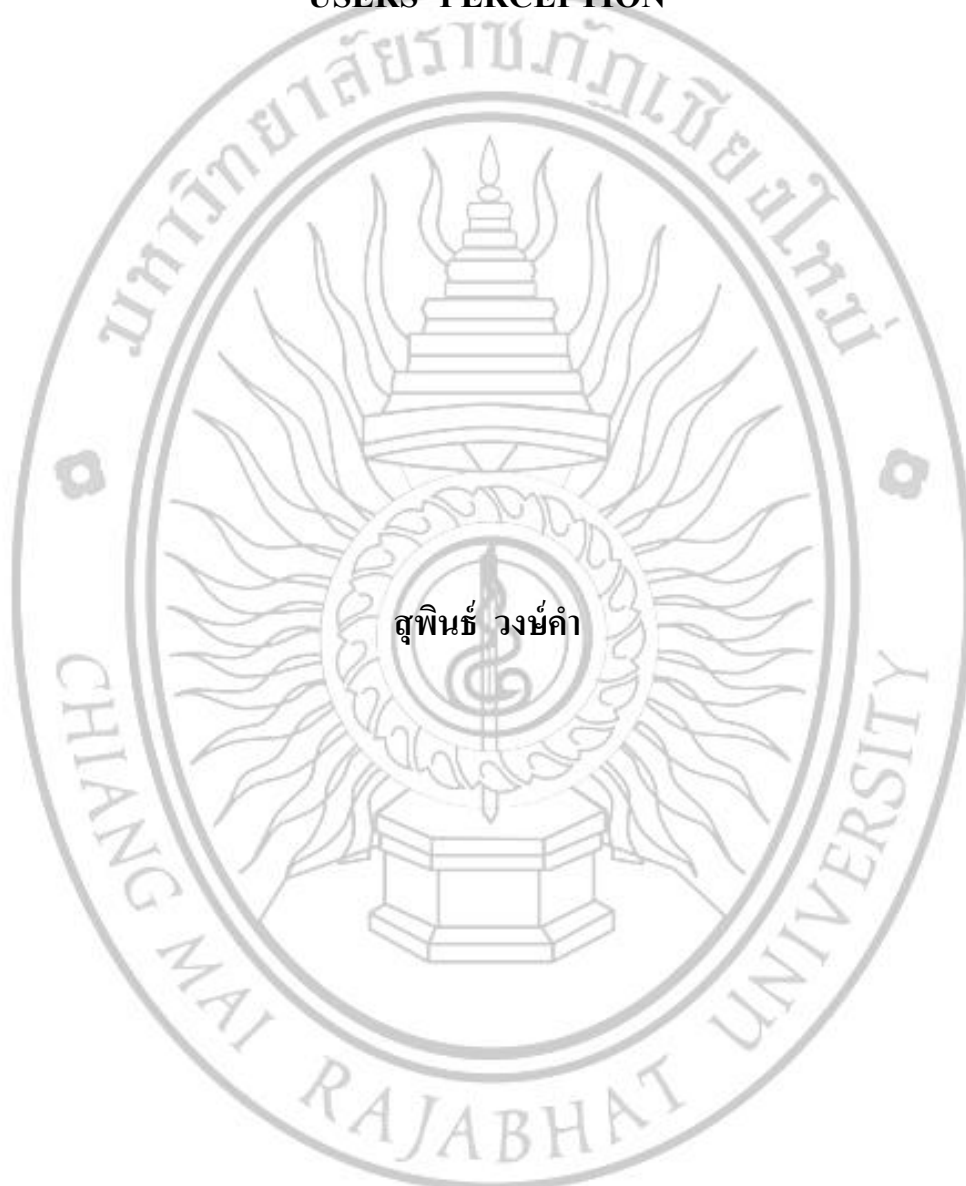


คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ
SERVICE QUALITY OF MAE SARIANG PROVINCIAL
PROSECUTOR'S OFFICE BASED ON SERVICE
USERS' PERCEPTION



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

พ.ศ. 2565

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน
ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ

ผู้วิจัย

สุทินธ์ วงษ์คำ

สาขาวิชา

การบริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศุภฤกษ์ ชาราพิทักษ์วงศ์

คณะกรรมการสอบ

 ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. นฤมล กิมภากรณ์)

 กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศุภฤกษ์ ชาราพิทักษ์วงศ์)

 กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กมลทิพย์ คำใจ)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ อนุมัติให้นับการค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาค้นคว้าหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ

 คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กมลทิพย์ ทลวัน)

วันที่ ๑๐ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๕

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ : คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน
ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ
ผู้วิจัย : สุพันธ์ วงษ์คำ
สาขาวิชา : การบริหารธุรกิจ
กลุ่มวิชา : การจัดการ
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศุภฤกษ์ ธาราพิทักษ์วงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพบริการตามการรับรู้ที่ผู้ใช้บริการมีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 386 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (T – test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) และใช้วิธีการทดสอบรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffé's method) ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ โดยรวมมีคุณภาพบริการมากที่สุด โดยข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุตั้งแต่ 36 – 45 ปี ประกอบอาชีพเกษตรกรรม สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา สถานภาพสมรสแล้ว มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท และประเภทในการขอรับบริการในทางด้านปรึกษาตามกฎหมาย ระดับคุณภาพการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในภาพรวมมีคุณภาพบริการตามการรับรู้ที่ผู้ใช้บริการทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ รองลงมา คือ ด้านความเอาใจใส่ในผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ ในการเปรียบเทียบความแตกต่างเมื่อจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการไม่มีความแตกต่างกันในแต่ละด้าน ยกเว้นด้านอายุและรายได้ มีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แต่เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุดหรือวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffé's method) พบว่า ทุกคู่ไม่มีความแตกต่างกัน ข้อเสนอแนะ

ก

เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ให้บริการนำไปปรับปรุงพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่อง ควรนำผลการศึกษามาพัฒนา โดยกำหนดทิศทางการดำเนินงาน พัฒนาศักยภาพของบุคลากรและจัดสรรทรัพยากรให้มีความเหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทางด้านคุณภาพการให้บริการและนำไปสู่การปฏิบัติต่อไป

คำสำคัญ : การรับรู้, การให้บริการ, คุณภาพบริการ



The Title : Service Quality of Mae Sariang Provincial Prosecutor's
Office Based on Service Users' Perception

The Author : Supine Khamwonsa

Program : Business Administration

Study field : Management

Independent Study Advisors

: Assistant Professor Dr. Suparoek Tharapitakwong Chairperson

ABSTRACT

The objective of this independent study was to investigate the service quality based on service-users' perception on the services of Mae Sariang Provincial Prosecutor's Office. The accidental sampling method was employed and the questionnaire was used to collect the data from 368 respondents. The data were statistically analyzed for mean, percentage, and standard deviation. The t-test and one-way ANOVA analysis were also conducted. The paired test was based on Scheffé's method. The study results revealed that the overall service quality of the office according to the perception of service users was found to be at the highest level. Personal information of the respondents revealed that most of them were males, married, aged between 36 and 45 years, being involved in agriculture, with primary education and a monthly income of lower than 5,000 baht, and seeking legal consultation services. When the service quality levels by items were taken into consideration, it was found that the perception on the overall service quality in all aspects was at the highest level. When the items were considered, ranked from high to low, it was found that the item with the highest mean was trust and reliability, followed by care for service users, response to service users, confidence in service users, and concreteness of services respectively. In comparing the difference when classified by overall personal attributes, it was found that the perception of service users with different personal attributes did not differ in the service quality in each aspect, except age and income which had a statistical significance lower than 0.01 and 0.05. However, when comparing the pair difference with the least

significance by means of Scheffé's method, it was found that all pairs did not differ. The recommendations for service providers to improve their services on a regular basis are that the study findings should be implemented by specifying operational directions, improving personnel potential, and allocating suitable resources in order to increase the efficiency as well as practicality of service provision.

Keywords: Perception, Service Provision, Service Quality



กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศุภฤกษ์ ธาราพิทักษ์วงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษางานค้นคว้าอิสระที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาข้อเสนอแนะแนวทางทำงานที่ต้องตลอดจนตรวจสอบเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบรวมทั้งให้คำแนะนำแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีคุณภาพจนเป็นการค้นคว้าอิสระที่เสร็จสมบูรณ์ ซึ่งผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณท่านประธานกรรมการและกรรมการสอบทุกท่านที่ได้อนุเคราะห์ในการให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะ ตลอดจนตรวจสอบเพื่อแก้ไขปรับปรุงการค้นคว้าอิสระ พร้อมทั้งให้แนวคิด ข้อเสนอแนะในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของเครื่องมือจนสามารถนำไปใช้ได้จริง และขอขอบพระคุณประธานหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ ที่คอยติดตาม สอบถาม และคอยช่วยเหลือแก่นักศึกษา ขอกราบขอบคุณท่านอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนและอัยการในสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล ขอขอบคุณเพื่อนร่วมงานสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนและเพื่อนๆ ในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่านที่คอยช่วยเหลือและเป็นกำลังใจมาโดยตลอด สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณครอบครัวที่เป็นผู้อยู่เบื้องหลังความสำเร็จและเป็นแรงบันดาลใจให้ผู้ศึกษามีกำลังใจและกำลังใจในการทำ การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบคุณผู้ให้บริการสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

สุพินธ์ วงษ์คำ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	๗
ABSTARCT.....	๘
กิตติกรรมประกาศ.....	๑๑
สารบัญ.....	๗
สารบัญตาราง.....	๑๓
สารบัญภาพ.....	๑๔
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามเพื่อการวิจัย.....	3
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
ประโยชน์การวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	6
2 การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการบริการ.....	7
แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการบริการ.....	13
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	20
บริบทสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน.....	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	31
รูปแบบการวิจัย.....	31
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	31

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	32
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	33
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	34
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	38
ส่วนที่ 2 ระดับคุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน	
การรับรู้ของผู้ใช้บริการ.....	42
ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความ	
คิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน	
ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ.....	48
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	66
สรุปผลการวิจัย.....	66
อภิปรายผลการวิจัย.....	68
ข้อค้นพบจากผลการวิจัย	72
ข้อเสนอแนะของการวิจัย.....	73
บรรณานุกรม.....	75
ภาคผนวก.....	80
ภาคผนวก ก ตารางค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม.....	81
ภาคผนวก ข แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	85
ประวัติผู้วิจัย.....	90

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	การเปรียบเทียบสินค้าและบริการ.....	12
3.1	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค.....	34
4.1	จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	38
4.2	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการ จังหวัดแม่ฮ่องเมืองตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวม.....	42
4.3	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการ จังหวัดแม่ฮ่องเมืองตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ในด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการ.....	43
4.4	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการ จังหวัดแม่ฮ่องเมืองตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ในด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้.....	44
4.5	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการ จังหวัดแม่ฮ่องเมืองตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ในด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ.....	45
4.6	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการ จังหวัดแม่ฮ่องเมืองตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ในด้านการให้ความเชื่อมั่น แก่ผู้รับบริการ.....	46
4.7	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการ จังหวัดแม่ฮ่องเมืองตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ในด้านความเอาใจใส่ใน ผู้รับบริการ.....	47
4.8	การเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความคิดเห็นต่อ คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องเมืองตามการรับรู้ของ ผู้บริการทุกด้านในภาพรวม จำแนกตามเพศ.....	48
4.9	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน อัยการจังหวัดแม่ฮ่องเมือง ตามการรับรู้ของประชาชนทุกด้านในภาพรวม จำแนกตามอายุ.....	49

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.10	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัด แม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการโดยภาพรวมแต่ละด้าน จำแนก ตามอายุ.....	50
4.11	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัด แม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ในด้านความเป็นรูปธรรมของ บริการ จำแนกตามอายุ.....	51
4.12	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัด แม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ในด้านความเชื่อถือไว้วางใจ จำแนกตามอายุ.....	52
4.13	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัด แม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ในด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ ผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ.....	53
4.14	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัด แม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ในด้านความเห็นอกเห็นใจ ผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ.....	54
4.15	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของคุณภาพบริการของสำนักงานอัยการ จังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของประชาชนทุกด้านในภาพรวม จำแนก ตามอาชีพ.....	55
4.16	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัด แม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ในด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ ผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ.....	56
4.17	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของคุณภาพบริการของสำนักงานอัยการ จังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการโดยภาพรวม จำแนกตาม การศึกษา.....	57

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.18	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของคุณภาพบริการของสำนักงานอัยการ จังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวม จำแนกตาม สถานภาพสมรส.....	58
4.19	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของคุณภาพบริการของสำนักงานอัยการ จังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวม จำแนกตาม ประเภทรายได้.....	59
4.20	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัด แม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ จำแนกตามรายได้.....	60
4.21	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัด แม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ในด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ จำแนกตามรายได้.....	61
4.22	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัด แม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ในด้านความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ จำแนกตามรายได้.....	62
4.23	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของคุณภาพบริการของสำนักงานอัยการ จังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวม จำแนกตาม ประเภทการขอรับบริการ.....	63
4.24	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัด แม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ในด้านความเป็นรูปธรรมของ การบริการ จำแนกตามประเภทการขอรับบริการ.....	64
4.25	สรุปผลการเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัด แม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล โดยรวม.....	65

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	6
2.1	สรุปกระบวนการรับรู้.....	14
2.2	แผนภาพพื้นที่รับผิดชอบเขตอำนาจครอบคลุม สำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน	23



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน ตั้งอยู่ในเขตอำเภอแม่ฮ่องสอนเป็น 1 ใน 7 อำเภอของจังหวัดแม่ฮ่องสอน เนื่องจากมีที่ตั้งอยู่ห่างจากตัวจังหวัด (อำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน) มากถึงประมาณ 164 กิโลเมตร โดยพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นหุบเขาซับซ้อน เป็นอำเภอที่ติดกับชายแดนไทย-พม่า และเป็นเมืองผ่านไปยังอำเภออื่น ๆ ของจังหวัดแม่ฮ่องสอน (จากวิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2564) ประชาชนผู้ใช้บริการสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน ส่วนใหญ่เป็นผู้อาศัยอยู่ในพื้นที่ราบสูงห่างไกลจากตัวจังหวัด อาจทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนในขั้นตอนและการรับรู้ในการให้บริการของหน่วยงาน ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความเข้าใจและความชัดเจนเรื่องการให้บริการประชาชนของหน่วยงานมากยิ่งขึ้น คุณภาพการให้บริการประชาชนจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารงานและการให้บริการที่หน่วยงานของรัฐจะต้องให้ความสำคัญแก่การบริการประชาชนให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการ และตามพระราชกฤษฎีกาว่า ด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มีเหตุผลในการประกาศใช้เพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ และการให้บริการของส่วนราชการแก่ประชาชนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยให้ส่วนราชการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นเพื่อเป็นการลดระยะเวลาการให้บริการเกิดความสะดวกรวดเร็วสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยมีการประเมินผลคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการซึ่งอาจวัดได้จากความสะดวกในการมารับบริการ การให้บริการที่ถูกต้องและรวดเร็ว รวมถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ (พระราชกฤษฎีกาว่า ด้วยหลักเกณฑ์และบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี, 2546) สำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน เป็นองค์กรอำนาจความยุติธรรมมีอำนาจหน้าที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินการทางกฎหมาย ให้ความรู้ทางกฎหมาย และการให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ในฐานะสถาบันในการอำนาจความยุติธรรมอย่างเข้มแข็ง มุ่งเน้นการบริการที่มีความถูกต้อง รวดเร็ว และงานบริการประชาชนของสำนักงาน

อัยการจึงมีความสำคัญอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินงานด้านคดีแพ่งหรือคดีอาญา การให้ความรู้ และให้คำปรึกษาทางกฎหมาย รักษาความยุติธรรมให้กับประชาชนและสังคม โดยสำนักงานอัยการจังหวัดแม่สะเรียง มีพื้นที่รับผิดชอบในเขตอำนาจครอบคลุมพื้นที่ 3 อำเภอ คือ อำเภอแม่สะเรียง อำเภอแม่ลาน้อย และอำเภอสบเมย มีสถานีตำรวจ จำนวน 7 สถานี ประกอบด้วย สถานีตำรวจภูธรแม่สะเรียง สถานีตำรวจภูธรท่าต่าฝั่ง สถานีตำรวจภูธรเสาหิน สถานีตำรวจภูธรแม่ลาน้อย สถานีตำรวจภูธรแม่ลาหลวง สถานีตำรวจภูธรสบเมย และสถานีตำรวจภูธรกองก้อย จากข้อมูลสถิติสารบบงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่สะเรียงในปี พ.ศ. 2561 จนถึง พ.ศ. 2563 ที่ผ่านมา จำนวน 11,103 เรื่อง (สำนักงานอัยการสูงสุด, ข้อมูลสถิติระบบสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์, 2564) ทำให้ทราบว่า มีประชาชนจำนวนมากที่เข้ามาใช้บริการสำนักงานอัยการจังหวัดแม่สะเรียงส่วนใหญ่ ได้แก่ งานดำเนินการทางด้าน คดีอาญา คดีแพ่ง และงานให้คำปรึกษาทางด้านกฎหมาย ในส่วนของระบบงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางด้านกฎหมาย และการบังคับคดี โดยพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นหุบเขาซับซ้อน เป็นอำเภอที่ติดกับชายแดนไทย-พม่า และเป็นเมืองผ่านไปยังอำเภออื่น ๆ ของจังหวัดแม่ฮ่องสอน (จากวิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2564) ประชาชนผู้ใช้บริการสำนักงานอัยการจังหวัดแม่สะเรียง ส่วนใหญ่เป็นผู้อาศัยอยู่ในพื้นที่ราบสูง ห่างไกลจากตัวจังหวัด อาจทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนในขั้นตอน และการรับรู้ในการรับบริการของหน่วยงาน แต่หากผู้ให้บริการได้ทราบถึงความต้องการต่าง ๆ ย่อมจะสามารถจัดหาหรือแก้ไขข้อขัดข้องในการให้บริการต่าง ๆ โดยอาจเป็นการเพิ่มเติมหรือพัฒนาปรับปรุงลักษณะการให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการในการติดต่อราชการได้รับความสะดวก ตอบสนองความต้องการ และแก้ไขปัญหาของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ รวมทั้งในด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการพัฒนาองค์กร และด้านประสิทธิผลตามภารกิจซึ่งมุ่งเน้นการตอบโจทย์ให้ประชาชนและสังคมมากยิ่งขึ้น

จากปัญหาดังกล่าว ส่งผลกระทบต่อการบริหารงานขององค์กรที่จะต้องพยายามแสวงหาแนวทางเพื่อพัฒนาองค์กรให้ก้าวไปสู่การให้บริการที่ดีและสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ และสร้างความเข้าใจต่อการให้บริการชัดเจนมากยิ่งขึ้น สำนักงานอัยการจังหวัดแม่สะเรียงได้ให้ความสำคัญในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการที่สำนักงานอัยการจังหวัดแม่สะเรียงกลับไปด้วยความพึงพอใจและประทับใจ ซึ่งจะส่งผลต่อสำนักงานอัยการมีภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่เชื่อมั่นศรัทธาของหน่วยงานผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชนผู้รับบริการในการให้บริการ สำนักงานอัยการจังหวัดแม่สะเรียงไม่ได้จำกัดขอบเขต

แต่เพียงการอำนวยความสะดวกขั้นตอนการดำเนินการตามกฎหมายหรือให้คำแนะนำการใช้บริการด้านคดีเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการจัดให้มีการบริการทางระบบสารสนเทศของราชการเพื่อให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ นอกจากนี้ต้องคำนึงถึงภาพลักษณ์องค์กรของสำนักงานอัยการที่ต้องมีการดูแลอาคารสถานที่ให้มีความสะอาดและเหมาะสมที่จะให้บริการแก่ประชาชนอยู่เสมอ มีการบริการที่ตรงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและเป็นประโยชน์อย่างแท้จริง ดังนั้น สำนักงานอัยการได้ให้ความสำคัญในการ บริการประชาชน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่เชื่อมั่นศรัทธาของหน่วยงานผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนผู้รับบริการภายใต้วิสัยทัศน์ (Vision) “องค์กรนำในการใช้กฎหมายเพื่อรักษาความยุติธรรมให้กับประชาชนและสังคม” (สำนักงานอัยการสูงสุด, 2564)

ดังเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาเรื่องคุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ เพื่อที่จะนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพทางด้านการให้บริการให้สอดคล้องต่อความต้องการของประชาชน และได้คุณภาพด้านบริการมากยิ่งขึ้น

คำถามเพื่อการวิจัย

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับใดและผู้ใช้บริการมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการมีความแตกต่างกันอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพบริการตามการรับรู้ที่ผู้ใช้บริการมีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ประโยชน์การวิจัย

1. ผู้บริหารสามารถนำผลการศึกษาไปเป็นข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพบริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน
2. นักวิชาการสามารถนำข้อมูลการศึกษาไปปรับใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพบริการของหน่วยงานภาครัฐได้

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาคุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร คือ ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน ตามสถิติสารบบคดีตั้งแต่ปี พ.ศ. 2561 จนถึง พ.ศ. 2563 จำนวน 11,103 เรื่อง (สำนักงานอัยการสูงสุด, ข้อมูลสถิติระบบสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์, 2564)

2. กลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งใช้ขนาดตัวอย่างอย่างน้อยจำนวน 386 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยใช้สูตรคำนวณของยามานะ (Yamane, 1973 อ้างถึงใน กัญญา ทรัพย์พล, 2559, น. 37)

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา คือ คุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ โดยมีข้อมูลประกอบไปด้วย

3.1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลเป็นตัวแปรต้น (Independent Variables) ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และประเภทการขอรับบริการ

3.2 ข้อมูลด้านคุณภาพบริการเป็นตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ คุณภาพบริการของผู้ให้บริการ โดยนำแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ของพาราซูรามาน ไชเชมอล และเบอรี่ (Parasuraman, Zeitham and Berry, 1988 อ้างถึงใน นฤธร เอื้อยอ่อง, 2558, น. 5) ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่น และด้านความเอาใจใส่ในผู้รับบริการ

4. แผนการดำเนินงาน ในการวิจัยครั้งนี้ใช้เวลา 6 เดือน ตั้งแต่เดือนธันวาคม พ.ศ. 2564 จนถึงเดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2565

5. ขอบเขตด้านสถานที่ คือ สำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน อำเภอแม่ฮ่องสอน จังหวัดแม่ฮ่องสอน

นิยามศัพท์เฉพาะ

การค้นคว้าอิสระเรื่องนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจความหมายของข้อความเฉพาะที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงได้นิยามศัพท์เฉพาะ ดังนี้

1. สำนักงานอัยการ หมายถึง สำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน อำเภอแม่ฮ่องสอน จังหวัดแม่ฮ่องสอน

2. คุณภาพการบริการ หมายถึง ความรู้สึกที่ผู้รับบริการรับรู้ในคุณภาพการบริการ และเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ ต่อการให้บริการที่เข้าใช้บริการสำนักงานอัยการจังหวัด

แม่สะเรียง อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน เกิดขึ้นหลังจากที่มีการได้สัมผัสกับการให้บริการที่ได้รับจริง และการตอบสนองต่อการให้บริการนั้น ๆ คุณภาพการบริการที่ถูกสำรวจโดยใช้แนวคิดด้านคุณภาพการบริการ SERVQUAL ตามแนวคิดของพาราซูรามาน ไชเชมอลและเบอรี่ (Parasuraman, Zeithaml, and Berry, 1990, pp. 79 – 81) ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibility) หมายถึง สิ่งที่จับต้องได้ เป็นบริการที่ให้อะไรจะต้องแสดงให้เห็น ผู้รับบริการเห็นได้ชัดเจน ให้ความสะดวกสบายในรูปแบบที่สัมผัสได้ เช่น ลักษณะอาคาร สถานที่ ลักษณะบุคลิกภาพ การแต่งกายของผู้ให้บริการ เอกสาร อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง ที่จอดรถ ห้องน้ำเพียงพอ

2.2 ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความวางใจได้ มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามที่สัญญา มีความคงเส้นคงวาทำให้ลูกค้ารู้สึกไว้วางใจ และมั่นใจในการบริการว่าเป็นไปอย่างถูกต้องตามต้องการ และตรงตามวัตถุประสงค์ของการบริการภายในเวลาที่เหมาะสม

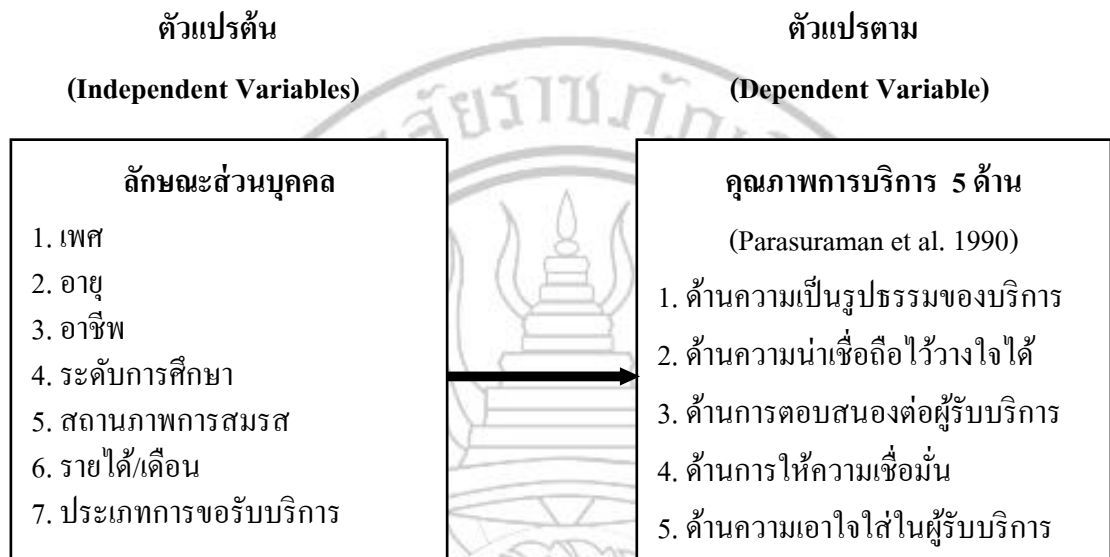
2.3 ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) หมายถึง ความรวดเร็ว เป็นความตั้งใจของพนักงานที่ช่วยเหลือผู้ให้บริการ โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว มีความกระตือรือร้น ไม่ให้รอคิวนาน ต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือหรือสอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย และรวมถึงกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

2.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ซึ่งจะสื่อสารถึงความมั่นใจ ประกอบด้วย สมรรถนะของเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ที่มีทักษะความรู้และความสามารถในงานที่ทำ ความมีอัธยาศัยไมตรี พนักงานมีความสุข น่านับถือ น่าเคารพเอื้อเฟื้ออาทร และมีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างเป็นมิตร ความน่าเชื่อถือ ความมีชื่อเสียง ความไว้วางใจ และความซื่อสัตย์ ของผู้ให้บริการจนเกิดความรู้สึกปลอดภัยและเป็นอิสระจากอันตรายใด ๆ ไม่มีความเสี่ยงต่าง ๆ มั่นใจในการบริการ

2.5 ด้านการเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องเข้าใจถึงจิตใจผู้รับบริการ และต้องสนใจดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ ประกอบด้วย การสื่อสารที่เหมาะสม การให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเข้าใจได้ง่ายแก่ลูกค้า การรับฟังข้อร้องเรียนและตอบคำถามของลูกค้า เพื่อการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนได้อย่างชัดเจนตามความต้องการของลูกค้า การให้ลูกค้าเข้าถึงบริการ โดยออกแบบขั้นตอนการเข้ารับบริการให้ง่ายและได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการ รวมถึงการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ซึ่งมีความละเอียดที่จะทราบถึงความต้องการของลูกค้า และการบริการดูแลเอาใจใส่ให้บริการอย่างตั้งใจ

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนเรียงตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดโดยใช้ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ประกอบด้วย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาคุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ โดยผู้วิจัยได้ศึกษาในด้านแนวคิดและหลักการของนักวิชาการต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนำไปใช้ในการปรับปรุงในด้านคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน เพื่อจะได้ตอบสนองตามความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการ จึงได้แบ่งประเด็นการนำเสนอ ดังนี้

1. แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการบริการ
2. แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
4. บริบทสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการบริการ

การบริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญของพนักงานทั้งหน่วยงานภาคเอกชนและหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่ต้องมีการติดต่อสื่อสารปฏิสัมพันธ์กับประชาชนหรือผู้ให้บริการโดยตรงซึ่งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ดังนี้

ชญาดา ทรัพย์เกิด (2558, น. 30 – 31) ได้กล่าวถึงการบริการองค์ประกอบของการบริการจะเกิดขึ้นได้ ต้องมีองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่

1. ลูกค้าหรือผู้รับบริการ
2. ผู้ให้บริการหรือพนักงาน
3. ตัวสินค้าหรือบริการ สิ่งที่จะประกอบขึ้นมาเป็น “สินค้าและบริการ” มี 2 ส่วน คือ

3.1 ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ในทางการบริการหมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถจับต้องได้ เช่น การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบโทรศัพท์ อาคาร และการตกแต่งภายในภายนอก

3.2 ซอฟต์แวร์ (Software) ในทางการบริการหมายถึง การให้บริการที่ดี ทำให้ลูกค้ามีความสุขสบายและสะดวกรวดเร็ว มีการใส่ใจต่อลูกค้า สนใจรายละเอียด รวมไปถึงการแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการได้ดี เช่น การทำงานของการตอบรับโทรศัพท์ที่มีประสิทธิภาพ จากการนิยามของคำว่า ฮาร์ดแวร์ (Hardware) และซอฟต์แวร์ (Software) จะเห็นได้ว่า ฮาร์ดแวร์ (Hardware) คือสิ่งที่เงินสามารถหาซื้อมาได้โดยง่าย หน่วยงานบริการใดต้องการให้ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ของตนมีความเด่นกว่าคู่แข่งใดมีกำลังทรัพย์ก็แลกมาได้ ฮาร์ดแวร์ (Hardware) จึงไม่ทำให้หน่วยงานเกิดความสามารถในการแข่งขัน (Competitive Advantage) ที่ยั่งยืน เพราะโลกมีเทคโนโลยีใหม่ ๆ และวัสดุอุปกรณ์เกิดขึ้นเสมอ คู่แข่งหรือผู้ที่เข้ามาในธุรกิจใหม่ ๆ ก็สามารถจ่ายเงินซื้อฮาร์ดแวร์ (Hardware) ที่เหนือกว่าเราได้ แต่ในทางตรงข้ามซอฟต์แวร์ (Software) หรือการบริการนั่นเองคือ สิ่งที่ทำให้ได้มาง่าย ๆ หรือยากจะลอกเลียนแบบ การบริการที่ดีต้องเกิดจากการดูแลผู้ให้บริการให้มีความสุขทั้งกายและใจ ฝึกอบรมผู้ให้บริการให้รู้วิธีการบริการ และขั้นตอนมีความถูกต้องรวดเร็ว การตัดสินใจของพนักงานขึ้นอยู่กับผู้บริหารต้องให้อำนาจ (Empowerment) กับพนักงานเพื่อจะได้บริการลูกค้าได้ทันทั่วทั้งที่และฝึกให้พนักงานจดจำรายละเอียดของผู้ใช้บริการทุกคน ซอฟต์แวร์ (Software) จึงยากจะเลียนแบบกันได้ง่ายและซอฟต์แวร์ (Software) นั่นคือ สิ่งที่ทำให้หน่วยงานนั้น ๆ เกิดความสามารถในการแข่งขันที่เหนือกว่าคู่แข่ง อาจกล่าวได้ว่าหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องผู้รับผิดชอบโดยตรงหรือมีการติดต่อปฏิสัมพันธ์กับประชาชน ซึ่งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery) ให้แก่ผู้รับบริการ

คอตเลอร์ (Kotler, 2000, pp. 608 – 614 อ้างถึงใน กัญญา ทรัพย์พล, 2559, น. 23 – 24) กล่าวว่า การบริการที่ส่งผลกระทบต่อข้อกำหนดโปรแกรมทางการตลาด มีลักษณะหลัก 4 ประการ ดังนี้

1. ความไม่มีรูปลักษณ์ หมายถึง ความไม่มีรูปลักษณ์ของการบริการ ซึ่งไม่เหมือนกับผลิตภัณฑ์กายภาพ เพราะมันไม่สามารถที่จะได้ยิน ได้กลิ่น มองเห็น รู้สึก หรือได้รู้รส ก่อนที่ผู้บริโภคจะซื้อ เช่น ผู้รับบริการไปปลูกหมักก็ไม่สามารถเห็นผลที่แท้จริงได้ก่อนซื้อบริการนั้น ๆ ทั้งนี้ ต้องมีการวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์และรูปลักษณ์ จึงได้มีการสร้างกลยุทธ์ขึ้นโดยผ่านเครื่องมือทางการตลาด คือ

- 1.1 สถานที่ หมายถึง ที่ตั้งของหน่วยงานในด้านทางกายภาพโดยจะต้องมีการตกแต่งภายในภายนอก เช่นของสถานที่ควรเน้นแนวที่มีความสะอาด มีการวางโต๊ะทำงานควรจะมีช่องทางเดินให้มีความเหมาะสม

- 1.2 คน หมายถึง บุคลากรหรือจำนวนของคนหรือเจ้าหน้าที่ให้บริการควรจะมีเพียงพอที่จัดการกับปริมาณงานเหมาะกับงาน

1.3 อุปกรณ์เครื่องใช้ หมายถึง อุปกรณ์เครื่องใช้ เช่น โต๊ะทำงาน เครื่องโทรสาร โทรศัพท์ คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ควรที่จะมองแล้วก็มีความเป็นศิลปะ ดูแล้วสามารถใช้งานได้ดี

1.4 วัสดุการสื่อสาร เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ รูปถ่าย และข้อความ ควรที่จะชี้แนะให้เห็นถึงควมมีประสิทธิภาพและความรวดเร็ว

1.5 สัญลักษณ์ หมายถึง สัญลักษณ์ของการบริการและการเลือกซื้อที่ชี้แนะให้เห็นถึงการบริการที่รวดเร็ว ซึ่งอาจคัดแปลงมาจากสัญลักษณ์ที่มีอยู่ทั่วไปก็ได้

2. การไม่สามารถแยกออกจากผู้ให้บริการได้ หมายถึง การบริโภคและการผลิตส่วนมากจะเป็นในเวลาเดียวกัน ซึ่งไม่เหมือนกับผลิตภัณฑ์กายภาพที่ถูกผลิตออกมาเก็บเข้าคลังสินค้าจัดจำหน่ายไปยังผู้ขายรายย่อย แล้วจึงได้รับการบริโภคในเวลาต่อมาหากบุคคลหนึ่ง ๆ เป็นผู้ให้บริการก็ถือว่าผู้ให้บริการรายนั้น ๆ จะเป็นส่วนหนึ่งของการบริการ

3. ความหลากหลาย หมายถึง ความหลากหลายสูงของการบริการนั้นขึ้นอยู่กับว่าใครเป็นผู้ให้บริการและเมื่อไร รวมไปถึงสถานที่แห่งไหนที่เป็นที่ให้บริการ ผู้ซื้อบริการจึงต้องระมัดระวังเกี่ยวกับความหลากหลาย และมักมีการพูดคุยกับคนอื่น ๆ ก่อนที่จะมีการตัดสินใจในการใช้บริการนั้น

4. ความคับคั่ง หมายถึง การคับคั่งของการบริการไม่ได้เป็นปัญหาเมื่ออุปสงค์มีอย่างสม่ำเสมอ ไม่สามารถเก็บในงานการบริการนั้นไว้ได้ ยกตัวอย่างเช่น งานบริการทางด้านโรงแรมอาจจะเรียกเก็บเงินค่าเสียเวลาจากผู้ใช้บริการที่ผัดผ่อนการจองไว้ เพราะว่ามูลค่าการบริการจะอยู่แค่เพียงนัดหมายนั้น ๆ เพราะว่าเป็นการง่ายที่บรรจุกการบริการระดับสูง การบริการจะมีปัญหาหนักเมื่ออุปสงค์ไม่แน่นอน

ชัยนุทัศน์ พิษขประภาพัฒน์ (2558, น. 18) ได้กล่าวถึงการบริการ หมายถึง การปฏิบัติหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการเสนอแก่ผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ ไม่แน่นอนไม่สามารถแบ่งการให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการจะต้องมีตามความต้องการที่สอดคล้องตรงกันกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ โดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วนเหมาะสมแก่สถานการณ์ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจตามหลักความเสมอภาค ความสะดวก หลักความสม่ำเสมอ หลักความประหยัด ในการให้บริการทุกครั้ง

กัญญา ทรัพย์พล (2559, น. 16) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง ความต้องการแก่ลูกค้าตามที่ลูกค้าคาดหวังและการกระทำกิจกรรมใดที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจโดยใช้กลยุทธ์ เทคนิค ทักษะต่าง ๆ ที่จะทำให้ชนะใจบุคคลทั่วไปหรือลูกค้าที่มาใช้บริการ

มหาวิทยาลัยสยาม (2564, น. 15 – 18) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การทำกิจกรรมใด ๆ ด้วยร่างกาย เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวกับความสามารถที่จะสร้างความพึงพอใจ

ให้กับผู้รับบริการและการอำนวยความสะดวกได้ ซึ่งการกระทำด้วยร่างกายเช่น การแสดงออกทางวิธีการ พุดจา กิริยา และทางการแต่งกาย ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกได้ 2 แบบ คือ

1. การให้บริการเป็นการปฏิบัติการตามเทคนิค และขั้นตอนของวิธีการบริการที่มีความถูกต้องเพื่อปฏิบัติให้เหมาะสมทำให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ ตามกับความต้องการมากที่สุด

2. การแสดงออกทางภายนอกเป็นพฤติกรรมของการบริการด้วยกิริยา แววตา ท่าทางการแต่งกาย การพุดจา และสีหน้า ซึ่งพฤติกรรมที่ดีเป็นการสร้างความสุขให้เกิดขึ้นกับผู้บริการได้เป็นอย่างดี กิริยาท่าทางที่สุภาพ อ่อนน้อม แววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส สะอาด เรียบร้อย อ่อนโยน พุดจาด้วยความชัดเจน ไพเราะ มีหางเสียง ให้เกียรติ โดยการบริการจะเกี่ยวข้องกับบุคคล 2 ฝ่าย คือ

2.1 ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่แจ้งต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งเพื่อให้มีการตอบสนองตามความประสงค์หรือความต้องการ ตามที่มีการแจ้งไว้จนรู้สึกพอใจ

2.2 ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่นที่ร้องขอความช่วยเหลือหรือแสดงความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง

กองวิชาการและแผนงาน กลุ่มงานวิจัยและประเมินผล เทศบาลนครเชียงใหม่ (2564) กล่าวว่า การบริการ เป็นการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้มาใช้บริการหรือการให้ความช่วยเหลือจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ ไม่ใช่ว่า การทำประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการหรือการให้ความช่วยเหลือนั้นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง 5 ข้อ ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ
2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ
3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน
4. เหมาะสมแก่สถานการณ์
5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ

ทั้งนี้ การให้บริการเป็นการแสดงออกของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกันตามแต่ละบุคคลหรือแต่ละสถานการณ์ การบริการที่ดีเป็นที่ยอมรับทั่วไป จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่มีความหลากหลาย ซึ่งประกอบด้วย 5 ข้อ ได้แก่

1. ทำอย่างเท่าเทียมกัน
2. ทำด้วยความรวดเร็ว
3. ทำให้เกิดความชื่นใจทำ
4. ทำด้วยความเต็มใจ
5. ทำด้วยถูกต้อง

ประเภทของการบริการ สามารถจัดประเภทได้ 4 ประเภท ดังนี้

1. การบริการทางร่างกาย (People Processing Service) หมายถึง การบริการทางด้านกายภาพ เช่น เสริมสวย นวดแผนโบราณ บริการขนส่งมวลชนที่เคลื่อนย้ายตัวลูกค้าไปที่จุดหมายปลายทาง ซึ่งเป็นการบริการที่มีการถูกเนื้อต้องตัวผู้ใช้บริการ

2. การบริการทางจิตใจต่อผู้รับบริการ (Mental Stimulus Processing Service) หมายถึง ไม่จำเป็นต้องถูกเนื้อต้องตัว แต่เป็นการให้บริการต่อจิตใจหรือทางด้านความรู้สึก เป็นการให้บริการ ทางอารมณ์ เช่น โบสถ์ วัด โรงเรียน โรงพยาบาล และอื่น ๆ เป็นต้น

3. การบริการทางสิ่งของของผู้ใช้บริการ (Procession Processing Service) หมายถึง การซื้อบริการให้กับสิ่งของของเรา เช่น บริการล้างรถ บริการส่งอาหาร บริการ ชัก อป รีด ซึ่งบริการในกลุ่มนี้เป็นการให้บริการโดยการบริการแบบถูกเนื้อต้องตัว สิ่งของนั้น ๆ เช่น รถของผู้ใช้บริการหรือสิ่งของอย่างใดอย่างหนึ่งของผู้ใช้บริการ

4. การบริการทางสารสนเทศของผู้ใช้บริการ (Information Processing Service) หมายถึง ลักษณะของการบริการที่ไม่มีตัวตน เช่น บริการประกันภัย หรือประกันชีวิต วิจัยการตลาด ธนาคารบริการทางด้านที่ปรึกษาทางธุรกิจ เป็นการทำต่อสิ่งของของผู้รับบริการ คล้ายกับกับบริการประเภทที่ 3 แต่ต่างกันที่ลักษณะของสิ่งของของผู้ใช้บริการ โดยสิ่งของของผู้ใช้บริการในบริการประเภทที่ 3 เป็นลักษณะของที่มีตัวตน แต่สิ่งของในประเภทที่ 4 จะเป็นการบริการที่ไม่มีตัวตน เป็นต้น

ความแตกต่างระหว่างสินค้าและบริการ สามารถอธิบายในแต่ละข้อได้ดังต่อไปนี้ (ฉัตยาพร เสมอใจ, 2548)

1. บริการไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) ไม่สามารถจับต้อง มองเห็น หรือรู้สึกถึงบริการใด ๆ ก่อนการซื้อและรับบริการได้ แต่จะสามารถรับรู้ว่าการนั้นดีหรือไม่ก็ต่อเมื่อได้รับบริการนั้น ๆ แล้ว แต่สำหรับคุณสมบัติของสินค้าผู้บริโภคสามารถจับต้องมองเห็นได้ มีตัวตนและคุณสมบัติที่ชัดเจน พิจารณาได้ก่อนการซื้อ

2. บริการไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) การรับบริการและให้บริการไม่สามารถแยกการบริโภคหรือกระบวนการผลิตออกจากกันได้ เช่น สินค้าสามารถแยกกระบวนการผลิต การจัดจำหน่าย การบริโภค และการซื้อ ออกจากกันได้อย่างชัดเจน สามารถผลิตได้ครั้งละจำนวนมาก และสามารถแบ่งแยกออกเป็นหน่วยย่อยและขายให้ผู้บริโภคได้พร้อมกันหลาย ๆ ราย แต่ในส่วนของผู้ให้บริการที่เป็นบุคคล การบริการสามารถให้บริการได้เพียงครั้งละ 1 ราย พนักงานไม่สามารถให้บริการแก่ลูกค้าหลาย ๆ รายในคนเดียวกันและเวลาเดียวกันได้

3. บริการมีความไม่แน่นอน (Variability) ในการผลิตสินค้าต้องมีวัตถุดิบ เครื่องจักร และกระบวนการผลิตที่สามารถเตรียมพร้อม ตรวจสอบ และควบคุมคุณภาพของสินค้าได้ง่ายกว่า

แต่ในส่วนของการให้บริการไม่ได้มีเพียงกระบวนการบริการผลิต เครื่องจักร หรือวัตถุดิบที่เหมือนกัน แต่อยู่ที่ส่วนบริการ และเกิดขึ้นเฉพาะสถานการณ์เดียวเท่านั้น

4. บริการจัดทำมาตรฐานได้ยาก (Heterogeneous) การผลิตสินค้าสามารถมีเกณฑ์ในการผลิต ควบคุม และตรวจสอบ จัดทำมาตรฐานได้ชัดเจนทั้งรูปแบบ คุณภาพ และปริมาณ เนื่องจากสามารถกำหนดปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการผลิตได้ชัดเจนมากกว่า ในขณะที่การจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ในการให้บริการเป็นเพียงส่วนที่ช่วยให้กระบวนการบริการเกิดความสะดวกและคุ้มค่า

5. บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) เนื่องจากการบริการผลิตได้เพียงครั้งละหนึ่งหน่วย และจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อเกิดการซื้อและรับบริการ หากมีผู้ใช้บริการน้อย ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้และเกิดความสูญเปล่าในการบริการนั้น แต่สำหรับธุรกิจในการผลิตสินค้าสามารถทำการคาดการณ์ก่อนได้และสามารถที่จะผลิตไว้ตามความต้องการซื้อที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงในอนาคตได้ แต่การบริการไม่สามารถทำได้

ตารางที่ 2.1 การเปรียบเทียบสินค้าและบริการ

การเปรียบเทียบ	สินค้า	บริการ
ความหมาย	สินค้าคือสิ่งของที่สามารถมองเห็นสัมผัสหรือสัมผัสได้ และพร้อมที่จะขายให้กับลูกค้า	บริการคือสิ่งอำนวยความสะดวกสิ่งอำนวยความสะดวก สิทธิประโยชน์หรือความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น
ธรรมชาติ	จับต้องได้	ไม่มีตัวตน
โอนกรรมสิทธิ์	ใช่	ไม่
การประเมินผล	ง่ายและสะดวกมาก	ซับซ้อน
การส่งกลับหรือคืน	สินค้าสามารถคืนได้	ไม่สามารถส่งคืนบริการกลับได้เมื่อให้บริการแล้ว
แยกกันได้	ใช่สินค้าสามารถแยกจากผู้ขายได้	ไม่บริการไม่สามารถแยกออกจากผู้ให้บริการได้
ความแปรปรวน	เหมือนกัน	หลากหลาย
การจัดเก็บ	สินค้าสามารถเก็บไว้ใช้ในอนาคตรหัสหรือใช้หลาย ๆ	ไม่สามารถจัดเก็บบริการได้

ตารางที่ 2.1 ต่อ

การเปรียบเทียบ	สินค้า	บริการ
การผลิตและการบริโภค	มีความล่าช้าระหว่างการผลิตและการบริโภคสินค้า	การผลิตและการบริโภคบริการเกิดขึ้นพร้อมกัน

ที่มา : ธุรกิจ Living -In-Belgium, 2564

กล่าวอย่างสรุปได้ว่า การบริการ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความประทับใจหรือมีความพึงพอใจและได้รับบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องเข้มแข็งใส่ใจ มีไมตรีจิต มีความรับผิดชอบสูงมีความรวดเร็วถูกต้อง มีความเสมอภาค ให้เกียรติผู้มารับบริการ เต็มใจในการให้บริการกับผู้มารับบริการทุกคนให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อผู้รับบริการด้วยความกระตือรือร้น

แนวคิดและหลักการที่เกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการบริการ

การรับรู้ (Perception) เป็นอีกหนึ่งตัวแปรที่สำคัญในการศึกษาพฤติกรรมการรับรู้ของมนุษย์ที่จะช่วยให้เข้าใจในตัวบุคคลเกิดขึ้นจากทั้ง สิ่งเร้าภายนอกและภายใน โดยได้มีผู้ให้ความหมายของการรับรู้ไว้หลายท่าน ดังนี้

ขวัญรัตน์ เป้ารัมย์ (2560, น. 24) ได้อธิบายว่า การรับรู้ คือ สิ่งเร้าภายในและสิ่งเร้าทั้งภายนอก โดยผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 ซึ่งเกิดจากกระบวนการตอบสนองของร่างกายจากนั้นก็ประมวลวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ และตีความความรู้สึกของตนเอง ซึ่งการรับรู้ของคนแต่ละคนนั้นจะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับ การเลือกรับรู้ข้อมูลที่ตรงตามความต้องการ ความพึงพอใจ รวมทั้งประสบการณ์เดิมของผู้รับ โดยข้อมูลที่ได้ออกตีความนั้นจะถูกแสดงออกมาทางพฤติกรรมซึ่งจะนำไปสู่การตัดสินใจ

นิติพงศ์ มานะพงศ์ (2561, น. 7) การรับรู้ (Perception) หมายถึง กระบวนการที่บุคคลได้รับความรู้สึกและแปลความหมายหรือตีความจากสิ่งเร้าที่รับเข้ามา ผ่านการวิเคราะห์โดยอาศัยความจำ ความรู้ ผสมผสานกับประสบการณ์เดิมที่มีอยู่ออกมาเป็นความรู้และความเข้าใจ

กันยา สุวรรณแสง (2532 อ้างถึงใน ชญาดา ทรัพย์เกิด 2558, น. 10) ถ้าพิจารณาในแง่ของพฤติกรรมแล้ว การรับรู้ เป็นกระบวนการที่เกิดแทรกอยู่ ระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้นคือ



ภาพที่ 2.1 สรุปละบวนการรับรู้

ที่มา : ชญาดา ทรัพย์เกิด, 2558, น. 10

การจะเกิดกระบวนการรับรู้ได้ต้องประกอบด้วย 4 ข้อคือ

1. มีสิ่งเร้าที่จะรับรู้ เช่น เสียง รูป รส สัมผัส กลิ่น
2. ประสาทสัมผัส จมูก ลิ้น หู ตา ผิวหนัง
3. ความรู้เดิมเกี่ยวกับสิ่งเร้าที่ได้สัมผัสหรือประสบการณ์ที่ผ่านมา
4. การแปลความหมายจากสิ่งที่สัมผัส

โดยมีขั้นตอนการเกิดกระบวนการ (กันยา สุวรรณแสง, 2532, น. 128 อ้างถึงใน ชญาดา ทรัพย์เกิด, 2558, น. 11) มีดังนี้

ขั้นตอนแรกคือ สิ่งเร้ากระทบอวัยวะสัมผัสของอินทรีย์

ขั้นตอนต่อมา ประสาทสัมผัสซึ่งมีศูนย์กลางอยู่ที่สมองไปยังระบบประสาทส่วนกลาง

ขั้นตอนสุดท้ายคือ ความเข้าใจ ความรู้ เปรมาจากสมองที่รับรู้ได้ โดยอาศัยความรู้เดิม ประสบการณ์เดิม ความจำ เจตคติ ความต้องการ ปทัสถาน บุคลิกภาพ เชาวน์ปัญญา

กล่าวสรุปได้ว่า การรับรู้ หมายถึง การรับรู้เกิดจากการที่ได้มีสิ่งเร้าที่จากทั้งภายในและภายนอก และสถานการณ์เข้ามากระทบกับประสาทสัมผัสทั้ง 5 คือ หู (การได้ยิน) ตา (การเห็น) จมูก (การดมกลิ่น) ผิวกาย (การสัมผัส) และลิ้น (การลิ้มรส) ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการรับรู้และถูกแปลความหมาย กลายเป็นผลลัพธ์ ก่อให้เกิดการรับรู้ขึ้นมาคุณภาพของสิ่งเร้าจึงมีผลต่อการรับรู้และการตอบสนองต่อสิ่งเร้าบางประเภทไม่สามารถกระตุ้นอวัยวะสัมผัสของเราได้

ทั้งนี้ ในเรื่องคุณภาพการบริการได้มีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่ทำการศึกษา มีดังนี้

กรูโรส (Gronroos, 1990) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพบริการ ประกอบไปด้วย ลักษณะของผลที่ปรากฏหรือทางด้านเทคนิค และลักษณะตามความสัมพันธ์หรือตามหน้าที่ของกระบวนการ ควรใช้เทคนิคใดผู้รับบริการจึงเกิดความพอใจ ตามความต้องการรับรู้ในขั้น

พื้นฐานของการบริการนั้น โดยที่ความคาดหวังต่อคุณภาพจะได้รับอิทธิพลการสื่อสารทางตลาด การสื่อสารจากการพูดหรือบอกต่อกัน ถือเป็นภาพลักษณ์ของหน่วยงานและความต้องการของผู้รับบริการเอง ส่วนลักษณะตามหน้าที่ผู้ให้บริการควรจะทำอย่างไรให้ได้การบริการที่มีคุณภาพดีดีเท่ากับการรับรู้จากประสบการณ์ของผู้รับบริการ คุณภาพบริการที่ดีที่ผู้รับบริการรับรู้ มีเงื่อนไข 6 ประการ ดังนี้

1. ทักษะในการบริการและความสามารถที่ดีของผู้ให้บริการจะรับรู้คุณภาพการบริการที่ดีในเมื่อผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะในการแก้ไขปัญหาได้อย่างดี
2. พฤติกรรมและเป็นความรู้สึกของผู้ให้บริการ ที่มีให้กับพนักงานบริการ โดยเกี่ยวกับความใส่ใจในการแก้ไขปัญหาด้วยความเต็มใจได้รวดเร็ว
3. การเข้าถึงบริการอย่างไม่ซับซ้อนและมีความยืดหยุ่นสูงผู้รับบริการจะเห็นได้จากผู้ให้บริการ
4. ความซื่อสัตย์และไว้วางใจของผู้ให้บริการ สามารถที่จะไว้วางใจผู้ให้บริการได้ทำให้ผู้รับบริการรับรู้ได้ว่า หากมีการตกลงในการใช้บริการที่เกิดขึ้น
5. การชดเชยในการบริการนั้นถ้าหากผู้รับบริการรู้สึกได้ว่า มีความผิดปกติหรือไม่เป็นไปตามความคาดหวังผู้รับบริการจะต้องแก้ไขให้เป็นไปตามความคาดหวัง
6. ความมีชื่อเสียงของผู้ให้บริการ โดยการให้บริการนั้นสามารถเชื่อถือได้ ถ้าหากผู้รับบริการได้ใช้บริการที่เหมาะสมคุ้มค่าในส่วนของเงินที่ได้จ่ายไป

กัญญา ทรัพย์พล (2558, น. 11) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของผู้รับบริการซึ่งจะเป็นผู้ตัดสินคุณภาพการให้บริการ หรือเป็นการรับรู้ของลูกค้า ซึ่งลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพบริการโดยเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริง

น้ำลิน เทียมแก้ว (2559, น. 18) ได้กล่าวถึง คุณภาพการบริการ หมายถึง ผู้ใช้บริการสามารถวิเคราะห์และรู้สึกถึงความต้องการ ความคาดหวัง คือคุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่จับต้องได้ และจับต้องไม่ได้ของการบริการที่ผู้ให้บริการได้รับจริง โดย และการบริการที่ได้รับจากการตัดสินใจในส่วนที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ให้บริการตรงต่อเวลา ให้บริการที่รวดเร็ว มีระบบการให้บริการครบถ้วนสมบูรณ์ และความทันสมัย มีรูปแบบตรงตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการมากที่สุด ซึ่งผู้ให้บริการจะเกิดความพึงพอใจประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีก

ปิยัญญู จันทร์เกิด (2560, น. 29) ได้ให้คำนิยามว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ความคาดหวังหรือสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นคุณลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมของการบริการที่ซึ่งทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก

ปาริชาติ เทพวงศ์ (2560, น. 48) ได้ให้คำนิยามของคำว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ความต้องการของธุรกิจบริการ ที่ตอบสนองตามความสามารถในคุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดที่จะสามารถสร้างความแตกต่างในธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ ความคาดหวังหรือความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำโดยผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้สิ่งที่ต้องการมีมาตรฐานในการบริการเกินกว่าที่คาดหวังไว้ และตรงตามรูปแบบที่ผู้รับบริการต้องการ อย่างถูกต้องและเหมาะสม

ชเมนนอร์ (Schmenner, 1995 อ้างถึงใน ปิ่นณวัชร พัทธราลย์, 2559, น. 10) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการ ได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่ได้รับจากบริการนั้น ในทางกลับกัน ถ้าหากในส่วนของผู้รับบริการรับรู้ว่าสิ่งที่เขาคาดหวังไว้จากคุณภาพของการให้บริการที่ได้รับจริงมากกว่าก็จะมีคุณภาพบริการเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการที่ดีในประเด็นเดียวกัน

แนวความคิดที่สำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่เรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” กรูโรส (Gronroos) อธิบายแนวความคิดไว้ว่า คุณภาพของการบริการที่ผู้รับบริการรับรู้ระหว่างองค์ประกอบของสิ่งต่าง ๆ ที่สำคัญ 2 ประการ ซึ่งจะเกิดจากความสัมพันธ์ คือ

1. คุณภาพที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือต้องการซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ความต้องการของผู้รับบริการ (Customer Needs) การสื่อสารปากต่อปาก (Word-of Mouth Communication) การสื่อสารทางการตลาด (Marketing Communication) และภาพลักษณ์องค์กร (Corporate Image)

2. คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการ (Experienced Quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย คุณภาพเชิงหน้าที่ (Function Quality) คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) และภาพลักษณ์องค์กร (Corporate Image)

พาราซูรามาน และคนอื่น ๆ (Parasuraman et al., 1998) ได้กำหนดมิติที่จะใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ (Dimension of Service Quality) ไว้ 10 ด้าน ซึ่งมีมาตรวัดทางด้านความพึงพอใจด้วยกัน 22 ข้อคำถาม ซึ่งใช้กันอย่างแพร่หลายในอุตสาหกรรมบริการ ตัวแปรหลัก 10 ตัวแปร พาราซูรามาน และคนอื่น ๆ (Parasuraman et al., 1998) ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้ชี้วัดคุณภาพการให้บริการ (สมวงศ์ พงศ์สถาพร, 2550, น. 75) ก่อนที่จะมีการปรับปรุงให้เหลือ 5 ด้าน และสามารถสรุปคุณภาพการให้บริการไว้ได้ ดังนี้

1. ลักษณะที่จับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง สิ่งสัมผัสและรับรู้ได้ปรากฏให้เห็นเป็นรูปธรรมหรือสามารถแสดงให้เห็นในการให้บริการนั้น
 2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง คุณลักษณะมาตรฐานบริการหรือความสามารถในการนำเสนอการบริการหรือผลิตภัณฑ์ที่เป็นไปตามคำมั่นสัญญาได้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง
 3. การตอบสนองหรือความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง พร้อมที่จะให้บริการลูกค้าหรือมีการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่หน่วยงานที่ให้บริการแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและหรือผู้รับบริการอย่างเต็มที่
 4. ความสามารถ (Competence) หมายถึง สมรรถนะความรู้ความสามารถในการให้บริการอย่างเหมาะสม รอบรู้ถูกต้อง ในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ
 5. ความน่าเชื่อถือศรัทธา (Creditability) หมายถึง สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้รับบริการมีความสุจริตและซื่อตรงเชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ
 6. ความมีมารยาทหรือไมตรีจิต (Courtesy) หมายถึง มีการบริการด้วยความให้เกียรติ มีอัธยาศัยนอบน้อม มีไมตรีจิตที่เป็นกันเอง จริใจ มีน้ำใจ และมีความเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติการให้บริการ
 7. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง ความมั่นคงปลอดภัยความอบอุ่นใจ สถานที่บริการปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยหรือปัญหาต่างๆ
 8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความไม่ซับซ้อน ไม่ยุ่งยาก มีความสะดวก
 9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การสื่อสารกับผู้รับบริการอย่างเข้าใจ สามารถสร้างความสัมพันธ์และการสื่อได้
 10. ความเข้าใจผู้รับบริการ (Understanding of Customer) สามารถทำความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ และให้ความใส่ใจต่อการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
- ต่อมานำมาทดสอบแบบสัมภาษณ์แบบกลุ่ม ที่ได้มีการปรับปรุงใหม่สามารถแบ่งมิติได้เป็น 5 มิติหลัก ที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ประการ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับมิติเดิมอยู่ ซึ่งไซเชมอด พาราซูรามาน และเบอรี่ (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990, p. 28; Lovelock, 1996, pp. 464 – 466) ได้ทำการยุบรวมบางมิติจากเดิมให้รวมกันภายใต้ชื่อมิติใหม่ว่า SERVQUAL ที่ประกอบด้วย 5 มิติหลัก คือ

1. ความเป็นรูปธรรม (Tangibility) หมายถึง สิ่งที่จับต้องได้ เป็นบริการที่ให้อำนาจแสดงให้ผู้รับบริการเห็นได้ชัดเจน ให้ความสะดวกสบายในรูปแบบที่สัมผัสได้ เช่น การแต่งกายของผู้ให้บริการ เอกสาร อุปกรณ์ ลักษณะอาคาร สถานที่ ลักษณะบุคลิกภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง ที่จอดรถ ห้องน้ำเพียงพอ เป็นต้น

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ทำให้ลูกค้ารู้สึกไว้วางใจ การปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง สามารถมีความหวังใจได้ มีความคงเส้นคงวา และมั่นใจในการบริการว่า เป็นไปอย่างถูกต้องตามต้องการ และตรงตามวัตถุประสงค์ของการบริการภายในเวลาที่เหมาะสม

3. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) หมายถึง มีความกระตือรือร้น ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจ ของพนักงานที่ช่วยเหลือผู้รับบริการ ไม่ให้รอคิวนาน รวมทั้งต้องมีความสุภาพเห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการ อย่างไม่ละเลย และรวมถึงกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง พนักงานมีทักษะ ความมีอัธยาศัยไมตรี ความรู้ความสามารถในงานที่ทำ พนักงานมีความสุภาพการรับประกันถึงความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ ซึ่งจะสื่อสารถึงความมั่นใจ ประกอบด้วย สมรรถนะของพนักงาน (Competence) น่านับถือ น่าเคารพ เอื้อเฟื้ออาทร และมีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ อย่างเป็นมิตร และความไว้วางใจ ความมีชื่อเสียง ความซื่อสัตย์ และความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ ความรู้สึกปลอดภัย

5. การเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง สนใจดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ ประกอบด้วย การสื่อสารที่เหมาะสม ผู้ให้บริการต้องเข้าใจถึงจิตใจผู้รับบริการ ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเข้าใจได้ง่าย แก่ลูกค้า รับฟังข้อร้องเรียน และตอบคำถามของลูกค้าเพื่อการแก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียนได้อย่างชัดเจนตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้ผู้รับบริการเข้าถึงการบริการ (Access) ทำขั้นตอนการเข้ารับบริการให้ง่ายและได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการ และการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ มีความละเอียดที่จะทราบถึงความต้องการของลูกค้าและบริการดูแลเอาใจใส่ให้บริการอย่างตั้งใจ (ชัชวาล อรวงศ์สุภทัต, 2554)

SERVQUAL ได้รับความนิยมในการนำมาใช้เพื่อศึกษาในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการอย่างกว้างขวาง ซึ่งองค์การต้องการทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายตามความต้องการในบริการที่ต้องการ และเป็นเทคนิคที่ให้วิธีการวัดคุณภาพในการให้บริการขององค์การ

กลอสบี อีแวนส์ และ คาวเลส (Crosby, Evans & Cowles, 1990, อ้างถึงใน ปิ่นณวัชร พัทธราลย์, 2559, น. 11) ได้กล่าวไว้ว่าคุณภาพการให้บริการหรือเรียกว่า Service Quality เป็นแนวคิดที่ถือ

หลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่องและตอบสนอง ตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

เบญชภา แจ่มฉาย (2559, น. 8) คุณภาพการบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการ ที่มีคุณภาพเป็นหนทางหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จท่ามกลางการแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อธุรกิจที่ให้บริการมีรูปแบบการให้บริการที่คล้ายคลึงกันและตั้งอยู่ในบริเวณเดียวกัน ดังนั้น การเน้นคุณภาพการบริการจึงเป็นวิธีที่จะสร้างความแตกต่างให้องค์กรได้และความแตกต่างนี้จะนำมาซึ่งการเพิ่มพูนของผู้บริโภค

เทนเนอร์ และดีโตโร (Tenner & Detoro, 1992, p. 85 อ้างถึงใน กัญญา ทรัพย์พล, 2558, น. 13) กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการ ได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานเพื่อใช้วัดคุณภาพให้บริการที่เรียกว่า RATER ได้แก่

1. สิ่งที่ต้องจับต้องไม่ได้ (Intangibility) หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏให้เห็น ได้แก่ สถานที่ บุคลากร เป็นต้น
2. ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานตาม ที่รับปากไว้ได้อย่างถูกต้อง และเชื่อถือได้
3. การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ อย่างทันท่วงที
4. การให้ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง สามารถสร้างความไว้วางใจและมั่นใจ ให้กับผู้รับบริการ ความเหมาะสม ด้านความรู้ ความสุภาพอ่อนน้อมของผู้ให้บริการ
5. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) หมายถึง เอาใจแก่ผู้รับบริการ มีความเอื้ออาทร เลิฟล็อก (Lovelock, 1996, pp. 464–466) กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการ มีเกณฑ์ประเมิน 5 ข้อ ได้แก่
 - 5.1 ความน่าเชื่อถือ หรือ ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการในระดับหนึ่งที่ต้องการอย่างถูกต้อง และไว้วางใจได้
 - 5.2 ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะที่จำเป็นในการบริการ มีความสุภาพและเป็นมิตรกับผู้รับบริการ มีความรู้ มีความซื่อสัตย์สามารถสร้างความมั่นใจ สร้างความมั่นคงปลอดภัยให้แก่ผู้รับบริการได้
 - 5.3 สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง สภาพแวดล้อม เครื่องมือ และอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ
 - 5.4 ความใส่ใจ (Empathy) หมายถึง สามารถติดต่อได้ง่าย ความสามารถในการ ติดต่อสื่อสารและเข้าใจผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก

5.5 การสนองตอบผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีและมีความเต็มใจที่จะให้บริการทันที

กล่าวอย่างสรุปได้ว่า คุณภาพของการบริการ หมายถึง คุณลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมของการบริการของผู้รับบริการหรือเป็นการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ซึ่งผู้รับบริการจะทำการประเมินคุณภาพบริการโดยเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริง และจากแนวคิดเกี่ยวกับด้านคุณภาพการบริการของนักวิชาการหลายท่านดังกล่าวข้างต้น เป็นแนวคิดและหลักการที่น่าเชื่อถือและมีชื่อเสียงเป็นที่นิยม ผู้ศึกษาจึงได้นำแนวคิดและหลักการของพาราสุรามาน และคนอื่น ๆ (Parasuraman et al., 1990) ดังกล่าวมาใช้ ซึ่งมีความสอดคล้องมากที่สุดในการศึกษาครั้งนี้

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ เป็นส่วนหนึ่งของการอยู่ร่วมกันของประชาชน โดยมีการบริการสาธารณะที่แตกต่างกัน ตามความเหมาะสมของบริบทของชุมชนนั้นๆ ที่อยู่ร่วมกัน ซึ่งการบริการสาธารณะมาจากฝ่ายปกครองหรือรัฐบาลเป็นอยู่ส่วนใหญ่และอาจจะเป็นหน้าที่ที่สำคัญการให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) ในการบริหารงานของภาครัฐ เป็นหน้าที่กิจการที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยเป็นกิจการที่อยู่ในการอำนาจการของรัฐ ทั้งการที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการเอง หรือหน่วยงานเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนในการนั้น ๆ ซึ่งการให้บริการสาธารณะนั้น มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายและคำนิยาม ดังนี้

พรณปพร จันทรสาภาวงศ์ (2558, น. 15) ได้กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ จะต้องประกอบไปด้วย 4 ประการ คือ การบริการ นับเป็นกระบวนการ (Activities) ผลกระทบ (Impacts) และผลผลิต (Outputs) ผู้ที่ให้บริการนับเป็นปัจจัยนำเข้า (Inputs) โดยการจัดทำการพัฒนาศักยภาพของตนเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการหลักการสำคัญที่องค์กรหรือสถาบันที่ให้บริการนั้น จะต้องคำนึงถึงลูกค้าเป็นหลัก ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้เป็นการบริการสาธารณะโดยองค์กรของรัฐอันมีเป้าหมายหลักคือ การสร้างความสะดวกสบาย และนำความสุขให้เกิดแก่ประชาชน การบริการสาธารณะนั้นจึงเป็นหนทางหนึ่งในการสร้างความสัมพันธ์และลดช่องว่างที่ยังสร้างให้เกิดการมีส่วนร่วมกันระหว่างประชาชนกับรัฐอีกด้วย

ถาวร โพธิสมบัติ (2548 อ้างถึงใน พรณปพร จันทรสาภาวงศ์, 2558, น. 14) กล่าวว่า การบริการสาธารณะนั้นยังต้องคำนึงถึงหลักสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1. การบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์สาธารณะ ซึ่งเป็นกลไกในการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ ในการปกครองดูแลประชาชนตามกรอบและแนวทางด้านกฎหมาย อันเป็นการ

สานสัมพันธ์กันระหว่างเจ้าหน้าที่หรือคนในองค์กรของรัฐกับประชาชน โดยการบริการขององค์กรรัฐนั้นจะประกอบไปด้วยองค์กรทั้งหมด 2 ประเภท องค์กรแรกจะทำหน้าที่ควบคุมดูแลอยู่ภายใต้กฎหมายและสร้างสรรค์ให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยขึ้นในสังคม คือ องค์กรที่ให้ประโยชน์เพื่อส่วนรวม องค์กรที่สองจะเป็นในส่วนขององค์กรที่ให้ประโยชน์เพื่อส่วนบุคคลนั้นจะเน้นในด้านความเป็นอยู่ของประชาชน อาชีพ และส่วนของการส่งเสริมให้เกิดความผาสุกตลอดจนสุขภาพอนามัยที่ดีขึ้น

2. การบริการประชาชนหรือการบริการสาธารณะนั้น เป็นหน้าที่หลักของรัฐที่จะต้องจัดทำบริการให้แก่การป้องกันและปราบปรามความขัดแย้งภายในสังคมไปจนถึงดูแลรักษาสิทธิมนุษยชน การปกป้องคุ้มครอง และอื่น ๆ เป็นต้น

3. รัฐนั้นมีเป้าหมายในการบริการ ซึ่งการบริการที่คตินั้นจะทำให้เกิดความไว้วางใจในรัฐ หากให้ผู้เข้ารับบริการหรือประชาชนเกิดความพึงพอใจ ก่อให้เกิดความร่วมมือกันกับรัฐได้เป็นอย่างดี

โซโต (Soto, 1994 อ้างถึงใน ชาญธิวัฒน์ กิจสวัสดิ์, 2559, น. 37 – 38) กล่าวถึงคำนิยามของการบริการสาธารณะมี 2 ลักษณะ ได้แก่

1. ลักษณะทางด้านบริการสาธารณะทางการเมือง คือ สิ่งที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อสนองความต้องการของคนในชาติ ไม่ว่าจะเป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น ความต้องการทางด้านสุขภาพ และความต้องการทางด้านเศรษฐกิจ โดยรัฐอาจทำเองหรือมอบให้คนอื่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำก็ได้

2. ลักษณะทางด้านกฎหมายบริการสาธารณะประกอบด้วยเงื่อนไขสามประการ คือ

2.1 เกิดขึ้นจากผู้ปกครองประเทศหรือจากแนวทางที่ผู้ปกครองประเทศวางไว้

2.2 เกิดจากประชาชนที่มีความต้องการเพื่อผลประโยชน์ส่วนรวม

2.3 เกิดจากภาคเอกชนไม่สามารถจัดทำให้ได้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนในประเทศไทยนั้น

มิลเลท (Millet, 1954, p. 397 อ้างถึงใน ปทุมวรรณ สิ้นสัน, 2560, น. 21) กล่าวถึงเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะว่า การให้บริการแก่ประชาชนมีเป้าหมายที่สำคัญคือการสร้างความพึงพอใจโดยเขาเห็นว่าเป้าหมายนี้เป็นคำนิยามแรกของผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้อยู่เสมอพร้อม ๆ กันไปกับจะต้องยึดถือหลักการของการให้บริการสาธารณะอีก 5 ประการ ได้แก่ ความเสมอภาค ความตรงเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า สามารถอธิบายแต่ละข้อได้ดังต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันภาครัฐที่มีฐานคิดว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน มีความยุติธรรมในการบริหารงาน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะมีจำนวนและเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างต่อเนื่องมีความสม่ำเสมอ โดยไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานแต่ยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

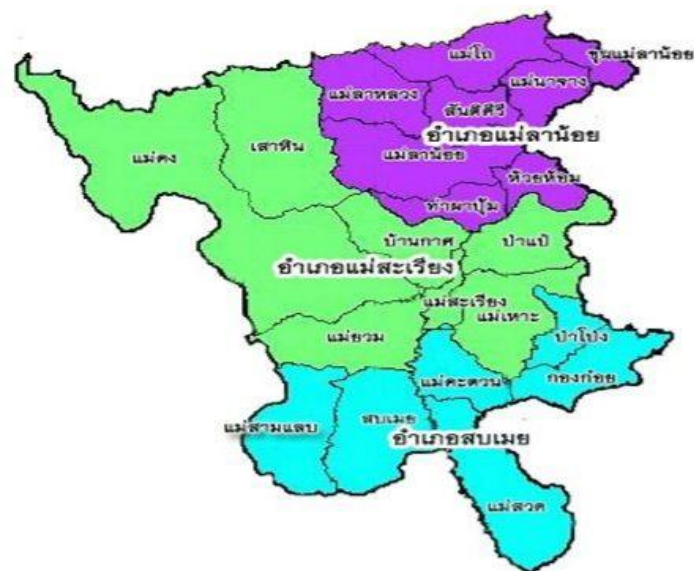
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน หรือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

กล่าวอย่างสรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายที่สำคัญ นั่นคือ การสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนเป็นการบริหารงานภาครัฐ หรือคนในองค์กรของรัฐกับประชาชนซึ่งสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน เป็นองค์กรอิสระ มีความเกี่ยวข้องกับงานบริการสาธารณะ และเป็นองค์กรของรัฐฝ่ายบริหารมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำกิจกรรมที่เรียกว่า “การบริการสาธารณะ (Public Service)” คือ การตอบสนองความต้องการของสังคมตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2545

บริบทสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน

สำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน ตั้งอยู่เลขที่ 150 / 1 – 2 ถนนเวียงใหม่ ตำบลแม่สะเรียง อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน เป็นหน่วยงานภายในสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุดและอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานอัยการภาค 5 เป็นองค์กรอำนวยความยุติธรรมมีอำนาจหน้าที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินการทางกฎหมายทั้งคดีแพ่ง คดีอาญา รวมตลอดทั้งในการคุ้มครองป้องกันสิทธิและเสรีภาพของประชาชนและการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน ให้คำปรึกษาและตรวจร่างสัญญาหรือเอกสารทางกฎหมายให้แก่รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐ ให้คำปรึกษาและตรวจร่างสัญญาหรือเอกสารทางกฎหมายให้แก่นิติบุคคล ซึ่งไม่ใช่หน่วยงานของรัฐแต่ได้มีพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งขึ้นโดยสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน มีพื้นที่รับผิดชอบในเขตอำนาจครอบคลุมพื้นที่ 3 อำเภอ คือ อำเภอแม่สะเรียง อำเภอแม่ลาน้อย และอำเภอสบเมย มีสถานitäรวจ จำนวน 7 สถานี ประกอบด้วย

สถานีตำรวจภูธรแม่สะเรียง สถานีตำรวจภูธรท่าต่าฝั่ง สถานีตำรวจภูธรเสาหิน สถานีตำรวจภูธรแม่ลาน้อย สถานีตำรวจภูธรแม่ลาหลวง สถานีตำรวจภูธรสบเมย และสถานีตำรวจภูธรกองก่อย



ภาพที่ 2.2 แผนที่พื้นที่รับผิดชอบเขตอำนาจครอบคลุม สำนักงานอัยการ
จังหวัดแม่สะเรียง

ที่มา : สำนักงานอัยการจังหวัดแม่สะเรียง, 2564

ภารกิจและอำนาจหน้าที่ ได้แก่

1. อำนาจความยุติธรรม ได้แก่ การบริหารงานยุติธรรมในส่วนของฝ่ายบริหารของรัฐ เพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยและปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินโดยพนักงานอัยการจะเป็นผู้พิจารณาพยานหลักฐานในสำนวนการสอบสวนที่พนักงานสอบสวนเสนอมาแล้ววินิจฉัยสั่งคดีตลอดทั้งดำเนินคดีอาญาทางศาล ในฐานะทนายแผ่นดินตามที่ประมวลกฎหมายอื่น ๆ ซึ่งบัญญัติว่าเป็นอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการ

2. รักษาผลประโยชน์ของรัฐ ได้แก่ พิจารณาและให้คำปรึกษาในด้านกฎหมายแก่ส่วนราชการและหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ ตรวจร่างสัญญาข้อหาหรือ ตลอดจนงานทางด้านการดำเนินคดีในชั้นศาลในฐานะทนายแผ่นดินแทนรัฐบาล หน่วยงานของรัฐที่เป็นนิติบุคคลตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติหรือพระราชกฤษฎีกา

3. กลุ่มครองสิทธิและช่วยเหลือกฎหมายแก่ประชาชน ได้แก่ การคุ้มครองสิทธิและรักษาผลประโยชน์ของประชาชนที่กฎหมายกำหนดไว้ให้เป็นอำนาจของพนักงานอัยการ เช่น

ในคดีแพ่งให้พนักงานอัยการเข้าไปคุ้มครองสิทธิของบุคคลไร้ความสามารถ เสมือนไร้ความสามารถ คนสาบสูญ การร้องขอให้ศาลตั้งผู้จัดการมรดก นอกจากนั้นยังดำเนินการให้ความช่วยเหลือทางอรรถคดีแก่ประชาชนผู้ยากไร้โดยจัดหาทนายอาสาให้ ตลอดจนการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชนทั่วไปและการจัดการฝึกอบรมความรู้ทางกฎหมาย

ยุทธศาสตร์ (กลยุทธ์การบริหารงานของหน่วยงาน) มีด้วยกัน 4 ยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย

1. การยกระดับคุณภาพ ความน่าเชื่อถือ และภาพลักษณ์ในการปฏิบัติการกิจของสำนักงานอัยการสูงสุดประกอบด้วย 1 เป้าประสงค์คือ

1.1 พัฒนามาตรฐานงานตามภารกิจด้านการอำนวยความสะดวกความยุติธรรม การรักษาผลประโยชน์ของรัฐและประชาชน และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนให้มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้

1.2 ประชาชนสามารถเข้าถึงความยุติธรรมในรูปแบบช่องทางที่หลากหลายเหมาะสมไม่เลือกปฏิบัติ

1.3 ประชาชนเชื่อมั่น ศรัทธา สำนักงานอัยการสูงสุดในความรวดเร็ว ถูกต้อง และเที่ยงธรรมโปร่งใส

2. การบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นเพื่อพัฒนากระบวนการยุติธรรมและตอบสนองนโยบายรัฐบาลประกอบด้วย 2 เป้าประสงค์ คือ

2.1 มาตรฐานการปฏิบัติงานร่วมกับเครือข่ายและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

2.2 มาตรฐานการปฏิบัติการใหม่ในกระบวนการยุติธรรมที่ตอบสนองต่อนโยบายรัฐบาล

3. การยกระดับประสิทธิภาพระบบงานและการจัดการความรู้หรือนวัตกรรมผ่านการเชื่อมโยงเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยประกอบด้วย 3 เป้าประสงค์ คือ

3.1 การบริหารจัดการระบบงาน และกระบวนการที่สำคัญที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นบนพื้นฐานเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย โปร่งใส และตรวจสอบได้ (ภายในองค์กร)

3.2 กลไกและระบบการอำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการเป็นไปด้วยความเสมอภาคโปร่งใสเป็นธรรม ทั้งถึง รวดเร็ว และปราศจากการเลือกปฏิบัติ (ภายนอกองค์กร)

3.3 ระบบการจัดการความรู้หรือนวัตกรรม รวมถึงการติดตามประเมินผลคุณภาพการดำเนินงานยุติธรรมมีประสิทธิภาพ

4. การเพิ่มศักยภาพบุคลากรให้มีขีดสมรรถนะสูง มีคุณธรรม จริยธรรมและมีคุณภาพชีวิตที่ดีประกอบด้วย 3 เป้าประสงค์ คือ

4.1 บุคลากรมีคุณธรรม จริยธรรม ตรวจสอบได้

4.2 บุคลากรเป็นมืออาชีพและมีคุณภาพชีวิตที่ดี

4.3 ระบบฐานข้อมูลหรือข่าวสารด้านกฎหมาย และกระบวนการยุติธรรม สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกเชื่อมโยงทั่วถึงและเข้าใจได้ง่าย

รูปแบบการให้บริการสำนักงานอัยการ ได้แก่ งานบริการด้านคดี การให้คำปรึกษาทางกฎหมาย (ในส่วนงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางด้านกฎหมายและการบังคับคดี) สำนักงานอัยการมีงานหลักที่เกี่ยวกับคดีเป็นงานที่ดำเนินการเป็นขั้นตอนและรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านบริการงานคดี มีกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการประชาชน ดังนี้

1.1 ระยะเวลาในการพิจารณาความเห็นและคำสั่งในสำนวนคดี

1.2 เจ้าหน้าที่ตำรวจส่งสำนวนคดี

1.3 เจ้าหน้าที่สารบบตรวจสอบสำนวนเบื้องต้นแล้วเสนออัยการจังหวัด

1.4 อัยการจังหวัดตรวจและมอบหมายพนักงานอัยการเพื่อพิจารณาสำนวน

1.5 อัยการเจ้าของสำนวนตรวจสำนวนทำความเข้าใจโดยใช้ระยะเวลาตามความยากง่ายของสำนวน ดังนี้

1.5.1 สำนวนมีตัวผู้ต้องหา ซึ่งผู้ต้องหาได้รับสารภาพและคดีไม่ยุ่งยาก จะใช้เวลาในการสั่งสำนวนให้แล้วเสร็จภายในเวลา 1 วันทำการ

1.5.2 สำนวนมีตัวผู้ต้องหา ซึ่งผู้ต้องหาให้การปฏิเสธและคดีไม่ยุ่งยาก จะใช้เวลาในการสั่งสำนวนให้แล้วเสร็จภายในเวลา 2 วันทำการ

1.5.3 สำนวนมีตัวผู้ต้องหา ซึ่งผู้ต้องหาให้การปฏิเสธและคดีมีข้อยุ่งยาก จะใช้เวลาในการสั่งสำนวนให้แล้วเสร็จภายในเวลา 10 วันทำการ

1.5.4 สำนวนไม่มีตัวผู้ต้องหาและคดีไม่ยุ่งยาก จะใช้เวลาในการสั่งสำนวนให้แล้วเสร็จภายในเวลา 2 วันทำการ

1.5.5 สำนวนไม่มีตัวผู้ต้องหา และคดีมีข้อยุ่งยาก จะใช้เวลาในการสั่งสำนวนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา 5 วันทำการ

1.6 อัยการจังหวัดพิจารณาและออกคำสั่งจะใช้ระยะเวลาไม่เกิน 1 – 5 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับสำนวนจากเจ้าของเรื่อง

1.7 ยื่นฟ้องต่อศาลหรือเสนอสำนวนต่อผู้ว่าราชการจังหวัดกรณีมีคำสั่งไม่ฟ้อง

2. ด้านบริการงานให้คำปรึกษาทางกฎหมาย (ในส่วนงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางด้านกฎหมายและการบังคับคดี) การให้คำปรึกษาหารือทางกฎหมายเป็นการให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกันโดยไม่คำนึงฐานะ รายได้ และจะต้องให้คำปรึกษาไปในทางที่ถูก

ที่ควรตามทำนองคลองธรรม ไม่เป็นการเอารัดเอาเปรียบผู้อื่นและไม่ฝ่าฝืนหรือหลีกเลี่ยงกฎหมาย การคุ้มครองสิทธิและรักษาผลประโยชน์ของประชาชนที่กฎหมายกำหนดไว้ให้เป็นอำนาจของพนักงานอัยการ เช่น ในคดีแพ่งให้พนักงานอัยการเข้าไปคุ้มครองสิทธิของบุคคล ไร้ความสามารถ มีกระบวนการช่วยเหลือให้คำปรึกษาทางกฎหมาย ดังนี้

2.1 ประชาชนยื่นคำร้องขอรับคำปรึกษา

2.2 ตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยพนักงานอัยการ หรือนิติกร หรือทนายความอาสา

2.3 ให้คำปรึกษาทางด้านกฎหมาย

ทั้งนี้ กระบวนการดังกล่าว นับตั้งแต่รับคำร้องจนกระทั่งพนักงานอัยการให้คำปรึกษาแล้วเสร็จภายในระยะเวลาไม่เกิน 4 ชั่วโมงเว้นแต่คดีมีข้อยุ่งยาก และงานด้านจัดการมรดก โดยมีขั้นตอนกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการยื่นคำร้องตั้งผู้จัดการมรดก กระบวนการดังกล่าว นับตั้งแต่รับคำร้องจนกระทั่งพนักงานอัยการยื่นคำร้องต่อศาลใช้ระยะเวลาไม่เกิน 18 วัน และส่งหนังสือนัดไต่สวนให้ผู้ร้องทราบภายใน 1 สัปดาห์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชิษณุทัศน์ พิชยประภาพัฒน์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยเก็บข้อมูลจากนักศึกษาที่ใช้บริการ จำนวนทั้งสิ้น 305 คน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) และใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวคิดด้านคุณภาพบริการของพาราสุรามาน และคนอื่น ๆ (Parasuraman et al., 1988) 10 ด้าน ในการกำหนดตัวแปรเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Rating Scale) จำนวน 5 ระดับ โดยคะแนน 1 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด ไปจนถึง ระดับคะแนน 5 หมายถึง ระดับมากที่สุด โดยใช้แบบสอบถามประเภทเลือกตอบ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และการสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการวิจัยพบว่า ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 53.80 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.30 เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 62.60 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 79.70 ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 81.60 การได้รับการติดต่อทุกเดือน คิดเป็นร้อยละ 74.10 การรับรู้ข้อมูลประชาสัมพันธ์มากกว่า 1 ครั้ง/ภาคเรียน คิดเป็นร้อยละ 73.80 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ส่วนที่ 2 ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน

โดยเฉพาะด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการสร้างความสัมพันธ์ และด้านความเข้าใจผู้รับบริการ รองลงมาคือ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านความพร้อมให้บริการ ด้านการสร้างความสัมพันธ์ได้ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความไว้วางใจ ด้านความสามารถให้บริการ และด้านความมีอรรถาศัย ในขณะที่ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านความสามารถเข้าถึงบริการ และส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล สามารถสรุปผลได้ ดังนี้ จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านความพร้อมให้บริการ ด้านความสามารถเข้าถึงบริการ ด้านความมีอรรถาศัย ด้านความเชื่อถือได้ และด้านการสร้างสัมพันธ์ได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

กัญญา ทรัพย์พล (2559) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของงานบริหารการคลัง มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี จำนวน 206 คน ประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำพนักงานสายสอน และพนักงานสายสนับสนุนการสอนซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวคิดด้านคุณภาพบริการของพาราสุรามาน และคนอื่น ๆ (Parasuraman et al., 1990) 5 ด้าน ในการกำหนดตัวแปรเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Rating Scale) จำนวน 5 ระดับ โดยคะแนน 1 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด ไปจนถึง ระดับคะแนน 5 หมายถึง ระดับมากที่สุด โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.84 ผลการวิจัยพบว่า ส่วนที่ 1 การวัดระดับคุณภาพการให้บริการของงานบริหารการคลัง มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับดี เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ด้านความถูกต้องตามระเบียบ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการบรรลุเป้าหมายของงาน ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการการให้บริการ ส่วนที่ 2 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของงานบริหารการคลัง มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี พบว่า โดยภาพรวมจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่มีความแตกต่างกัน

ชยานิชฐ์ โสรัส (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรีที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ไปรษณีย์ไทย: ไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรีจำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด ซึ่งได้นำแนวคิดด้านคุณภาพบริการของพาราสุรามาน และคนอื่น ๆ (Parasuraman et al., 1990) ที่มี 5 ด้าน ในการกำหนดตัวแปรเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Rating Scale) จำนวน 5 ระดับ โดยคะแนน 1 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด จนถึง

ระดับคะแนน 5 หมายถึง ระดับมากที่สุด ผลการศึกษาเชิงปริมาณผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลคุณภาพการให้บริการ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านการรับรู้บริการและข่าวสาร ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ภาพร่วมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่หนึ่งประเภทของการบริการที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกันพบว่าประเภทบริการทุกประเภทไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่แตกต่างกัน มีเพียงประเภทของตีพิมพ์ต่อภาพลักษณ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้การถดถอยพหุคูณแบบปกติ สมมติฐานการวิจัยข้อที่สองระหว่างคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมีเพียงการเอาใจใส่ที่ไม่มีอิทธิพลข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า ส่วนที่ 1 ที่มาใช้บริการมากที่สุดคือ ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ มาใช้บริการครั้งละ 3 วันใน 1 สัปดาห์ ต่อมาส่วนที่ 2 พบว่า ไม่มีความคิดเห็นว่า ต้องเปิดบริการใหม่เพิ่มสิ่งที่สัมผัสได้จากการมาใช้บริการไปรษณีย์ พบว่า มีระบบบริการที่รวดเร็วสะดวกและปลอดภัยการเอาใจใส่ รวมถึงบริการหลังการขายของพนักงาน พบว่า ภาพร่วมบริการทั่วไปดีมาก

ปิยณัฐ จันทรเกิด (2560) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน เก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการ จำนวน 400 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวคิดด้านคุณภาพบริการของพาราสุรามาน และคนอื่น ๆ (Parasuraman et al., 1990) ที่มี 5 ด้านในการกำหนดตัวแปรเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Rating Scale) จำนวน 5 ระดับ โดยคะแนน 1 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด ไปจนถึง ระดับคะแนน 5 หมายถึง ระดับมากที่สุด ผลการวิจัยพบว่า ส่วนที่ 1 ระดับการให้บริการของเทศบาลนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชนโดยรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสวรรค์ ไม่มีความแตกต่างกันตามการรับรู้ของประชาชนเมื่อจำแนกตามอาชีพ แต่มีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน โดยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสวรรค์โดยรวม ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความ เชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านการ

ตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปทุมวรรณ สิ้นสั้น (2560) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ที่มาใช้บริการจำนวน 143 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวคิด ด้านคุณภาพบริการของพาราสุรามาน และคนอื่น ๆ (Parasuraman et al., 1990) ที่มี 5 ด้าน ในการกำหนดตัวแปรเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Rating Scale) จำนวน 5 ระดับ โดยคะแนน 1 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด ไปจนถึง ระดับคะแนน 5 หมายถึง ระดับมากที่สุด ผลการวิจัยพบว่า ส่วนที่ 1 ระดับการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และ ส่วนที่ 2 ลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม ได้แก่ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา และปัจจัยคุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ศิรินาถ ชูสม (2561) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้บริการ จำนวน 385 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวคิดด้านคุณภาพบริการของพาราสุรามาน และคนอื่น ๆ (Parasuraman et al., 1990) ที่มี 5 ด้าน ในการกำหนดตัวแปร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามแบบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Rating Scale) จำนวน 5 ระดับ โดยคะแนน 1 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด ไปจนถึง ระดับคะแนน 5 หมายถึง ระดับมากที่สุด ค่าความเชื่อมั่นด้านความคาดหวัง 0.91 และการรับรู้เท่ากับ 0.94 ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือของพนักงานที่ให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการ และด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้มาใช้บริการการรับรู้การให้บริการของธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลโดยรวมพบว่า การศึกษาขั้นสูงสุดมีผลต่อความคาดหวังในใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน เพศ อายุ สถานภาพ

รายได้ต่อเดือนและอาชีพไม่แตกต่างกัน ผลการเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล โดยรวมพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน การศึกษาขั้นสูงสุด และอาชีพไม่แตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบ ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้ใช้บริการพบว่าระดับความคาดหวังมีค่าสูงกว่าระดับการรับรู้ทุกด้าน แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการยังไม่พอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคาร โดยค่าที่มีความแตกต่างมากที่สุด คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ ($P-E = -0.66$) ด้านการตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการ ($P-E = -0.48$) ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้มาใช้บริการ ($P-E = -0.39$) ด้านความเชื่อถือของพนักงานที่ให้บริการ ($P-E = -0.33$) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($P-E = -0.30$)

ปาริชาติ ดอนบรรจง (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยกระบวนการให้บริการที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสุทธาเวช จังหวัดมหาสารคาม การวิจัยครั้งนี้ เก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการจำนวน 400 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวคิดด้านคุณภาพบริการของพาราซูรามาน และคนอื่น ๆ (Parasuraman et al., 1990) ที่มี 5 ด้าน ในการกำหนดตัวแปรเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Rating scale) จำนวน 5 ระดับ โดยคะแนน 1 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด ไปจนถึง ระดับคะแนน 5 หมายถึง ระดับมากที่สุด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยกระบวนการให้บริการ มีผลทางบวกต่อการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสุทธาเวช จังหวัดมหาสารคาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้ง 4 ด้าน เรียงความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อย คือ ด้านการสื่อสาร สถานที่ และ อุปกรณ์ ขั้นตอนการบริการ และเวลาในการรับบริการ

กล่าวอย่างสรุปได้ว่า จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่สะเรียงตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการดังกล่าวข้างต้น ซึ่งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่ได้นำแนวคิดด้านคุณภาพบริการของพาราซูรามาน และคนอื่น ๆ (Parasuraman et al., 1990) ที่มี 5 ด้าน ในการกำหนดตัวแปรเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Rating Scale) จำนวน 5 ระดับ โดยคะแนน 1 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด ไปจนถึง ระดับคะแนน 5 หมายถึง ระดับมากที่สุด โดยผลการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความเชื่อถือของพนักงานที่ให้บริการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยนี้ ใช้รูปแบบของการศึกษาเชิงปริมาณ โดยเน้นการนำเสนอข้อมูลเชิงตัวเลขทางสถิติ นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาประมวลผล โดยอาศัยเครื่องมือสำเร็จรูปทางสถิติมาวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งวิธีการวิจัยสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลกับผู้ที่มาใช้บริการสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ประชาชนที่ใช้บริการสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนทั้งหมด โดยอ้างอิงตามสถิติสารบบคดี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2561 จนถึง พ.ศ. 2563 จำนวน 11,103 เรื่อง (สำนักงานอัยการสูงสุด, ข้อมูลสถิติระบบสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์, 2564)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 386 คน โดยใช้สูตรคำนวณของยามานะ (Yamane, 1973 อ้างถึงใน กัญญา ทรัพย์พล, 2559, น. 37) กำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งมาจากประชากรผู้ที่เข้าใช้บริการสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน อำเภอแม่ฮ่องสอน จังหวัดแม่ฮ่องสอน ในวันและเวลาทำการของทางราชการ คือ ตั้งแต่วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ และในช่วงเวลา 08.30 น. จนถึงเวลา 16.30 น. โดยเก็บข้อมูลในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2564 และเดือนมกราคม พ.ศ. 2565 โดยแจกแบบสอบถามจะอยู่ในระหว่างการกรอกข้อมูลด้านการขอรับบริการ เมื่อเข้ามาใช้บริการเป็นครั้งแรก และเก็บแบบสอบถามเมื่อผู้ใช้บริการได้ใช้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้ว

โดยใช้สูตรคำนวณของยามานะ (Yamane, 1973 อ้างถึงใน กัญญา ทรัพย์พล, 2559, น. 37) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และขนาดความคลาดเคลื่อน $\pm$ ร้อยละ 5 และสัมประสิทธิ์ความผันแปรเท่ากับ 0.05 โดยมีรายละเอียดการคำนวณขนาดตัวอย่าง โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ความไม่เกินร้อยละ 5 มีสูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$\text{สูตรคำนวณของยามานะ (Yamane) คือ } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n คือ จำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

1 คือ ชั้นภูมิ หรือ พื้นที่ปฏิบัติการ

e คือ ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (โดยกำหนดเท่ากับ 0.05) ซึ่งสามารถ

คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ ดังนี้

$$\text{แทนค่า } n = \frac{111.03}{1 + (111.03)(0.05)^2}$$

$$n = 386.09 = 386 \text{ คน}$$

จากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง (n) อย่างน้อย จำนวน 386 คน โดยมีเกณฑ์ในการแจกแบบสอบถามคือแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่สำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาคุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ได้ศึกษาจากตำรา เอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัยและสร้างเครื่องมือวิจัย ให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยปรับแบบสอบถามมาจากการวิจัยของปิยณัฐ จันทร์เกิด (2560) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน และเป็นแนวทางในการออกแบบเนื้อหาในแบบสอบถามนำมาปรับเพื่อให้สอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้ และประยุกต์การวัดคะแนนตามแบบมาตราวัดส่วนประมาณค่า (Likert Scale) เรียกว่า วิธีการประเมินแบบรวมค่า (Method of Summated Rating) โดยใช้เกณฑ์น้ำหนักคะแนนจัดอันดับ 5 ระดับ โดยมีลักษณะคำถามเชิงบวก เป็นคำถามที่มีระดับคะแนนตามลำดับดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5 คะแนน
เห็นด้วย	4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1 คะแนน

โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สถานภาพ และรายได้
2. ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในการใช้บริการสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนทั้งหมด ประกอบด้วยคำถาม 5 ด้าน ได้แก่
 - 2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ
 - 2.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้
 - 2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ
 - 2.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่น
 - 2.5 ด้านความเอาใจใส่ในผู้รับบริการ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามเพื่อหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) โดยการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 - 1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้ เพื่อประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อข้อคำถามหาค่าความสอดคล้องเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อที่ปรับปรุงแล้วนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ซึ่งประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา (Content Specialist) จำนวน 2 ท่าน และผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย (Research Specialist) จำนวน 1 ท่าน และทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามเพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการวัด (ถัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์, 2545) และทำการปรับปรุงแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์และนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาอนุมัติก่อนแจกแบบสอบถาม

การทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทำการวัดค่าความเชื่อมั่นหรือความสอดคล้องภายในด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ด้วยการนำแบบสอบถาม

ที่ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยโดยคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า α ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ถือว่าข้อคำถามมีความเชื่อมั่น (ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์, 2545)

ทั้งนี้ ผู้เชี่ยวชาญ ได้ทำการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและได้ให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไข หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ จนได้แบบสอบถามที่ตรงตามเนื้อหาโดยผลการตรวจสอบตรงตามวัตถุประสงค์ผ่านเกณฑ์ และทำการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้ศึกษาพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3.1 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค

คุณภาพบริการ 5 ด้าน	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค	จำนวนข้อคำถามของชุดแบบสอบถามแต่ละส่วน
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	0.736	6
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	0.733	4
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	0.931	5
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ	0.809	4
5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	0.905	4

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามแก่ผู้มาใช้บริการสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยผู้ศึกษาแจกแบบสอบถามแก่ผู้มาใช้บริการเป็นครั้งแรกและเก็บแบบสอบถามเมื่อผู้ใช้บริการได้ใช้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ตามกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสุ่มเลือกไว้แล้ว จำนวน 386 คน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลตามสูตรการคำนวณโดยใช้สูตรคำนวณของยามานะ (Yamane, 1973, pp. 727 – 728) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าแหล่งต่าง ๆ ได้แก่ ตำราวิชาการ วารสาร และหนังสือต่าง ๆ เพื่อให้ได้แนวคิดทฤษฎีและระเบียบกฎเกณฑ์ต่าง ๆ

3. รวบรวมข้อมูลนำมาวิเคราะห์ แปลผล สรุป และรายงานผลการวิจัยต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและการใช้ค่าสถิติในการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งการประมวลผลข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม
2. บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูลและเครื่องคอมพิวเตอร์ตามลำดับ
3. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลโปรแกรมคอมพิวเตอร์
4. ประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย
5. การวิเคราะห์ข้อมูลทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

5.1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่เป็นจำนวน (N) ค่าร้อยละ (Percentage) หรือเปอร์เซ็นต์ (%) ในการอธิบายเปรียบเทียบลักษณะข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

5.2 การวิเคราะห์หาค่าระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนต่อการรับรู้ของผู้ใช้บริการโดยแบบสอบถาม ประกอบด้วย ข้อมูลเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สถานภาพ และรายได้ และข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพบริการนั้นคือ คุณภาพบริการ 5 ด้าน อันได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่น และด้านความเอาใจใส่ในผู้รับบริการ

สำหรับแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้ว จะประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยกำหนดเกณฑ์การวัดระดับตัวแปร การศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนต่อการรับรู้ของผู้ใช้บริการ พิจารณาจากคะแนนโดยเฉลี่ย กำหนดความกว้างของช่วงของระดับ ต่าง ๆ ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{สูตรในการกำหนดหาอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าพิสัยสูงสุด} - \text{ค่าพิสัยต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วง}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยคุณภาพบริการมีดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2554, น. 90-92)

ค่าเฉลี่ยของช่วงคะแนน		ระดับความคิดเห็น	
ช่วงคะแนน	4.21 – 5.00	หมายถึง	มีคุณภาพตามการรับรู้ในระดับมากที่สุด
ช่วงคะแนน	3.41 – 4.20	หมายถึง	มีคุณภาพตามการรับรู้ในระดับมาก
ช่วงคะแนน	2.61 – 3.40	หมายถึง	มีคุณภาพตามการรับรู้ในระดับปานกลาง
ช่วงคะแนน	1.81 – 2.60	หมายถึง	มีคุณภาพตามการรับรู้ในระดับน้อย
ช่วงคะแนน	1.00 – 1.80	หมายถึง	มีคุณภาพตามการรับรู้ในระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability Test) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Alpha Coefficient Method) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, น. 96)
2. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นการหาค่าทางสถิติพื้นฐาน ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ
3. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ได้แก่ การทดสอบค่าที (T-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – way Analysis of Variance: One – way ANOVA) หรือทดสอบค่าเอฟ (F-test) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไปเมื่อมีนัยสำคัญทางสถิติจึงเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้การทดสอบของเชฟเฟ้ (Scheffé's method)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 386 คน ซึ่งเป็นผู้มารับบริการสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์และเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ระดับคุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ

ทั้งนี้ ในการนำเสนอผลการศึกษาวิจัยจะนำเสนอในรูปตารางประกอบคำอธิบาย โดยใช้สัญลักษณ์ต่อไปนี้แทนความหมายต่าง ๆ ในตารางได้ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
N	แทน	จำนวนประชากร
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
p-value	แทน	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้กรณีข้อมูลมีการแจกแจงแบบที (t-Distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้กรณีข้อมูลมีการแจกแจงแบบเอฟ (F-Distribution)
SS.	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS.	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Square)
df.	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = 386)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	286	74.10
หญิง	100	25.90
รวม	386	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	40	10.40
ตั้งแต่ 25 - 35 ปี	157	40.70
ตั้งแต่ 36 - 45 ปี	118	30.60
ตั้งแต่ 46 - 50 ปี	44	11.40
ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	27	7.00
รวม	386	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	51	13.20
รับจ้างทั่วไป	121	31.30
พนักงานบริษัทเอกชน	40	10.40
ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ	14	3.60
เกษตรกร	140	36.30
อื่น ๆ ได้แก่		
- ตัดผม	1	0.30
- แม่บ้าน	1	0.30
- ทนาย	1	0.30
- ค้าขาย	1	0.30
- เสริมสวย	1	0.30

ตารางที่ 4.1 ต่อ

(n = 386)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนคน	ร้อยละ
- นักเรียน/นักศึกษา	8	2.10
- ว่างาน	7	1.08
รวม	386	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	149	38.60
มัธยมศึกษา/ปวช.	140	36.30
ปวส./อนุปริญญา	30	7.80
ปริญญาตรี	60	15.50
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	4	1.00
อื่น ๆ ระบุ: ไม่ได้เรียน	3	0.80
รวม	386	100.00
สถานภาพ		
โสด	102	26.40
สมรส	252	65.30
หม้าย	13	3.40
หย่าร้าง	19	4.90
รวม	386	100.00
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	142	36.80
5,001 - 10,000 บาท	125	32.40
10,001 - 15,000 บาท	76	19.70
มากกว่า 15,000 บาท ขึ้นไป	42	10.90
ไม่มีรายได้	1	0.30
รวม	386	100.00

ตารางที่ 4.1 ต่อ

(n = 386)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนคน	ร้อยละ
ศึกษาด้านกฎหมาย	238	61.70
ส่งสำนวน	16	4.10
ขอรับข้อมูลข่าวสาร	45	11.70
สอบสวนคดีเด็ก	3	0.80
อื่น ๆ ระบุ: ดำเนินคดี	84	21.80
รวม	386	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า การวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างในข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป จำนวน 386 คน โดยจำแนก ตาม เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ประเภท การขอรับบริการในการใช้บริการสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 74.10 และเป็นเพศหญิง จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.90

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.40 รองลงมาคือ มีอายุตั้งแต่ 25 – 35 ปี จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 40.70 ตั้งแต่ 36 – 45 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 30.60 อายุตั้งแต่ 46 – 50 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.40 อายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00

อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรกรรม จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 36.30 รองลงมาคือ มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 31.30 อาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 13.20 อาชีพพนักงานเอกชนจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.60 อาชีพ ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.60 และอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ คัดผม แม่บ้าน ทนายความ ค้าขาย เสริมสวย นักเรียน/นักศึกษา และว่างงาน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.20

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 38.60 รองลงมาคือ มีระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 36.30 ระดับปริญญาตรี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 ระดับ ปวส./อนุปริญญา จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80 ระดับปริญญาโท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 และน้อยที่สุดไม่ได้รับการศึกษา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80

สถานภาพสมรส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 65.30 รองลงมาคือ มีสถานภาพ โสด จำนวน 102 คิดเป็นร้อยละ 26.40 รองลงมา สถานภาพ หย่าร้าง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90 และน้อยที่สุด มีสถานภาพหม้าย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40

รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 36.80 รองลงมาคือ มีรายได้ 5,000 -10,000 บาท มีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 32.40 รองลงมา รายได้จำนวน 10,001 - 10,500 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.70 และมีรายได้ 15,000 บาทขึ้นไป จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.90 และน้อยที่สุดไม่มีรายได้ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30

ประเภทการขอรับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ขอรับการบริการ ด้านปรึกษาด้านกฎหมาย จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 61.70 รองลงมาด้านการดำเนินคดี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80 รองลงมาด้านขอรับข้อมูลข่าวสาร จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.70 ด้านส่งสำนวน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.10 และน้อยที่สุด ด้านการสอบสวน คดีเด็ก จำนวน 3 คนคิดเป็นร้อยละ 0.80

ส่วนที่ 2 ระดับคุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ

ในส่วนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของคุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ในครั้งนี้มี 5 ด้าน ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการโดยภาพรวม

(n = 386)

คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.56	0.379	มากที่สุด	5
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	4.80	0.338	มากที่สุด	1
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.69	0.419	มากที่สุด	3
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่น	4.57	0.437	มากที่สุด	4
5. ด้านความเอาใจใส่ในผู้รับบริการ	4.78	0.367	มากที่สุด	2
ภาพรวมในแต่ละด้าน	4.68	0.320	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.2 พบว่าคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68, S.D. = 0.320$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจาก มากไปหาน้อย ดังนี้ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.80, S.D. = 0.338$) ด้านความเอาใจใส่ในผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.78, S.D. = 0.367$) ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.69, S.D. = 0.419$) ด้านความเชื่อมั่น ($\bar{X} = 4.57, S.D. = 0.437$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือด้านความเป็นรูปธรรมการบริการ ($\bar{X} = 4.56, S.D. = 0.386$)

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัด
แม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

(n = 386)

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	จำนวนคน	ร้อยละ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย	349	90.40	4.90	0.295	มากที่สุด	1
2. ป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอก จุดบริการชัดเจนง่ายต่อการมองเห็น	301	78.00	4.76	0.481	มากที่สุด	3
3. มีจุด/ช่องทางให้บริการที่เหมาะสม และเข้าถึงได้โดยสะดวกเป็นไป ตามขั้นตอน	310	80.30	4.80	0.407	มากที่สุด	2
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับ ผู้รับบริการ เช่น ปากกา หมึกสำหรับ พิมพ์ลายนิ้วมือ	256	66.30	4.66	0.486	มากที่สุด	4
5. วัสดุอุปกรณ์ในสำนักงานมีความ ทันสมัย	199	51.60	4.48	0.564	มากที่สุด	5
6. สถานที่จอดรถมีให้บริการอย่าง เพียงพอ	83	21.5	3.74	0.951	มาก	6
ค่าเฉลี่ยรวม			4.56	0.379	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้
ของผู้ใช้บริการ พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.56,
S.D. = 0.379) เมื่อพิจารณารายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุดถึงมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้
เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ($\bar{x}$ = 4.90, S.D. = 0.295) มีจุด / ช่องทางให้บริการที่เหมาะสม
($\bar{x}$ = 4.80, S.D. = 0.407) ป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการชัดเจน ง่ายต่อการมองเห็น
($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = 0.481), ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา หมึกสำหรับพิมพ์
ลายนิ้วมือ ($\bar{x}$ = 4.66, S.D. = 0.486) วัสดุอุปกรณ์ในสำนักงานมีความทันสมัย ($\bar{x}$ = 4.48, S.D. = 0.564)
และอยู่ในระดับน้อย คือ มีค่ามาก สถานที่จอดรถมีให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{x}$ = 3.74, S.D. = 0.951)

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัด
แม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

(n = 386)

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	จำนวนคน	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติยึดความเสมอภาค	308	79.80	4.77	0.471	มากที่สุด	3
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนโดยยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายเป็นสำคัญ	319	82.60	4.82	0.397	มากที่สุด	2
3. เจ้าหน้าที่มีความชำนาญในการให้บริการให้คำแนะนำและสามารถตอบข้อซักถามได้และน่าเชื่อถือ	325	84.20	4.84	0.375	มากที่สุด	1
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้มาก่อนให้บริการก่อน	299	77.50	4.76	0.386	มากที่สุด	4
ค่าเฉลี่ยรวม			4.80	0.338	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.338) เมื่อพิจารณารายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความชำนาญในการให้บริการให้คำแนะนำ ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.375) เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนโดยยึดถือกฎระเบียบข้อบังคับ และกฎหมายเป็นสำคัญ ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.397) เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติยึดความเสมอภาค ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.471) และน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้มาก่อนให้บริการก่อน ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.386)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัด
แม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

(n = 386)

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	จำนวนคน	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ผู้มารับบริการได้รับการบริการตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ	316	81.90	4.82	0.386	มากที่สุด	1
2. ผู้มารับบริการได้รับการบริการอย่างมีระบบ เป็นขั้นตอน สะดวก และรวดเร็ว	248	64.20	4.59	0.588	มากที่สุด	4
3. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	315	81.60	4.80	0.443	มากที่สุด	2
4. ผู้มารับบริการได้รับการบริการที่ถูกต้องครบถ้วนตามความต้องการ	293	75.90	4.74	0.478	มากที่สุด	3
5. ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการมีความเหมาะสมเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	243	63.00	4.52	0.703	มากที่สุด	5
ค่าเฉลี่ยรวม			4.69	0.419	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.5 พบว่าคุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการรายด้าน ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$, S.D. = 0.419) เมื่อพิจารณารายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ผู้มารับบริการได้รับการบริการตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.386) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.443) ผู้มารับบริการได้รับการบริการที่ถูกต้องครบถ้วนตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.74$, S.D. = 0.478) ผู้มารับบริการได้รับการบริการอย่างมีระบบเป็นขั้นตอน สะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.588) และน้อยสุดคือ ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการมีความเหมาะสมเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.703)

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ในด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ

(n = 386)

ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ	จำนวนคน	ร้อยละ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. มีช่องทางในการรับข้อร้องเรียนที่สะดวก และรวดเร็วในการช่วยเหลือ	208	53.90	4.46	0.632	มากที่สุด	3
2. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์อื่นในทางมิชอบ	336	80.00	4.87	0.357	มากที่สุด	1
3. สำนักงานฯ มีสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ หลายช่องทาง	174	45.10	4.26	0.760	มากที่สุด	4
4. ผู้รับบริการมีความมั่นใจในกระบวนการให้บริการของสำนักงานฯ ว่าจะได้รับการที่ดี	280	72.50	4.70	0.505	มากที่สุด	2
ค่าเฉลี่ยรวม			4.57	0.437	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการรายด้าน ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.57$, S.D. = 0.437) เมื่อพิจารณารายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์อื่นในทางมิชอบ ($\bar{x} = 4.87$, S.D. = 0.357) ผู้รับบริการมีความมั่นใจในกระบวนการให้บริการของสำนักงานฯ ว่าจะได้รับการที่ดี ($\bar{x} = 4.70$, S.D. = 0.505) มีช่องทางในการรับข้อร้องเรียนที่สะดวกและที่น้อยสุด และรวดเร็วในการช่วยเหลือ ($\bar{x} = 4.46$, S.D. = 0.632) และน้อยสุด คือ สำนักงานฯมีสื่อประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ หลายช่องทาง ($\bar{x} = 4.26$, S.D. = 0.760)

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ในด้านความเอาใจใส่ในผู้รับบริการ

(n = 386)

ด้านความเอาใจใส่ในผู้รับบริการ	จำนวนคน	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่เป็นกันเอง มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีบริการกับประชาชน	299	77.50	4.77	0.426	มากที่สุด	2
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน คุณาติมิตรบริการด้วยความเต็มใจ	288	74.60	4.74	0.443	มากที่สุด	3
3. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นเรื่องสำคัญ	314	81.30	4.80	0.423	มากที่สุด	1
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายให้คำปรึกษาอย่างเข้าใจชัดเจน	313	81.30	4.80	0.423	มากที่สุด	1
ค่าเฉลี่ยรวม			4.78	0.367	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการรายด้าน ด้านความเอาใจใส่ในผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.367) เมื่อพิจารณารายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้เจ้าหน้าที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นเรื่องสำคัญ ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.423), เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายให้คำปรึกษาอย่างเข้าใจชัดเจน ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.423), เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่กับผู้รับบริการ เป็นกันเองมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.426) และน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน คุณาติมิตรบริการด้วยความเต็มใจ ($\bar{X} = 4.74$, S.D. = 0.443)

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ
ของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความคิดเห็นต่อ
คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ
ทุกด้านในภาพรวม จำแนกตามเพศ

คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการ จังหวัดแม่ฮ่องสอน	เพศ				t	Sig.
	ชาย (n = 286)		หญิง (n= 100)			
	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D		
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.56	0.38	4.54	0.37	0.62	0.93
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	4.81	0.33	4.76	0.37	1.34	0.15
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.70	0.42	4.68	0.41	0.38	0.72
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ	4.58	0.44	4.55	0.43	0.55	0.53
5. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	4.78	0.36	4.77	0.38	0.25	0.86
ภาพรวมของแต่ละด้าน	4.69	0.32	4.66	0.32	0.74	0.95

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ใช้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้
ของผู้ใช้บริการตามกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานอัยการ
จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามเพศ ไม่มีความแตกต่างกันในแต่ละด้าน

ตารางที่ 4.9 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการ
จังหวัดแม่ฮ่องสอน ตามการรับรู้ของประชาชนทุกด้านในภาพรวม จำแนกตามอายุ

คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการ จังหวัดแม่ฮ่องสอน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.47	4.00	0.37	2.61*	0.04
	ภายในกลุ่ม	53.72	381.00	0.14		
	รวม	55.19	385.00			
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	2.26	4.00	0.57	5.14*	0.00
	ภายในกลุ่ม	41.93	381.00	0.11		
	รวม	44.19	385.00			
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.36	4.00	0.34	1.96	0.10
	ภายในกลุ่ม	66.32	381.00	0.17		
	รวม	67.69	385.00			
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.38	4.00	0.84	4.60*	0.00
	ภายในกลุ่ม	69.99	381.00	0.18		
	รวม	73.37	385.00			
5. ด้านความเอาใจใส่ในผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.91	4.00	0.48	3.63*	0.01
	ภายในกลุ่ม	50.05	381.00	0.13		
	รวม	51.95	385.00			
ภาพรวมของแต่ละด้าน	ระหว่างกลุ่ม	1.86	4.00	0.46	4.70*	0.00
	ภายในกลุ่ม	37.65	381.00	0.10		
	รวม	39.51	385.00			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ใช้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการตามกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามอายุต่างกัน มีความแตกต่างกันในแต่ละด้าน มีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการจึงทำการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้การทดสอบเชฟเฟ (Scheffé's method) เพิ่มเติมได้ดังนี้

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการโดยภาพรวมแต่ละด้าน จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 35 ปี	36 - 45 ปี	46 - 50 ปี	51 ปี ขึ้นไป
		4.77	4.60	4.73	4.71	4.74
ต่ำกว่า 25 ปี	4.77	-	0.17	-0.04	0.06	0.03
25 - 35 ปี	4.60	-	-	-0.13*	-0.11	-0.14
36 - 45 ปี	4.73	-	-	-	0.02	0.01
46 - 50 ปี	4.71	-	-	-	-	-0.03
51 ปี ขึ้นไป	4.74	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกัน โดยภาพรวมแต่ละด้าน จำแนกตามอายุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุดหรือวิธีทดสอบเชฟเฟ (Scheffé's method) พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ผู้ที่มี อายุ 25 - 35 ปี มีความคิดเห็นน้อยกว่าผู้ที่มีอายุ 36 - 45 ปี นอกนั้นไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัด
แม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ
จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 35 ปี	36 - 45 ปี	46 - 50 ปี	51 ปี ขึ้นไป
		4.62	4.49	4.62	4.53	4.60
ต่ำกว่า 25 ปี	4.62	-	0.13	-0.00	0.09	0.02
25 - 35 ปี	4.49	-	-	-0.13	-0.04	-0.11
36 - 45 ปี	4.62	-	-	-	0.09	0.02
46 - 50 ปี	4.53	-	-	-	-	-0.07
51 ปี ขึ้นไป	4.59	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผู้ใช้บริการมีความ
คิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกัน
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จำแนกตามอายุ แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
0.05 และ 0.01 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุดหรือวิธีทดสอบ
เชฟเฟ (Scheffé's method) กลับไม่พบคู่ที่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มคุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัด
แม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ในด้านความเชื่อถือไว้วางใจ จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 35 ปี	36 - 45 ปี	46 - 50 ปี	51 ปี ขึ้นไป
		4.87	4.70	4.88	4.82	4.85
ต่ำกว่า 25 ปี	4.87	-	0.17	0.01	0.05	0.02
25 - 35 ปี	4.70	-	-	-0.18*	-0.12	-0.15
36 - 45 ปี	4.88	-	-	-	0.06	0.03
46 - 50 ปี	4.82	-	-	-	-	-0.03
51 ปี ขึ้นไป	4.85	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวผู้ให้บริการ
ผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกัน
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจด้านอายุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01
เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุดหรือวิธีทดสอบเชฟเฟ้
(Scheffé's method) พบว่า กลุ่มที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ผู้ที่มีอายุ ผู้ที่มีอายุ 25 - 35 ปี มีความคิดเห็น
น้อยกว่า ผู้ที่มีอายุ 36 - 45 ปี นอกนั้นไม่พบความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัด
แม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ในด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ
จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 35 ปี	36 - 45 ปี	46 - 50 ปี	51 ปี ขึ้นไป
		4.76	4.47	4.63	4.61	4.61
ต่ำกว่า 25 ปี	4.76	-	0.29*	0.13	0.15	0.15
25 - 35 ปี	4.47	-	-	-0.16	-0.14	-0.14
36 - 45 ปี	4.63	-	-	-	0.02	0.02
46 - 50 ปี	4.61	-	-	-	-	-0.00
51 ปี ขึ้นไป	4.61	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนแตกต่างกัน ด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจด้าน อายุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุดหรือวิธีทดสอบเชฟเฟ (Scheffé's method) พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี มีความคิดเห็นมากกว่า ผู้ที่มีอายุ 25 - 35 ปี นอกนั้นไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัด
แม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ในด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ
จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 25 ปี	25 – 35 ปี	36 - 45 ปี	46 - 50 ปี	51 ปี ขึ้นไป
		4.87	4.70	4.81	4.84	4.89
ต่ำกว่า 25 ปี	4.87	-	0.17	0.06	0.03	0.02
25 - 35 ปี	4.70	-	-	-0.11	-0.14	-0.19
36 - 45 ปี	4.81	-	-	-	0.03	0.08
46 - 50 ปี	4.84	-	-	-	-	-0.05
51 ปี ขึ้นไป	4.74	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวผู้ให้บริการมีความ
คิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนแตกต่างกัน ด้านความเชื่อถือ
ไว้วางใจ ด้านอายุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 เมื่อเปรียบเทียบ
ความแตกต่างรายกลุ่มด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุดหรือวิธีทดสอบเชฟเฟ (Scheffé's method)
กลับไม่พบความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม

ตารางที่ 4.15 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของคุณภาพบริการของสำนักงานอัยการ
จังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของประชาชนทุกด้านในภาพรวม จำแนกตามอาชีพ

คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการ จังหวัดแม่ฮ่องสอน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.63	5.00	0.13	0.88	0.50
	ภายในกลุ่ม	54.56	380.00	0.14		
	รวม	55.19	385.00			
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	0.59	5.00	0.12	1.02	0.40
	ภายในกลุ่ม	43.60	380.00	0.11		
	รวม	44.19	385.00			
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.10	5.00	0.22	1.25	0.28
	ภายในกลุ่ม	66.59	380.00	0.18		
	รวม	67.69	385.00			
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.60	5.00	0.52	2.79	0.02*
	ภายในกลุ่ม	70.77	380.00	0.19		
	รวม	73.37	385.00			
5. ด้านความเอาใจใส่ในผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.45	5.00	0.09	0.66	0.65
	ภายในกลุ่ม	51.51	380.00	0.14		
	รวม	51.95	385.00			
ภาพรวมของแต่ละด้าน	ระหว่างกลุ่ม	0.36	5.00	0.07	0.69	0.63
	ภายในกลุ่ม	39.15	380.00	0.10		
	รวม	39.51	385.00			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ใช้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้
ของผู้ใช้บริการ ตามกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานอัยการ
จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามอาชีพที่ต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกันในแต่ละด้าน ยกเว้นด้านการให้

ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ มีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ 0.01 จึงทำการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน เป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบเชฟเฟ (Scheffé's method) เพิ่มเติมได้ดังนี้

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ในด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{x}$	ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง ทั่วไป	พนักงาน บริษัทเอกชน	ผู้ประกอบการ/ เจ้าของกิจการ	เกษตรกร	อื่นๆ
		4.76	4.52	4.58	4.71	4.53	4.57
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	4.76	-	0.24	0.18	0.05	0.23	0.19
รับจ้างทั่วไป	4.52	-	-	-0.06	-0.19	-0.01	-0.05
พนักงาน บริษัทเอกชน	4.58	-	-	-	-0.13	0.05	0.01
ผู้ประกอบการ/ เจ้าของกิจการ	4.71	-	-	-	-	0.18	0.14
เกษตรกร	4.53	-	-	-	-	-	-0.04
อื่นๆ	4.57	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกัน ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุดหรือวิธีทดสอบเชฟเฟ (Scheffé's method) ไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ตารางที่ 4.17 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของคุณภาพบริการของสำนักงานอัยการ
จังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการโดยภาพรวม จำแนกตามการศึกษา

คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการ จังหวัดแม่ฮ่องสอน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.46	5.00	0.29	2.07	0.07
	ภายในกลุ่ม	53.73	380.00	0.14		
	รวม	55.19	385.00			
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	1.00	5.00	0.20	1.76	0.12
	ภายในกลุ่ม	43.19	380.00	0.11		
	รวม	44.19	385.00			
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.81	5.00	0.16	0.92	0.47
	ภายในกลุ่ม	66.87	380.00	0.18		
	รวม	67.69	385.00			
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่น	ระหว่างกลุ่ม	0.77	5.00	0.15	0.80	0.55
	ภายในกลุ่ม	72.60	380.00	0.19		
	รวม	73.37	385.00			
5. ด้านความเอาใจใส่ในผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.19	5.00	0.04	0.28	0.92
	ภายในกลุ่ม	51.76	380.00	0.14		
	รวม	51.95	385.00			
ภาพรวมของแต่ละด้าน	ระหว่างกลุ่ม	0.19	5.00	0.04	0.37	0.87
	ภายในกลุ่ม	39.32	380.00	0.10		
	รวม	39.51	385.00			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการของสำนักงาน
อัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามการศึกษา พบว่า ผู้ตอบ

แบบสอบถามที่มีการศึกษาต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.18 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของคุณภาพบริการของสำนักงานอัยการ
จังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการโดยภาพรวม จำแนกตามสถานภาพ
การสมรส**

คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการ จังหวัดแม่ฮ่องสอน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.52	3.00	0.17	1.21	0.30
	ภายในกลุ่ม	54.67	382.00	0.14		
	รวม	55.19	385.00			
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	0.63	3.00	0.21	1.85	0.14
	ภายในกลุ่ม	43.56	382.00	0.11		
	รวม	44.19	385.00			
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.41	3.00	0.14	0.77	0.51
	ภายในกลุ่ม	67.28	382.00	0.18		
	รวม	67.69	385.00			
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่น	ระหว่างกลุ่ม	0.78	3.00	0.26	1.36	0.25
	ภายในกลุ่ม	72.59	382.00	0.19		
	รวม	73.37	385.00			
5. ด้านความเอาใจใส่ในผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.31	3.00	0.10	0.77	0.51
	ภายในกลุ่ม	51.64	382.00	0.14		
	รวม	51.95	385.00			
ภาพรวมของแต่ละด้าน	ระหว่างกลุ่ม	0.31	3.00	0.10	1.02	0.38
	ภายในกลุ่ม	39.19	382.00	0.10		
	รวม	39.51	385.00			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนเรียงตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพการสมรส พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของคุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนเรียงตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการโดยภาพรวม จำแนกตามประเภทรายได้

คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการ จังหวัดแม่ฮ่องสอน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.63	3.00	0.21	1.47	0.22
	ภายในกลุ่ม	54.56	382.00	0.14		
	รวม	55.19	385.00			
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	1.23	3.00	0.41	3.65**	0.01
	ภายในกลุ่ม	42.96	382.00	0.11		
	รวม	44.19	385.00			
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.72	3.00	0.57	3.32*	0.02
	ภายในกลุ่ม	65.97	382.00	0.17		
	รวม	67.69	385.00			
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.84	3.00	0.61	3.27*	0.02
	ภายในกลุ่ม	71.53	382.00	0.19		
	รวม	73.37	385.00			
5. ด้านความเอาใจใส่ในผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.63	3.00	0.21	1.57	0.20
	ภายในกลุ่ม	51.32	382.00	0.13		
	รวม	51.95	385.00			
ภาพรวมของแต่ละด้าน	ระหว่างกลุ่ม	0.79	3.00	0.26	2.61*	0.05
	ภายในกลุ่ม	38.71	382.00	0.10		
	รวม	39.51	385.00			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้ใช้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่สะเรียง ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการตามกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักงานอัยการจังหวัดแม่สะเรียง จำแนกตามรายได้ที่ต่างกันมีความแตกต่างกันในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ พบว่า มีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ 0.01 จึงทำการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการ ของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่สะเรียง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน เป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบเชฟเฟ้ (Scheffé's method) เพิ่มเติมได้ดังนี้

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่สะเรียงตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ จำแนกตามรายได้

รายได้	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,000 บาทขึ้นไป
		4.84	4.75	4.74	4.90
ต่ำกว่า 5,000 บาท	4.84	-	0.10	0.10	0.06
5,001 - 10,000 บาท	4.75	-	-	0.01	-0.15
10,001 - 15,000 บาท	4.74	-	-	-	-0.16
15,000 บาทขึ้นไป	4.90	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่สะเรียง แตกต่างกัน ด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจ จำแนกตามรายได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุดหรือวิธีทดสอบเชฟเฟ้ (Scheffé's method) พบว่า ทุกคู่ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัด
แม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ
จำแนกตามรายได้

รายได้	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,000 บาท ขึ้นไป
		4.70	4.65	4.67	4.88
ต่ำกว่า 5,000 บาท	4.70	-	0.05	0.03	-0.18
5,001 - 10,000 บาท	4.65	-	-	-0.02	-0.23*
10,001 - 15,000 บาท	4.67	-	-	-	-0.21
15,000 บาทขึ้นไป	4.88	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวผู้ให้บริการ
มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนแตกต่างกัน
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จำแนกตามรายได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
0.05 และ 0.01 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุดหรือวิธีทดสอบ
เชฟเฟ้ (Scheffé's method) พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ผู้ที่มีรายได้ ตั้งแต่ 5,001 - 10,000
บาท มีความคิดเห็นน้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ ตั้งแต่ 15,000 บาท ขึ้นไป ส่วนคู่อื่นไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัด
แม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ในด้านความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ
จำแนกตามรายได้

รายได้	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 5,000	5,001 - 10,000	10,001 - 15,000	15,000 บาท
		บาท	บาท	บาท	ขึ้นไป
		4.56	4.51	4.61	4.74
ต่ำกว่า 5,000 บาท	4.56	-	0.05	0.05	-0.18
5,001 - 10,000 บาท	4.51	-	-	-0.01	-0.23*
10,001 - 15,000 บาท	4.61	-	-	-	-0.13
15,000 บาทขึ้นไป	4.74	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนแตกต่างกัน ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการจำแนกตามรายได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุดหรือวิธีทดสอบเชฟเฟ (Scheffé's method) พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 5,001 - 10,00 บาท มีความคิดเห็นน้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ ตั้งแต่ 15,000 บาท ขึ้นไป ส่วนคู่อื่นไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของคุณภาพบริการของสำนักงานอัยการ
จังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการโดยภาพรวม จำแนกตามประเภทการ
ขอรับบริการ

คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการ จังหวัดแม่ฮ่องสอน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.70	4.00	0.43	3.03*	0.02
	ภายในกลุ่ม	53.49	381.00	0.14		
	รวม	55.19	385.00			
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	0.62	4.00	0.16	1.36	0.25
	ภายในกลุ่ม	43.57	381.00	0.11		
	รวม	44.19	385.00			
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.93	4.00	0.23	1.32	0.26
	ภายในกลุ่ม	66.76	381.00	0.18		
	รวม	67.69	385.00			
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่น	ระหว่างกลุ่ม	0.30	4.00	0.07	0.39	0.82
	ภายในกลุ่ม	73.07	381.00	0.19		
	รวม	73.37	385.00			
5. ด้านความเอาใจใส่ในผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.07	4.00	0.02	0.12	0.97
	ภายในกลุ่ม	51.89	381.00	0.14		
	รวม	51.95	385.00			
ภาพรวมของแต่ละด้าน	ระหว่างกลุ่ม	0.27	4.00	0.07	0.65	0.63
	ภายในกลุ่ม	39.24	381.00	0.10		
	รวม	39.51	385.00			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของผู้ใช้บริการของ
สำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ตามกลุ่มตัวอย่างที่มีประเภทการ

ขอรับบริการที่ต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องเมือง
จำแนกตามประเภทการขอรับบริการที่ต่างกันไม่มีความแตกต่างกัน ยกเว้น ด้านความเป็นรูปธรรม
ของบริการ มีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ 0.01 จึงทำการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการ
บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องเมือง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประเภทการขอรับบริการ
ที่ต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้วิธีหรือวิธีทดสอบเชฟเฟ (Scheffé's method) เพิ่มเติมได้ดังนี้

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัด
แม่ฮ่องเมืองตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ
จำแนกตามประเภทการขอรับบริการ

ประเภทการขอรับ บริการ	$\bar{x}$	ปรึกษาด้าน กฎหมาย	ดำเนินคดี	ส่งสำนวน	ขอรับ ข้อมูล ข่าวสาร	สอบสวน คดีเด็ก
		4.60	4.58	4.40	4.41	4.39
ปรึกษาด้านกฎหมาย	4.60	-	0.02	0.2	0.19	0.21
ดำเนินคดี	4.58	-	-	0.18	0.17	0.19
ส่งสำนวน	4.40	-	-	-	-0.01	0.01
ขอรับข้อมูลข่าวสาร	4.41	-	-	-	-	0.02
สอบสวนคดีเด็ก	4.39	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวผู้ให้บริการมีความ
คิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องเมืองแตกต่างกัน ด้านความเป็น
รูปธรรมของบริการ จำแนกตามประเภทการขอรับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ 0.05 และ 0.01 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุดหรือ
วิธีทดสอบเชฟเฟ (Scheffé's method) พบว่า ทุกคู่ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25 สรุปผลการเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัด
แม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลโดยรวม

ลักษณะส่วนบุคคล	คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ					
	1. ด้านความ เป็น รูปธรรมของบริการ	2. ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้	3. ด้านการตอบสนอง ต่อผู้รับบริการ	4. ด้านการให้ ความเชื่อมั่น	5. ด้านความเอาใจใส่ ในผู้รับบริการ	รวม
1. เพศ	0.93	0.15	0.72	0.53	0.86	0.95
2. อายุ	0.04	0.00	0.10	0.00	0.01	0.00**
3. อาชีพ	0.50	0.40	0.28	0.02	0.65	0.63
4. การศึกษา	0.07	0.12	0.47	0.55	0.92	0.87
5. สถานภาพการสมรส	0.30	0.14	0.51	0.25	0.51	0.38
6. รายได้	0.22	0.01	0.02	0.02	0.20	0.05*
7. ประเภทการ ขอรับบริการ	0.02	0.25	0.26	0.82	0.97	0.63

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 2.25 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ โดยรวม เมื่อจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการไม่มีความแตกต่างกัน ในแต่ละด้าน ยกเว้นด้านอายุและรายได้ มีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และ 0.05 แต่เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุดหรือวิธีทดสอบเชฟเฟ (Scheffé's method) พบว่า ทุกคู่ไม่มีความแตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพบริการตามการรับรู้ที่ผู้ให้บริการมีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 386 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบค่าที (T-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) หรือทดสอบค่าเอฟ (F-test) กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ผู้ศึกษาใช้วิธีการทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีทดสอบเชฟเฟ (Scheffé's method) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนโดยผลการศึกษสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย ร้อยละ 74.90 เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 25.90 มีอายุตั้งแต่ 36-45 ปี ใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.60 และใช้บริการน้อยที่สุด มีอายุตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 7.00 มีอาชีพเกษตรกรรม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.30 และมีอาชีพอาชีพอื่น ๆ ร้อยละ 5.20 มีระดับการศึกษา ประถมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.60 และน้อยสุดไม่ได้รับการศึกษาคิดเป็น ร้อยละ 0.80 มีสถานภาพสมรสมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.30 และ สถานภาพหม้ายน้อยสุด คิดเป็นร้อยละ 3.40 มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.80 และไม่มีรายได้น้อยสุด คิดเป็น ร้อยละ 0.30 และประเภทในการขอรับบริการ ทางด้านปรึกษาด้านกฎหมาย มากที่สุดคิดเป็น คิดร้อยละ 61.70 และการขอรับบริการทางด้านสอบสวนคดีเด็กน้อยสุด คิดเป็นร้อยละ 0.80

ในส่วนระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า การให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของประชาชนโดยรวม มีคุณภาพ ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการ

จากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 รองลงมาคือ ด้านความเอาใจใส่ในผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ตามลำดับ

ขณะที่การเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ สามารถอธิบายแต่ละด้านดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน โดยรวมทุกด้านมีการรับรู้ไม่มีความแตกต่างกัน

2. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการเมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน โดยรวมทุกด้านมีการรับรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ยกเว้นด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการโดยกลุ่มที่มีอายุต่างกันมีการรับรู้ต่างกันมากที่สุด ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ รองลงมาเป็น ด้านการให้ความเชื่อมั่น ด้านความเอาใจใส่ในผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรม ตามลำดับ

3. คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการเมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน โดยรวมทุกด้านมีการรับรู้ไม่มีความแตกต่างกัน ยกเว้น ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการเมื่อจำแนกตามการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกัน โดยรวมทุกด้านมีการรับรู้ไม่มีความแตกต่างกัน

5. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ เมื่อจำแนกตามสถานภาพการสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน โดยรวมทุกด้าน มีการรับรู้ไม่มีความแตกต่างกัน

6. คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการเมื่อจำแนกตามรายได้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกัน โดยรวมทุกด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ รองลงมาเป็นด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านความเอาใจใส่ในผู้รับบริการ

7. คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ เมื่อจำแนกตามประเภทการขอรับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีประเภทการขอรับบริการไม่มีความแตกต่างกัน ยกเว้นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กล่าวอย่างสรุปได้ว่า จากการศึกษาคุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 386 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 286 คน มีอายุตั้งแต่ 25 - 35 ปี จำนวน 157 คน ประกอบอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 140 คน ศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน 149 คน สถานภาพสมรส จำนวน 252 คน รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 142 คน และประเภทการขอรับบริการทางด้านปรึกษากฎหมาย จำนวน 238 คน โดยพบว่าคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการแต่ละด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความเอาใจใส่ในผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ รวมไปถึงการเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ โดยรวม เมื่อจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการไม่มีความแตกต่างกันในแต่ละด้าน ยกเว้นด้านอายุ และรายได้ มีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และ 0.05 แต่เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุดหรือวิธีทดสอบเชฟเฟ (Scheffé's method) พบว่า ทุกคู่ไม่มีความแตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการโดยรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความเอาใจใส่ในผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ซึ่งสามารถอธิบายแต่ละด้านได้ดังนี้

1. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของประชาชน ด้านความด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความชำนาญในการให้บริการให้คำแนะนำ และสามารถตอบข้อซักถามได้และน่าเชื่อถือ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้มาก่อนให้บริการก่อน แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการมีความเชื่อถือไว้วางใจต่อผู้รับบริการ

เจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญในการให้บริการให้คำแนะนำและสามารถตอบข้อซักถามได้ และน่าเชื่อถือ สอดคล้องกับผลการวิจัยของธนภัทร์ พงษ์สถิตย์ (2563) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของ รถไฟโดยสารของสถานีรถไฟอยุธยา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ระดับ คุณภาพการให้บริการรถไฟ โดยสำรวจรวมทุกด้าน พบว่า ในภาพรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาราย ด้านจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความปลอดภัย ด้านความเอาใจใส่ดูแล ด้านลักษณะทาง กายภาพมีคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด ตามลำดับ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของพุฒิยา ยี่ประชา (2559) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดนครปฐม ผลการวิจัย พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือของคุณภาพการให้บริการ การให้ความมั่นใจต่อคุณภาพการให้บริการ ลักษณะทางกายภาพของการให้บริการ การดูแลเอาใจใส่ และการตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการ ในส่วนของประชาชนผู้รับบริการที่มีเพศ สถานภาพ ประเภทบริการที่ใช้ต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดนครปฐมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้รับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความเห็น ต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน โดยงานวิจัยที่สอดคล้องดังกล่าว มีคุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้มีความเห็นอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถ ในการให้บริการมีความเชื่อถือไว้วางใจต่อคุณภาพการบริการ และให้ความมั่นใจต่อคุณภาพการ ให้บริการขององค์กรซึ่งปัจจัยด้านคุณภาพและความสามารถของบุคลากรที่มีความเชื่อถือไว้วางใจ ได้เป็นปัจจัยหลักที่มีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาองค์กร

2. ด้านความเอาใจใส่ในผู้รับบริการ พบว่า มีคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน อัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของประชาชน ด้านความเอาใจใส่ในผู้รับบริการมีคุณภาพ การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นเรื่องสำคัญ และเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายให้ คำปรึกษาอย่างเข้าใจชัดเจน และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนดูญาติมิตร บริการด้วยความเต็มใจ แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความ ใส่ใจคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ สอดคล้องกับแนวคิดของบัซเซลและเกลล์ (Buzzell & Gale, 1987, p. 111) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการจะเกิดจากความร่วมมือของทุกคน ที่เกี่ยวข้องทั้งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานบริการส่วนหน้าและผู้ที่อยู่เบื้องหลัง รวมถึงผู้ที่มีหน้าที่ ควบคุมดูแล ทุกฝ่ายล้วนมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการให้บริการอย่างมีคุณภาพทั้งสิ้น ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานบริการทุกคนจะต้องตระหนักถึงความรับผิดชอบเอาใจใส่ในการให้บริการและนำเสนอ

บริการที่มีคุณภาพแก่เพื่อร่วมงานและลูกค้าที่มาใช้บริการ สอดคล้องกับผลการวิจัยของชาณูริวัฒน์ กิจสวัสดิ์ (2559) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน กรณีศึกษา เทศบาลเมืองไโรจิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม การศึกษาพบว่า ด้านการเอาใจใส่ในผู้รับบริการ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก กล่าวได้ว่า ประชาชนสามารถใช้บริการอย่างประทับใจที่ได้รับการช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกอย่างเต็มความสามารถ รวมทั้งสามารถติชมการบริการของพนักงานเพื่อให้สามารถนำไปปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการบริการ และเทศบาลเมืองไโรจิงสามารถให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการอย่างน่าประทับใจ มีการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเต็มความสามารถ รวมทั้งยอมรับคำคำติชมและนำไปปรับปรุงพัฒนาการบริการต่อไป โดยงานวิจัยที่สอดคล้องดังกล่าว มีคุณภาพการให้บริการด้านความเอาใจใส่ในผู้รับบริการ มีความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการจะเกิดจากความร่วมมือของทุกคนที่เกี่ยวข้องบริการด้วยความเต็มใจ แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรมีความใส่ใจคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและผู้ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจได้อย่างต่อเนื่อง

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า มีคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของประชาชน ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ผู้มารับบริการได้รับการบริการตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการมีความเหมาะสมเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการทำให้สามารถสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ สอดคล้องกับผลการวิจัยของปิยณัฐ จันทรเกิด (2560) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน เก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการจำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า 1. การให้บริการของเทศบาลนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชนโดยรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีคุณภาพการ ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจ ผู้รับบริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก 2. คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ไม่มีความแตกต่างกันตามการรับรู้ของประชาชนเมื่อจำแนกตามอาชีพ แต่มีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับรายได้ต่อเนื่อง โดยงานวิจัยที่สอดคล้องดังกล่าว มี คุณภาพการให้บริการด้านตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความพร้อมตอบสนองต่อการให้บริการและความเต็มใจที่จะให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และสามารถ

ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว เป็นการสร้างคุณภาพการบริการและนำองค์กรให้ได้เกิดประสิทธิผลในกระบวนการทำงานมากยิ่งขึ้น

4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของประชาชน ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์อื่นในทางมิชอบ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดสำนักงานไม่มีสื่อประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารต่างๆ หลายช่องทาง ยัง ต้องมีการปรับเปลี่ยน สอดคล้องกับผลการวิจัยของวิชญ์ ภู่วัด (2558) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนด้านทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองชัยนาท จังหวัดชัยนาท ผลการศึกษาพบว่า ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนด้านทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองชัยนาท จังหวัดชัยนาท ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีการรับรู้มากที่สุดในด้านการให้ความเชื่อมั่น รองลงมาคือ ด้านการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ โดยงานวิจัยที่สอดคล้องดังกล่าว มีคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ มีความเห็นอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นสามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและความมั่นใจในกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ไว้วางใจได้ เป็นการส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

5. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า มีคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของประชาชน ด้านความเอาใจใส่ในผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ สถานที่จอดรถมิให้บริการอย่างเพียงพอ แสดงให้เห็นว่า ความเป็นรูปธรรมในลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น การแต่งกาย บุคลากร อุปกรณ์เครื่องมือเอกสาร และสถานที่จอดรถ ทำให้ผู้รับบริการเกิดการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น สอดคล้องกับผลการวิจัยของพรไพรินทร์ พงษ์รัตน์ (2560) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดนครราชสีมา โดยเก็บข้อมูลมาจากผู้ให้บริการจำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาคือ

ด้านกระบวนการ ด้านการบริหารจัดการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ล้วนมีความเกี่ยวข้องกับความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของวิชญ์ ภู่วัด (2558) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานทะเบียน ด้านทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองชัยนาท จังหวัดชัยนาท ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังอยู่ในระดับมาก และการรับรู้อยู่ในระดับมาก ซึ่งระดับการรับรู้มากกว่าระดับความคาดหวัง โดยข้อที่เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอเมืองชัยนาท จังหวัดชัยนาท แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมเป็นที่พึงพอใจต่อการพบเห็นของประชาชน ผู้มารับบริการ โดยงานวิจัยที่สอดคล้องดังกล่าว มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีความเห็นอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ความเป็นรูปธรรมในลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น การแต่งกาย บุคลากร อุปกรณ์เครื่องมือเอกสาร และสถานที่จอดรถ ทำให้ผู้รับบริการเกิดการรับรู้ถึงลักษณะสภาพแวดล้อมทางกายภาพต่าง ๆ ในการให้บริการนั้น รวมถึงยังสามารถนำผลการศึกษาเข้ามาเป็นข้อปรับปรุง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการต่อไป

ข้อค้นพบจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัยข้างต้น สามารถสรุปข้อค้นพบคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งสามารถสรุปเป็นแนวทางในการจัดการปัญหาข้อบกพร่องในการบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน ทางคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน โดยเฉพาะด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุด โดยในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ในลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นคือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสาร สถานที่จอดรถ และเมื่อมีการเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพบริการตามการรับรู้ผู้ให้บริการรายด้าน พบว่า แต่ละด้านมีความแตกต่างกัน แต่เมื่อทดสอบด้วยรายคู่ พบว่า ไม่แตกต่างกัน จากผลการศึกษาทำให้ผู้รับบริการเกิดการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น และเป็นแนวทางในการนำไปปรับปรุงทางพัฒนาด้านคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน และกำหนดทิศทางการดำเนินงาน พัฒนาศักยภาพของบุคลากรและจัดสรรทรัพยากรให้มีความเหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทางด้านคุณภาพการให้บริการและนำไปสู่การปฏิบัติต่อไป

ข้อเสนอแนะของการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะการนำไปใช้ ซึ่งผลจากการศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการของสำนักงาน อัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านที่มีค่าน้อยที่สุดผู้ศึกษานำมาเป็นข้อเสนอแนะในแต่ละประเด็นเพื่อเป็นแนวทาง เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง ควรนำผลการศึกษามาพัฒนาการให้บริการ ควบคู่กับการพัฒนา ผู้ให้บริการนำไปสู่การปฏิบัติ และควรได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร โดยกำหนดทิศทางการดำเนินงาน พัฒนาศักยภาพของบุคลากรและจัดสรรทรัพยากรให้มีความเหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทางด้านคุณภาพการให้บริการและนำไปสู่การปฏิบัติต่อไป ดังนี้

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีการรับรู้ด้านสถานที่ จอครดมีให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับน้อยสุด ซึ่งผู้ให้บริการควรมีการปรับปรุง พัฒนา ด้านสถานที่จอครดมีให้บริการอย่างเหมาะสมเพียงพอ

1.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ด้านเจ้าหน้าที่ ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้มาก่อนให้บริการก่อนอยู่ในลำดับน้อยสุด ซึ่งผู้ให้บริการควรมี การปรับปรุง ด้านการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกและเป็นธรรม เช่น ผู้มาก่อนให้บริการก่อน เป็นต้น

1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ ด้านระยะเวลา ในการรอคอยการให้บริการมีความเหมาะสมเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนดอยู่ในลำดับน้อยสุด ซึ่งผู้ให้บริการควรมีการปรับปรุง ด้านระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการมีความเหมาะสม เป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด

1.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ด้าน สำนักงานฯ มีสื่อประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ หลายช่องทาง อยู่ในลำดับน้อยที่สุด ซึ่งผู้ให้บริการควรมีการปรับปรุง ด้านสำนักงานฯ ให้มีสื่อประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร ให้มีความ ชัดเจน และมีหลายช่องทางมากขึ้น

1.5 ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ด้านเจ้าหน้าที่ เต็มใจที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ดุจญาติมิตรบริการด้วยความเต็มใจอยู่ในลำดับ น้อยสุด ซึ่งผู้ให้บริการควรมีการปรับปรุง ด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนดุจญาติมิตร มีจิตบริการ และให้บริการด้วยความเต็มใจ

2. ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งต่อไป มีด้วยกันอยู่ 2 ข้อ ดังนี้

2.1 ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพพร้อมกับเชิงปริมาณเพื่อจะได้ทราบถึงประเด็นที่ลึกมากยิ่งขึ้น ซึ่งการวิจัยเชิงปริมาณอาจไม่สามารถให้คำตอบได้ชัดเจนครบถ้วนเท่าที่ควร และเป็นการเปิดรับความคิดเห็นจากผู้รับบริการในพื้นที่ ทำให้เกิดประโยชน์โดยตรงต่อผู้รับบริการ และเพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน

2.2 ควรมีการศึกษาคุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอหรือในจังหวัดอื่น ๆ เช่น ในตัวจังหวัดแม่ฮ่องสอน เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ



บรรณานุกรม

- กันยา สุวรรณแสง. (2532). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ: สำนักงานพิมพ์บำรุงสาส์น.
- กัญญา ทรัพย์พล. (2559). *คุณภาพการให้บริการของงานบริหารการคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี, กาญจนบุรี.
- ขวัญรัตน์ เป้ารัมย์. (2560). *อิทธิพลของการรับรู้และการมีส่วนร่วมที่มีต่อการยอมรับของประชาชนในงานบริการวิชาการแก่สังคมของสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดปทุมธานี*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- จิตพี อุตรานนท์. (2558). *การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานกับคุณภาพการให้บริการของพยาบาลในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดนนทบุรี*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, กรุงเทพฯ.
- จิตรพรพรรณ ภัทรพลกุล. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานกรณีศึกษาฝ่ายซ่อมบำรุงบริษัท เค็งหงส์ทอง*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ.
- นิตยาพร เสมอใจ. (2548). *การจัดการและการตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชญาดา ทรัพย์เกิด. (2558). *กระบวนการรับรู้ภาพลักษณ์ของลูกค้าที่มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติในการใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสิน เขตบางแค กรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- ชญาธิษฐ์ ไตรส. (2559). *คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรีที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ไปรษณีย์ไทย: ไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรี*. (งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สาขาวิชาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- จิษณุทัศน์ พิชยประภาพัฒน์. (2558). *คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, สกลนคร.

- ชาญวิวัฒน์ กิจสวัสดิ์. (2559). การศึกษาเรื่องปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ สาธารณะแก่ประชาชนกรณีศึกษา เทศบาลเมืองไผ่จึงอำเภอสามพราณจังหวัดนครปฐม. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). นโยบายสาธารณะและการจัดการ ภาครัฐบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.
- นิติพงศ์ มานะพงศ์. (2561). การรับรู้คุณภาพบริการ การรับรู้การส่งเสริมการขาย การรับรู้ ภาพลักษณ์ทางสังคม การรับรู้ค่านิยมทางสังคมส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบิน ต้นทุนต่ำของไทยเพื่อเดินทางไปประเทศญี่ปุ่น. (การค้นคว้าอิสระปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2559). การพัฒนาระบบบริการสารสนเทศเพื่อการวิจัย สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- ถาวร โพธิ์สมบัติ. (2548). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการประชาชน: ศึกษากรณีการให้บริการ ประชาชนในจังหวัดกาญจนบุรี. (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาบริหาร รัฐกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ธนภัทร์ พงษ์สถิต. (2563). คุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้าโดยสารของสถานีรถไฟฟ้าอยุธยา อำเภอ พระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน). มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ : สุริยวิทยาสาน.
- เบญจภา แจ่มเวชชา. (2559). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร รถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- ปทุมวรรณ สิ้นสิ้น. (2560). ปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมใน พื้นที่อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย). มหาวิทยาลัยนานาชาติแสดมฟอร์ด, กรุงเทพฯ.
- ปาริชาติ ดอนบรรจง. (2562). ปัจจัยกระบวนการให้บริการที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของ ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสุทธาเวช จังหวัดมหาสารคาม. (วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- ปาริชาติ เทพวงศ์. (2560). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการฝึกอบรมฝีมือแรงงาน ของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดอุดรดิตถ์. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์, อุดรดิตถ์.

- ปิยณัฐ จันทร์เกิด. (2560). การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐแนวใหม่). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, นครสวรรค์.
- พรรณปพร จันทราสกาวงศ์. (2558). การประเมินคุณภาพการบริการประชาชนกรณีศึกษา สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต นโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ). มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.
- พรไพรินทร์ พงษ์รัตน์. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครราชสีมา. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, นครราชสีมา.
- พริดา ยี่ประชา. (2559). คุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดนครปฐม. (ค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, นครปฐม.
- มหาวิทยาลัยสยาม. (2564). บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการ. สืบค้นจาก <https://research-system.siam.edu/images/independent>
- รัชฎ ภู่วัด. (2558). คุณภาพการให้บริการงานทะเบียน ด้านทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชัยนาท จังหวัดชัยนาท. (ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, กรุงเทพฯ.
- สิรินาถ ชูสม. (2561). การเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, สุราษฎร์ธานี.
- ลิปวิง อิน เบลเยียม (living-in-belgium). (2564). ความแตกต่างระหว่างสินค้าและบริการ (พร้อมแผนภูมิเปรียบเทียบ) ธุรกิจ 2564. สืบค้นจาก :<https://th.living-in-belgium.com> > difference-between-goo
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2564). อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน . สืบค้นจาก <https://th.wikipedia.org/wiki>
- สำนักงานอัยการสูงสุด. (2561). สารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์. สืบค้นจาก <http://sarabobkadee.ago.go.th:7003/Sarabobkadee/ESBToDoListAction.do?method=init>:

- สำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน. (2564). ประวัติความเป็นมาของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน. สืบค้นจาก <http://www.msr.go.th/index.php/2013-02-04-15-50-38>
- Buzzell, R. D., Gale, B.T. (1987). *The PIMS Principles: linking strategy to performance*. New York: The Free Press.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing*. (5th ed.). New York: Harper Collins Publishers.
- Crosby, L. A., Evans, K. R., & Cowles, D. (1990). Relationship quality in services selling: An interpersonal influence perspective. *Journal of Marketing*, 54(3), 68 – 81.
- Gronroos, G. T. (1990). *Service management and marketing*. Massachusetts: Lexington Books.
- De Soto, Jean. (1994). *Droit administratif theorie generale and service public*. Paris: Montchrestien.
- Kotler, P., and Alexander Rath, G. (1984). Design: A powerful but neglected strategic tool. *Journal of business strategy*. *Journal of Business Strategy*, 5(2), 16 – 21.
- Lovelock, C.H. (1996). *Service Marketing*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall
- Millet. (1954). *Management in the public service. The quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill Book.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multi – itemscale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of retailing*, 64(1), 12 – 40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The free press.
- Prentice, C. and Kadan, M. (2019). The role of airport service quality in airport and destination choice. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 47(1), 40 – 48.
- Powel, D.H. (1983). *Understanding human adjustment: Norm al adaptation through the life cycle*. Boston: MA. Little Brown.
- Publishing Co. Likert, Rensis. (1967). *The method of constructing and attitude scale*. In Reading in Fishbein, M. (Ed.), *Attitude theory and measurement* (pp. 90-95). New York: Wiley & Son.
- Schmenner, R. W. (1995). *Service operations management*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Shelly Maynard W. (1975). *Responding to social change*. Pennsylvania: Dowden, Hutchison.

- Tenner, A. R., and Detoro, I. J. (1992). *Total quality management: There step to continuous improvement*. Massachusetts: Addison-Wesley.
- Wirtz, J. and Lovelock, C. (2016). *Services marketing*. (8th ed.) Singapore: World Scientific.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis*, (2nd ed.). New York: Harper and Row.
- Zikmund, W. G. (2003). *Business research methods*. Ohio: United States of America.





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

ตารางค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม
(IOC: Index of objective congruence)

**สรุปการพิจารณาประมาณค่าความคิดเห็นในของผู้ทรงคุณวุฒิของแบบสอบถาม
คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ**

คุณภาพบริการ 5 ด้านของสำนักงานอัยการจังหวัด แม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ	ประมาณค่า ความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิ			ΣR	IOC	แปลผล
	1	2	3			
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ						
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2. ป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์รับออกจตุบริการ ชัดเจน ง่ายต่อการมองเห็น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3. มีจุด / ช่องทางให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึง ได้โดยสะดวกเป็นไปตามขั้นตอน	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา หมึกสำหรับพิมพ์ลายนิ้วมือ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5. วัสดุอุปกรณ์ในสำนักงานมีความทันสมัย	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
6. สถานที่จอดรถมีให้บริการอย่างเพียงพอ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้						
1. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติยึดความเสมอภาค	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชน โดยยึดถือ กฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายเป็นสำคัญ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3. เจ้าหน้าที่มี ความชำนาญ ในการให้บริการให้ คำแนะนำและสามารถตอบข้อซักถามได้และน่าเชื่อถือ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้มาก่อนให้บริการก่อน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

คุณภาพบริการ 5 ด้านของสำนักงานอัยการจังหวัด แม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ	ประมาณค่า ความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิ			ΣR	IOC	แปลผล
	1	2	3			
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ						
1. ผู้มารับบริการได้รับการบริการตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2. ผู้มารับบริการได้รับการบริการอย่างมีระบบเป็นขั้นตอน สะดวกและรวดเร็ว	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4. ผู้มารับบริการได้รับการบริการที่ถูกต้องครบถ้วนตามความต้องการ	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
5. ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการมีความเหมาะสม เป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ						
1. มีช่องทางในการรับข้อร้องเรียนที่สะดวกและรวดเร็วในการช่วยเหลือ	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
2. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์อื่นในทางมิชอบ	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
3. สำนักงานฯมีสื่อประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ หลายช่องทาง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4. ผู้รับบริการมีความมั่นใจในกระบวนการให้บริการของสำนักงานฯว่าจะได้รับการบริการที่ดี	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ						
1. เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่กับผู้รับบริการเป็นกันเองมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้

คุณภาพบริการ 5 ด้านของสำนักงานอัยการจังหวัด แม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ	ประมาณค่า ความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิ			ΣR	IOC	แปลผล
	1	2	3			
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนคุณาติมิตร บริการด้วยความเต็มใจ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นเรื่องสำคัญ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายให้คำปรึกษาอย่างเข้าใจชัดเจน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้



ภาคผนวก ข

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการศึกษาค้นคว้าอิสระของนักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อและตามความเป็นจริง เนื่องจากข้อมูลของท่านเป็นประโยชน์ต่อการศึกษานี้เป็นอย่างมาก และจะสามารถนำผลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาต่อไป โดยแบบสอบถามทุกฉบับและคำตอบของท่านจะถือเป็นความลับไม่มีการเปิดเผยชื่อของท่านเพื่อความสำเร็จของข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ให้ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน (เพียงข้อเดียว)

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ต่ำกว่า 25 ปี

☐ 2. 25 – 35 ปี

☐ 3. 36 – 45 ปี

☐ 4. 46 – 50 ปี

☐ 5. 51 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

☐ 1. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐ 2. รับจ้างทั่วไป

☐ 3. พนักงาน

บริษัทเอกชน

☐ 4. ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ

☐ 5. เกษตรกรรม

☐ 6. อื่นๆ ระบุ.....

4. การศึกษา

☐ 1. ประถมศึกษา

☐ 2. มัธยมศึกษา/ปวช.

☐ 3. ปวส./อนุปริญญา

☐ 4. ปริญญาตรี

☐ 5. ปริญญาโท หรือสูงกว่า

☐ 6. อื่นๆ ระบุ.....

5. สถานภาพการสมรส

- ☐ 1. โสด ☐ 2. สมรส ☐ 3. หม้าย ☐ 4. หย่าร้าง

6. ประเภทการขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. ปรึกษาด้านกฎหมาย ☐ 2. ส่งสำนวน ☐ 3. ขอรับข้อมูลข่าวสาร
☐ 4. สอบสวนคดีเด็ก ☐ 5. อื่นๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลคุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่เป็นข้อมูลตรงกับระดับการรับรู้ความคาดหวัง

และความพึงพอใจของท่านตามระดับ ดังนี้

ความหมายของระดับ 5 เท่ากับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ความหมายของระดับ 4 เท่ากับ เห็นด้วย

ความหมายของระดับ 3 เท่ากับ ไม่แน่ใจ

ความหมายของระดับ 2 เท่ากับ ไม่เห็นด้วย

ความหมายของระดับ 1 เท่ากับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

คุณภาพการให้บริการสำนักงาน อัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน	ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการที่รับ				
	5 เห็นด้วย อย่างยิ่ง	4 เห็น ด้วย	3 ไม่แน่ใจ	2 ไม่เห็น ด้วย	1 ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)					
1.1 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย					
1.2 ป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุด บริการชัดเจน ง่ายต่อการมองเห็น					
1.3 มีจุด/ช่องทางให้บริการที่เหมาะสม และเข้าถึงได้โดยสะดวกเป็นไปตาม ขั้นตอน					
1.4 ความเพียงพอของอุปกรณ์ สำหรับ ผู้รับบริการ เช่น ปากกาหมึกสำหรับพิมพ์ ลายนิ้วมือ					

คุณภาพการให้บริการสำนักงาน อัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน	ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการที่รับ				
	5 เห็นด้วย อย่างยิ่ง	4 เห็น ด้วย	3 ไม่แน่ใจ	2 ไม่เห็น ด้วย	1 ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1.5 วัสดุอุปกรณ์ในสำนักงานมีความทันสมัย					
1.6 สถานที่จอดรถมีให้บริการอย่างเพียงพอ					
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability)					
2.1 เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติยึดความเสมอภาค					
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนโดย ยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมาย เป็นสำคัญ					
2.3 เจ้าหน้าที่มีความชำนาญในการ ให้บริการ ให้คำแนะนำ และสามารถ ตอบข้อซักถามได้ และน่าเชื่อถือ					
2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง เช่น ผู้มาก่อนให้บริการก่อน					
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)					
3.1 ผู้มารับบริการได้รับการบริการ ตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ					
3.2 ผู้มารับบริการได้รับการบริการอย่างมี ระบบเป็นขั้นตอน สะดวก และรวดเร็ว					
3.3 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเต็มใจ และมีความพร้อมการให้บริการอย่างสุภาพ					
3.4 ผู้มารับบริการได้รับการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วนตามความต้องการ					
3.5 ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการ มีความเหมาะสมเป็นไปตามเงื่อนไข ที่กำหนด					

คุณภาพการให้บริการสำนักงาน อัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน	ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการที่รับ				
	5 เห็นด้วย อย่างยิ่ง	4 เห็น ด้วย	3 ไม่แน่ใจ	2 ไม่เห็น ด้วย	1 ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
4. การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ (Assurance)					
4.1 มีช่องทางในการรับข้อร้องเรียน ที่สะดวกและรวดเร็วในการช่วยเหลือ					
4.2 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์อื่นในทาง มิชอบ					
4.3 สำนักงานฯ มีสื่อประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ หลายช่องทาง					
4.4 ผู้รับ บริการ มีความ มั่น ใจใน กระบวนการให้บริการของสำนักงานฯ ว่าจะ ได้รับบริการที่ดี					
5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy)					
5.1 เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่กับผู้รับ บริการเป็นกันเองมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กับประชาชน					
5.2 เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะช่วยอำนวยความสะดวก ให้กับประชาชนคุณภาพดีมีบริการ ด้วยความเต็มใจ					
5.3 เจ้าหน้าที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของ ผู้รับบริการเป็นเรื่องสำคัญ					
5.4 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายให้คำปรึกษา อย่างเข้าใจชัดเจน					

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านกรุณาสละเวลาอันมีค่าเพื่อตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – นามสกุล	สุพินธ์ วงษ์คำ
วัน เดือน ปีเกิด	17 เมษายน 2519
ที่อยู่ปัจจุบัน	152/1 หมู่ 1 ถนนเวียงใหม่ ตำบลแม่สะเรียง อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน รหัสไปรษณีย์ 58110
อีเมลแอดเดรส	wongelle38@gmail.com
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2565 หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา การบริหารธุรกิจ สถาบันการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พ.ศ. 2556 หลักสูตร บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชา การบริหารธุรกิจ สถาบันการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ประสบการณ์การทำงาน	พ.ศ. 2560 – ปัจจุบัน ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ สังกัด / หน่วยงาน สำนักงานอัยการสูงสุด จังหวัดแม่ฮ่องสอน พ.ศ. 2553 – 2560 ตำแหน่ง พนักงานต้อนรับและธุรการการเงิน สังกัด/หน่วยงาน บริษัทแอลพี เอ็ม บีวล์เตอร์ จำกัด จังหวัดเชียงใหม่