายในกลุ่ม	74.060	396	.187		
	รวม	75.672	399			
การให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การช่วยเหลือ ทำนิติกรรม สัญญาและช่วยเหลือประណม ข้อพิพาท	ระหว่างกลุ่ม	.129	3	.043	.152	.928
	ภายในกลุ่ม	112.320	396	.284		
	รวม	112.449	399			
การช่วยเหลือทางอรรถคดีโดย การจัดหาทนายความอาสาให้ ความช่วยเหลือในการว่าต่าง แก้ต่างในชั้นศาล	ระหว่างกลุ่ม	.413	3	.138	.729	.535
	ภายในกลุ่ม	74.697	396	.189		
	รวม	75.110	399			
สนับสนุนการประណม และระงับข้อพิพาทใน ระดับชุมชน	ระหว่างกลุ่ม	2.104	3	.701	1.905	.128
	ภายในกลุ่ม	145.804	396	.368		
	รวม	147.909	399			
กิจกรรมเผยแพร่ ความรู้ทางกฎหมาย ต่าง ๆ แก่ประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	7.769	3	2.590	8.877	.000**
	ภายในกลุ่ม	115.518	396	.292		
	รวม	123.286	399			
ฝึกอบรมความรู้ทาง กฎหมายแก่บุคคลกลุ่ม ต่าง ๆ	ระหว่างกลุ่ม	1.478	3	.493	2.473	.061
	ภายในกลุ่ม	78.878	396	.199		
	รวม	80.356	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.402	3	.467	3.890	.009**
	ภายในกลุ่ม	47.590	396	.120		
	รวม	48.993	399			

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน คือ การคุ้มครองสิทธิทางศาล และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 1 ด้าน คือ กิจกรรมเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายต่าง ๆ แก่ประชาชน จึงทำการทดสอบความแตกต่าง เป็นรายคู่ด้วยโดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe's test) รายละเอียด ดังตาราง 20-22

ตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ในภาพรวม ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test)

(n=184)

อายุ	(\bar{X})	ไม่เกิน 30 ปี	31-45 ปี	46-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
		3.89	4.01	4.03	3.80
ไม่เกิน 30 ปี	3.89		.12	.14	.08
31-45 ปี	4.01			.02	.21
46-60 ปี	4.03				.23*
มากกว่า 60 ปี	3.80				

จากตาราง 20 เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ในภาพรวม ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test) พบว่า ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ กลุ่มอายุต่าง ๆ มีความเห็นต่อ

ประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ คือ ประชาชนที่มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานสูงกว่าประชาชนที่มีอายุมากกว่า 60 ปี

ตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านการคุ้มครองสิทธิทางศาล ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test)

(n=184)

อายุ	(\bar{X})	ไม่เกิน 30 ปี	31-45 ปี	46-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
		3.92	4.02	4.06	3.79
ไม่เกิน 30 ปี	3.92		.10	.14	.13
31-45 ปี	4.02			.04	.23*
46-60 ปี	4.06				.27*
มากกว่า 60 ปี	3.79				

จากตาราง 21 เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านการคุ้มครองสิทธิทางศาล ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test) พบว่า ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ กลุ่มอายุต่าง ๆ มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านการคุ้มครองสิทธิทางศาล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่

1. ประชาชนที่มีอายุระหว่าง 31-45 ปี มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานสูงกว่าประชาชนที่มีอายุมากกว่า 60 ปี
2. ประชาชนที่มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานสูงกว่าประชาชนที่มีอายุมากกว่า 60 ปี

ตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายต่าง ๆ แก่ประชาชน ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test)

(n=184)

อายุ	(\bar{X})	ไม่เกิน 30 ปี	31-45 ปี	46-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
		3.73	4.13	4.03	3.68
ไม่เกิน 30 ปี	3.73		.40*	.30*	.05
31-45 ปี	4.13			.10	.45*
46-60 ปี	4.03				.34*
มากกว่า 60 ปี	3.68				

จากตาราง 22 เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายต่าง ๆ แก่ประชาชน ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test) พบว่า ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ กลุ่มอายุต่าง ๆ มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายต่าง ๆ แก่ประชาชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่

1. ประชาชนที่มีอายุระหว่าง 31-45 ปี มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานสูงกว่าประชาชนที่มีอายุมากกว่า 60 ปี
2. ประชาชนที่มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานสูงกว่าประชาชนที่มีอายุมากกว่า 60 ปี
3. ประชาชนที่มีอายุระหว่าง 31-45 ปี มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานสูงกว่าประชาชนที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี
4. ประชาชนที่มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานสูงกว่าประชาชนที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี

ตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา

(n=400)

ประสิทธิผล การดำเนินงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
การคุ้มครองสิทธิทาง ศาล	ระหว่างกลุ่ม	3.970	3	1.323	7.308	.000**
	ภายในกลุ่ม	71.702	396	.181		
	รวม	75.672	399			
การให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การช่วยเหลือ ทำนิติกรรม สัญญาและช่วยเหลือประนอม ข้อพิพาท	ระหว่างกลุ่ม	1.564	3	.521	1.862	.135
	ภายในกลุ่ม	110.884	396	.280		
	รวม	112.449	399			
การช่วยเหลือทางอรรถคดีโดย การจัดหาทนายความอาสาให้ ความช่วยเหลือในการว่าต่าง แก้ต่างในชั้นศาล	ระหว่างกลุ่ม	2.557	3	.852	4.653	.003**
	ภายในกลุ่ม	72.553	396	.183		
	รวม	75.110	399			
สนับสนุนการประนอม และระงับข้อพิพาทใน ระดับชุมชน	ระหว่างกลุ่ม	7.248	3	2.416	6.802	.000**
	ภายในกลุ่ม	140.661	396	.355		
	รวม	147.909	399			
กิจกรรมเผยแพร่ ความรู้ทางกฎหมาย ต่าง ๆ แก่ประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	5.229	3	1.743	5.847	.001**
	ภายในกลุ่ม	118.057	396	.298		
	รวม	123.286	399			
ฝึกอบรมความรู้ทาง กฎหมายแก่บุคคลกลุ่ม ต่าง ๆ	ระหว่างกลุ่ม	3.149	3	1.050	5.384	.001**
	ภายในกลุ่ม	77.207	396	.195		
	รวม	80.356	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.456	3	1.152	10.019	.000**
	ภายในกลุ่ม	45.536	396	.115		
	รวม	48.993	399			

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกด้าน ยกเว้น ด้านการให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การช่วยเหลือ ทำนิติกรรมสัญญาและช่วยเหลือ ประenomข้อพิพาท จึงทำการทดสอบความแตกต่าง เป็นรายคู่ด้วยโดยใช้วิธีของเซฟเฟ (Scheffe's test) รายละเอียด ดังตาราง 24-29

ตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ในภาพรวม ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ (Scheffe's test)

(n=184)

ระดับการศึกษา	(\bar{X})	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ป.ตรี ขึ้นไป
การศึกษาระดับ		3.88	4.02	4.11	4.15
ประถมศึกษา	3.88		.13*	.23*	.27*
มัธยมศึกษา	4.02			.09	.14
อนุปริญญา	4.11				.04
ป.ตรี ขึ้นไป	4.15				

จากตาราง 24 เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ในภาพรวม ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ (Scheffe's test) พบว่า ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ กลุ่มระดับการศึกษาต่าง ๆ มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการ

คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่

1. ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา / ปวช. มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานสูงกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา
2. ประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า / ปวส. มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานสูงกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา
3. ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานสูงกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา

ตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านการคุ้มครองสิทธิทางศาล ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test)

(n=184)

ระดับการศึกษา	(\bar{X})	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ป.ตรี ขึ้นไป
		3.90	4.02	4.15	4.20
ประถมศึกษา	3.90		.12	.25*	.30*
มัธยมศึกษา	4.02			.13	.18
อนุปริญญา	4.15				.05
ป.ตรี ขึ้นไป	4.20				

จากตาราง 25 เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านการคุ้มครองสิทธิทางศาล ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test) พบว่า ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการกลุ่มระดับการศึกษาต่าง ๆ มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านการคุ้มครองสิทธิทางศาล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่

1. ประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า / ปวส. มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานสูงกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา
2. ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานสูงกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา

ตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านการช่วยเหลือทางอรรถคดีโดยการจัดหาทนายความอาสาให้ความช่วยเหลือในการว่าต่าง แก่ต่างในชั้นศาล ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test)

(n=184)

ระดับการศึกษา	(\bar{X})	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ป.ตรี ขึ้นไป
		3.89	4.05	4.03	4.09
ประถมศึกษา	3.89		.16	.14	.20*
มัธยมศึกษา	4.05			.02	.03
อนุปริญญา	4.03				.06
ป.ตรี ขึ้นไป	4.09				

จากตาราง 26 เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านการช่วยเหลือทางอรรถคดีโดยการจัดหาทนายความอาสาให้ความช่วยเหลือในการว่าต่าง แก่ต่างในชั้นศาล ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test) พบว่า ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการกลุ่มระดับการศึกษาต่าง ๆ มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านการช่วยเหลือทางอรรถคดีโดยการจัดหาทนายความอาสาให้ความช่วยเหลือในการว่าต่าง แก่ต่างในชั้นศาล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ คือ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความเห็นต่อ

ประสิทธิผลการดำเนินงานสูงกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา

ตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านสนับสนุนการประนอมและระงับข้อพิพาทในระดับชุมชน ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe' s test)

(n=184)

ระดับการศึกษา	(\bar{X})	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ป.ตรี ขึ้นไป
		3.76	3.90	3.93	4.21
ประถมศึกษา	3.76		.14	.16	.45*
มัธยมศึกษา	3.90			.02	.31*
อนุปริญญา	3.93				.28
ป.ตรี ขึ้นไป	4.21				

จากตาราง 27 เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านสนับสนุนการประนอมและระงับข้อพิพาทในระดับชุมชน ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe' s test) พบว่าประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ กลุ่มระดับการศึกษาต่าง ๆ มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านสนับสนุนการประนอมและระงับข้อพิพาทในระดับชุมชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่

1. ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานสูงกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา
2. ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานสูงกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา / ปวช.

ตาราง 28 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายต่าง ๆ แก่ประชาชน ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe' s test)

(n=184)

ระดับการศึกษา	ระดับ (\bar{X})	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ป.ตรี ขึ้นไป
		3.90	4.05	4.20	4.22
ประถมศึกษา	3.90		.15	.30*	.32*
มัธยมศึกษา	4.05			.15	.17
อนุปริญญา	4.20				.02
ป.ตรี ขึ้นไป	4.22				

จากตาราง 28 เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายต่าง ๆ แก่ประชาชน ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe' s test) พบว่าประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ กลุ่มระดับการศึกษาต่าง ๆ มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายต่าง ๆ แก่ประชาชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่

1. ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานสูงกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา

2. ประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า / ปวส.

มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานสูงกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา

ตาราง 29 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านฝึกอบรมความรู้ทางกฎหมายแก่บุคคลกลุ่มต่าง ๆ ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe' s test)

(n=184)

ระดับการศึกษา	(\bar{X})	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ป.ตรี ขึ้นไป
		3.88	4.00	4.15	4.10
ประถมศึกษา	3.88		.12	.27*	.22*
มัธยมศึกษา	4.00			.15	.09
อนุปริญญา	4.15				.05
ป.ตรี ขึ้นไป	4.10				

จากตาราง 29 เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านฝึกอบรมความรู้ทางกฎหมายแก่บุคคลกลุ่มต่าง ๆ ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe' s test) พบว่า

ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ กลุ่มระดับการศึกษาต่าง ๆ มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านฝึกอบรมความรู้ทางกฎหมายแก่บุคคลกลุ่มต่าง ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่

1. ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานสูงกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา

2. ประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า / ปวส.

มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานสูงกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา

ตาราง 30 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ

(n=400)

ประสิทธิผล การดำเนินงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
การคุ้มครองสิทธิทาง ศาล	ระหว่างกลุ่ม	1.015	4	.254	1.343	.253
	ภายในกลุ่ม	74.657	395	.189		
	รวม	75.672	399			
การให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การช่วยเหลือ ทำนิติกรรม สัญญาและช่วยเหลือประណอม ข้อพิพาท	ระหว่างกลุ่ม	1.990	4	.498	1.779	.132
	ภายในกลุ่ม	110.458	395	.280		
	รวม	112.449	399			
การช่วยเหลือทางอรรถคดีโดย การจัดหาทนายความอาสาให้ ความช่วยเหลือในการว่าต่าง แก้ต่างในชั้นศาล	ระหว่างกลุ่ม	2.574	4	.643	3.504	.008**
	ภายในกลุ่ม	72.536	395	.184		
	รวม	75.110	399			
สนับสนุนการประណอม และระงับข้อพิพาทใน ระดับชุมชน	ระหว่างกลุ่ม	2.206	4	.552	1.495	.203
	ภายในกลุ่ม	145.702	395	.369		
	รวม	147.909	399			
กิจกรรมเผยแพร่ ความรู้ทางกฎหมาย ต่าง ๆ แก่ประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	1.118	4	.279	.904	.462
	ภายในกลุ่ม	122.168	395	.309		
	รวม	123.286	399			
ฝึกอบรมความรู้ทาง กฎหมายแก่บุคคลกลุ่ม ต่าง ๆ	ระหว่างกลุ่ม	1.208	4	.302	1.507	.199
	ภายในกลุ่ม	79.148	395	.200		
	รวม	80.356	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.516	4	.129	1.052	.380
	ภายในกลุ่ม	48.476	395	.123		
	รวม	48.993	399			

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการช่วยเหลือทางอรรถคดี โดยการจัดหาทนายความอาสาให้ความช่วยเหลือในการว่าต่าง แก่ต่างในชั้นศาล จึงทำการทดสอบความแตกต่าง เป็นรายคู่ด้วยโดยใช้วิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe's test) รายละเอียดดังตาราง 31

ตาราง 31 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านการช่วยเหลือทางอรรถคดีโดยการจัดหาทนายความอาสาให้ความช่วยเหลือในการว่าต่าง แก่ต่างในชั้นศาล ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's test)

(n=184)

อาชีพ	(\bar{X})	เกษตรกร	ค้าขาย	รับราชการ	รับจ้าง	อาชีพอื่น
		3.99	4.05	4.23	3.91	3.89
เกษตรกร	3.99		.07	.25	.08	.10
ค้าขาย	4.05			.18	.15	.16
รับราชการ	4.23				.33*	.34*
รับจ้าง	3.91					.02
อาชีพอื่น ๆ	3.89					

จากตาราง 31 เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านการช่วยเหลือทางอรรถคดีโดยการจัดหาทนายความอาสาให้ความ

ช่วยเหลือในการว่าต่าง แยกต่างในชั้นศาล ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test) พบว่า ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ กลุ่มอาชีพต่าง ๆ มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านการช่วยเหลือทางอรรถคดีโดยการจัดหาทนายความอาสาให้ความช่วยเหลือในการว่าต่าง แยกต่างในชั้นศาล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่

1. ประชาชนที่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานสูงกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพรับจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน

2. ประชาชนที่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานสูงกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ

ตาราง 32 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

(n=400)

ประสิทธิผล การดำเนินงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
การคุ้มครองสิทธิทาง ศาล	ระหว่างกลุ่ม	3.458	3	1.153	6.321	.000**
	ภายในกลุ่ม	72.214	396	.182		
	รวม	75.672	399			
การให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การช่วยเหลือ ทำนิติกรรม สัญญาและช่วยเหลือประนอม ข้อพิพาท	ระหว่างกลุ่ม	2.241	3	.747	2.684	.046*
	ภายในกลุ่ม	110.208	396	.278		
	รวม	112.449	399			
การช่วยเหลือทางอรรถคดีโดย การจัดหาทนายความอาสาให้ ความช่วยเหลือในการว่าต่าง แก้ต่างในชั้นศาล	ระหว่างกลุ่ม	1.181	3	.394	2.108	.099
	ภายในกลุ่ม	73.929	396	.187		
	รวม	75.110	399			
สนับสนุนการประนอม และระงับข้อพิพาทใน ระดับชุมชน	ระหว่างกลุ่ม	3.707	3	1.236	3.394	.018*
	ภายในกลุ่ม	144.201	396	.364		
	รวม	147.909	399			
กิจกรรมเผยแพร่ ความรู้ทางกฎหมาย ต่าง ๆ แก่ประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	4.959	3	1.653	5.532	.001**
	ภายในกลุ่ม	118.328	396	.299		
	รวม	123.286	399			
ฝึกอบรมความรู้ทาง กฎหมายแก่บุคคลกลุ่ม ต่าง ๆ	ระหว่างกลุ่ม	3.986	3	1.329	6.889	.000**
	ภายในกลุ่ม	76.370	396	.193		
	รวม	80.356	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.005	3	1.002	8.626	.000**
	ภายในกลุ่ม	45.988	396	.116		
	รวม	48.993	399			

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ด้าน คือ 1) การให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การช่วยเหลือ ทำนิติกรรมสัญญาและช่วยเหลือ ประenomข้อพิพาท 2) สนับสนุนการประenomและระงับข้อพิพาทในระดับชุมชน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ 1) การคุ้มครองสิทธิทางศาล 2) กิจกรรมเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายต่าง ๆ แก่ประชาชน 3) ฝึกอบรมความรู้ทางกฎหมายแก่บุคคลกลุ่มต่าง ๆ จึงทำการทดสอบความแตกต่าง เป็นรายคู่ด้วย โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe's test) รายละเอียดดังตาราง 33-38

ตาราง 33 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ในภาพรวม ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test)

(n=184)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	(\bar{X})	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
		3.86	4.00	4.18	3.78
ไม่เกิน 10,000 บาท	3.96		.04	.22*	.18
10,001-20,000 บาท	4.00			.17	.22*
20,001-30,000 บาท	4.18				.40*
30,001 บาทขึ้นไป	3.78				

จากตาราง 33 เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ในภาพรวม ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test) พบว่า ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในระดับต่าง ๆ มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่

1. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานสูงกว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท
2. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานสูงกว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาท

ขึ้นไป

3. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001–20,000 บาท มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานสูงกว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป

ตาราง 34 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านการคุ้มครองสิทธิทางศาล ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test)

(n=184)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	(\bar{X})	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001–20,000 บาท	20,001–30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
		3.99	4.00	4.22	3.80
ไม่เกิน 10,000 บาท	3.99		.01	.23*	.18
10,001–20,000 บาท	4.00			.22*	.20
20,001–30,000 บาท	4.22				.42*
30,001 บาทขึ้นไป	3.80				

จากตาราง 34 เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านการคุ้มครองสิทธิทางศาล ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test) พบว่า ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในระดับต่าง ๆ มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย

และการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านการคุ้มครองสิทธิทางศาล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่

1. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001–30,000 บาท มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานสูงกว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท
2. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001–30,000 บาท มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานสูงกว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001–20,000 บาท
3. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001–30,000 บาท มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานสูงกว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป

ตาราง 35 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านการให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การช่วยเหลือ ทำนิติกรรมสัญญาและช่วยเหลือประนอมข้อพิพาท ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test)

(n=184)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	(\bar{X})	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001–20,000 บาท	20,001–30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
		3.98	4.07	4.15	3.84
ไม่เกิน 10,000 บาท	3.98		.09	.17	.14
10,001–20,000 บาท	4.07			.09	.23*
20,001–30,000 บาท	4.15				.31*
30,001 บาทขึ้นไป	3.84				

จากตาราง 35 เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านการให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การช่วยเหลือ ทำนิติกรรมสัญญาและช่วยเหลือประណอมข้อพิพาท ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test) พบว่า ประชาชนผู้มาติดต่อ ขอรับบริการ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในระดับต่าง ๆ มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านการให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การช่วยเหลือ ทำนิติกรรมสัญญาและช่วยเหลือประណอมข้อพิพาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่

1. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานสูงกว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป
2. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานสูงกว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป

ตาราง 36 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านสนับสนุนการประนอมและระงับข้อพิพาทในระดับชุมชน ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test)

(n=184)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	(\bar{X})	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
		3.84	3.93	4.10	3.73
ไม่เกิน 10,000 บาท	3.84		.09	.26*	.11
10,001-20,000 บาท	3.93			.17	.20
20,001-30,000 บาท	4.10				.37*
30,001 บาทขึ้นไป	3.73				

จากตาราง 36 เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านสนับสนุนการประนอมและระงับข้อพิพาทในระดับชุมชน ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test) พบว่า ประชาชนผู้มาติดต่อ ขอรับบริการ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในระดับต่าง ๆ มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านสนับสนุนการประนอมและระงับข้อพิพาทในระดับชุมชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่

1. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานสูงกว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท

2. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานสูงกว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป

ตาราง 37 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายต่าง ๆ แก่ประชาชน ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test)

(n=184)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	(\bar{X})	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
		4.01	4.07	4.17	3.62
ไม่เกิน 10,000 บาท	4.01		.06	.16	.39*
10,001-20,000 บาท	4.07			.10	.45*
20,001-30,000 บาท	4.17				.55*
30,001 บาทขึ้นไป	3.62				

จากตาราง 37 เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายต่าง ๆ แก่ประชาชน ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test) พบว่า ประชาชนผู้มาติดต่อ ขอรับบริการ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในระดับต่าง ๆ มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านกิจกรรม

เผยแพร่วิธีความรู้ทางกฎหมายต่าง ๆ แก่ประชาชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่

1. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท มีความเห็นต่อ ประสิทธิภาพการดำเนินงานสูงกว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป

2. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความเห็นต่อ ประสิทธิภาพการดำเนินงานสูงกว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป

3. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความเห็นต่อ ประสิทธิภาพการดำเนินงานสูงกว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป

ตาราง 38 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการ บังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านฝึกอบรมความรู้ทางกฎหมายแก่บุคคลกลุ่ม ต่าง ๆ ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ่ (Scheffe's test)

(n=184)

รายได้ เฉลี่ยต่อเดือน	(\bar{X})	ไม่เกิน	10,001-	20,001-	30,001 บาท
		10,000 บาท	20,000 บาท	30,000 บาท	ขึ้นไป
		3.95	3.99	4.21	3.76
ไม่เกิน 10,000 บาท	3.95		.04	.26*	.19
10,001- 20,000 บาท	3.99			.22*	.23*
20,001- 30,000 บาท	4.21				.44*
30,001 บาท ขึ้นไป	3.76				

จากตาราง 38 เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านฝึกอบรมความรู้ทางกฎหมายแก่บุคคลกลุ่มต่าง ๆ ตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test) พบว่าประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในระดับต่าง ๆ มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านฝึกอบรมความรู้ทางกฎหมายแก่บุคคลกลุ่มต่าง ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่

1. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานสูงกว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท
2. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานสูงกว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท
3. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานสูงกว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป
4. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานสูงกว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป

ตาราง 39 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การมาขอรับบริการ

(n=400)

ประสิทธิผล การดำเนินงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
การคุ้มครองสิทธิทาง ศาล	ระหว่างกลุ่ม	.331	2	.166	.872	.419
	ภายในกลุ่ม	75.341	397	.190		
	รวม	75.672	399			
การให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การช่วยเหลือ ทำนิติกรรม สัญญาและช่วยเหลือประណอม ข้อพิพาท	ระหว่างกลุ่ม	.242	2	.121	.428	.652
	ภายในกลุ่ม	112.207	397	.283		
	รวม	112.449	399			
การช่วยเหลือทางอรรถคดีโดย การจัดหาทนายความอาสาให้ ความช่วยเหลือในการว่าต่าง แก้ต่างในชั้นศาล	ระหว่างกลุ่ม	.057	2	.028	.150	.860
	ภายในกลุ่ม	75.053	397	.189		
	รวม	75.110	399			
สนับสนุนการประណอม และระงับข้อพิพาทใน ระดับชุมชน	ระหว่างกลุ่ม	.220	2	.110	.296	.744
	ภายในกลุ่ม	147.688	397	.372		
	รวม	147.909	399			
กิจกรรมเผยแพร่ ความรู้ทางกฎหมาย ต่าง ๆ แก่ประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	.507	2	.254	.820	.441
	ภายในกลุ่ม	122.779	397	.309		
	รวม	123.286	399			
ฝึกอบรมความรู้ทาง กฎหมายแก่บุคคลกลุ่ม ต่าง ๆ	ระหว่างกลุ่ม	.149	2	.074	.368	.692
	ภายในกลุ่ม	80.207	397	.202		
	รวม	80.356	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.106	2	.053	.430	.651
	ภายในกลุ่ม	48.887	397	.123		
	รวม	48.993	399			

จากตาราง 39 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ การมาขอรับบริการ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ทั้งโดยภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู รายละเอียดดังตาราง 40-41

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 (อินทัย ตรีวานิช, 2552, หน้า 56)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.91 – 1.00 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.71-0.90 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.31–0.70 แสดงว่ามีความสัมพันธ์
ระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.01–0.30 แสดงว่ามีความสัมพันธ์
ระดับต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0 แสดงว่ามีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง
ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับประสิทธิผลการดำเนินงานตาม
อำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับ
คดีจังหวัดหนองบัวลำภู รายละเอียดดังตาราง 40

ตาราง 40 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการ
คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู

ตัวแปร	SQ ₁	SQ ₂	SQ ₃	SQ ₄	SQ ₅	SQ	OE ₁	OE ₂	OE ₃	OE ₄	OE ₅	OE ₆	OE
Mean	4.23	4.28	3.97	4.22	3.92	4.12	4.01	4.02	4.00	3.90	4.03	3.98	3.99
S.D.	0.46	0.51	0.49	0.50	0.50	0.31	0.43	0.53	0.43	0.61	0.55	0.45	0.35
SQ ₁		.317**	.190**	.192**	.153**	.540**	.567**	.172**	.305**	.141	.250**	.224**	.359**
SQ ₂			.123*	.422**	.230**	.651**	.421**	.110*	.098*	.238**	.317**	.295**	.382**
SQ ₃				.330**	.338**	.658**	.652**	.662**	.407**	.391**	.537**	.657**	.792**
SQ ₄					.324**	.676**	.302**	.384**	.300**	.308**	.367**	.356**	.464**
SQ ₅						.609**	.377**	.165**	.495**	.716**	.607**	.224**	.603**
SQ							.754**	.459**	.413**	.598**	.665**	.573**	.740**
OE ₁								.249**	.194**	.414**	.563**	.619**	.707**
OE ₂									.483**	.218**	.304**	.689**	.647**
OE ₃										.252**	.223**	.396**	.522**
OE ₄											.728**	.254**	.661**
OE ₅												.311**	.736**
OE ₆													.701**
OE													

จากตาราง 40 พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวม (SQ) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวม (OE) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.740$)

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวม (OE) กับคุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู เป็นรายด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกด้าน ได้แก่

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (SQ₁) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.359$)
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (SQ₂) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.382$)
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (SQ₃) มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.792$)
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (SQ₄) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.464$)
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (SQ₅) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.603$)

จากข้อมูลดังกล่าว พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวม (SQ) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวม (OE) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.840$) ซึ่งตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่อยู่ในเกณฑ์ข้อจำกัดหรือต่ำกว่า 0.80 (Stevens, 2002, p. 189) ไม่ทำให้เกิด

ปัญหาภาวะพหุสัมพันธ์ร่วม (Multicollinearity) ซึ่งไม่ส่งผลกระทบต่อความแข็งแกร่งในการวิเคราะห์ การถดถอยเชิงพหุ และไม่ส่งผลให้สมการตัวแบบที่ใช้ในการพยากรณ์ตัวแปร ขณะเดียวกัน ตัวแปรอิสระไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ เนื่องจากค่า VIF (Variance inflation factor) ไม่เกิน 10 และค่า Tolerance เข้าใกล้ 1

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิผลการ ดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู แสดงรายละเอียดดังตาราง 41

ตาราง 41 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิผล การดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิ และช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู

ตัวแปรพยากรณ์	B	Std.error	(β)	t	P-value	Collinearity	
						Tolerance	VIF
(Constant)	.159	.099		1.601	.110	2.494	.215
ความเป็นรูปธรรมของบริการ (SQ ₁)	.133	.017	.174	7.794	.000**	.004	.063
ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (SQ ₂)	.098	.017	.142	5.857	.000**	.067	.062
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (SQ ₃)	.430	.017	.603	25.978	.000**	.026	.078
การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (SQ ₄)	.058	.017	.082	3.347	.001**	.491	.067
การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (SQ ₅)	.230	.016	.330	14.433	.000**	.173	.063

R=912, R²=.831, R^{2Adj}=.829, F=387.269, Sig.=.000**

จากตาราง 41 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อพยากรณ์อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู

พบว่า ตัวแปรคุณภาพการให้บริการสามารถร่วมกันพยากรณ์ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ได้ร้อยละ 82.90 ($R^{2Adj}=.829$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อยของตัวแปรคุณภาพการให้บริการพบว่า ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยสูงที่สุด ได้แก่ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\beta=.603$) รองลงมาคือ การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($\beta=.330$) ความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\beta=.174$) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\beta=.142$) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\beta=.082$) ตามลำดับ อธิบายได้ว่า สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ยิ่งมีคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับการตอบสนองต่อผู้รับบริการมาก ยิ่งมีการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการมาก ยิ่งมีความเป็นรูปธรรมของบริการมาก ยิ่งมีความเชื่อถือไว้วางใจได้มาก และยิ่งมีการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมาก จะทำให้ประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภูมากขึ้นด้วย ขณะเดียวกันตัวแปรอิสระไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ เนื่องจากค่า VIF (Variance inflation factor) ไม่เกิน 10 และค่า Tolerance เข้าใกล้ 1 ดังนั้น จึงนำมาเขียนเป็นสมการถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังต่อไปนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = .159+.133(SQ_1)+.098(SQ_2)+.430(SQ_3)+.058(SQ_4)+.230(SQ_5)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z_Y = .174(SQ_1)+.142(SQ_2)+.603(SQ_3)+.082(SQ_4)+.330(SQ_5)$$

ทั้งนี้ จากผลการวิจัยสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

รายละเอียดดังตาราง 42

ตาราง 42 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
ประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน อัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับ คดีจังหวัดหนองบัวลำภู แตกต่างกันตาม <u>ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ</u>	ปฏิเสธ
ประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน อัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับ คดีจังหวัดหนองบัวลำภู แตกต่างกันตาม <u>ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ</u>	ยอมรับ
ประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน อัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับ คดีจังหวัดหนองบัวลำภู แตกต่างกันตาม <u>ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน ระดับการศึกษา</u>	ยอมรับ
ประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน อัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับ คดีจังหวัดหนองบัวลำภู แตกต่างกันตาม <u>ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อาชีพ</u>	ปฏิเสธ
ประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน อัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับ คดีจังหวัดหนองบัวลำภู แตกต่างกันตาม <u>ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</u>	ยอมรับ
ประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน อัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับ คดีจังหวัดหนองบัวลำภู แตกต่างกันตาม <u>ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน ประสบการณ์การมาขอรับบริการ</u>	ปฏิเสธ

ตาราง 42 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของ สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและ การบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู	ยอมรับ
คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของ สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและ การบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู	ยอมรับ
คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของ สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและ การบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู	ยอมรับ
คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของ สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและ การบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู	ยอมรับ
คุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของ สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและ การบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู	ยอมรับ

จากตาราง 42 พบว่า ประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของ
สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัด
หนองบัวลำภู ไม่มีความแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อาชีพ และ
ประสบการณ์การมาขอรับบริการ จึงปฏิเสธสมมติฐาน

ประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิ และช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู แตกต่างกันไปจกปัจจัย ส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จึงยอมรับสมมติฐาน

คุณภาพการให้บริการ ทุกด้าน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตาม อำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับ คดีจังหวัดหนองบัวลำภู จึงยอมรับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ได้ผลสรุป ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู มีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.50 มีอายุระหว่าง 31-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.50 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา / ปวช. คิดเป็นร้อยละ 46.00 ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 49.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.50 และเคยมาใช้บริการ 2-5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 40.25

2. คุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 4.28$) รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 4.23$) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.22$) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.97$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.92$)

3. ประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ กิจกรรรม

เผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายต่าง ๆ แก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.03$) รองลงมาคือ การให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การช่วยเหลือ ทำนิติกรรมสัญญาและช่วยเหลือประนอมข้อพิพาท ($\bar{X} = 4.02$) การคุ้มครองสิทธิทางศาล ($\bar{X} = 4.01$) การช่วยเหลือทางอรรถคดีโดยการจัดหาทนายความอาสาให้ความช่วยเหลือในการว่าต่าง แยกต่างในชั้นศาล ($\bar{X} = 4.00$) ผีกรอบมความรู้ทางกฎหมายแก่บุคคลกลุ่มต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.98$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ สนับสนุนการประนอมและระงับข้อพิพาทในระดับชุมชน ($\bar{X} = 3.90$) ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถสรุปผลได้ดังนี้

4.1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า ประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน คือ การคุ้มครองสิทธิทางศาล โดยเพศชาย มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานสูงกว่าเพศหญิง

4.2 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่า ประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน คือ การคุ้มครองสิทธิทางศาล และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 1 ด้าน คือ กิจกรรมเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายต่าง ๆ แก่ประชาชน จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยโดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe's test) พบว่า ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ กลุ่มอายุต่าง ๆ มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ คือ ประชาชนที่มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานสูงกว่าประชาชนที่มีอายุมากกว่า 60 ปี

4.3 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกด้าน ยกเว้นด้านการให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การช่วยเหลือ ทำนิติกรรมสัญญาและช่วยเหลือประนอมข้อพิพาท จึงทำการทดสอบความแตกต่าง เป็นรายคู่ด้วยโดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe's test) พบว่า ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ กลุ่มระดับการศึกษาต่าง ๆ มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ 1) ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา / ปวช. มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานสูงกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา 2) ประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า / ปวส. มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานสูงกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา 3) ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานสูงกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา

4.4 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการช่วยเหลือทางอรรถคดีโดยการจัดหาทนายความอาสาให้ความช่วยเหลือในการว่าต่าง แก่ต่างในชั้นศาล

4.5 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ด้าน คือ 1) การให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การช่วยเหลือ ทำนิติกรรมสัญญาและช่วยเหลือประนอมข้อพิพาท 2) สนับสนุนการประนอมและระงับข้อพิพาทในระดับชุมชน มีความแตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ 1) การคุ้มครองสิทธิทางศาล
2) กิจกรรมเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายต่าง ๆ แก่ประชาชน 3) ฝึกอบรมความรู้ทาง
กฎหมายแก่บุคคลกลุ่มต่าง ๆ จึงทำการทดสอบความแตกต่าง เป็นรายคู่ด้วยโดยใช้วิธีของ
เชฟเฟ (Scheffe's test) พบว่า ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
ในระดับต่าง ๆ มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน
อัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู
ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่

1) ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความเห็นต่อประสิทธิผล
การดำเนินงานสูงกว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท 2) ประชาชน
ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน
สูงกว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป 3) ประชาชนที่มีรายได้
เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานสูงกว่า
ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป

4.6 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การมาขอรับบริการ
พบว่า ประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและ
ช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ทั้งโดยภาพรวม และราย
ด้านทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

5. ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อพยากรณ์อิทธิพลของคุณภาพการ
ให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการ
คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู
พบว่า ตัวแปรคุณภาพการให้บริการสามารถร่วมกันพยากรณ์ระดับประสิทธิผลการ
ดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย
และการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ได้ร้อยละ 82.90 ($R^{2Adj}=.829$) อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อยของตัวแปรคุณภาพการให้บริการ
พบว่า การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\beta=.603$) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($\beta=.330$)
ความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\beta=.174$) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\beta=.142$) การให้ความ
มั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\beta=.082$)

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยจากการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 4.28$) รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 4.23$) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.22$) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.97$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.92$)

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการมีความสำคัญและจำเป็นต่อ หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ที่ให้บริการลูกค้าหรือประชาชน เช่นเดียวกับ สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู การบริการที่มีคุณภาพจะเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้วย คุณภาพการให้บริการที่ดี คือ การให้สิ่งที่ดีแก่ผู้รับบริการ เมื่อประชาชนมารับบริการจากเราสิ่งที่เราต้องการก็คือ ความถูกต้องรวดเร็ว ความสะดวกสบาย ความสำคัญ ความอบอุ่น มิตรภาพ คุณภาพการบริการ ไม่ว่าจะเป็นที่สถาบันธุรกิจบันเทิง หรือแม้แต่บริการสาธารณสุข ต่างเอาแพ้ชนะกันที่การให้ความสำคัญสะดวกกายสบายใจแก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการนั่นเอง คุณภาพบริการ จึงต้องเริ่มจากความรู้สึกที่ดีของผู้ให้บริการก่อนเสมอ ขณะให้บริการประชาชนต่อให้มีความรู้สึกมากเพียงใด มีประสบการณ์มากน้อยเพียงใด หากปราศจากความรู้สึกที่ดี หงุดหงิด รำคาญ อารมณ์บริการไม่พึงประสงค์ เหล่านี้นอกจากจะส่งกระแสไปรบกวนจิตใจให้ผู้รับบริการโดยตรงแล้ว ยังเป็นตัวกำหนดรูปแบบของพฤติกรรมบริการที่ไม่มีคุณภาพอันเป็นการทำลายภาพพจน์ของตัวเอง สถาบันและวิชาชีพได้เป็นอย่างมากด้วย ตรงกันข้าม ถ้าบริการ เริ่มจากความยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจ สร้างความพอใจ ถูกใจ ประทับใจแก่ผู้รับบริการก่อนแล้ว ทุกสิ่งทุกอย่างก็สะดวกสบายและง่ายต่อการจัดการ นอกจากนั้นคุณภาพการให้บริการที่ดี คือ การให้สิ่งที่ดีแก่ผู้รับบริการ เมื่อประชาชนมารับบริการจากเราสิ่งที่เราต้องการก็คือ ความถูกต้องรวดเร็ว

ความสะอาดกายสบาย ความสำคัญ ความอบอุ่น มิตรภาพ คุณภาพการบริการ ไม่ว่าจะเป็นที่สถาบันธุรกิจบันเทิง หรือแม้แต่บริการสาธารณสุข ต่างเอาแพ้ชนะกันที่การให้ความสำคัญ สะดวกกายสบายใจแก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการนั่นเอง ปกติแล้วคุณภาพบริการอยู่กับปัจจัยหลัก 3 ประการ คือ 1) ความรู้ (Knowledge) ความรู้ถูกต้องแม่นยำในงาน 2) ความรู้สึก (Feeling) ความรู้สึกที่ดีในขณะที่ให้บริการ 3) ประสบการณ์ (Experience) ความชัดเจนชำนาญในงาน ซึ่งคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐเป็นเรื่องหรือแนวคิดที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องดำเนินการตามกรอบและบริบทของการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐของไทย โดยเฉพาะนับแต่ได้มีการรื้อปรับระบบราชการครั้งใหญ่เมื่อปี พ.ศ.2545 อันเป็นผลมาจากทั้งนโยบายของรัฐบาลในสมัยนั้น และข้อกำหนดจากบทบัญญัติของกฎหมายหลายฉบับ อาทิ กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงส่วนราชการ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นต้น ประกอบกับการนำแนวคิดของการบริหารงานราชการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result-based Management) ได้ทำให้หน่วยงานราชการต่าง ๆ มุ่งกำหนดเป้าประสงค์หลักเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Core Objective) ในการจัดบริการประชาชนทุกระดับเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ อันเป็นไปตามเจตนารมณ์ในการพัฒนาระบบราชการในเชิงการจัดระบบบริหารราชการแผ่นดินที่เน้นความมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามบทบัญญัติที่ระบุไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สำนักงานอัยการสูงสุด (2557) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 สำนักงานอัยการสูงสุด ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการตามกระบวนการหลัก 5 กระบวนการ ได้แก่ การให้ประกันตัวผู้ต้องหา การคืนหลักประกันตัวผู้ต้องหา การช่วยเหลือให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การรวบรวมตรวจสอบและดำเนินการยื่นคำร้องตั้งผู้จัดการมรดก และการดำเนินการถอดถอนหรือขอตั้งผู้ปกครอง พบว่า ในภาพรวม ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย มีความเชื่อมั่นมากที่สุดต่อคุณภาพการให้บริการตามกระบวนการหลัก 5 กระบวนการ อยู่ที่ระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 4.37 โดยกระบวนการรวบรวมตรวจสอบและดำเนินการยื่นคำร้องตั้งผู้จัดการมรดก ระดับคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด 4.84 ระดับคะแนนเฉลี่ยรองลงมาคือ กระบวนการ การดำเนินการถอดถอนหรือขอตั้งผู้ปกครอง 4.75 กระบวนการการ

ช่วยเหลือให้คำปรึกษาทางกฎหมาย 4.39 กระบวนการให้บริการให้ประกันตัวผู้ต้องหา 4.22 และกระบวนการคืนหลักประกันตัวผู้ต้องหา 4.00 ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวัฒน์ โกโรสกุล และ จุฑาภรณ์ คงรักษักกิน (2559) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากเป็นอันดับหนึ่ง และรองลงมาคือ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นและไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ และด้านกายภาพของการบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักงานอัยการสูงสุด (2560) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนต่อการปฏิบัติราชการของสำนักงานอัยการสูงสุดประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ผลการวิจัยพบว่า ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการใน 5 งานบริการ (งานบริการด้านการคืนหลักประกันตัวผู้ต้องหา งานบริการการช่วยเหลือให้คำปรึกษาทางกฎหมาย และงานการรวบรวมตรวจสอบดำเนินการยื่นคำร้องตั้งผู้จัดการมรดก และงานการดำเนินการถอนหรือขอตั้งผู้ปกครอง) จากการสำรวจผู้รับบริการจากสำนักงานอัยการสูงสุดและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวมมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการตามกระบวนการหลัก 5 งานบริการคะแนนเฉลี่ย 4.05 (จากคะแนนเต็ม 5.00) โดยงานด้านการช่วยเหลือให้คำปรึกษาทางกฎหมายมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการสูงสุดที่คะแนนเฉลี่ย 4.12 รองลงมาคือ การรวบรวมตรวจสอบและดำเนินการยื่นคำร้องตั้งผู้จัดการมรดก คะแนนเฉลี่ย 4.09 งานการดำเนินการถอนถอนหรือขอตั้งผู้ปกครอง คะแนนเฉลี่ย 4.05 งานการคืนหลักให้ประกันตัวผู้ต้องหา คะแนนเฉลี่ย 4.01 และงานการให้ประกันตัวผู้ต้องหา คะแนนเฉลี่ย 3.99 สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกวรินทร์ เมืองมูล (2562) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน สรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านความเชื่อถือในการ

ให้บริการ ฟังพอใจระดับมากที่สุด เป็นอันดับแรก รองลงมาด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ฟังพอใจระดับมากที่สุด ด้านความเห็นอกเห็นใจของผู้รับบริการ ฟังพอใจมากที่สุด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ฟังพอใจระดับมาก และอันดับสุดท้ายคือด้านความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ฟังพอใจระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริญา เมืองโคตร (2565) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการวิจัยจากการศึกษาระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ กิจกรรมเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายต่าง ๆ แก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.03$) รองลงมาคือ การให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การช่วยเหลือ ทำนิติกรรมสัญญาและช่วยเหลือประนอมข้อพิพาท ($\bar{X} = 4.02$) การคุ้มครองสิทธิทางศาล ($\bar{X} = 4.01$) การช่วยเหลือทางอรรถคดีโดยการจัดหาทนายความอาสาให้ความช่วยเหลือในการว่าต่าง แก่ต่างในชั้นศาล ($\bar{X} = 4.00$) ผูกอบรมความรู้ทางกฎหมายแก่บุคคลกลุ่มต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.98$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ สนับสนุนการประนอมและระงับข้อพิพาทในระดับชุมชน ($\bar{X} = 3.90$) ตามลำดับ

ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู มีการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ ที่บัญญัติไว้คือ คือ มีภารกิจหลักในการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา การรักษาผลประโยชน์ของรัฐ รวมทั้งการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและสำนักงานอัยการสูงสุดเป็นองค์การในกระบวนการยุติธรรม (Process of Judgment) จึงต้องปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพก่อเกิดประสิทธิผลต่อประเทศชาติอย่างมืออาชีพที่แท้จริง (Professional) ในขณะเดียวกันก็ได้ให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์ด้วย ซึ่งทั้งสองประการนี้จะส่งผลให้สำนักงานอัยการสูงสุดมีภาพลักษณ์ (Image) ที่ดีเป็นที่เชื่อมั่นศรัทธาของหน่วยงานผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) ผู้รับบริการและประชาชนมาก

ยิ่งขึ้น (สำนักงานอัยการสูงสุด, 2560, หน้า 1) นอกจากนั้นสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิ และช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู มีผลการดำเนินงาน บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และการปฏิบัติงานจะมีลักษณะการปฏิบัติงานให้ดีที่สุดมุ่งเน้น คุณภาพของผลงาน เพื่อจะได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด รวมทั้งข้าราชการปฏิบัติงานด้วยความ ซื่อสัตย์สุจริต มีความเอาใจใส่ต่องาน อันทำให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ ข้าราชการปฏิบัติงานโดยยึดหลักเกณฑ์การปฏิบัติ ซึ่งในแต่ละเรื่องมีการกำหนดภารกิจ มีดัชนีชี้วัด และแสดงผลลัพธ์ให้เห็นโดยชัดเจน เพื่อให้ตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอน หน่วยงานดำเนินการตามหลักความชัดเจนในการปฏิบัติราชการ การสั่งการต้องเป็นลายลักษณ์อักษร หากมีการสั่งการด้วยวาจาต้องบันทึกคำสั่งไว้เสมอ นอกจากนั้นงานที่ปฏิบัติ อยู่ได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ เป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถจริงใจให้ อยากรปฏิบัติงานได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นใหม่ ๆ เนื่องมาจากผู้บริหารได้กำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติไว้อย่างชัดเจน ทำให้ ข้าราชการสามารถปฏิบัติงานได้จนบรรลุผล เนื่องมาจากงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นอาชีพที่มี เกียรติและได้รับการยอมรับจากประชาชนและมีความสำคัญกับองค์กร เนื่องมาจาก ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ได้แสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจให้ความ เป็นธรรมในการมอบหมายงานให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี จึงทำให้ ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและ ช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สำนักงานอัยการสูงสุด (2560) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนต่อการปฏิบัติราชการของสำนักงานอัยการสูงสุดประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติราชการของสำนักงานอัยการสูงสุด ตามภารกิจหลัก 3 ด้าน ผลการสำรวจ พบว่า ประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียมีความพึงพอใจภาพรวมต่อการปฏิบัติงานในภารกิจหลักที่สำคัญ 3 ด้าน (ได้แก่ การอำนวยความสะดวกยุติธรรม การคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือประชาชนในทางกฎหมาย และการรักษาผลประโยชน์ของรัฐ) คะแนนเฉลี่ย 4.03 (จากคะแนนเต็ม 5.00) โดยเรียง ตามลำดับคะแนนความพึงพอใจสูงที่สุด คือ ภารกิจด้านการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือ ประชาชนในทางกฎหมาย คะแนนเฉลี่ย 4.14 ภารกิจด้านการรักษาผลประโยชน์ของรัฐ คะแนนเฉลี่ย 4.02 และภารกิจด้านการอำนวยความสะดวกยุติธรรม คะแนนเฉลี่ย 3.95

และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกวรินทร์ เมืองมูล (2562) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทาง กฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดพะเยา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3. ผลการวิจัยจากการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตาม อำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับ คดีจังหวัดหนองบัวลำภู ตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประสิทธิผลการดำเนินงานตาม อำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับ คดีจังหวัดหนองบัวลำภู ในภาพรวม แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับ การศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จึงขอมอบสมมติฐาน

ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเนื่องมาจากความแตกต่างส่วนบุคคลโดยทั่วไป มนุษย์เราย่อมมีความแตกต่างกันในหลาย ๆ ด้าน เช่น อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน ฯลฯ ซึ่งความแตกต่างส่วนบุคคลดังกล่าวจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของ มนุษย์แต่ละคน ซึ่งอายุเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและ พฤติกรรม คนที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความคิดความอ่านที่แตกต่างกัน เนื่องมาจากผ่าน ประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกันคนที่มีอายุมากย่อมมีประสบการณ์ในการติดต่อ ประสานงานกับหน่วยงานราชการมากกว่าที่มีอายุน้อย การศึกษาเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมี ความคิด ค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกัน บุคคลที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่าง กันจะส่งผลให้บุคคลมีความคิดเห็นและพฤติกรรมที่แตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูง ย่อมจะสามารถเข้าใจและรับรู้ในสิ่งต่าง ๆ ได้ดีกว่าคนที่มีการศึกษาต่ำรวมทั้งรายได้ของ ประชาชนที่แตกต่างกันก็ย่อมจะส่งผลให้ทัศนคติค่านิยมและเป้าหมายของประชาชน แตกต่างกันไปด้วย จึงทำให้ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการ คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ในภาพรวม แตกต่างกัน

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัญฐ์ปาสิกา กณิศาเดชสิทธิ์ (2559) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ผลการทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใส บริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มี ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรธนะ เสถียร (2559, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการประชาสัมพันธ์ภาคสาขาพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ของการประชาสัมพันธ์ภาคสาขาพนัสนิคม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิธิศ สระทองอยู่ (2561) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของพนักงานปฏิบัติหน้าที่การรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟสายตะวันออก กรุงเทพฯ-ชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารมีผลต่อความพึงพอใจและคุณภาพการบริการ (Service Quality) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติที่ 0.05

ส่วนประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ไม่มีความแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อาชีพ และประสบการณ์การมาขอรับบริการ จึงปฏิเสธสมมติฐาน ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู มีการบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ทุกเพศ ทุกอาชีพ และประสบการณ์การมาขอรับบริการ จึงอาจทำให้ผลการวัดระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภูออกมาไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ประชาชนที่มาขอรับบริการต่างก็มีความต้องการให้ได้ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งใจไว้ เมื่อมารับบริการแล้วสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่มารับบริการ จึงอาจทำให้ผลการวัดระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู จำแนกตามเพศ อาชีพ และประสบการณ์การมาขอรับบริการ ออกมาไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนาภา ประชากรธัญญกิจ (2557) ได้ ศึกษาศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรี ผลการทดสอบสมมติฐาน

พบว่า ประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ ต่อเดือน มีความพึงพอใจการใช้บริการที่ศาลแพ่งธนบุรีไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวัฒน์ โกโรสกุล และ จุฑาภรณ์ คงรักษ์กวิน (2559) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มี อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ภูมิลำเนาและจำนวนครั้งที่ใช้บริการขอความช่วยเหลือทางกฎหมายในรอบ 1 ปี ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายจังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริรักษ์ ภูทธิรัญ (2563) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่พักอาศัย และอาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.. ผลการวิจัยจากการศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู พบว่า ตัวแปรคุณภาพการให้บริการสามารถร่วมกันพยากรณ์ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ได้ร้อยละ 82.90 ($R^{2Adj}=.829$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อยของตัวแปรคุณภาพการให้บริการ พบว่า การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\beta=.603$) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($\beta=.330$) ความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\beta=.174$) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\beta=.142$) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\beta=.082$)

จากผลการวิจัย แสดงให้เห็นว่า เมื่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ยังมีคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับการตอบสนองต่อผู้รับบริการมาก ยิ่งมีการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการมาก ยิ่งมีความเป็นรูปธรรมของบริการมาก ยิ่งมีความเชื่อถือไว้วางใจได้มาก และยิ่งมีการให้ความ

มั่นใจแก่ผู้รับบริการมาก จะทำให้ประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภูมากขึ้นด้วย ดังที่ Millet (1954, p. 397) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุ่งของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกก็ดกกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับ การปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้าง ความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมี ลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้บริการหรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและ ผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม ซึ่งการให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management-NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็นกระบวนการทัศน์ในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปีที่ผ่านมา นอกจากนี้แนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพและการยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีติดอยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development) และมีการใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น (OECD, 1991 อ้างถึงใน ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549)

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรธนะ เสถียร (2559, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการกับภาพลักษณ์ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาพนัสนิคม มีความสัมพันธ์กันในภาพรวม ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เห็นว่าการเปลี่ยนแปลงของ “ภาพลักษณ์ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาพนัสนิคม” ขึ้นอยู่กับคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาพนัสนิคม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ เซตริค ทอง เอกอภย (2559) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการสายการบิน Thai Lion Air ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของสายการบิน Thai Lion Air ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจได้ และด้านการเข้าถึงจิตใจ มีผลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการสายการบิน Thai Lion Air คุณภาพการให้บริการของสายการบิน Thai Lion Air ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจได้ และด้านการเข้าถึงจิตใจ มีผลต่อ ความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการสายการบิน Thai Lion Air อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริรักษ์ ภูหิรัญ (2563) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี พบว่า มีทั้งหมด 4 ด้าน คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการด้านการตอบสนองผู้รับบริการและด้านความน่าเชื่อถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริญา เมืองโคตร (2565) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความเชื่อใจไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อใจไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ได้แก่ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ด้านการ

เข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 83.50 ($R^{2Adj} = .836$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) องค์ประกอบของความพึงพอใจของผู้รับบริการส่งผลต่อความเชื่อถือว่าไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเชื่อถือว่าไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหารได้ร้อยละ 81.00 ($R^{2Adj} = .810$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะการวิจัย

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงนำไปสู่ข้อเสนอแนะการวิจัย ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ควรเสริมสร้างและพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ โดยการจัดฝึกอบรมและปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เพื่อให้คำอธิบายแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย รวมทั้งเอาใจใส่ดูแลผู้มารับบริการเป็นอย่างดีเท่าเทียมกัน และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันทั่วทั้งหากผู้รับบริการต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษเจ้าหน้าที่จะต้องตอบสนองได้ทันที

1.2 สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ควรเสริมสร้างและพัฒนา ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านสนับสนุนการระงับข้อพิพาทในระดับชุมชน โดยควรเน้นให้ความสำคัญเกี่ยวกับการดำเนินการฝึกอบรม ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ย ระงับข้อพิพาททั้งทางแพ่งและทางอาญา (ที่สามารถยอมความกันได้) แก่คณะกรรมการหมู่บ้าน คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ผู้นำชุมชนหรือผู้นำท้องถิ่น และด้านฝึกอบรมความรู้ทางกฎหมายแก่บุคคลกลุ่มต่าง ๆ โดยควรเน้นให้ความสำคัญเกี่ยวกับการฝึกอบรมกำหนดหลักสูตรให้สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของ

ประชาชนท้องถิ่น และจะต้องดำเนินการประเมินผลการฝึกอบรมโดยการประเมินผล การเรียนรู้ ว่าก่อนเข้ารับการอบรมและหลังการฝึกอบรม มีประสิทธิผลเพิ่มขึ้นมากน้อย เพียงใด

1.3 สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการ บังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ควรกำชับให้เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ ประชาชนผู้มารับบริการที่เป็นเพศหญิง ประชาชนที่มีอายุมากกว่า 60 ปี ประชาชนที่มี การศึกษาในระดับประถมศึกษา และประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนทั้ง 4 กลุ่ม มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตาม อำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับ คดีจังหวัดหนองบัวลำภู ต่ำกว่าประชาชนกลุ่มอื่น ๆ

1.4 สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับ คดีจังหวัดหนองบัวลำภู ควรใช้รูปแบบการส่งเสริมประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจ หน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดหนองบัวลำภู โดยมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการ ตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการวิจัยวิจัยเรื่องดังกล่าว โดยทำการเปรียบเทียบกับ สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีในจังหวัด ช่างเคียง เช่น หนองคาย อุตรธานี เลย เพื่อที่จะได้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการ ดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดี ในแต่ละจังหวัด

2.2 ควรมีการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนต่อการรับ บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดหนองบัวลำภู เพื่อทราบปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการให้บริการ

2.3 ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจ หน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี

จังหวัดหนองบัวลำภู เช่น การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ภาวะผู้นำของผู้บริหาร
ฯลฯ และใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติขั้นสูง เช่น การวิเคราะห์เส้นทาง

(Path Analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม ของตัวแปรศึกษา เป็นต้น

2.4 ควรศึกษาเชิงคุณภาพทั้งจากตัวเจ้าหน้าที่เองและจากผู้ใช้บริการเพื่อให้
ได้ข้อมูลเชิงลึกนำมาเปรียบเทียบกัน เพื่อให้การบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิ
และช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภูเป็นไปด้วยความ
เรียบร้อยและมีประสิทธิภาพและทำให้ประชาชนพึงพอใจมากขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ. (2550). *ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์สุโขทัย*. กรุงเทพฯ: รายงานวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2557). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติภา เทศทัฬ. (2559). *การสังคีตที่ไม่เป็นประโยชน์แก่สาธารณชนในชั้นพนักงานอัยการ*. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- เกวรินทร์ เมืองมูล. (2562). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา*. รายงานการวิจัย. พะเยา: สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา.
- เกษกนก ศศิบรรยศ. (2558). *การรับรู้คุณภาพการให้บริการและคุณค่าที่รับรู้ส่งผลต่อความภักดีของผู้มาใช้บริการคลินิกผิวหนังและความงามของประชาชนในเขตจังหวัดชลบุรี*. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จารุบุญณณ์ ปาณานนท์. (2550). *การสรรค์จุดหมายทางการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ*. *จุลสารการท่องเที่ยว*. หน้า 11 – 12.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2550). *การตรวจสอบผลการดำเนินงาน: กลยุทธ์ในการปรับปรุงบริการภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: กราฟิคพอร์แมท.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2549). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ มหาวิทยาลัยสุโขทัย*. *ธรรมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1-7*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์และคณะ. (2551). *การวิจัยและพัฒนาดัชนีชี้วัดคุณภาพบริการของโรงพยาบาลคู่สัญญาภายใต้ระบบประกันสังคม. ระยะที่ 1 การสร้างและทดสอบดัชนีชี้วัดคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จำลองลักษณ์ อินทวัน. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา. *วารสารกระบวนการยุติธรรม*, 8(2), 43-66.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2548). *การจัดการและการตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์. (2545). *การประเมินผลการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานภาครัฐ ด้านระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน (P.S.O. 107): ศึกษา เฉพาะกรณีอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ. ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชนาภา ประชากรธัญญกิจ. (2557). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรี*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.
- ธนกร กรวัชรเจริญ. (2555). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ชญญา มูลเมือง. (2556). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภูพิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชญานิษฐ์ โสภธ. (2559). *คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรีที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ ไปรษณีย์ไทย: ไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรี*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. ชลบุรี: วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- เซตริศ ทอง เอกอภัพเพย์. (2559). *คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความจงรักภักดีของ*

- ผู้ให้บริการสายการบิน Thai Lion Air. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสยาม.
- ไชยชนะ จันทอรารีย์, มาเรียม นะมิ และอัมพล ชูสนุก. (2558). อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อความไว้วางใจและการบอกต่อและการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าโรงพยาบาลพระราม 2. *วารสารปัญญาภิวัตน์*. 8(2): 25-39.
- ณัฐฐา ปาลิกา กณิศาเดชสิทธิ์. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. ชลบุรี: วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐวุฒิ พิริยะจีระอนันต์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบ บธ.ม. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ติน ปรัชญพฤทธิ. (2551). การบริหารการพัฒนา ความหมาย เนื้อหา แนวทางและปัญหา (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน. (2551). การประยุกต์ใช้ SPSS วิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กอปรสินธุ์: ประสานการพิมพ์.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2555). *องค์การและการบริหาร*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ชนกร จินตพละ. (2554). การศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. ภาคนิพนธ์. บธ.ม. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- ชนกฤต รอดเขียว. (2553). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ของเทศบาลตำบลในจังหวัดอุทัยธานี. วิทยานิพนธ์ รป.ม. นครสวรรค์: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2551). การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพฯ: วี อินเตอร์ พรินท์.
- ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อัญญา. (2552). การตลาดบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพฯ:

จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.

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

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2551). *หลักการพื้นฐานกฎหมายปกครองฝรั่งเศส* (พิมพ์ครั้งที่ 2).
กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

นิกุล ดิสระ. (2556). *ความคิดเห็นของบุคลากรภาครัฐต่อคุณภาพการให้บริการ
ฝ่ายลินเชื่อนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (อ.ก.ส.) สำนักงาน
จังหวัดระนอง*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ.
ชลบุรี: วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

นิธิศ สระทองอยู่. (2561). *คุณภาพการให้บริการของพนักงานปฏิบัติหน้าที่การรถไฟ
แห่งประเทศไทยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟสายตะวันออก
กรุงเทพฯ-ชลบุรี*. *วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย
รามคำแหง*.

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

ประไพ กลมเกลี้ยง. (2551). *คุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษาของพนักงานมหาวิทยาลัย
ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคณบดีคณะบริหารธุรกิจและการจัดการมหาวิทยาลัย
ราชภัฏอุบลราชธานี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. อุบลราชธานี:
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

เปรมสุริย์ เชื้อมทอง. (2554). *จิตลักษณะของผู้บริหารและสภาวะการณ์ของกลุ่มที่เกี่ยวข้อง
กับประสิทธิผลของโรงเรียน*. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ด. (การบริหารการศึกษา)
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

ปาณิสรา จรัสวิญญู. (2550). *การวางแผนและการจัดการโครงการ*. กำแพงเพชร:
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.

ปารย์ทิพย์ ธนาภิกุปตานนท์. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับ
กับความพึงพอใจ และความภักดีของคนใช้: กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชน
ในเขตกรุงเทพมหานคร*. รายงานการวิจัย. ขอนแก่น: บัณฑิตศึกษา วิทยาลัย
บัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ปิยะ ลิขิตมณีชัย (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการ ของสำนักงาน*

- พาณิชย์จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ. ชลบุรี: วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
พงษ์เทพ จันทสุวรรณ. (2553). ประสิทธิภาพขององค์การ: ปฏิบทแห่งมโนทัศน์. *วารสาร
ร่วมพฤษ*, 28(3), 134-182.
- พิพัฒน์ ก้องกิจกุล. (2546). *คู่มือปฏิบัติ วิธีวัดความพึงพอใจลูกค้า*. กรุงเทพฯ: ปีไปร์บุ๊ก.
ภรณ์ มหามนต์. (2557). *การประเมินประสิทธิผลขององค์การ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์
โอเดียนสโตร์.
- ภัทรพร เกษสังข์. (2549). *การวิจัยทางการศึกษา*. เลย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
ยงค์ยาน มั่นคาศรี. (2556). *แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
พนักงานโรงแรม อมารีวอเตอร์เกท กรุงเทพฯ*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- เยาวดี รวงชัยกุล วิบูลย์ศรี. (2551). *การประเมินโครงการ แนวคิดและแนวปฏิบัติ*.
กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- รกรอง พนธาร. (2550). *ความพึงพอใจของชาวไร่ฮ้อยต่อการบริการของฝ่ายไร่
บริษัทน้ำตาลไทย เอกฉัตร จำกัด จังหวัดอุตรดิตถ์*. วิทยานิพนธ์ รป.ม.
อุตรดิตถ์: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- รังสิตรา สังข์อร่าม. (2550). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด
(มหาชน) สาขาชัยโยชิน*. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ปทุมธานี:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- รุ่ง แก้วแดง และ ชัยณรงค์ สุวรรณสาร. (2553). *แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล
และประสิทธิภาพขององค์การ. ในประมวลสารชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการ
บริหารการศึกษาหน่วยที่ 9-12*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2550). *นโยบายสาธารณะ*. กรุงเทพฯ: บริษัท บพิศการพิมพ์
จำกัด.
- วรรณะ เสถียร. (2559). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการประปา
ส่วนภูมิภาคสาขาพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี*. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. ชลบุรี:
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรรณาท สามารถ. (2557). *บุพบัจจัยและความแตกต่างของความเชื่อถือไว้วางใจในที่ม*

- และความผูกพันต่อองค์การระหว่างพนักงานในทีมดั้งเดิมและทีมเสมือนจริง:
กรณีศึกษา อุตสาหกรรมสายการบิน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
(การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์.
- วิไลลักษณ์ โตโคสูง. (2553). *คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนัก
ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลองครักษ์ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก.
การศึกษาค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. นนทบุรี:
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.*
- ศิริญา เมืองโคตร. (2565). *อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความเชื่อใจไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิ
และช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร. วิทยานิพนธ์
รป.ม. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.*
- ศิริรักษ์ ภูหิรัญ. (2563). *ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ
ประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแคว
จังหวัดสระบุรี. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.*
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2549). *พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: พัฒนาการศึกษา.*
- ศุภชัย ยาวะประภาส. (2550). *นโยบายสาธารณะ. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์
แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- สกลทิพย์ โยธินนธรรม. (2558). *อิทธิพลของคุณค่าที่รับรู้ และคุณภาพการให้บริการที่มี
ต่อความไว้วางใจ เชื่อใจ ความพึงพอใจ และการกลับมาบริโภคซ้ำของผู้บริโภค
อาหารญี่ปุ่นในร้าน Oishi Grand. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.*
- สรชัย พิศาลบุตร. (2550). *การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม. กรุงเทพฯ:
วิทย์พัฒน์.*
- สมบัติ โพธิ์ศิริ. (2554). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ
ของหน่วยงานบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขา ธานีคารกสิกรไทย จำกัด
(มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม.เชียงใหม่:
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.*
- สมิต สัจฉกร. (2550). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ (Excellence service) (พิมพ์ครั้งที่*

- 5). กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สาทิพย์ จีนาภักดี (2550). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการล่องแพในเขต
อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี*. วิทยานิพนธ์. วท.ม. (การจัดการ
นันทนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สิน พันธุ์พิณีจ. (2554). *เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- สุกานดา สาลี. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านการขอปล่อย
ชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรี*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. ชลบุรี: วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุจิตรา งามใจ. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความจงรักภักดี
ของผู้ใช้บริการกรณีศึกษา บริษัท อีซูซูพระนคร จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สุจิตรา ไนยจิตย์. (2555). *ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการ
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามีนบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ธัญบุรี.
- สุดารัตน์ อีธรรมธาดา. (2557). *ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์
และความฉลาดทางอารมณ์ ที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานของ
พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระ รป.ม.
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุพัฒน์ กองศรีมา. (2552). *ประสิทธิผลการดำเนินงานกองทุนสุขภาพขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลในจังหวัดอุดรธานี*. การศึกษาอิสระ สศ.ม. ขอนแก่น:
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุภัทรา มิ่งปรีชา. (2551). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วย
นอกต้อ คุณภาพบริการของโรงพยาบาลแพร์*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. อุดรดิตต์:
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตต์.
- สุภาพร พิศาลบุตร. (2550). *การวางแผนและการบริหารโครงการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 4).
กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สุมาลี รามัญ. (2561). *คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ*

ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของบริษัทจำกัด
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร. *วารสารวิชาการมหาลัษัฒมธานี*,
9(2), 240-245.

สุวัตถ์ โกรสกุล และ จุฑาภรณ์ คงรักษักวิน. (2559). *คุณภาพการให้บริการความ
ช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย
แก่ประชาชน จังหวัดนนทบุรี*. รายงานการวิจัย. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัย
ราชพฤกษ์.

สำนักงานอัยการจังหวัดหนองบัวลำภู. (2563). *รายงานประจำปี 2563*. หนองบัวลำภู:
สำนักงานอัยการจังหวัดหนองบัวลำภู,

สำนักงานอัยการสูงสุด. (2557). *สำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ
ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557* สำนักงาน
อัยการสูงสุด. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ: สำนักงานอัยการสูงสุด.

สำนักงานอัยการสูงสุด. (2560). *ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียและประชาชนต่อการปฏิบัติราชการของสำนักงานอัยการสูงสุด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560*. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ: สำนักงาน
อัยการสูงสุด.

อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล. (2549). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการมาใช้บริการและ
การจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและที่
ไม่มีการรื้อปรับระบบ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาลังคม).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อนุชลา ศรีสะอาด. (2560). *อิทธิพลคุณค่าที่รับรู้ด้านความคุ้มค่า ภาพลักษณ์องค์กร
และคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจ ความไว้วางใจ เชื่อใจ ความผูกพัน
การบอกต่อและการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าที่ใช้บริการซื้อขายหุ้น
กับบริษัท หลักทรัพย์คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)*. การค้นคว้าอิสระ
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

อนุวัฒน์ ศุภชุตีกุล และคณะ. (2550). *การพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อความอยู่รอดของ
บริการสุขภาพในภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. (2548). *จิตวิทยาการบริการ (Service*

Psychology Comprehension Strategies and Trend). กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.

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

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

Aaker, D. A. (1991). *Managing Brand Equity : Capitalizing on the Value of a Brand Name*. New York, NY. : The Free Press.

Benamati, J. and Rajkumar, T. M. (2008). An Outsourcing Acceptance Model: An Application of TAM to Application Development Outsourcing Decisions. *Information Resource Management Journal*. 21, 2 (April–June): 80–102.

Cameron, K. S. (1977). *Evaluating Organizational Effectiveness in Organized Anarchies*. Paper presented at the 1979 meetings of the Academy Of Management.

Cameron. (1981). Measuring organizational effectiveness in institution of higher education. *Administrative Science Quarterly*, 23, 604–623.

Chang, H. H. and Lui, S. W. (2008). The impact of customer interface quality, satisfaction and switching cost on e-loyalty: Internet experience as a moderator. *Computer in Human Behavior*. 24: 2927–2944.

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.

Clemes, M. (2014). An empirical analysis of online shopping adoption in Beijing, *China*. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 21(3), 364–375

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.

- Douglas, C.M. (2007). *Design and Analysis of Experiments* (6th ed.). New York: John Wiley & Sons Inc.
- 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://www.lib.umi.com/dissertations/fullcit/f307985>.
- Francesca, Giovanna & Silvia (2003). Quantification of drugs of abuse and some stimulants in hair samples by liquid chromatography–electrospray ionization on trap mass spectrometry. *J of Chromatog*, 6, (12), 39 –36.
- George W. Dougherty and others (2006). “Intergovernmental Cooperation and Local Tax Policy.” Presentation at the conference on “*Urban and Regional Renewal in Western Pennsylvania*” at the Spring Meeting of the Graduate School of Public and International Affairs’ Wherret Lecture Series.
- Gerson Richard (2006). *Measuring Customer satisfaction*. (Online) (cited 2016 June 22) A vailable from: <http://search.proquest.com/docview/2138079387B9561AD330A4887PQ/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.
- Heintzman and Marson. (2006). People, service and trust: is there a public sector service value chain?. *International Review of Administrative Sciences*, 71(4), 549–575.
- Joewono, T. B., & Kubota, H. (2007). User satisfaction with paratransit in competition with motorization in Indonesia. *Anticipation of future implications* ,34
- Kotler, P. (2000). *Marketing management* (The Millennium Edition). New Jersey: Prentice–Hall.
- Kotler, P. (1994). *Marketing management Analysis, Planning, Implementation and*

- Control* (8th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Kotler, Phillip and Armstrong. (2002). *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,
- Laohasirichaikul, B., Chaipooirutana, S., & Combs, H. (2010). Effective customer relationship management of health care: a study of hospitals in Thailand. *Journal of Management and Marketing Research*.
- Likert, R. (1967). *The human organization: Its management and value*. New York: McGraw-Hill.
- LoveLock, H. C. (1996). *Managing Services*. New York: McGraw – Hill Book Company.
- Malhotra Naresh K, Mark Peterson (2002). *Basic Marketing Research: A Decision-Making Approach*. New Jersey: Prentice Hall, Second Edition.
- Marshall, E. M. (2000). *Building trust at the speed of change: The power of the relationship – based corporation*. New York : Amacom.
- Meesala, A. (2016). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*.
- Millet, John D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw Hill Book Company.
- Mishra, A. K. (1996). Organizational responses to crisis: The centrality of trust. In R. M. Kramer & T. R. Tyler (Eds.), *Trust in organizations: Frontiers of theory and research* (pp. 261–287). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Moorhead. G. & Griffin. R.W., (2001). *Organizational Behavior: Managing People and Organization*. Boston: Houghton Mifflin Co.
- Palvia, P. (2009). The role of trust in e-commerce relational exchange: A unified model. *Information & Management*, 20(3), 418–430.
- Parasuraman, Berry and Zeithaml. (1985). *Delivering Service Quality: Planning customer Perceptions and Expectation*. New York. Fress.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (2013). A Conceptual Model of

- Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41–50.
- Peter. P. J. and H. Donnelly.Jr. (2004). *Marketing Management: Knowledge and Skills* 7 ed. New York: McGraw – Hill.
- Pinar M,; Eser Z,; Strasser S. (2010). Bank personnel's perception of banking services and implications of service quality. *Marketing Management Journal*.
- Quinn, R. E. and Rohrbaugh, J. (1983). "A Spatial Model of Effectiveness Criteria: Towards A Competing Values Approach to Organizational Analysis." *Management Science* 29,3 (1983): 363–377.
- Quinn, R.E. (1988). *Beyond Rational Management: Mastering the Paradoxes and Competing Demands of High Performances*. San Francisco: Josseybass.
- Robbins, Stephen P. (1990). *Organization Theory: Structure Design and Application*. 3rd ed. New Jersey: Prentice–Hall.
- Robbins, S. P. (2000). *Organization theory: Structure, design and applications*. (11rd ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice–Hall.
- Roberts. (2002). *Penal Populism and Public Opinion: Lessons from Five Countries*. Oxford University Press: New York.
- 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.
- Selcen, O.A., Serkan, A., Metin, A., & Ayse, T.C. (2007). *Effects of service quality on customer satisfaction and customer loyalty: Marmara university hospital*. Unpublished master's thesis, Marmara University, İstanbul, Turkey.
- Shaw, F. B. (1997). *Trust in Balance*. San Francisco: Jossey–Bass.
- Steers, R.M. (1977). *Organization Effectiveness*. California: Goodyear Publishers Inc.
- Tam, J. (2004). Customer satisfaction, satisfaction, service quality and perceived value: An integrative model. *Journal of Marketing Management*, 20(7,8),

897–917.

- Thom, D. H., Hall, M. A., & Dawson, L. G. (2004). Measuring patients' trust in physicians when assessing quality of care. *Health Affairs*, 23(4), 124–132.
- 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.
- Yuchtman quoting Hall and Seashore and. (1967). A system resource approach to organizational effectiveness. *American Sociological Review*. 32, 891–903.
- Zeithaml, Parasuraman and Berry.(1990). *Delivering Service Quality: Planning ustomer Perceptions and Expectation*. New York: Fress.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสือขอความอนุเคราะห์



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๑๗๗

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

๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ว่าที่ร้อยตรี ดร.พิสดาร แสนชาติ

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ
๒. เครื่องมือการวิจัย
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวทัศนียา ศิริจันทร์ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๐๗ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดหนองบัวลำภู” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวทัศนียา ศิริจันทร์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๖๒๓๗ ๖๑๑๒

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๑๗๗



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

๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ
๒. เครื่องมือการวิจัย
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวทัศนียา ศิริจันทร์ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๐๗ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดหนองบัวลำภู” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญากรณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุศักดิ์ แสนวิสุข)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวทัศนียา ศิริจันทร์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๖๒๓๗ ๖๑๑๒



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๑๗๗

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

๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ
๒. เครื่องมือการวิจัย
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวทัศนียา ศิริจันทร์ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๐๗ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดหนองบัวลำภู” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวทัศนียา ศิริจันทร์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๖๒๓๗ ๖๑๑๒

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๑๗๗



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

๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายทรงศักดิ์ มีตา

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ
๒. เครื่องมือการวิจัย
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวทัศนียา ศิริจันทร์ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๐๗ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดหนองบัวลำภู” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวทัศนียา ศิริจันทร์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๖๒๓๗ ๖๑๑๒

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๑๗๗



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

๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นางสาวสุนิสา วรรณภักดี

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ
๒. เครื่องมือการวิจัย
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวทัศนียา ศิริจันทร์ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๐๗ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดหนองบัวลำภู” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๔๗ ๐๒๒๔

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวทัศนียา ศิริจันทร์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๖๒๓๗ ๖๑๑๒



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/๑๑๑

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

๒๕ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขออนุมัติคราะห์ทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย

เรียน อธิการจังหวัดคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสกลนคร
สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวทัศนียา ศิริจันทร์ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๐๗ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์โรสง เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ทั้งนี้ นักศึกษามีความประสงค์ขอตกลงใช้เครื่องมือการวิจัย เพื่อหาความเชื่อมั่นในการศึกษาวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ดังนั้น บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงขออนุมัติคราะห์ทำอนุญาตให้นักศึกษาทำการทดลองใช้เครื่องมือวิจัยดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวทัศนียา ศิริจันทร์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๖๒๓๗ ๖๑๑๒



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/๒๕๓

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

๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี
จังหวัดหนองบัวลำภู

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวทัศนียา ศิริพันธ์ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๐๗ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (ร.ป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาพรรณ สวัสดิ์โธสง เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย รมเย็น เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน ให้นักศึกษารายดังกล่าวได้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย เพื่อนำข้อมูลที่ได้ประกอบการศึกษาวิทยานิพนธ์ และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๕๗ ๐๒๒๕

โทรสาร ๐ ๔๒๕๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวทัศนียา ศิริพันธ์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๖๒๓๗ ๖๑๑๒

ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล กรรมการบริหารหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
2. ว่าที่ร้อยตรี ดร. พิศดาร แสนชาติ ตำแหน่งอาจารย์ประจำหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร คณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
4. นายทรงศักดิ์ มีตา นิติกรชำนาญการ สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู
5. นางสาวสุนิสา วรรณภักดี นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู

ภาคผนวก ค
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

หมายเลขแบบสอบถาม



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการ
คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู

คำชี้แจง:

1.แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นเครื่องมือในการสำรวจความคิดเห็น
เพื่อประกอบงานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่
ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัด
หนองบัวลำภู แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครอง
สิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู

ตอนที่ 3 ประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการ
คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

2. คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

*** ขอขอบคุณอย่างสูงที่กรุณาตอบแบบสอบถาม ***

นางสาวทัศนียา คิริพันธ์

นักศึกษาระดับปริญญาโทสาขารัฐประศาสนศาสตร์ รุ่นที่ 13

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความตามความเป็นจริง
ของท่านมากที่สุด

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

6. ประสบการณ์การมาขอรับบริการ

1. มาใช้บริการครั้งแรก
 2. เคยมาใช้บริการ 2-5 ครั้ง
 3. มาใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง

**ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการ
คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู**

คำชี้แจง ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ซึ่งกำหนดระดับคุณภาพการให้บริการ 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)
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ						
1	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างรวดเร็ว					
2	อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการบริการมีความเหมาะสม					
3	สิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ มีอย่างพร้อมเพรียง					
4	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพสะอาด เรียบร้อย					
5	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ					
6	การประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย วารสาร ประจำเดือน วิทยุชุมชน เว็บไซต์ ฯลฯ และ					

ประเด็น/ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้						
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาที่ได้กำหนดไว้					
2	เจ้าหน้าที่มีความจริงใจและตั้งใจในการแก้ไขปัญหาให้ผู้มารับบริการ					
3	การให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม					
4	เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่กับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
5	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี					
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ						
1	เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการ					
2	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันที					
3	หากท่านต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ เจ้าหน้าที่จะตอบสนองได้ทันที					
4	เจ้าหน้าที่เต็มใจและกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ผู้มารับบริการ					
5	เจ้าหน้าที่แจ้งให้ผู้มารับบริการทราบอย่างชัดเจนว่าจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด					
6	การบริการของของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี เป็นไปด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา					

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

**ตอนที่ 3 ประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน
อัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัด
หนองบัวลำภู**

คำชี้แจง ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน
มากที่สุดเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการ
คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู
ซึ่งกำหนดระดับประสิทธิผลการดำเนินงาน 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)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
การคุ้มครองสิทธิทางศาล						
1	การร้องขอให้ศาลสั่งให้คนวิกลจริตเป็นคนไร้ ความสามารถและร้องขอให้ศาลเพิกถอน คำสั่งให้เป็นคนไร้ความสามารถ					
2	การร้องขอให้ศาลสั่งการให้ทำไปพลางก่อน ตามที่จำเป็นเพื่อจัดการทรัพย์สินของบุคคล ที่ไปจากภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่					
3	การร้องขอให้ศาลสั่งตัวแทนรับมอบอำนาจ ทั่วไปจัดทำบัญชีทรัพย์สินของผู้ไม่อยู่ หรือ ขอให้ศาลสั่งให้ผู้จัดการหาประกันหรือแจ้ง รายทรัพย์สินหรือถอดถอนผู้จัดการหรือตั้ง ผู้อื่นแทนต่อไปเมื่อมีเหตุอันสมควร					

ประเด็น/ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
การคุ้มครองสิทธิทางศาล (ต่อ)						
4	การร้องขอให้ศาลสั่งให้ผู้ที่ไปจากภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่เป็นคนสาบสูญและร้องขอให้ศาลสั่งเพิกถอนคำสั่งให้เป็นคนสาบสูญ					
5	การร้องขอให้ศาลแต่งตั้งผู้จัดการชั่วคราวในกรณีผู้จัดการนิติบุคคลว่างลงและถ้าทิ้งตำแหน่งว่างไว้จะเกิดความเสียหาย					
6	การร้องขอให้ศาลแต่งตั้งผู้แทนเฉพาะการในกรณีผู้จัดการนิติบุคคลมีประโยชน์ได้เสียหรือเป็นปฏิปักษ์กับนิติบุคคล					
7	การให้ความช่วยเหลือคุ้มครองสิทธิตามที่กฎหมายกำหนด					
การให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การช่วยเหลือทำนิติกรรมสัญญาและช่วยเหลือประណอมข้อพิพาท						
1	การให้คำปรึกษาทางกฎหมายแก่ประชาชนทั่วไปอย่างมีคุณภาพ					
2	การช่วยเหลือในการทำนิติกรรมสัญญาต่าง ๆ แก่ประชาชนทั่วไปอย่างมีคุณภาพ					
3	การให้บริการช่วยเหลือแก่ประชาชนที่มาร้องขอให้ช่วยเหลือประណอมข้อพิพาท อย่างมีคุณภาพ					

ประเด็น/ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
การช่วยเหลือทางอรรถคดีโดยการจัดหา ทนายความอาสาให้ความช่วยเหลือ ในการว่าต่าง แก่ต่างในชั้นศาล						
1	การดำเนินงานพิจารณารับว่าต่างแก่ต่างให้ เฉพาะผู้ยากจน ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือ เสียหาย เนื่องจากไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือคดีมีเหตุผลอันสมควรให้ความช่วยเหลือ					
2	การช่วยเหลือทางอรรถคดีแก่ประชาชน เมื่อ ผู้ร้องมาขอรับความช่วยเหลือ พนักงาน อัยการพิจารณาแล้ว					
3	การให้ความช่วยเหลือในกรณีมีค่าใช้จ่ายใน การดำเนินคดี เช่น ค่าฤชาธรรมเนียมต่าง ๆ					

ประเด็น/ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
สนับสนุนการประνομและระงับข้อพิพาท ในระดับชุมชน						
1	ดำเนินการฝึกอบรม ความรู้เกี่ยวกับ กระบวนการไกล่เกลี่ย ประνομและระงับข้อ พิพาททั้งทางแพ่งและทางอาญา (ที่สามารถ ยอมรับความกันได้) แก่คณะกรรมการหมู่บ้าน คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ผู้นำชุมชน หรือผู้นำท้องถิ่น					
2	ดำเนินการฝึกอบรม ความรู้เกี่ยวกับ กระบวนการไกล่เกลี่ย ประνομและระงับข้อ พิพาททั้งทางแพ่งและทางอาญา (ที่สามารถ ยอมรับความกันได้) แก่กลุ่มอาชีพในท้องถิ่น กลุ่มธุรกิจท้องถิ่น กลุ่มภูมิปัญญาท้องถิ่น กลุ่มวัฒนธรรมท้องถิ่น กลุ่มเครือข่ายการ ทำงานในด้านต่าง ๆ					
3	การเผยแพร่ให้ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการ ไกล่เกลี่ย ประνομและระงับข้อพิพาททั้งทาง แพ่งและทางอาญา แก่คณะกรรมการ หมู่บ้าน คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ผู้นำ ชุมชนหรือผู้นำท้องถิ่น					

ประเด็น/ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
กิจกรรมเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายต่าง ๆ แก่ประชาชน						
1	การเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมาย ดำเนินการโดยออกคลินิกเคลื่อนที่ไปตามหมู่บ้าน ชุมชนต่าง ๆ					
2	การเผยแพร่ให้ความรู้ทางกฎหมายต่าง ๆ ตามความต้องการของหมู่บ้าน ชุมชน นั้น ๆ โดยการจัดรายการวิทยุ โทรทัศน์ หรือกระจายข่าวชุมชน จุลสาร วารสาร					
3	ร่วมกับจังหวัดเคลื่อนที่ อบจ.เคลื่อนที่ เทศบาลเคลื่อนที่ หรือร่วมกับโครงการพระราชกรณียกิจช่วยเหลือ ฯลฯ ในการเผยแพร่ให้ความรู้ทางกฎหมายต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน					
ฝึกอบรมความรู้ทางกฎหมายแก่บุคคลกลุ่มต่าง ๆ						
1	การฝึกอบรมกำหนดหลักสูตรให้สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชนท้องถิ่น					
2	การฝึกอบรมกำหนดหลักสูตรแก่ประชาชนให้สอดคล้องกับขนบธรรมเนียมประเพณีอาชีพ สภาพพื้นที่กลุ่มผู้เข้าอบรมและให้เข้าใจภารกิจของ สคช.					
3	การฝึกอบรมความรู้ทางกฎหมายแก่กลุ่มบุคคลต่าง ๆ ตามแผนปฏิบัติราชการ					
ประเด็น/ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				

	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ฝึ กอบร มควม ร้ ทง กฏ หม หย แก บค คล ก ล้ ม ต่ อ ง ่ (ต่ อ)					
4 ก ร ร ร ร ร ร ร ม จ ด ท ำ จ ร ฐ ำ น ช ้อ ม ล ร ำ ย ช ้อ ที่ ย ู่ ผู้ เ ำ ร ำ บ ก ร ฝ ึ ก อ บ ร ม ต ่ ล ะ ร ุ่น ใ ้ และ จ ด ใ ้ ล ง ท ะ เ บ ี ย น ก ร ฝ ึ ก อ บ ร ม ท ุ ก ค ร ั้ง					
5 ก ร ปร ะ เ ม ิ น พ ล ก ร ฝ ึ ก อ บ ร ม โดย ก ร ปร ะ เ ม ิ น พ ล ก ร เ ร ี ย น ร ู้ ว่า ก ่อน เ ำ ร ำ บ ก ร อ บ ร ม และ ห ล ัง ก ร ฝ ึ ก อ บ ร ม					

ต อ น ที่ 4 ช ้อ เ ส น อ เ น ะ เ พ ็ ม เ ต ี ม

คำชี้แจง ขอให้ท่านแสดง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับปรุงหรือการพัฒนาการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ง

ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการ
คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู

แบบสอบถาม	ค่าความเชื่อมั่น	แปลผล
1. คุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการ คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดหนองบัวลำภู	.883	ใช้ได้
1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	.839	ใช้ได้
1.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	.747	ใช้ได้
1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	.880	ใช้ได้
1.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	.871	ใช้ได้
1.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	.749	ใช้ได้
2. ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน อัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการ บังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู	.929	ใช้ได้
2.1 การคุ้มครองสิทธิทางศาล	.776	ใช้ได้
2.2 การให้คำปรึกษาทางกฎหมายการช่วยเหลือ ทำนิติกรรมสัญญาและช่วยเหลือประนอมข้อพิพาท	.791	ใช้ได้
2.3 การช่วยเหลือทางอรรถคดีโดยการจัดหาทนายความ อาสาให้ความช่วยเหลือในการว่าต่าง แก่ต่างในชั้นศาล	.776	ใช้ได้
2.4 การสนับสนุนการประนอมและระงับข้อพิพาทในระดับชุมชน	.972	ใช้ได้
2.5 กิจกรรมเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายต่าง ๆ แก่ประชาชน	.961	ใช้ได้
2.6 ฝึกอบรมความรู้ทางกฎหมายแก่บุคคลกลุ่มต่าง ๆ	.764	ใช้ได้
ภาพรวมทั้งหมด	.944	ใช้ได้

ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการ
คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการ
คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ		ค่าอำนาจจำแนก
1	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างรวดเร็ว	.449
2	อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการบริการมีความเหมาะสม	.433
3	สิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ มีอย่างพร้อมเพียง	.444
4	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพสะอาด เรียบร้อย	.454
5	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ	.409
6	การประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย วารสารประจำเดือน วิทยุชุมชน เว็บไซต์ ฯลฯ และ	.471
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้		ค่าอำนาจจำแนก
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	.504
2	เจ้าหน้าที่มีความจริงใจและตั้งใจในการแก้ไขปัญหาให้ผู้มารับบริการ	.428
3	การให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม	.476
4	เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่กับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	.368
5	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี	.441

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ		ค่าอำนาจจำแนก
1	เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการ	
2	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันที	.428
3	หากท่านต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษเจ้าหน้าที่จะตอบสนองได้ทันที	.455
4	เจ้าหน้าที่เต็มใจและกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ผู้มารับบริการ	.798
5	เจ้าหน้าที่แจ้งให้ผู้มารับบริการทราบอย่างชัดเจนว่าจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด	.870
6	การบริการของของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี เป็นไปด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	.846
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ		ค่าอำนาจจำแนก
1	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญเหมาะสมกับงานของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี	.571
2	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกเก็บเงิน ไม่รับสินบน	.750
3	เจ้าหน้าที่ไม่เปิดเผยข้อมูลผู้มารับบริการรายหนึ่งรายใดให้ผู้มารับบริการรายอื่นทราบ	.805
4	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี อย่างถูกต้องชัดเจน	.687
5	เจ้าหน้าที่เป็นผู้ที่มีความรู้ที่สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง	.896

ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ		ค่าอำนาจจำแนก
1	เจ้าหน้าที่ให้เกียรติผู้มารับบริการเห็นว่าผู้มารับบริการคือคนสำคัญ	.370
2	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลผู้มารับบริการเป็นอย่างดีเท่าเทียมกัน	.419
3	เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	.453
4	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาแนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ	.522
5	เจ้าหน้าที่ถือว่าผลประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด	.675

**ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการ
คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู**

การคุ้มครองสิทธิทางศาล		ค่าอำนาจจำแนก
1	การร้องขอให้ศาลสั่งให้คนวิกลจริตเป็นคนไร้ความสามารถและร้องขอให้ศาลเพิกถอนคำสั่งให้เป็นคนไร้ความสามารถ	.664
2	การร้องขอให้ศาลสั่งการให้ทำไปพลางก่อนตามที่จำเป็นเพื่อจัดการทรัพย์สินของบุคคลที่ไปจากภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่	.812
3	การร้องขอให้ศาลสั่งตัวแทนรับมอบอำนาจทั่วไปจัดทำบัญชีทรัพย์สินของผู้ไม่อยู่ หรือขอให้ศาลสั่งให้ผู้จัดการหาประกันหรือแจ้งรายทรัพย์สินหรือถอดถอนผู้จัดการหรือตั้งผู้อื่นแทนต่อไปเมื่อมีเหตุอันสมควร	.726
4	การร้องขอให้ศาลสั่งให้ผู้ที่ไปจากภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่เป็นคนสาบสูญและร้องขอให้ศาลสั่งเพิกถอนคำสั่งให้เป็นคนสาบสูญ	.402
5	การร้องขอให้ศาลแต่งตั้งผู้จัดการชั่วคราวในกรณีที่ผู้จัดการนิติบุคคลว่างลงและถ้าทิ้งตำแหน่งว่างไว้จะเกิดความเสียหาย	.402
6	การร้องขอให้ศาลแต่งตั้งผู้แทนเฉพาะการในกรณีผู้จัดการนิติบุคคลมีประโยชน์ได้เสียหรือเป็นปฏิปักษ์กับนิติบุคคล	.452
7	การให้ความช่วยเหลือคุ้มครองสิทธิตามที่กฎหมายกำหนด	.383

	การให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การช่วยเหลือ ทำนิติกรรมสัญญาและ ช่วยเหลือประνομข้อพิพาท	ค่าอำนาจจำแนก
1	การให้คำปรึกษาทางกฎหมายแก่ประชาชนทั่วไปอย่างมีคุณภาพ	.363
2	การช่วยเหลือในการทำนิติกรรมสัญญา ต่าง ๆ แก่ประชาชนทั่วไปอย่างมีคุณภาพ	.481
3	การให้บริการช่วยเหลือแก่ประชาชนที่มาร้องขอให้ช่วยเหลือ ประνομข้อพิพาท อย่างมีคุณภาพ	.567
	การช่วยเหลือทางอรรถคดีโดยการจัดหาทนายความอาสาให้ความ ช่วยเหลือในการว่าต่าง แก่ต่างในชั้นศาล	ค่าอำนาจจำแนก
1	การดำเนินงานพิจารณารับว่าต่างแก่ต่างให้เฉพาะผู้ยากจน ซึ่งได้รับ ความเดือดร้อนหรือเสียหาย เนื่องจากไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือ คดีมีเหตุผลอันสมควรให้ความช่วยเหลือ	.375
2	การช่วยเหลือทางอรรถคดีแก่ประชาชน เมื่อผู้ร้องมาขอรับความ ช่วยเหลือ พนักงานอัยการพิจารณาแล้ว	.786
3	การให้ความช่วยเหลือในกรณีมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดี เช่น ค่า ฤชาธรรมเนียมต่าง ๆ	.871

สนับสนุนการประนอมและระงับข้อพิพาทในระดับชุมชน		ค่าอำนาจจำแนก
1	ดำเนินการฝึกอบรม ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ย ประนอมและระงับข้อพิพาททั้งทางแพ่งและทางอาญา (ที่สามารถยอมความกันได้) แก่คณะกรรมการหมู่บ้าน คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ผู้นำชุมชนหรือผู้นำท้องถิ่น	.801
2	ดำเนินการฝึกอบรม ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ย ประนอมและระงับข้อพิพาททั้งทางแพ่งและทางอาญา (ที่สามารถยอมความกันได้) แก่กลุ่มอาชีพในท้องถิ่น กลุ่มธุรกิจท้องถิ่น กลุ่มภูมิปัญญาท้องถิ่น กลุ่มวัฒนธรรมท้องถิ่น กลุ่มเครือข่ายการทำงานในด้านต่าง ๆ	.791
3	การเผยแพร่ให้ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ย ประนอมและระงับข้อพิพาททั้งทางแพ่งและทางอาญา แก่คณะกรรมการหมู่บ้าน คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ผู้นำชุมชนหรือผู้นำท้องถิ่น	.801
กิจกรรมเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายต่าง ๆ แก่ประชาชน		ค่าอำนาจจำแนก
1	การเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมาย ดำเนินการโดยออกคลินิกเคลื่อนที่ไปตามหมู่บ้าน ชุมชนต่าง ๆ	.860
2	การเผยแพร่ให้ความรู้ทางกฎหมายต่าง ๆ ตามความต้องการของหมู่บ้าน ชุมชน นั้น ๆ โดยการจัดรายการวิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าวชุมชน จุลสาร วารสาร	.812
3	ร่วมกับจังหวัดเคลื่อนที่ อบจ.เคลื่อนที่ เทศบาลเคลื่อนที่ หรือร่วมกับโครงการพระราชกรณียกิจช่วยเหลือ ชลช ในการเผยแพร่ให้ความรู้ทางกฎหมายต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน	.859

	ด้านเวลา	ค่าอำนาจจำแนก
1	การฝึกอบรมกำหนดหลักสูตรให้สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชนท้องถิ่น	.414
2	การฝึกอบรมกำหนดหลักสูตรแก่ประชาชนให้สอดคล้องกับขนบธรรมเนียมประเพณี อาชีพ สภาพพื้นที่กลุ่มผู้เข้าอบรมและให้เข้าใจภารกิจของ สคช.	.387
3	การฝึกอบรมความรู้ทางกฎหมายแก่กลุ่มบุคคลต่าง ๆ ตามแผนปฏิบัติการ	.377
4	การรวบรวม จัดทำฐานข้อมูลรายชื่อที่อยู่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแต่ละรุ่นไว้ และจัดให้ลงทะเบียนการฝึกอบรมทุกครั้ง	.444
5	การประเมินผลการฝึกอบรมโดยการประเมินผลการเรียนรู้ว่าก่อนเข้ารับการอบรมและหลังการฝึกอบรม	.423

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	ทัศนียา ศิริจันทร์
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 24 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2524
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 75 ตำบลบางโอง อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร 47000 โทรศัพท์ 086-237-6112
ตำแหน่งปัจจุบัน	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
สถานที่ทำงาน	สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู 210 หมู่ที่ 2 ตำบลลำภู อำเภอมืองหนองบัวลำภู จังหวัด หนองบัวลำภู
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2542	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยเทคนิคสกลนคร
พ.ศ. 2545	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง วิทยาลัยเทคนิคสกลนคร
พ.ศ. 2547	ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สถาบันราชภัฏสกลนคร
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2556-2559	พนักงานราชการ สำนักงานทางหลวงที่ 3 (สกลนคร) สังกัด กรมทางหลวง
พ.ศ. 2559-2562	เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน สำนักบริหารทรัพยากร บุคคล สังกัด สำนักงานอัยการสูงสุด
พ.ศ. 2562 ถึงปัจจุบัน	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ สำนักงานอัยการคุ้มครอง สิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัด หนองบัวลำภู สังกัด สำนักงานอัยการสูงสุด