

แนวทางพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการ
คุ้มครองลิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

นันทกรณ์ นุ่มเจริญ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาตรีประจำสาขาวิชาสตรมหบันทิต
สาขาวิชาธุรรัฐประจำสาขาวิชาสตรมหบันทิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
มีนาคม 2566

แนวทางพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการ
คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

นันทภรณ์ นุ่มเจริญ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาตรีประจำสาขาวิชาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาชั้นประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
มีนาคม 2566
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

A DEVELOPMENT GUIDELINES FOR LEGAL ASSISTANCE SERVICE OF THE OFFICE OF
PROVINCIAL PHRA NAKHON SI AYUTTHAYA CIVIL RIGHTS PROTECTION,
LEGAL AID AND LEGEL EXECUTION

NANTHAPON NUMCHAROEN

An Independent Study Report Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Master of Public Administration Degree in Public Administration

Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University

March 2023

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ในรับรองการค้นคว้าอิสระ

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ แนวทางพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงาน
อัยการคุ้มครองตัวชี้และช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดี

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ชื่อนักศึกษา

นางสาวนันทกรณ์ นุ่มนวลรัตน์

รหัสนักศึกษา

76377063

หลักสูตร

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา

รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลวรรณ วรรณานนง

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ

ประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลวรรณ วรรณานนง

กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มยุรี

รัตนเสริมพงศ์

กรรมการ

วัน/เดือน/ปี ที่สอบ

23 ธันวาคม 2565 ภาคเรียนที่ 1/2565

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มีนาคม พ.ศ. 2566

นันทภรณ์ นุ่มเจริญ. (2566). แนวทางพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิฯและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. 143 หน้า. อาจารย์ที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กมลวรรณ วรรณชนนง.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิฯ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิฯ วิธีดำเนินการวิจัยมี 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิฯ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ขอรับความช่วยเหลือกับสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิฯ จำนวน 290 คน ซึ่งได้มาด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.91 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบแอกลเอสดี และขั้นตอนที่ 2 นำเสนอแนวทางพัฒนาการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิฯ ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ พนักงานอัยการ ผู้อำนวยการสำนักงาน และบุคลากรของหน่วยงานอื่นที่มาขอรับความช่วยเหลือ จำนวน 10 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์ และการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิฯ และช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเต็มอყາค และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 2) ผู้ขอรับความช่วยเหลือที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และ 3) แนวทางการพัฒนาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ได้แก่ ควรจัดเรื่องเพื่อทำเปิดบริการในช่วงเวลาพักเที่ยง ได้ ควรให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ควรมีช่องทางในการติดต่อหลายช่องทาง ควรให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับขั้นตอนของการให้บริการ และควรเพิ่มทักษะการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน

คณะ..... มนูษยศาสตร์และสังคมศาสตร์..... ลายมือชื่อนักศึกษา.....
สาขาวิชา..... รัฐประศาสนศาสตร์..... ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษา.....
ปีการศึกษา 2565..... 

Nanthapon Numcharoen. (2023). **A Development Guideline for Legal Assistance Service of the Office of Prosecutor on People's Right Protection and Legal Aid and Enforcement, Phranakhon Si Ayutthaya Province.** An Independent Study for the Master of Public Administration Program in Public Administration, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. 143 pp. Advisor: Assistant Professor Kamonwan Wanthanang, Ph.D.

ABSTRACT

The purposes of the research were to: 1) examine satisfaction level towards legal assistance service of the Office of Prosecutor on People's Right Protection and Legal Aid and Enforcement; 2) compare satisfaction level of the service recipients towards legal assistance service provided by the Office of Prosecutor on People's Right Protection and Legal Aid and Enforcement, categorized by their personal factors; and 3) propose a development guideline of legal assistance service of the Office of Prosecutor on People's Right Protection and Legal Aid and Enforcement. The research procedure included 2 stages. Stage one was to examine and compare the level of satisfaction towards legal assistance service of the Office of Prosecutor on People's Right Protection and Legal Aid and Enforcement. The sample group, obtained by accidental sampling, consisted of 290 assistance receivers. The research instrument was a questionnaire with a reliability level at 0.91. Statistical analysis was performed in terms of mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, and LSD test. Stage two was to propose a development guideline for the Office of Prosecutor on People's Right Protection and Legal Aid and Enforcement. The key informants, obtained by purposive sampling, comprised 10 prosecutors, office director, and personnel from other organizations who requested for legal assistance. The instrument was an interview form.

The research results revealed as follows: 1) the level of satisfaction towards the legal assistance service provided by the Office of Prosecutor on People's Right Protection and Legal Aid and Enforcement, as a whole, was at the highest level. Fair servicing was the highest, while sufficient servicing was the lowest; 2) difference in educational background of the assistance receivers yielded a different level of satisfaction towards the service provided with a statistically significant level at .05; and 3) the proposed development guideline of legal assistance service of the Office of Prosecutor on People's Right Protection and Legal Aid and Enforcement included servicing during lunch break, convenient and fast servicing, various contact channels, clear service process provision, and skillful communication in servicing.

Faculty.....Humanities and Social Sciences.....Student's Signature.....
Field of Study.....Public Administration.....Advisor's Signature.....
Academic Year.....2022.....

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาการค้นคว้าอิสระ เรื่อง แนวทางพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของ
สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กมลวรรณ
วรรณธนัง อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ให้คำปรึกษาซึ่งแนะนำให้แนวทาง พร้อมทั้งเสียสละเวลาตรวจสอบแก้ไข
ข้อบกพร่องต่าง ๆ อย่างดีเยี่ยม จนการศึกษานี้เสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ
เป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี่

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้กรุณาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ความเที่ยงตรง
ตามแบบสอบถามซึ่งทำให้งานนี้มีคุณภาพมากขึ้น ขอขอบคุณพนักงานอัยการ ผู้อำนวยการ สำนักอันนวยการ
หน่วยงานอื่นที่มาขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมาย และผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายของ
สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี ทำให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สำเร็จลุล่วง
ได้ด้วยดี

นันทภรณ์ นุ่มเจริญ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	๑
บอคดัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๒
กิตติกรรมประกาศ.....	๓
สารบัญ.....	๗
สารบัญตาราง.....	๙
สารบัญภาพประกอบ.....	๑๐
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัจจุบัน.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิด.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
สมมตฐานการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	15
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ.....	21
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและ การบังคับคดีจังหวัดพะนังครศรีอยุธยา.....	23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	39
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	39
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	41
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	45

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 (ต่อ) การวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมาย...	48
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือ ทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดพะนนครศรีอยุธยา.....	50
ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือ ทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดพะนนครศรีอยุธยาโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมาย.....	56
ตอนที่ 4 แนวทางการพัฒนาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือ ทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดพะนนครศรีอยุธยา.....	66
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	81
สรุปผลการวิจัย.....	81
อภิปรายผลการวิจัย.....	83
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	88
บรรณานุกรม.....	96
ภาคผนวก.....	96
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม/แบบสัมภาษณ์.....	97
ภาคผนวก ข การประเมินค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือ IOC ของผู้ทรงคุณวุฒิ.....	107

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ภาคผนวก (ต่อ)	
ภาคผนวก ค ผลประเมินค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือ IOC ของผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่านเรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการ ความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและ ช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา..... 110	
ภาคผนวก ง หนังสือขอเชิญเป็นผู้เขียนชاغุในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ/ หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล..... 120	
ประวัติผู้วิจัย.....	126

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	34
2 แสดงจำนวนประชากร.....	39
3 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ขอรับความช่วยเหลือ ทางกฎหมาย.....	48
4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือ ทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค.....	50
5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือ ทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านการให้บริการ ที่ตรงเวลา.....	51
6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือ ทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ.....	52
7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือ ทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง.....	53
8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือ ทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า.....	54
9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือ ทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยภาพรวม.....	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
18 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำแนกตามสถานภาพ.....	65

Graduate School ARU.

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	4
------------------------------------	---

Graduate School ARU.

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานอัยการสูงสุด เป็นส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง ออยู่ในบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี มีความเป็นอิสระในการบริหารงานยุติธรรมในส่วนที่เกี่ยวกับ งานอัยการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ และเพื่อไม่ให้อิทธิพลทางการเมืองก้าว่าก่าย การดำเนินคดี ซึ่งจะทำให้เกิดความเป็นธรรมแก่ประชาชนโดยส่วนรวมยิ่งขึ้นมีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ ประชาชนในการดำเนินการทางกฎหมาย ให้คำปรึกษา และตรวจร่างสัญญาหรือเอกสารทางกฎหมาย ให้แก่รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐ รวมทั้งนิติบุคคลที่มีพระราชบัญญัติหรือพระราชบัญญัติจัดตั้ง ดำเนินการเกี่ยวกับการบังคับคดีแพ่ง หรือคดีปกครองแทนรัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐ ดำเนินการตามที่ รัฐมนตรีร้องขอ ดำเนินการเกี่ยวกับการฝึกอบรมเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาข้าราชการฝ่ายอัยการ ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐในการอำนวยความยุติธรรม การรักษาผลประโยชน์ของรัฐและประชาชน ติดต่อและประสานงานกับองค์กรหรือหน่วยงานต่างประเทศ และปฏิบัติการอื่นได้ตามที่กฎหมายกำหนด ให้เป็นอำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการหรือสำนักงานอัยการสูงสุด (สำนักงานอัยการสูงสุด, 2564, หน้า 12) โดยพนักงานอัยการมีอำนาจและหน้าที่ตามรัฐธรรมนูญ ในคดีอาญา มีอำนาจและหน้าที่ตาม ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายอื่น ในคดีแพ่ง หรือคดีปกครอง มีอำนาจและ หน้าที่ดำเนินคดีแทนรัฐบาล หน่วยงานของรัฐที่เป็นองค์กรตามรัฐธรรมนูญ ราชการส่วนกลางหรือราชการ ส่วนภูมิภาคในศาล หรือในกระบวนการทางอนุญาโตตุลาการทั้งปวง แก้ต่างในคดีแพ่ง คดีปกครอง หรือคดีอาญา กรณีเจ้าหน้าที่รัฐถูกฟ้องในเรื่องการที่ได้กระทำไปตามหน้าที่ หรือในคดีแพ่ง หรือคดีอาญา ที่รายภูมิฟ้องจากการกระทำการตามคำสั่งของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งกระทำการ ในหน้าที่ราชการ รับว่าต่างหรือแก้ต่างในคดีแพ่ง คดีปกครอง หรือกรณีมีข้อพิพาทที่ต้องดำเนินการ ทางอนุญาโตตุลาการให้กับนิติบุคคลซึ่งมิใช่นายหน้าของรัฐ พนักงานอัยการมีอำนาจเป็นโจทก์ในคดี ที่รายภูมิฟ้องเองไม่ได้ และดำเนินการเกี่ยวกับการบังคับคดีอาญาเฉพาะในส่วนของการยึดรัพย์สินใช้ ค่าปรับตามคำพิพากษาและกรณีที่มีการผิดสัญญาประกันจำเลย (สำนักงานอัยการสูงสุด, 2564, หน้า 11)

ตามพระราชบัญญัติองค์กรอัยการและพนักงานอัยการ พ.ศ. 2553 มาตรา 23 (1) กำหนดให้สำนักงานอัยการสูงสุดมีอำนาจหน้าที่ด้านการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน การคุ้มครองป้องกันสิทธิและเสรีภาพของประชาชน และการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน ซึ่งสำนักงานอัยการสูงสุดได้กำหนดให้เป็นภารกิจของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย แก่ประชาชน (สคช.) และสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี

จังหวัด/สาขา (สคชจ. และ สคชจ. สาขา) เป็นผู้รับผิดชอบ มีหน้าที่ในการให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การจัดทำนิิติกรรมสัญญา การประเมินข้อพิพาท การให้ความช่วยเหลือด้านอุรตดีโดยการจัดทนายความอาสาว่าต่าง แก่ต่างคดี การดำเนินคดีคุ้มครองสิทธิทางศาลตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการ การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค การเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน การฝึกอบรมความรู้ทางกฎหมาย และงานตามยุทธศาสตร์ของสำนักงานอัยการสูงสุด แผนงานสร้างพันธมิตรและเครือข่าย งานส่งเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน งานสนับสนุนและเพิ่มประสิทธิภาพการประเมินข้อพิพาทในระดับท้องถิ่น งานใกล้เกลียดประเมินข้อพิพาทนั้นกระบวนการ ตามมติคณะกรรมการรัฐมนตรี งานพัฒนาศักยภาพของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทางกฎหมายและคดีอื่น ๆ (สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายแผนช่วยเหลือทางกฎหมาย (สคช.), 2564)

สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายแผนช่วยเหลือทางกฎหมาย สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ได้ดำเนินโครงการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ในวันหยุดราชการ โดยกำหนดให้สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัด ซึ่งตั้งอยู่ ณ ที่ทำการของสำนักงานอัยการภาค 1 - 9 ได้แก่ สคชจ.พระนครศรีอยุธยา สคชจ.ชลบุรี สคชจ.นครราชสีมา สคชจ.ขอนแก่น สคชจ.เชียงใหม่ สคชจ.พิษณุโลก สคชจ.ราชบุรี สคชจ.สุราษฎร์ธานี และ สคชจ.สงขลา รวม 9 สำนักงาน เปิดทำการในวันเสาร์ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 เป็นต้นไป (สคช., 2564) และในปัจจุบันได้เพิ่มวันทำการในวันเสาร์ทุกจังหวัดและสาขาแล้ว ซึ่งการดำเนินโครงการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนในวันหยุดราชการ ตั้งกล่าวไว้ตุ่กประสงค์เพื่อเพิ่มช่องทางการเข้าถึงสิทธิในกระบวนการยุติธรรม และเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่ไม่สามารถเดินทางมาที่สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายได้

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จึงได้เลือกเห็นว่าสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีจำนวนผู้มาขอรับความช่วยเหลือทั้งประชาชน หน่วยงานราชการ และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน จึงต้องการศึกษาถึงแนวทางพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาว่าผู้ขอรับความช่วยเหลือมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้ตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้ขอรับความช่วยเหลือให้ได้มากที่สุด รวมทั้งเป็นแนวทางในการพัฒนาให้กับสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดอื่น ๆ ได้ออกตัวย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ขอบเขตของการวิจัย

แนวทางพัฒนาให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ ผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายกับสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปีงบประมาณ 2564 มีจำนวน 1,048 คน (สรุปผลการดำเนินงานตามแผน/โครงการ/กิจกรรม ตามแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2564)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายกับสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamana โดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 290 คน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยเชิงคุณภาพคือ พนักงานอัยการ จำนวน 4 คน ผู้อำนวยการสำนักอำนวยการ จำนวน 1 คน หน่วยงานอื่นที่มาขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมาย จำนวน 5 คน รวมทั้งสิ้น 10 คน โดยการสุ่มแบบเจาะจง

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาแนวทางพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยกำหนดตัวแปรที่จะศึกษา ดังนี้

2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายกับสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพ

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

ความพึงพอใจในการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายกับสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

แนวทางพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3. ขอบเขตของเวลา ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลอยู่ระหว่างเดือนมกราคม 2565 ถึงเดือนสิงหาคม 2565

4. ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาเฉพาะสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ครอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาไว้ได้แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของมิลเลต (Millet) (อ้างถึงใน นพคุณ ติลกภารรณ์, 2546 หน้า 12) ซึ่งผู้วิจัยได้นำมากำหนดกรอบแนวคิดงานวิจัยได้ ดังนี้

ตัวแปรต้น

↑
↑
↑
↑
↑
↑

ปัจจัยส่วนบุคคล
1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. อาชีพ
5. รายได้
6. สถานภาพ

ตัวแปรตาม

↑
↑
↑
↑
↑
↑

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ความช่วยเหลือ
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

แนวทางพัฒนาการให้บริการ
ความช่วยเหลือ

นิยามศัพท์เฉพาะ

แนวทางพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือ หมายถึง การปรับปรุงวิธีการหรือรูปแบบในการดำเนินงานให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ความพึงพอใจในการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมาย หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่มีต่อการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย ใน 5 ด้าน ประกอบด้วย

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง การให้บริการแก่ผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายทุกคนอย่างเสมอหน้ากัน มีความเท่าเทียมกันทุกคน ไม่มีแบ่งแยกหรือกีดกัน เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ มีการจัดลำดับการเข้ารับคำปรึกษาตามความเป็นจริง

ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง การให้บริการมีความรวดเร็ว ตามลำดับก่อนหลัง รวมทั้งมีการแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับระยะเวลาในการดำเนินการอย่างชัดเจน

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการมีสถานที่นั่งพักอที่เพียงพอ ไม่แออัด มีห้องน้ำที่สะอาด มีสถานที่จอดรถ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การเปิด – ปิดการให้บริการเป็นที่แน่นอนและเป็นไปตามวัน เวลาที่กำหนดไว้ ให้บริการจนกว่าจะเสร็จสิ้นและเป็นที่น่าพอใจแก่ผู้ขอรับความช่วยเหลือ

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการมีการแนะนำการดำเนินการในขั้นต่อ ๆ ไปให้กับผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมาย มีป้ายหรือเอกสารแนะนำการดำเนินการ เพื่อความสะดวกและครบถ้วนของการดำเนินการ

ผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมาย หมายถึง ประชาชนหรือน่วยงานผู้มาปรึกษาปัญหากฎหมายกับสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ความช่วยเหลือ หมายถึง การให้คำปรึกษาทางกฎหมายแก่ผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมาย

สมมติฐานการวิจัย

ผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. ทำให้ทราบถึงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. ทำให้ทราบถึงแนวทางพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาแนวทางพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีรายละเอียด ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 1.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจ
 - 1.4 การวัดความพึงพอใจ
 - 1.5 ความพึงพอใจในการบริการของมิลเลท
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
 - 2.1 ความหมายของการให้บริการ
 - 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
 - 2.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ
 - 3.1 หลักของการให้บริการภาครัฐ
4. ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" มีความหมายตามพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาโดย เชปลิน (Chaplin) (อ้างถึงใน วันชัย แก้วศิริโภมล, 2550, หน้า 6) ให้คำจำกัดความว่า เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้รับจาก การเข้าไปปฏิติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

พิทักษ์ ตรุษทิม (อ้างถึงใน มาลีรัตน์ เอื้อเพิ่มเกียรติ, 2553 หน้า 4) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่า ซึ่งจะเป็นว่าเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับ ทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

พิน คงพูน (อ้างถึงใน ธนาธร เนียมกิริมย์, 2554 หน้า 7) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ อินดี้ เต็มใจ หรือเจตติที่ต้องบุคคลที่เขาได้รับจากการกระทำนั้น ๆ

ไฟโรจน์ พานิชกุล (อ้างถึงใน รัชนีกร สายสมร, 2555, หน้า 9) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจ เป็นแรงจูงใจของมนุษย์ ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐานมีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับ ผลสัมฤทธิ์สิ่งจูงใจ และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

อรุณ รักธรรม (2540, หน้า 205) สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นกุญแจหรือหัวใจของการบริการ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและ ด้วยความสมัครใจ ผู้บริการจึงต้องทราบถึงความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้น ในตัวของบุคลากร และมีสามัญสำนักที่ดี มีความสามารถที่จะวนิจฉัย วิเคราะห์ สังเกต และสนใจ มองลึกไปถึงความแตกต่างในตัวผู้ให้บังคับบัญชาได้

มนิวรณ์ ตันไทย (2551, หน้า 4) ให้ความหมายของความพึงพอใจหลังจากได้รับบริการ ว่าหมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนภายหลังจากการได้รับบริการว่าเจ้าน้ำที่สามารถ ตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาที่ตนประสบอยู่ได้หรือไม่ และทำให้ประชาชนมีความ ภาคภูมิใจมากน้อยเพียงใด

มาริสา วาสุกรี (2557, หน้า 7) สรุปไว้ว่าความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติ ทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการ ให้แก่ผู้นั้นได้ แต่ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับแรงจูงใจ ความสามารถและประสบการณ์ที่ได้รับ

อัคร อัครจิรายุ (2559, หน้า 8) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดจากการ ได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่ได้รับ ดังนั้น การเกิดความรู้สึกพึงพอใจในระดับมากน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัย ในด้านต่างๆ ที่ตรงต่อความต้องการของบุคคลนั้น แต่ในทางตรงกันข้ามนั้นหากผู้ใช้บริการเกิดสิ่งที่ทำให้ ไม่พึงพอใจไม่บรรลุสิ่งที่มุ่งหวังไว้ก็จะเกิดอาการไม่พึงพอใจเกิดขึ้น อีกทั้งความพึงพอใจยังสามารถ เปลี่ยนแปลงจากเดิมได้ตามสถานการณ์ สภาพแวดล้อม เวลาในขณะนั้น

วสันต์ มนต์วิหค (2560, หน้า 9) ได้สรุป ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความพอใจ การทำให้พึงพอใจต่อสิ่งที่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการ เช่น ความพอใจกับข้อมูลข่าวสาร ที่ได้รับ ความพอใจต่อคุณภาพบริการ เป็นต้น

สัญญา เศนาภูมิ และคนอื่น ๆ (2563, หน้า 14) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือการรับรู้ทางอารมณ์ ทัศนคติในทางบวกความพอใจ ความชอบใจ ความประทับใจรู้สึก

มีความสุขหลังจากที่ผู้มารับบริการมีต่อการให้บริการ และความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งในที่นี้ได้หมายถึงการบริการที่ดี

วูม (Vroom) (อ้างถึงใน กัลยา รุ่งเรือง, 2546, หน้า 16) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจ ในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วม ในสิ่งนั้น ทัศนคติต้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจสิ่งนั้นและทัศนคติต้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พอใจในสิ่งน่อง

แมคคอมิค (McComick) (อ้างถึงใน กิตติยา เหม็นค์, 2548, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ ซึ่งตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

เชปลิน (Chaphin) (อ้างถึงใน ชูโชค ทิพย์โสตถี, 2545 หน้า 23) กล่าวว่า ความพึงพอใจตาม คำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา หมายถึง เป็นความรู้สึกในขั้นแรก เมื่อบรรลุถึงจุดมุ่งหมาย โดยมีแรงกระตุ้น

欣肖沃และแอทวูด (Hinshaw & Atwood) (อ้างถึงใน บุษกร องค์การ, 2556, หน้า 28) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการและ จัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ด้วย และเป็นระดับของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของ ผู้รับบริการในอุดมคติกับการรับรู้ของผู้มารับบริการที่ได้รับตามความเป็นจริง

โคตเลอร์ (Kotler) (อ้างถึงใน กิตติยา เหม็นค์, 2548, หน้า 12) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงาน หรือประสิทธิภาพ กับความคาดหวังของลูกค้า โดยลูกค้าได้รับบริการหรือสินค้าต่างๆ กว่าความคาดหวัง จะเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าตรงกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจและถ้าสูงกว่าความคาดหวังจะเกิดความประทับใจ

จากความหมายของความพึงพอใจในข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปความหมายของความพึงพอใจ ได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นของบุคคลเมื่อเขาได้รับจากการกระทำนั้น ๆ โดยความพึงพอใจจะมีระดับที่มากหรือน้อยแตกต่างกันออกไปเป็นไปตามความต้องการหรือความคาดหวังของ แต่ละบุคคลซึ่งความพึงพอใจของแต่ละบุคคลก็ไม่เท่ากัน

1.2 แนวคิดความพึงพอใจ

นอกจากความหมายของความพึงพอใจที่มีหลายท่านได้กล่าวไว้ข้างต้นแล้ว ในส่วนของ แนวคิดความพึงพอใจนี้ได้กล่าวถึงไว้ ดังนี้

สมิต สัชญกร (อ้างถึงใน อารีรัตน์ เพชรสุวรรณ 2546, หน้า 25) แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการจะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของผู้ให้บริการที่ดีจะส่งผลทำให้ผู้มารับบริการ

เกิดความพึงพอใจ รู้สึกประทับใจ และมีปฏิกริยาต่อตอบเป็นไปในทางที่ดี จากการศึกษาค้นคว้าของนักพฤษศาสตร์ พบว่า คุณสมบัติที่เหมาะสมของบุคลากรผู้ให้บริการที่ดีมี ดังนี้

1. อธิบายคัดลิป ให้การต้อนรับด้วยสีหน้าและแวงตา ท่าทางและคำพูดการต้อนรับลูกค้า ด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มเป็นเสน่ห์สำคัญ การให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิดและความรู้สึกที่ดี ท่าทางกระตือรือร้นเป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อได้พบเป็นครั้งแรก เมื่อร่วมเข้ากับคำพูดที่มีน้ำเสียงไพเราะจะเป็นคุณสมบัติที่ด้านพุฒนาการของผู้ให้บริการ

2. มีมิตรไมตรี ผู้ทำงานด้านการบริการที่มีการแสดงออกให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเห็นว่า มีมิตรไมตรีเป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การมีมิตรไมตรีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็ก ๆ น้อยๆ จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ และชื่นชมแก่ลูกค้า ผู้ที่ทำงานด้านการบริการพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ ก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ดี

3. เอาใจใส่งาน ความมุ่งมั่นในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับการเอาใจใส่งานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่งานแล้ว ก็เพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงานหรือทำงานไปเรื่อย ๆ การพิจารณาถึงพุฒนาการของผู้ให้บริการควรคำนึงถึงความเอาใจใส่ส่วนงานหรือจริงจังในการทำงานมากน้อยแค่ไหน เพื่อให้การพิจารณา มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

4. แต่งกายสุภาพสะอาดเรียบร้อย ผู้ทำงานบริการต้องมีบุคลิกที่ดีเพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือ และไว้วางใจแก่ผู้มาใช้บริการ การแต่งกายที่เหมาะสมสมกับกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงาน และสภาพของหน่วยงาน จะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีแก่ผู้เกี่ยวข้อง

5. กิริยาสุภาพมารยาทดงาม ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่ง มีกิริยาสุภาพและรังเกียจผู้มีกิริยาหยาบคาย การที่มีผู้ทำงานบริการที่มีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาและเป็นเอกลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน ดังนั้น การแสดงออกของพนักงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการควรมีการระมัดระวังถึงพุฒนาการที่อาจไม่เหมาะสมต่อผู้มาใช้บริการด้วย

6. รำคาญสุภาพ ไม่มีผู้รับบริการคนใดที่ชอบการพูดจาหยาบคาย ก้าวร้าว ทุกคนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพ การทำงานบริการเป็นการช่วยเหลือให้ผู้อื่นเกิดความพึงพอใจจะต้องเป็นคำพูดที่สุภาพ เพื่อให้ลูกค้าที่มาใช้บริการเกิดความสนับสนุนให้จะติดต่อขอรับบริการ

7. น้ำเสียงไพเราะ การทำงานบริการได้ดีจะต้องมีน้ำเสียงที่ไพเราะ ชัดเจน และชวนฟัง จึงจะเหมาะสมกับการทำหน้าที่ในการให้บริการ

8. ควบคุมอารมณ์ได้ดี ผู้ทำงานให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ การปฏิบัติงานจะต้องพบปะกับผู้คนมากหน้าหลายตาซึ่งมีภูมิหลังต่างกัน ในกรณีให้บริการจะต้องมีความอดทนอดกลั้นสามารถควบคุมอารมณ์ได้

9. รับฟังและเติมใจแก่ไขปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของผู้ทำงานให้บริการ จะต้องสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการ ดังนั้น เมื่อมีปัญหาร้องเรียนใด ๆ ผู้ให้บริการต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหา และแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังและเติมใจช่วยเหลือผู้มา_rับบริการ

10. กระตือรือร้น อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมอย่างตึงเครียดในงานให้บริการ

11. มีวินัย ผู้ทำงานเกี่ยวกับการให้บริการที่มีวินัยจะทำงานเป็นระบบ อยู่ในกรอบอย่างเคร่งครัด จะทำให้ผู้มา_rับบริการเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

12. ชื่อสัตย์ การให้บริการจะต้องดำเนินการให้การช่วยเหลืออย่างตรงไปตรงมา ด้วยความซื่อสัตย์ และการรักษาคำพูด ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูด จึงเป็นที่พึงประณญาของทุกคน

เพ็ญพิรุณ คำภูษา (อ้างถึงใน ธีรวัฒน์ บุตตะ โยธี, 2551, หน้า 15) รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มา_rับบริการ สรุปได้ว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สาระณะได้ ๆ จำแนกตามระยะของการใช้บริการได้เป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ก่อนการใช้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ "ได้แก่ เจ้าหน้าที่และการต้อนรับ วิธีการและความสะดวกรวดเร็ว จากระบบของงาน ระยะเวลาดำเนินการ ข้อมูลที่ได้รับความสะดวกของอาคารสถานที่"

ระยะที่ 2 ระหว่างการใช้บริการ องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ "ได้แก่ ความรู้สึกปลอดภัยจากการรับบริการความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับขณะที่รับบริการ คุณภาพการบริการ ความถูกต้อง"

ระยะที่ 3 หลังการใช้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ "ได้แก่ การตอบสนองความต้องการหรือการแก้ไขปัญหาและลดปัญหาให้แก่ผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ การให้บริการอย่างทันเวลา ความเสมอภาคในการให้บริการ วิธีการบริการ ข้อมูลที่ได้รับหลังการใช้บริการ"

วุฒ (Vroom) (1970, p. 102) บุคคลจะถูกกระตุ้นให้ทำอะไรก็ตามก็เพื่อที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจ หรือสนองความต้องการของเขาระหว่างเวลา เนماเอว่าความต้องการนั้นเป็นสิ่งของ วุฒ (Vroom) ได้ศึกษาถึงจิตวิทยาของบุคคล และพบว่าการที่บุคคลทำสิ่งใดก็ตามขึ้นอยู่กับตัวแปร 4 ตัว "ได้แก่

1. ผลตอบแทนที่เขาจะได้รับนั้นเหมาะสมกับบทบาทที่เขารับรองอยู่เพียงใด

2. ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อผลที่เขาได้รับ

3. เมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่นแล้ว เขาเชื่อว่าจะต้องเป็นผู้ได้รับผลอันนั้น

4. เขายังมีโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนตามความคาดหวังความพึงพอใจต่อสิ่งเหล่านี้จะเพิ่มมากขึ้น หากเขาได้รับผลตอบแทนเพิ่มมากขึ้น และจะลดลงเมื่อเขาได้รับผลตอบแทนลดลง

แต่ถ้าหากบุคคลใดไม่สนใจสิ่งตอบแทนต่าง ๆ ความสัมพันธ์ทั้งหมดจะหายไป แต่ถ้าบุคคลไม่พึงพอใจต่อบุคคลที่ได้ความสัมพันธ์จะเป็นไปในทางตรงกันข้าม

มิลลินส์ (Mullis) (1985, p. 280) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นหัวศูนย์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลาย ๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงาน ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากที่มนุษย์มีแรงผลักดันบางประการในตนเองและพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่างเพื่อที่จะตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่ และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้ว จะเกิดความพอใจ เป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้นเป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไป

รัสท์ และโอลิเวอร์ (Rust and Oliver) (1994, p. 108) ได้กล่าวเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสำคัญของความพึงพอใจว่า การเข้าใจถึงแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction) นั้นเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะทำให้การจัดการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในใจลูกค้า มีผลต่อความทรงจำและจะนำไปสู่การตัดสินใจในอนาคตของลูกค้า ดังนั้นถ้านักการตลาดสามารถเข้าใจได้ถึงจิตใจของลูกค้าว่าปัจจัยใดที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้ ก็จะทำให่องค์กรนั้นฯ ประสบความสำเร็จได้

1.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

อดีย์และแอนเดอร์เซ่น (Aday and Andersen) (1978, pp. 12, 28) กล่าวถึงองค์ประกอบพื้นฐาน 6 ประเภทที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการและความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับ จากบริการเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจ 6 ประเภทนั้น คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (Convenience) ซึ่งแยกออกเป็น
 - 1.1 การใช้เวลาอุดຍ日在สถานที่บริการ (Office Waiting Time)
 - 1.2 การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ (Availability of Care When Needs)
 - 1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ (Base of Getting to Care)
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Co-ordination) ซึ่งแยกออกเป็น
 - 2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (Getting all needs met at one place)
 - 2.2 ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ใช้บริการ
 - 2.3 ได้มีการติดตามผลงาน (Follow-up)
3. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Information)

4. ความพึงพอใจต่ออัธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) "ได้แก่ การแสดงอัธยาศัยทำทางที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการ และความสนใจ ห่วงใยต่อผู้ใช้บริการ
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of Care) "ได้แก่ คุณภาพของการบริการต่อผู้ใช้บริการ
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Output-of-pocket Cost) "ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ

1.4 การวัดความพึงพอใจ

สรชัย พิศาลบุตร (2549, หน้า 8-12) อธิบายว่า วิธีวัดความพึงพอใจ โดยทั่วไปสามารถวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ 2 วิธี คือ

1. วิธีวัดความพึงพอใจจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยวัดจากการสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่เลือกมาเป็นตัวอย่างจำนวนหนึ่ง เกี่ยวกับบริการแต่ละด้านและบริการรวมทุกด้าน ที่ได้รับจากผู้ให้บริการ โดยที่ผู้ใช้บริการจะต้องมีประสบการณ์ในการใช้บริการมาเป็นระยะเวลานานมากพอที่จะประเมินคุณภาพของบริการที่ได้รับในแต่ละด้านได้
2. วิธีวัดความพึงพอใจจากข้อมูลที่สามารถสะท้อนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยวัดจากเกณฑ์ที่ตั้งขึ้นสำหรับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการแต่ละด้านและบริการรวมทุกด้านของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ เช่น การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อความรวดเร็วในการให้บริการฝากหรือถอนเงินจากธนาคาร เกณฑ์ที่ตั้งขึ้นในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฝากหรือถอนเงิน คือ สอนสามารถระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ผู้ใช้บริการแต่ละรายได้รับบริการเสร็จผู้บริโภคจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่าได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงใด หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปาก แต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบ

สาโรช ไสยสมบัติ (2534, หน้า 39) กล่าวถึง การวัดความพึงพอใจต่อการบริการว่าความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น ในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจจะกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด และแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดค่าตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระโดยคำตามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริงการวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประยุกต์และมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตภรรยา ท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้ดูจะต้องกระทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

1.5 ความพึงพอใจในการให้บริการของ Millet

มิลเลท (Millet) (อ้างถึงใน นพคุณ ติลกภารณ์, 2546 หน้า 12) ได้ให้ หัศน์ช่วา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น สามารถสรุปประเด็นได้ว่า เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอ มีหลักการ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ใน การให้บริการจะต้องมองว่า จะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical Location) ซึ่งความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้การบริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช้ยึดตามความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการหรือหยุดบริการมีเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

2.1 ความหมายของการให้บริการ

หน่วยงานของรัฐเป็นลักษณะที่มีการติดต่อสื่อสารกับประชาชน โดยหลักเป็นการให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ ให้ได้รับข้อมูล ข่าวสาร ความช่วยเหลือ ความสะดวก รวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน มีหลายท่านได้ให้ความหมายของการให้บริการไว้ ดังนี้

จริน อุ่นเมติ (2540, หน้า 47-48) ให้ความหมายของการบริการว่าเป็นสิ่งที่จับสัมผัส แต่ต้องได้ยินและเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่ายบริการจะทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที ดังนั้นการบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจนแต่ออกมากในรูปแบบของเวลาสถานที่และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจคำว่าบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า Service ซึ่งถ้าหากทำความหมายให้กับอักษรภาษาอังกฤษทั้ง 7 ตัวนี้อาจได้ความหมายของการบริการที่สามารถยึดเป็นหลักการปฏิบัติได้ตามความหมายของทั้ง 7 นี้ คือ

1. ยิ้มเย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเราให้هنอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ (S = Smiling and sympathy)
2. ตอบสนองต่อความประسังค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจโดยไม่ต้องให้อ่ยปากเรียกร้อง (E = Early response)
3. แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ (R = Respectful)
4. การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้ (V = Voluntariness)
5. การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กร (I = Image enhancing)
6. ความอ่อนน้อมอ่อนโยนสุภาพมีมารยาท (C = Courtesy)
7. ความกระฉับกระเฉงกระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง เอาไว้ (E = Enthusiasm)

สมิต สัชณกร (2542, หน้า 13 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางเดิมที่เดิม ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

เลื่อมใส ใจแจ้ง (2546, หน้า 31 – 34) ได้เสนอแนวคิดในการบริการประชาชนที่ดี และมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับ

ในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือหัวหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มีฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน
4. หลักความประยัติ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่นำใจเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะอาด บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะอาด กะทาย สบาย สี้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

มนี จิตรา麝ฐาน (2551, หน้า 9) ให้ความหมายของการให้บริการไว้ว่า การให้บริการที่สมบูรณ์ แบบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งในระดับบุคคล ครอบครัว และชุมชน โดยมุ่งเน้นให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก

เบญจมาศ สีตวงศ์ (2556, หน้า 23) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าหรือคนที่มาขอรับบริการ การบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจและสามารถช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้

สัญญา เศนาภูมิ และคนอื่น ๆ (2563, หน้า 17) กล่าวว่า การให้บริการประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์ เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของพนักงานที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วน สมบูรณ์ มีความสะอาดรวดเร็ว ในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้สร้าง ความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

เวนเบอร์ (Weber) (1966, p. 98) ให้ทัศนคติเดียวกับการใช้บริการว่าการจะให้บริการมีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการบริการที่ปราศจากการมณฑ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามเกณฑ์ เมื่อยูนิฟายในสภาพที่เหมือนกัน

ผู้วจัยสรุปความหมายของการให้บริการได้ว่า การให้บริการ เป็นการกระทำการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการโดยรวมของประชาชนและสังคม ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับส่วนรวมหรือทั้งหมด และให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเท่าเทียมกัน 'ไม่เลือกปฏิบัติ'

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการบริการมีหลายท่านได้ให้ความหมายไว้หลากหลายแตกต่างกันออกไป ดังนี้

สมิต สัชเมธ (อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 18) ให้ความหมายคำว่า การบริการ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Service" ซึ่งเป็นคำที่เรารู้สึกและคนส่วนมากจะเรียกร้องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน โดยกล่าวว่าการบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับการใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางเดียวหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

การจัดอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น 'ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมออย่างเป็นธุรกิจ บริการตัวบริการนั้นเองคือสินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดี กิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ "ขายข้าว" คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ ทำให้เกิดการขายข้าวแล้วข้าวอีก และขักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมาเป็นความจริงว่า "ความสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละเอียด แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์กร" การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งขันหรือสูญเสียลูกค้าไป

พิรสิทธิ์ คำนวนศิลป์ (2541, หน้า 17) ได้กล่าวถึง คุณภาพการบริการว่า บริการที่ดีหรือมีคุณภาพนั้นจะต้องไม่ทำให้ผู้รับบริการเสียเวลาในการรอค่อยนาน ผู้ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีการทักทายอีกประวัติ แลเป็นกันเองกับผู้รับบริการหรือที่ว่า "หน้าไม่่อ รอไม่นาน ว่าจ้าไฟแรง"

"เสนาะหู" นอกจากเกณฑ์ตั้งกล่าวแล้ว ยังมีเกณฑ์ในการวัดคุณภาพบริการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม หรือสถานที่ให้บริการที่เรียกว่า "5S" คือ แสง สี เสียง สะอาด และสะอาด ซึ่งหมายความว่าสถานที่ให้บริการจะต้องมีแสงสว่างที่เพียงพอหรือเหมาะสม สถานที่ให้บริการจะต้องเป็นสิ่งที่สะอาดล้องกับชนิดของบริการ เช่น สถานบริการ สาธารณสุขหรือสีขาวสะอาด เสียงของสถานบริการก็ควรจะไม่มีความดังหรือเสียงอึกทึกที่ไม่เหมาะสม เช่น โรงพยาบาลควรจะมีเสียงเงียบสงบ โรงพยาบาลควรจะมีเสียงดังเพื่อเรื่อง ความสะอาดเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการทุกคนต้องการ เช่น สถานบริการสาธารณสุขต้องให้บริการที่สะอาด และท้ายที่สุดคือความสะอาด ได้แก่ สถานที่ตั้งของสถานบริการนั้นต้องมีความสะอาดในการติดต่อหรือเข้ารับบริการ ไม่ตั้งอยู่ห่างไกล เช่น อยู่ในชนบท หรือขาดความสะอาดในการปรับปรุง สรุปคือ ความยากในการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการบริหารเพื่อให้บริการมีคุณภาพนั้นอยู่ที่การทราบความต้องการ ความคาดหวัง ค่านิยม และรสนิยมของผู้ใช้บริการ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (อ้างถึงใน ชีรัวตน์ บุตตะโยธี, 2551) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการจะประเมินคุณภาพตามความคาดหวังไว้จะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance zone) ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคลและความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

ทรงกลด บ่อเกิด (2561, หน้า 10) กล่าวว่า การให้บริการเพื่อให้เกิดความประทับใจ สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อนั้นมีมากมายหลากหลายวิธี โดยส่วนรวมแล้วเทคนิควิธีเหล่านี้เน้นที่การจัดระบบที่เหมาะสม การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนที่สำคัญ คือ พนักงานผู้ให้บริการต้องมีความสนใจและความพยายามนำมายกระดับให้เหมาะสม

สัญญา เศนาภูมิ และคนอื่น ๆ (2563, หน้า 25) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง สามารถปฏิบัติตามที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้สินค้าหรือบริการขององค์กรได้อย่างหนึ่งหรือสินค้าและบริการใดบริการหนึ่ง ซึ่งการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธีที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรือประทับใจในการบริการนั้น คุณภาพการให้บริการอาจประกอบกันเข้าด้วยกัน ๆ องค์ประกอบ เช่น ความเชื่อถือได้ การตอบสนองด้วยความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสารความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ การเข้าถึงบริการหรือรับบริการได้สะดวก ความสุภาพอ่อนโยน ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการ มีบุคลิกภาพดี การสื่อสาร มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ความชื่อสัตย์ เที่ยงตรงไม่เชื่อถือ ความมั่นคง ความเข้าใจ การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารงานภาครัฐใหม่

พาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman et al.) (อ้างถึงใน ทรงทิพย์ วงศ์พันธุ์, 2541, หน้า 20-21) สร้างเกณฑ์กำหนดคุณภาพบริการ (Dimension's of service quality) โดยการประเมินจากผู้รับบริการประกอบด้วยเกณฑ์ต่าง ๆ 10 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะสิงiliar อำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์เครื่องมือ บุคลากรและวัสดุในการติดต่อสื่อสาร
2. ความเชื่อมั่นวางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่สัญญาไว้ และมีความน่าเชื่อถือ
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการและพร้อมที่จะให้บริการได้ทันที
4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง การมีความรู้ความสามารถ ทักษะในการบริการที่ให้และสามารถแสดงออกมากให้ผู้รับบริการประจักษ์ได้
5. ความมืออาชีวไมตรี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติมีน้ำใจและเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ
6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าไว้วางใจ เชื่อถือได้ ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์และความจริงใจของผู้ให้บริการ
7. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน ข้อมูล ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตราย และข้อสงสัยต่างๆ รวมทั้งการรักษาความลับของผู้รับบริการ
8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้่ายและได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ
9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ ใช้การสื่อสารด้วยภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจและรับฟังเรื่องราวต่างๆ จากผู้รับบริการ
10. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding the customer) หมายถึง การทำความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ รวมทั้งความต้องการของผู้รับบริการของตนเอง

พาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman et al.) (อ้างถึงใน ทรงทิพย์ วงศ์พันธุ์, 2541, หน้า 19) กล่าวไว้ว่า คุณภาพบริการจะมีค่าสูงขึ้นหรือต่ำลงขึ้นกับว่าผู้รับบริการประเมินการรับรู้บริการที่ได้รับจริงว่าตรงกับที่คาดหวังไว้หรือไม่

อลเบรท์ (Albrecht) (อ้างถึงใน เบนญจมาศ สีด้วง, 2556, หน้า 13-14) เสนอแนวคิดในการให้บริการโดยเน้นการบริการ เรียกว่า Total Quality Service (TQS) โดยเน้นการบริการที่จะให้ผลการบริการที่ถูกใจประชาชน เน้นความสำคัญของคน โดยให้คนมีอิสระที่จะทำงานบริการได้อย่างเต็มที่และเต็มใจเป็นวัฒนธรรมขององค์กรหน่วยงาน ไม่ยึดติดกับกฎระเบียบ ข้อบังคับ

จนเกินไป แต่เมื่อไปที่ความร่วมมือร่วมใจของบุคคล เป็นแนวคิดที่ว่าการบริการเป็นเรื่องที่คนจะต้องสนใจกระทำด้วยใจ ไม่ใช่กระทำไปตามกฎระเบียบที่วางไว้เพื่อให้บริการอย่างนั้น นอกจากนี้อัลเบิร์ต ยังได้เสนอแนวคิดในการปฏิบัติการให้บริการเปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของรูปสามเหลี่ยมด้านเท่า ซึ่งภายในบรรจุผู้รับบริการไว้ หากขาดปัจจัยด้านหนึ่งไปสามเหลี่ยมนี้จะไม่ครบด้านไม่เป็นรูปสามเหลี่ยมอีกต่อไป นั่นหมายความว่า องค์กรจะต้องให้บริการที่ดี ซึ่งเรียกว่า "สามเหลี่ยมแห่งบริการ" (The service triangle) คือ

1. กลยุทธ์การบริการ (Service strategy) หรือวัตถุประสงค์หลักที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติจะต้องกำหนดไว้ เพื่อทำให้การปฏิบัติเข้าสู่เป้าหมาย โดยมีความยืดหยุ่นตัวที่เหมาะสม มีความแม่นยำเที่ยงตรงและสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชนได้เป็นอย่างดี
2. ระบบงาน (Task system) หรือกระบวนการที่ต้องเน้นระบบการบริการประชาชนให้เกิดความเรียบง่าย ประชาชนสบายใจเมื่อมาใช้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนดูเป็นลักษณะเจ้าชุมนุมนายและประชาชนต้องเข้าใจได้โดยง่าย สามารถที่จะเข้ารับบริการได้อย่างเป็นกันเอง มีความคล่องตัวสูง ซึ่งกฎระเบียบเป็นสิ่งที่เอื้อประโยชน์ต่อประชาชน ทำให้บริการที่ดีไม่เป็นข้อจำกัดในการให้บริการ
3. ข้าราชการ (Staff) หรือผู้ให้บริการในทุกระดับขั้นต้องได้รับการสรรหาพัฒนาและปรับพฤติกรรม ตลอดจนวิธีการทำงานให้มีลักษณะเน้นความสำคัญของประชาชนและมีจิตสำนึกรักการให้บริการเป็นอย่างดี การที่จะทำให้สามเหลี่ยมแห่งการบริการสมฤทธิ์ผล ต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจจากข้าราชการทุกฝ่าย โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนาการบริการขององค์กรขึ้นให้มีความชัดเจน

บราน์ (Brown) (อ้างถึงใน ทรงพิพิธ วงศ์พันธ์, 2541, หน้า17) กล่าวว่า คุณภาพบริการนั้นหากที่จะให้ความหมายเพราะว่าเป็นนามธรรมที่มีการจัดบริการให้อีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเป็นผู้รับ คำว่า คุณภาพนั้นมีความแตกต่างกันระหว่างบุคคลหนึ่งกับอีกบุคคลหนึ่ง และจากสถานการณ์หนึ่งสู่อีกสถานการณ์หนึ่ง

2.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อกุณภาพการให้บริการ

จินตนา บุญบุนการ (2539, หน้า 16-18) ได้กล่าวถึง คุณภาพของงานบริการว่ามีปัจจัยที่อาจใช้เป็นตัวตัดสินคุณภาพของงานบริการ ซึ่งวัดโดยผู้บริการมี 10 ปัจจัย ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ หมายถึง ข้อเสียงภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่รักษาไว้อย่างดีจนเกิดความเชื่อถือว่าการให้บริการได้มาตรฐานอาจเป็นการวัดในเรื่องเวลาไว้ไม่เสียเวลามากนัก
2. การสนองตอบต่อความต้องการ (Responsiveness) หรือความรู้สึกของผู้รับบริการว่า โศกเคร้าเสียใจผิดหวังหดหู่อย่างได้ยินได้พบเห็นเรื่องใด
3. มีความสามารถมีสมรรถนะ (Competence) ในการให้บริการอย่างรอบรู้ถูกต้องเหมาะสม และเขี่ยวชาญรู้งานจริง

4. การเข้าถึงง่าย (Access) การให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่มีพิธีริตา
5. มีความสุภาพ เคารพนอบน้อม อ่อนน้อม ให้เกียรติ (Courtesy) น้ำยาที่ดีของผู้ให้บริการ ไม่ว่าทักษะหรือแสดงกริยาใด ๆ
6. ความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อข้อความและสัมพันธ์กับผู้รับบริการ (Communication) ทำให้ประชาชนทราบ เข้าใจและได้รับคำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้กระจังชัด
7. ความเชื่อถือได้ (Creditability) ความน่าเคารพนับถือของผู้ให้บริการ
8. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ผู้ใช้บริการมีความอบอุ่นใจ สบายใจ ในขณะที่รับบริการ
9. ความเข้าอกเข้าใจประชาชนผู้มารับบริการ (Customer Under-standing)
10. ส่วนที่สัมผัสได้ (Tangibles) รับรู้ทางกายภาพของปัจจัยการให้บริการ เช่น สถานที่ของหน่วยราชการที่ให้บริการต้องเป็นระเบียบเรียบร้อยสะอาดมีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย ฯลฯ

ผู้วิจัยสามารถสรุปคุณภาพการให้บริการได้ ดังนี้ คุณภาพการให้บริการ ประกอบไปด้วย องค์ประกอบหรือปัจจัยต่าง ๆ หลายอย่างตามความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการในรูปแบบของการให้บริการขององค์กร

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ

3.1 หลักของการให้บริการภาครัฐ

ชูวงศ์ ฉายบุตร (2536, หน้า 11-14) เสนอหลักการการให้บริการครบวงจรหรือการพัฒนาให้บริการในเชิงรุกว่าจะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกว่า ๆ ว่า หลัก Package service ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐ ในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนี้

- 1) ข้าราชการมีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่า จะมองว่าตนเองมีหน้าที่ที่จะต้องจัดการบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขามีจะได้รับ
- 2) การกำหนดระเบียบปฏิบัติ และการใช้ดุลพินิจของข้าราชการเป็นไปเพื่อการใช้อำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มักเป็นไปเพื่อควบคุมมากกว่า การส่งเสริมการติดต่อราชการ จึงต้องใช้อเอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินความจำเป็น
- 3) การที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจและมีกฎระเบียบ เป็นเครื่องมือที่จะป้องกันการใช้ดุลพินิจของตนเอง ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติลักษณะของเจ้าชุมมูลนายในฐานะที่คนมีอำนาจบันดาลผลเสียให้แก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์ จึงเป็นไปตามลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกันและนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจในการให้บริการ ความรู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความคิดเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งผลประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้

1) ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่จะได้รับบริการทุกคน 2) การกำหนดระบบบิชีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสอดคล้องและรวดเร็ว 3) ข้าราชการจะต้องมองผู้รับบริการว่ามีศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิ์ที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมในปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วอยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบข้าราชการ คือ ความล่าช้า ซึ่งเกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปัดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการกระจายอำนาจหรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนา ปัญหาที่ตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าและตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้น ระบบราชการจำเป็นต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งกระทำได้ใน 3 ลักษณะคือ 1) การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน 2) การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระบบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการบริการให้เหลือน้อยที่สุด 3) การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการสามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนให้บริการ ซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการ และการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า

3. การให้บริการจะต้องเสริจสมบูรณ์เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร อีกประการหนึ่งก็คือ ความสำเร็จสมบูรณ์ในการให้บริการ ซึ่งหมายถึงการเสริจสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรที่ให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้นด้วย

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก ทั้งนี้ เมื่อจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐ และต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสาร ทำความเข้าใจกันดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับผังเหตุผลคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก

5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องของบธรรม หงในเบื้องต้นโดยไบและระเบียบแบบแผนของทางราชการ และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้คุณภาพนิจของข้าราชการเป็นสำคัญ

6. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสาร ทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายขึ้น

4. ข้อมูลที่นำไปเกี่ยวกับสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ความเป็นมาของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือและการบังคับคดีจังหวัดฯ

มีเชื่อว่า สคช. ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2525 ในสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด ตามคำสั่งของกรมอัยการที่ 174/2525 ลงวันที่ 15 กันยายน 2525 วัตถุประสงค์ของการจัดตั้ง เพื่อคุ้มครองสิทธิ เสรีภาพ ผลประโยชน์และให้ความช่วยเหลือประชาชนทางด้านกฎหมาย

ต่อมาเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2526 คณะกรรมการได้มีมติโอนโกร่งการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนในชนบท遐ภายน ซึ่งขณะนั้นอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักนโยบายและแผนมหาดไทย มาให้สำนักงานอัยการสูงสุดรับผิดชอบดำเนินงานสืบมา

ในวันที่ 27 สิงหาคม 2527 คณะกรรมการได้มีมติโอนงานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่เกษตรกร และผู้ยากจน ซึ่งขณะนั้นอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมาให้ สคช. สำนักงานอัยการสูงสุด รับผิดชอบดำเนินการ วิธีดำเนินการ ได้ดำเนินการตามแนวโน้มโดยวันที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ การพิจารณาพื้นที่เป้าหมายดำเนินงาน โดยนำเอาปัญหาที่แท้จริงของคนในท้องถิ่นที่แตกต่างกันไปในแต่ละภูมิภาคและแต่ละพื้นที่เป็นตัวกำหนดพื้นที่ปฏิบัติการ โดยสำนักงานอัยการสูงสุดได้มีคำสั่งจัดตั้งสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนประจำจังหวัดขึ้นทุกจังหวัดทั่วประเทศ เป็นการให้บริการฟรี ไม่เสียค่าใช้จ่าย ยกเว้นค่าธรรมเนียมในชั้นศาลที่ต้องเสียตามกฎหมาย

ต่อมาวันที่ 1 เมษายน 2557 สำนักงานอัยการสูงสุด ได้มีการประกาศคณะกรรมการอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด เรื่อง การแบ่งหน่วยงาน และกำหนดอำนาจและหน้าที่ของหน่วยงานภายในของสำนักงานอัยการสูงสุด (ฉบับที่ 10) พ.ศ.2556 ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ.2557 เป็นต้นไป กำหนดให้ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

เปลี่ยนชื่อเป็นสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

โครงสร้าง

มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่คุ้มครองสิทธิและให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนสังกัดอยู่ทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ดังนี้

ส่วนกลาง ประกอบด้วย สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน (ส่วนกลาง) สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายแผนช่วยเหลือทางกฎหมาย สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองสิทธิประจำจังหวัดและประจำเขต สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 1 (รัชดาภิเษก) สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 2 (หลักเมือง) สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (ธนบุรี) และสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย 4 (มีนบุรี)

ส่วนภูมิภาค เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ต่าง ๆ ได้รับการบริการทางกฎหมาย จากพนักงาน อัยการโดยเสมอภาค และท่วงถึงกัน สำนักงานอัยการสูงสุดจึงมีคำสั่งให้จัดตั้งสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิ และช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัด (สคช.) ขึ้น โดยมีหน้าที่สำคัญคือ เผยแพร่และฝึกอบรมความรู้ทางกฎหมาย และให้คำปรึกษาปัญหากฎหมายแก่ประชาชน จัดทำหนาฯความช่วยเหลือ ในทางอรรถคดี แก่ประชาชนผู้ยากจนและไม่ได้รับความเป็นธรรม ตลอดจนงานการประสานมุมข้อพิพาท งานคุ้มครองสิทธิทางศาลตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการ เช่น การร้องขอให้ศาลมติผู้จัดการมรดก ฯลฯ

สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ในส่วนภูมิภาคประกอบด้วย สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย ภาค 1- 9 จำนวน 9 แห่ง สำนักงาน อัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัด (สคช.) ซึ่งตั้งอยู่ที่สำนักงาน อัยการจังหวัด จำนวน 76 แห่ง และสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัด ประจำจังหวัดสาขา (สคช. สาขา) ซึ่งตั้งอยู่ที่สำนักงานอัยการจังหวัดประจำ อำเภอ จำนวน 36 แห่ง

ตามประกาศคณะกรรมการอัยการ เรื่อง การแบ่งหน่วยงาน และการกำหนดอำนาจและ หน้าที่ของหน่วยงานภายในของสำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ.2563 สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัด มีอัยการจังหวัดคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ (สำนักงานอัยการสูงสุด, 2564, หน้า 48)

วิสัยทัศน์

“คุ้มครองสิทธิเสรีภาพและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนอย่างมีมาตรฐาน ทั่วถึง เสมอภาค และบูรณาการเพื่อความเป็นธรรมของสังคมอย่างยั่งยืน”

อำนาจและหน้าที่

1. รับผิดชอบงานดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ และผลประโยชน์ของประชาชน การให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย และการเผยแพร่ความรู้ด้านสิทธิมนุษยชนและความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน ภายในเขตท้องที่จังหวัดนั้น ๆ ตามที่สำนักงานอัยการสูงสุดกำหนด
2. รับผิดชอบงานดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิและการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย ด้านอุรุตคติแก่ประชาชนภายในเขตท้องที่จังหวัดนั้น ๆ รวมถึงการดำเนินคดีทั้งปวงในอำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการหรือสำนักงานอัยการสูงสุดเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายซึ่งอยู่ในอำนาจพิจารณาพิพากษาของศาลจังหวัด ศาลจังหวัดสาขา ศาลแขวงศาลเยาวชน และครอบครัวจังหวัด หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออื่นอย่างอื่นในศาลนั้น ๆ แล้วแต่กรณี ทั้งนี้ ตามกฎหมาย ระบุไว้ ข้อบังคับ ประกาศ และคำสั่งว่าด้วยการนั้น
3. รับผิดชอบงานดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านอุรุตคติ การให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย การเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคแก่ประชาชน ภายในเขตท้องที่จังหวัดนั้น ๆ ตามที่สำนักงานอัยการสูงสุดกำหนด
4. รับผิดชอบงานศูนย์กลางระบบฐานข้อมูลลูกหนี้ตามคำพิพากษาของหน่วยงานของรัฐ และจำเลยที่ถูกยึดทรัพย์สินใช้ค่าปรับตามคำพิพากษา งานสำรวจตรวจสอบข้อมูลทรัพย์สินและสถานะของลูกหนี้ตามคำพิพากษาของหน่วยงานของรัฐและจำเลยที่ถูกยึดทรัพย์สินใช้ค่าปรับตามคำพิพากษา และงานการบังคับคดีแพ่ง คดีปกครอง และคดีอาญาเฉพาะในส่วนของการยึดทรัพย์สินใช้ค่าปรับตามคำพิพากษา และงานสืบหาทรัพย์สินเพื่อการบังคับตามมาตรการบังคับทางปกครอง การติดตามทรัพย์ และการดำเนินการตามคำพิพากษาเกี่ยวกับการยึดทรัพย์และการบังคับคดีตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการหรือสำนักงานอัยการสูงสุด ภายในเขตท้องที่จังหวัดนั้น ๆ ตามที่สำนักงานอัยการสูงสุดกำหนด
5. รับผิดชอบงานดำเนินคดีทั้งปวงอันเกี่ยวกับการบังคับคดีแพ่ง คดีปกครอง และคดีอาญา เฉพาะในส่วนของการยึดทรัพย์สินใช้ค่าปรับตามคำพิพากษาตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการหรือสำนักงานอัยการสูงสุดภายใต้เขตท้องที่จังหวัดนั้น ๆ ตามที่สำนักงานอัยการสูงสุดกำหนด
6. รับผิดชอบงานสืบหาทรัพย์สินเพื่อการบังคับตามมาตรการบังคับทางปกครอง การติดตามทรัพย์ และการดำเนินการตามคำพิพากษาเกี่ยวกับการยึดทรัพย์และการบังคับคดีที่

กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการหรือสำนักงานอัยการสูงสุดภายใต้เขตท้องที่จังหวัดนั้น ๆ ตามที่สำนักงานอัยการสูงสุดกำหนด

7. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมายให้หน่วยงานราชการในสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัด

โดยสามารถกล่าวถึงอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยสรุปได้ดังนี้

1. ให้คำปรึกษาปัญหากฎหมายแก่ประชาชนทั่วไปโดยไม่จำกัดฐานะ
2. คุ้มครองสิทธิทางศาลแก่ประชาชนตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการ อาทิ 1) การยื่นคำร้องขอตั้งผู้จัดการมรดก 2) การยื่นคำร้องขอตั้งผู้ปกครอง 3) การร้องขอให้ศาลมีอนุญาตแทนการให้ความยินยอมในการรับบุตรบุญธรรม 4) การร้องขอให้เป็นคนสามัญ 5) การร้องขอให้เป็นคนไร้ความสามารถ และตั้งผู้ปกครอง 6) การร้องขอให้เป็นคนเสมือนไร้ความสามารถ และตั้งผู้พิทักษ์ โดยให้บริการแก่ประชาชนทั่วไปโดยไม่จำกัดฐานะ บริการฟรีผู้ร้องขอชำระเพียงค่าธรรมเนียมศาลเท่านั้น
3. ช่วยเหลือทางบรรคดโดยจัดหาทนายความว่าต่าง แก้ต่างให้ประชาชนกรณีเป็นผู้มีฐานะยากจน และไม่ได้รับความเป็นธรรม
4. ให้ความช่วยเหลือในการดำเนินติดตามต่างๆ สำหรับผู้มีฐานะยากจน
5. บริการช่วยเหลือประธานมข้อพิพาทแก่ประชาชน ทั้งคดีแพ่ง อภัย หรือหนี้นักระบบ (ศูนย์ไกล่เกลี่ย)
6. เผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายต่าง ๆ แก่ประชาชน
7. ฝึกอบรมความรู้ทางกฎหมายแก่บุคคลกลุ่มต่าง ๆ
8. รับผิดชอบงานศูนย์กลางระบบฐานข้อมูลลูกหนี้ตามคำพิพากษาของหน่วยงานรัฐ และจำเลยที่ถูกยึดทรัพย์สินใช้ค่าปรับตามคำพิพากษา งานสำรวจตรวจสอบข้อมูลทรัพย์สิน และสถานะของลูกหนี้ตามคำพิพากษาของหน่วยงานรัฐ และจำเลยที่ถูกยึดทรัพย์สินใช้ค่าปรับตามคำพิพากษา และงานการบังคับคดีแพ่ง คดีปกครอง และคดีอาญา เฉพาะในส่วนของการยึดทรัพย์สินใช้ค่าปรับตามคำพิพากษาตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นตามคำพิพากษาตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการ หรือสำนักงานอัยการสูงสุดกำหนด

โดยสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยานั้น เป็นหน่วยงานภายใต้สำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งตั้งอยู่ในตำบลคลองสวนพลู อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อาคารสำนักงานอัยการ อาคาร 1 ชั้น 1

ช่องทางการติดต่อ: โทรศัพท์/โทรสาร 0 3533 5206 E-mail: ayuthaya-lawaid@ago.go.th

LINE Official ID: @606fndj (สคช.อุบลฯ) FACEBOOK : สคช.อุบลฯ

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

อัคร อัครจิรายุ (2559) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร โดยจำแนกเพศ อายุ ระดับการศึกษา อัชีพ รายได้สุทธิต่อเดือน และระยะเวลาที่มาใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คนโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ด้านบริการ อยู่ในระดับมาก ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง มีความคาดหวังด้านบริการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครกับตัวแปรพบว่า อายุและรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน เพศ ระดับ การศึกษา อัชีพ ระยะเวลาที่ใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังผู้ใช้บริการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครกับ ตัวแปรพบว่า อายุ แตกต่างกันมีความคาดหวังแตกต่างกัน เพศ ระดับการศึกษา อัชีพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่ใช้บริการแตกต่างกัน มีความคาดหวังไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยครั้งนี้ ศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ของศูนย์กีฬา พัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรเพิ่มเติม ปรับปรุงและตรวจสอบด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ต่างๆ อยู่เสมอ ซึ่งจะระเบียบข้อบังคับในด้านความปลอดภัยให้ชัดเจน

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์, ธรรมรัตน์ ศัลยุติ และสุวิมล นาพา่องกุล (2559) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2559 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้าน พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอน การให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่

ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านซื่อสัมราถในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางปะรุส อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางปะรุส อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ

เดชฉวี กิตติกุลพันธ์ (2560) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านข้อมูลและบริการอื่นของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ภาควิชาวิทยาระบบทেี่ยวคนทั่นตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้ข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้องและชัดเจน ความสะดวกรวดเร็วในการได้รับข้อมูลหรือบริการจากผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ด้านผู้รับบริการ ด้านสภาพแวดล้อมและความพร้อมของอุปกรณ์ในการติดต่องาน รวมทั้งศึกษาข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อหาแนวทางพัฒนาการให้บริการข้อมูลและบริการอื่นของผู้ให้บริการ กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ติดต่อขอข้อมูลหรือรับบริการ จำนวน 514 คนใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุที่มารับบริการมากที่สุด คือ ช่วงอายุ 20 - 30 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นนักศึกษาทั้นตแพทย์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการของผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะ ความสะอาด เรียบร้อยบริสุทธิ์ที่มาติดต่องาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พูดจาสุภาพและให้บริการด้วยความยิ้มแย้มของผู้ให้บริการพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด จากการวิจัยพบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ที่เป็นนักศึกษาทั้นตแพทย์มีความพึงพอใจในการได้รับบริการแตกต่างจากเจ้าหน้าที่ภายในและบุคลากรภายนอกส่วนงาน เมื่อแบ่งตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจในการได้รับบริการแตกต่างจากผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ระดับปริญญาโทและปริญญาเอก ทั้งนี้ ด้านสภาพแวดล้อมและความพร้อมของอุปกรณ์ในการติดต่องานกลับพบว่า กลุ่มประชากรและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาจากช่วงอายุ กลับพบว่า ช่วงอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการแตกต่างกันมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบ กับกลุ่มประชากรและระดับการศึกษา โดยเฉพาะผู้ที่มีช่วงอายุระหว่าง 41 - 50 ปี

ช่อพก อรุณเนตร์ (2560) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองบอนอำเภอเมือง จังหวัดสระบุรีมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านสุขอนามัย ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและการศึกษา และด้านวัฒนธรรมขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองบอนอำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี และเพื่อศึกษา

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่อาชญาณในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอนอำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างให้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 380 คน พบร่างระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยด้านสุขอนามัย ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและการศึกษา และ ด้านวัฒนธรรมอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมดตามลำดับผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลในด้าน เพศ อายุ สถานภาพการสมรสและด้านการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ ระยะเวลาที่อาศัย พบร่วมกัน ที่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลเรื่องอาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอนที่ไม่แตกต่างกัน

ธิตารัตน์ พังงา (2560) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก อำเภอสวี จังหวัดชุมพร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก อำเภอสวี จังหวัดชุมพร เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก อำเภอสวี จังหวัดชุมพร จำแนกตามเพศ อายุการศึกษาและอาชีพ เครื่องมือศึกษาเป็นแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชากรที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก อำเภอสวี จังหวัดชุมพร จำนวน 388 คน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก อำเภอสวี จังหวัดชุมพร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนเป็นรายด้าน พบร่วมกัน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

มนพัทธ์ บุรณางกูร (2560) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการการส่งเคราะห์ ทหารผ่านศึกขององค์การส่งเคราะห์ทหารผ่านศึกมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ การให้บริการการส่งเคราะห์ทหารผ่านศึกขององค์การส่งเคราะห์ทหารผ่านศึกเพื่อเปรียบเทียบความ พึงพอใจการให้บริการแก่ทหารผ่านศึก โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนา การให้บริการการส่งเคราะห์ทหารผ่านศึกประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ทหารผ่านศึก กองประจำการ บัตรชั้นที่ 2 - 4 ที่มารับบริการจากองค์การส่งเคราะห์ ทหารผ่านศึกที่ส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค จำนวน 400 ราย และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เป็นทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 2 - 4 ในกรอบสังคมเชิงลึก จำนวน 10 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์พบร่วมกัน ทหารผ่านศึก ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 86.50 มีอายุระหว่าง 41 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.00 ระดับ การศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 43.50 โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ

เกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ 40.50 โดยมีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 73.50 และมีความถี่ในการเข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้งต่อปี ร้อยละ 43.20

วันศุกร์ ณ วันที่ (2560) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสลุยอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร มีวัตถุประสงค์เพื่อ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ จำแนกเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาอยู่อาศัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสลุย อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร จำนวน 381 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม พบร่วมกัน ระบุว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก สรุปได้ว่า ด้านให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการเป็นอันดับ 1 รองลงมา ด้านบริการที่จำเป็นต้องได้เป็นรูปธรรม ด้านบริการที่ไว้ใจได้ ถูกต้องแม่นยำ ด้านให้บริการด้วยความรู้ ความชำนาญแก่ผู้มาใช้บริการ และด้านความมุ่งมั่น เต็มใจในการให้บริการตามลำดับ ส่วนประชาชนที่มีเพศ สถานภาพ และระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ทรงกลด บ่อเกิด (2561) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลังดัง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลลังดัง อำเภอเมืองจังหวัดกาญจนบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลังดัง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลังดัง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 383 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลังดัง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่อง มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่ตลอดเวลา

พิพัฒน์พล อัมพรเพ็ชร์ (2561) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้มาใช้บริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ผู้มาใช้บริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัย ส่วนบุคคล โดยศึกษาจากประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่มาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรม อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำนวน 390 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีสถานภาพสมรส มีระดับ การศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ปวช. มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-20,000 บาท และส่วนใหญ่มาติดต่อด้วยตัวเอง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา ตามรายด้าน พบร่วมกันที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านระบบการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ด้านระยะเวลาการรับบริการ ด้านการแก้ไขปัญหา ตามลำดับ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านอาคารสถานที่ สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบร่วมกันที่มีการศึกษาและ อาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพการสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และช่องทางที่เคย ติดต่อเพื่อร้องเรียนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

รุ่งอานันท์ องอาจศินกุล (2561) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่สำรวจสถานีตำรวจนครบาลฉะบัง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการปฏิบัติหน้าที่ของเข้าหน้าที่สถานีตำรวจนครบาลฉะบัง 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ สถานีตำรวจนครบาลฉะบัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการ จากเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาลฉะบัง จังหวัดชลบุรี จำนวน 398 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม พบร่วมกันที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิงและมีอายุระหว่าง 21 -30 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาท ความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาลฉะบัง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมและรายด้าน ทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยของการบริการจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด พบร่วมกันที่มีความพึงพอใจต่อการบริการ อันดับแรก คือในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

นงนุช แสงพุกษ์ (2562) ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาการให้บริการ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ของนักศึกษาผู้กู้รายเดือน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ 2) เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนางาน ด้านการให้บริการงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ของนักศึกษาผู้กู้รายเดือน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากนักศึกษาผู้กู้รายเดือน ประจำปีการศึกษา 2559 และบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยที่ปฏิบัติหน้าที่งานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา จำนวน 5 คน คณะกรรมการนี้คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี และวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มีนักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 201 คน และบุคลากรผู้ให้ข้อมูล จำนวน 5 คน ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้การสัมภาษณ์นักศึกษา และบุคลากร พบร่วมกัน กลุ่มตัวอย่าง ส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 157 คน เพศชาย จำนวน 44 คน สาขาวิชาที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ สาขาวิชาการพัฒนาชุมชน จำนวน 43 คน รองลงมาคือ สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจจำนวน 41 คน อาชีพผู้ประกอบของนักศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกรรมมากที่สุด จำนวน 116 คน รองลงมาคือ ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 38 คน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ประกอบ 5,001-10,000 บาท จำนวน 85 คน รองลงมาคือ 10,001-15,000 บาท จำนวน 67 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) รองลงมา ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ด้านการให้บริการของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่งานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) และด้านระบบสารสนเทศของงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ตามลำดับส่วนแนวทางการพัฒนางานด้านการให้บริการงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ของนักศึกษาผู้กู้รายเดือน สรุปได้ ดังนี้ 1) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารงานกองทุน หรือบันทึกข้อความแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร และ 2) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรได้รับการฝึกอบรมระยะสั้นเกี่ยวกับงานกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง สามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง และตรงประเด็น

หนึ่งฤทธิ์ เพ็ชรพลอย (2562) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปากพ้ำอำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ

ของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปราจีนบุรี อำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรีและเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปราจีนบุรี อำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยใช้เครื่องมือคือแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปราจีนบุรี อำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ คือ ด้านประสีธิภาพ ด้านความความสะอาด ด้านสถานภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความทั่วถึง และด้านความรวดเร็วและผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปราจีนบุรี อำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี พบร่วมกัน พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปราจีนบุรี อำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

งานวิจัยต่างประเทศ

ยามากุชิ และโอะกาดา (Yamaguchi and Okada, 1998) ศึกษาเกี่ยวกับการเข้าร่วมเป็นสมาชิกกับศูนย์สุขภาพตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ พบร่วมกัน แม้ว่าการมีส่วนร่วมในกิจกรรมกีฬาและการออกกำลังกายจะเพิ่มมากขึ้น แต่ความตั้งใจที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกของศูนย์สุขภาพตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ปัจจัยต่างๆ มีดังนี้ 1) ความพึงพอใจในอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่ และ 3) ความพึงพอใจในกิจกรรมการออกกำลังกาย ข้อมูลนี้ได้จากการสำรวจ 186 คน ของสมาชิกศูนย์สุขภาพเอกชน 5 สาขา ในโตเกียว ประเทศญี่ปุ่น วิเคราะห์ข้อมูล ใช้การหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ทดสอบเพื่อเชิงเส้นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าร่วมเป็นสมาชิกศูนย์สุขภาพ คือ ความพึงพอใจในกิจกรรมการออกกำลังกาย ประมาณร้อยละ 23 การเข้าร่วมเป็นสมาชิกของศูนย์สุขภาพได้พิจารณาจากการจัดการที่ดี

สนีจ และปีเตอร์แมนซ์ (Snoj and Petermanz, 2001) ศึกษาเรื่องความสำคัญและระดับของคุณภาพบริการที่ได้รับในห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์ และห้องสมุดคณะบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยมารีเบอร์ ประเทศโลเวเนีย โดยศึกษาองค์ประกอบของคุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านอุปกรณ์และข้อมูล ด้านทรัพยากรสารสนเทศและด้านผู้ให้บริการ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับผลการวิจัยพบว่า ด้านผู้ให้บริการมีความคาดหวังในระดับมาก ที่สุดได้แก่ ผู้ให้บริการมีความเชี่ยวชาญความสามารถในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ความไว้วางใจและการแสดงออกกับผู้ใช้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศและด้านอุปกรณ์ ผู้ใช้มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ได้แก่ จำนวนหนังสือมีเพียงพอ ความสะอาดในการเข้าถึงตัวเล่มของหนังสือและสารสนเทศ ทรัพยากรมีความทันสมัยและสะดวกในการติดต่อสำรองหนังสือสำหรับระดับบริการที่ได้รับมากที่สุด มี 3 ข้อ ได้แก่ ข้อมูลมีการเขื่อมต่อเครือข่ายกับห้องสมุดอื่น มีความสะดวกในการติดตอกับผู้ให้บริการ

และการสืบค้นข้อมูลจากการอ่อนไลน์ของห้องสมุด ส่วนด้านผู้ใช้ประเมินว่ามีความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านผู้ให้บริการ และด้านที่มีความสำคัญอยู่ที่สุดคือด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านบริการสารสนเทศ

จากการวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้สังเคราะห์การกำหนดลักษณะทางประชากรศาสตร์ของแบบสอบถาม และความพึงพอใจในการให้บริการความช่วยเหลือและแนวทางพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือโดยสามารถสรุปประเด็นความเกี่ยวข้องได้ ดังนี้

ตาราง 1 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นักวิจัย/นักวิชาการ	ชื่อเรื่อง	ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
อัคร อัครจริราย (2559)	ความพึงพอใจและ ความคาดหวังของ ผู้ใช้บริการศูนย์กีฬา ^a กรุงเทพมหานคร	1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. อาชีพ 5. รายได้ 6. ระยะเวลาที่มาใช้ บริการ	1. ด้านการให้บริการ 2. ด้านบุคลากร 3. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และ ^b สิ่งอำนวยความสะดวก 4. ด้านความปลอดภัย
อัญชลี ดุสิตสุทธิอัรшин, ธรรมรัตน์ ศักดิ์สุนทร, และสุมิต นาภาพ่องกุล (2559)	ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการ ให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบล บางปोรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ	1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. อาชีพ 5. รายได้ 6. ประเภทของการ บริการที่ใช้	1. ด้านขั้นตอน 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ด้านฟ้องหายในการให้บริการ 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวก
เฉิดฉาย กิตติกุลพันธ์ (2560)	แนวทางการพัฒนาการ ให้บริการด้านข้อมูลและ บริการอื่นของเจ้าหน้าที่ บริหารงานที่วิภาควิชา วิทยาระบบดีeyer คณะทันตแพทยศาสตร์	1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. อาชีพ/ตำแหน่ง ^c 5. ลักษณะการติดต่อ ^d 6. ช่องทางการติดต่อ	1. ด้านเจ้าหน้าที่ 2. ด้านผู้รับบริการ 3. ด้านสภาพแวดล้อมและ ความพร้อมของอุปกรณ์ การติดต่องาน

ตาราง 1 (ต่อ)

นักวิจัย/นักวิชาการ	ชื่อเรื่อง	ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
ธิดารัตน์ พังงา (2560)	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลนาสัก อำเภอสวี จังหวัดชุมพร	1. เพศ 2. อายุ 3. สถานภาพ 4. ระดับการศึกษา 5. อายีพ	1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา 3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
มนพัทธ์ บูรณะกุร (2560)	แนวทางการพัฒนาการให้บริการการลงทะเบียนคนต่างด้าว ท่านผ่านศึกษาองค์การลงทะเบียนคนต่างด้าว ท่านผ่านศึกษา	1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. อายีพ 5. สถานภาพ 6. ความต้องการเข้ามาใช้บริการ	1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวกทางกายภาพ 2. ด้านความเข้าถึงอิเล็กทรอนิกส์ไว้วางใจ 3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ 5. ด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ
วสันต์ มณีวิหค (2560)	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลลสุย อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร	1. เพศ 2. อายุ 3. สถานภาพ 4. ระดับการศึกษา 5. อายีพ 6. ระยะเวลาอยู่อาศัย	1. ด้านบริการที่จัดตั้งได้เป็นรูปธรรม 2. ด้านบริการที่ไว้ใจได้ ถูกต้อง แม่นยำ 3. ด้านความมุ่งมั่น เต็มใจในการให้บริการ 4. ด้านให้บริการด้วยความรู้ ความชำนาญ แก่ผู้มาใช้บริการ 5. ด้านให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ

ตาราง 1 (ต่อ)

นักวิจัย/นักวิชาการ	ชื่อเรื่อง	ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
ทรงกฤต บ่อเกิด (2561)	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลลังดัง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี	1. เพศ 2. อายุ 3. สถานภาพ 4. ระดับการศึกษา 5. อาชีพ 6. รายได้	1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา 3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
พิพัฒน์พล อัมพรเพ็ชร์ (2561)	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี	1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. อาชีพ 5. รายได้ 6. สถานภาพ 7. ช่องทางที่เคยติดต่อ	1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2. ด้านอาคารสถานที่ 3. ด้านระบบการให้บริการ 4. ด้านระยะเวลาการรับบริการ 5. ด้านการแก้ไขปัญหา
รุ่งอานันท์ องอาจาศินกุล (2561)	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลเมือง จังหวัดชลบุรี	1. เพศ 2. อายุ 3. สถานภาพ 4. ระดับการศึกษา 5. อาชีพ 6. รายได้	1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา 3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตาราง 1 (ต่อ)

นักวิจัย/นักวิชาการ	ชื่อเรื่อง	ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
นงนุช แสงพุกษ์ (2562)	แนวทางการพัฒนาการให้บริการ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของนักศึกษาคนละ มูลนิธิศาสตร์และ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ศรีสะเกษ	1. เพศ 2. สาขาวิชา 3. อายุ 4. รายได้	1. ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน 2. ด้านการให้บริการ 3. ด้านระบบสารสนเทศ 4. ด้านการประชาสัมพันธ์
หนึ่งฤทธิ์ เพ็ชรพลอย (2562)	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล เมืองปากพื้า อำเภอเก่าเจันทร์ จังหวัดชลบุรี	1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. สถานภาพ 5. อายุ 6. รายได้	1. ด้านประสิทธิภาพ 2. ด้านความทั่วถึง 3. ด้านความเสมอภาค 4. ด้านความรวดเร็ว 5. ด้านความสะดวกสบาย

จากตาราง 1 ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์การกำหนดลักษณะทางประชากรศาสตร์ของแบบสอบถาม และแนวทางพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังกล่าว

จากการบทหวานงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ตัวแปรการกำหนดลักษณะทางประชากรศาสตร์ดังต่อไปนี้

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. อายุ
5. รายได้
6. สถานภาพ

และผู้วิจัยได้สังเคราะห์ตัวแปรความพึงพอใจในการให้บริการความช่วยเหลือและแนวทางพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือดังต่อไปนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ซึ่งตรงกับแนวคิดของมิลเลต (Millet) (อ้างถึงใน นพคุณ ดิลกภารณ์, 2546 หน้า 12) ที่ได้ให้ศูนย์ในเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ประกอบด้วย ประชาชนที่ผู้วิจัยแจกแบบสอบถาม คือ ผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายกับสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในปีงบประมาณ 2564 มีจำนวน 1,048 คน (การรายงานผลความก้าวหน้าของการดำเนินงานตามโครงการ เดือนตุลาคม 2564 – เดือนกันยายน 2564)

ตาราง 2 แสดงประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างประชากร	จำนวน (คน)
เดือนตุลาคม 2563	111
เดือนพฤษจิกายน 2563	97
เดือนธันวาคม 2563	110
เดือนมกราคม 2564	90
เดือนกุมภาพันธ์ 2564	80
เดือนมีนาคม 2564	135
เดือนเมษายน 2564	60
เดือนพฤษภาคม 2564	102

ตาราง 2 (ต่อ)

กลุ่มตัวอย่างประชากร	จำนวน (คน)
เดือนมิถุนายน 2564	85
เดือนกรกฎาคม 2564	50
เดือนกรกฎาคม 2564	50
เดือนสิงหาคม 2564	77
เดือนกันยายน 2564	51
รวม	1,048

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ขอรับความช่วยเหลือกับสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิ และช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamana ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อน .05

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

ความหมายของสัญลักษณ์ในสูตร "ได้แก่"

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้กำหนดให้เท่ากับ .05

เมื่อแทนค่าลงในสูตรจะได้ผลดังต่อไปนี้

$$n = \frac{1,048}{1 + 1,048 (0.05^2)}$$

$$\text{ดังนั้น } n = 289.50$$

จากการแทนค่าสูตรดังกล่าว ได้เท่ากับ 289.50 เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่าง ในการสำรวจแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนทั้งสิ้น 290 คนโดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

3.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวมรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ พนักงานอัยการ จำนวน 4 คน ผู้อำนวยการ สำนักอำนวยการ จำนวน 1 คน หน่วยงานอื่นที่มาขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมาย จำนวน 5 คนรวมทั้งสิ้น 10 คน โดยการสุ่มแบบเจาะจง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ซึ่งใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้แบบสัมภาษณ์ เป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีรายละเอียดของเครื่องมือทั้งสองประเภท ดังนี้

2.1.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

วิธีการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพ เครื่องมือ ดังนี้

- ศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากตำราแนวคิด ทฤษฎี หนังสือหรือเอกสารทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ ผลงานวิจัยต่างๆ และเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตในการศึกษาและ เป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม เพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

- รวบรวมเนื้อหาและสาระต่างๆ ที่ได้จากการวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสร้าง แบบสอบถาม กำหนดโครงสร้างแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ โดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหา ให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

- สร้างร่างแบบสอบถามการวิจัย เรื่อง แนวทางพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัด พระนครศรีอยุธยา

- นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ และปรับปรุงแก้ไขตาม คำแนะนำ

- นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้งหนึ่ง ถ้ามีข้อแก้ไขดำเนินการ ตามคำแนะนำ จากนั้นดำเนินการจัดทำเป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ฉบับสมบูรณ์

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) โดยแบ่งเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพ รวม 6 ข้อ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมาย ประกอบด้วย 5 ด้าน รวม 30 ข้อ ได้แก่

- | | |
|-----------------------------------|-------------|
| 1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค | จำนวน 6 ข้อ |
| 2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา | จำนวน 6 ข้อ |
| 3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ | จำนวน 6 ข้อ |
| 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง | จำนวน 6 ข้อ |
| 5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า | จำนวน 6 ข้อ |

โดยมีค่าคะแนน 5 ระดับ ใช้มาตรส่วนประมาณค่า Rating Scale ตามมาตรวัดแบบลิเดิร์ท (Liker's Scale) ในการวัดระดับการให้บริการความช่วยเหลือ ไว้ดังนี้ (Likerts Scale, 1932 p.140) ซึ่งมีเกณฑ์การให้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในการให้บริการความช่วยเหลือมากที่สุด
 ระดับคะแนน 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในการให้บริการความช่วยเหลือมาก
 ระดับคะแนน 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในการให้บริการความช่วยเหลือปานกลาง
 ระดับคะแนน 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในการให้บริการความช่วยเหลือน้อย
 ระดับคะแนน 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในการให้บริการความช่วยเหลือน้อยที่สุด

$$\begin{aligned}
 \text{ใช้เกณฑ์การประเมิน ดังนี้ อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการแบ่ง}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ระดับคะแนน 4.21 - 5.00 หมายถึง การให้บริการความช่วยเหลืออยู่ในระดับมากที่สุด
 ระดับคะแนน 3.41 - 4.20 หมายถึง การให้บริการความช่วยเหลืออยู่ในระดับมาก
 ระดับคะแนน 2.61 - 3.40 หมายถึง การให้บริการความช่วยเหลืออยู่ในระดับปานกลาง
 ระดับคะแนน 1.81 - 2.60 หมายถึง การให้บริการความช่วยเหลืออยู่ในระดับน้อย
 ระดับคะแนน 1.00 - 1.80 หมายถึง การให้บริการความช่วยเหลืออยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อมูลปลายเปิด (Open - ended questionnaire) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2.1.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก ดำเนินการสัมภาษณ์ พนักงานอัยการ จำนวน 4 คน ผู้อำนวยการสำนักอำนวยการ จำนวน 1 คน หน่วยงานอื่นที่มาขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมาย จำนวน 5 คน รวมทั้งสิ้น 10 คน สัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไป โดยตามในประเด็นต่อไปนี้คือหน่วยงานของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ วันเดือนปีที่สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 2 ข้อ ใน 5 ด้าน รวม 10 ข้อ ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการอย่าเสมอภาค 2) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา 3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

3.2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือและการทดลองใช้ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบเครื่องมือดังนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบเครื่องมือ โดยวิเคราะห์เพื่อหาความเข้มมั่นด้วยวิธีดัชนีความสอดคล้อง (IOC) และปรับปรุงแก้ไขการใช้ภาษาเพื่อให้ถูกต้องตามหลักวิชาการและมีความชัดเจน เข้าใจตรงกัน สำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม ตามคำแนะนำของอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ดังนี้

- | | |
|--|--|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อดิศร ภู่สาระ | มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กานดา เต็ชขันมาก | มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภิศกสรรค์ กัลยาณมิตร | มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์ |

โดยให้เกณฑ์ในการตรวจสอบพิจารณาข้อคำถาม ดังนี้

- ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
 ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
 ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวนหาค่า (IOC) โดยใช้เกณฑ์

ข้อคำถามที่มีค่า (IOC) ตั้งแต่ 0.50 - 1.00 มีค่าความสอดคล้องใช้ได้
 ข้อคำถามที่มีค่า (IOC) ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง

2. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ใกล้เคียง จำนวน 30 คน ในกรณีนี้ผู้วิจัยได้คัดเลือกพื้นที่ในการทดสอบ คือ ผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายกับสำนักงาน อัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดอ่างทอง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (Alpha coefficient) ตามวิธีของคอนบราก (Cronbach) พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า เท่ากับ 0.91 ซึ่งมีค่าเกินกว่ามาตรฐาน (0.7) แสดงให้เห็นว่ามีความ น่าเชื่อถือสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลในการวิจัยได้จริง

การวิจัยเชิงคุณภาพ

1. นำแบบสัมภาษณ์ที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้ว เสนอต่อเชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบเครื่องมือ โดยวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมั่นด้วยวิธีดัชนีความสอดคล้อง (IOC) และ ปรับปรุงแก้ไข การใช้ภาษาเพื่อให้ถูกต้องตามหลักวิชาการและมีความชัดเจน เข้าใจตรงกันสำหรับ ผู้ตอบแบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญโดยใช้เกณฑ์ในการตรวจสอบพิจารณา ข้อคำถาม ดังนี้

- ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
 ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
 ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวนหาค่า (IOC) โดยใช้เกณฑ์

ข้อคำถามที่มีค่า (IOC) ตั้งแต่ 0.50 - 1.00 มีค่าความสอดคล้องใช้ได้
 ข้อคำถามที่มีค่า (IOC) ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลของงานวิจัย แนวทางพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาผู้วิจัยทำการเก็บรวมรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ

- ผู้วิจัยดำเนินการติดต่อบันทึกวิทยาลัยในการขอหนังสือจากคณะกรรมการบันทึกวิทยาลัยถึงอัยการจังหวัดคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลแบบสอบถามของผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายกับสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกให้กับผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายกับสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้วยตนเอง ตั้งแต่วันที่ 20 มิถุนายน 2565 ถึงวันที่ 18 สิงหาคม 2565 จนครบจำนวน 290 คน
- ตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
- ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนและมีความสมบูรณ์นำไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ตามขั้นตอนไป

การวิจัยเชิงคุณภาพ

- ผู้วิจัยดำเนินการติดต่อบันทึกวิทยาลัยในการขอหนังสือจากคณะกรรมการบันทึกวิทยาลัยถึงอัยการจังหวัดคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสัมภาษณ์ของผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายกับสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ไปสัมภาษณ์เชิงลึกกับพนักงานอัยการ จำนวน 4 คน ผู้อำนวยการสำนักอำนวยการ จำนวน 1 คน หน่วยงานอื่นที่มาขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมาย จำนวน 5 คน รวมทั้งสิ้น 10 คน ด้วยตนเองในเดือนมิถุนายน 2565
- ตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนและความสมบูรณ์ของแบบสัมภาษณ์
- ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนและมีความสมบูรณ์นำไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ตามขั้นตอนไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์ และประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติ ดังนี้

แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้คือ คำความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

แบบสอบถามตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมาย สถิติที่ใช้คือค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยทดสอบด้วยค่าที (Independent Sample t - test) ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การทดสอบแบบวิเคราะห์ความแปรปรวน ตัวแปร (One way ANOVA) หรือค่าเอฟ (F -test) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

แบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการให้บริการความช่วยเหลือทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาที่ได้จากการสัมภาษณ์แล้วนำเสนอข้อมูลเป็นแบบบรรยาย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและ 3) เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยวิธีการเก็บข้อมูล คือ ใช้แบบสอบถาม เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายกับสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาผู้วิจัยจึงขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปของตารางแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมาย

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมาย

ตอนที่ 4 แนวทางพัฒนาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจในการแปลความหมาย ผู้วิจัยขอกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

- t แทน ค่าสถิติทดสอบ t-test
 F แทน ค่าสถิติทดสอบ F-test
 * แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมาย

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมาย ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพ

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมาย

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)		ร้อยละ
	290	100.00	
เพศ			
ชาย	101	34.8	
หญิง	189	65.2	
อายุ			
ต่ำกว่า 20 ปี	26	9.0	
20 - 30 ปี	82	28.3	
31 - 40 ปี	94	32.4	
41 - 50 ปี	40	13.8	
51 - 60 ปี	48	16.6	
61 ปีขึ้นไป	26	9.0	
ระดับการศึกษา			
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	26	9.0	
มัธยมศึกษาตอนต้น	48	16.6	
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	69	23.8	
อนุปริญญา/ปวส.	12	4.1	
ปริญญาตรีขึ้นไป	135	46.6	

ตาราง 3 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)		ร้อยละ
	290	100.00	
อาชีพ			
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	37	12.8	
พนักงานบริษัท	66	22.8	
เกษตรกร	28	9.7	
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	53	18.3	
รับจ้างทั่วไป	82	28.3	
อื่นๆ	24	8.3	
รายได้ต่อเดือน			
ต่ำกว่า 10,000 บาท	48	16.6	
10,000 - 20,000 บาท	110	37.9	
20,001 – 30,000 บาท	79	27.2	
30,001 บาทขึ้นไป	53	18.3	
สถานภาพ			
โสด	65	22.4	
สมรส	197	67.9	
หม้าย/หყ่ายร้าง	28	9.7	

จากตาราง 3 พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีทั้งหมด 290 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 65.2 มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4 ส่วนใหญ่มีการศึกษา ปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 46.6 มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท/เดือนจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 37.9 และ สถานภาพสมรส จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 67.9

**ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของ
สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา**

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ให้บริการเป็นไปตามลำดับ	4.51	.595	มากที่สุด
2. ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.88	.692	มาก
3. ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง	4.18	.853	มาก
4. ให้บริการโดยใช้มาตรฐานเดียวกัน	4.30	.632	มากที่สุด
5. ให้บริการโดยยึดหลักความยุติธรรม	4.51	.716	มากที่สุด
6. ให้ความสำคัญกับการให้บริการในทุกเรื่อง	4.20	.645	มาก
โดยรวม	4.26	.442	มากที่สุด

จากตาราง 4 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = .442) และ เมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ให้บริการเป็นไปตามลำดับ ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = .595) ให้บริการโดยยึดหลักความยุติธรรม ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = .716) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ให้บริการโดยใช้มาตรฐานเดียวกัน ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = .632) และน้อยที่สุด คือ ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = .692)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีขั้นตอน/แบบฟอร์ม ในการให้บริการ	4.25	.775	มากที่สุด
2. การให้บริการมีความรวดเร็ว	4.04	.671	มาก
3. มีการแจ้งระยะเวลาในการดำเนินการ	4.32	.729	มากที่สุด
4. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.05	.639	มาก
5. มีการให้นัดหมายคิวล่วงหน้าตามความสะดวก	4.39	.693	มากที่สุด
6. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.05	.647	มาก
โดยรวม	4.18	.545	มาก

จากตาราง 5 พบร่วมกัน ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = .545) และเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบร่วมกัน ว่า มีการให้นัดหมายคิวล่วงหน้าตามความสะดวก ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = .693) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ มีการแจ้งระยะเวลาในการดำเนินการ ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = .729) และน้อยที่สุด คือ การให้บริการมีความรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = .647)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทาง มารับบริการ	4.30	.733	มากที่สุด
2. สถานที่นั่งพักรอเพียงพอ	3.99	.649	มาก
3. สถานที่ให้บริการเป็นไปตามมาตรการป้องกันโควิด- 19	4.27	.704	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องน้ำ เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ เป็นต้น	4.03	.654	มาก
5. มีป้ายบอกจุดบริการต่างๆ อย่างชัดเจน	4.36	.761	มากที่สุด
6. มีเอกสาร/แผ่นผับ/หนังสือ สำหรับประชาชนสมัพนธ์ เกี่ยวกับข้อมูลต่างๆ	4.04	.643	มาก
โดยรวม	4.16	.539	มาก

จากตาราง 6 พบร่วมกับค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านการให้บริการอย่างเพียงพอโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = .539) และเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบร่วมกับค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = .761) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = .733) และน้อยที่สุด คือ สถานที่นั่งพักรอเพียงพอ ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = .649)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการเปิดให้บริการตามวัน - เวลาที่กำหนด (วันจันทร์ - วันเสาร์ เวลา 08.30 – 16.30 น.)	4.33	.672	มากที่สุด
2. ให้บริการตรงตามความต้องการ	4.06	.619	มาก
3. ให้บริการโดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก	4.45	.588	มากที่สุด
4. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการต่าง ๆ	4.15	.572	มาก
5. ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ	4.45	.639	มากที่สุด
6. มีความสม่ำเสมอในการให้บริการ	4.15	.624	มาก
โดยรวม	4.27	.450	มากที่สุด

จากตาราง 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = .450) และเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ให้บริการโดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = .588) ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = .639) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ มีการเปิดให้บริการตามวัน - เวลาที่กำหนด (วันจันทร์ - วันเสาร์ เวลา 08.30 – 16.30 น.) ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = .672) และน้อยที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = .572) มีความสม่ำเสมอในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = .624)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. รับฟังปัญหาและซักถามด้วยความเต็มใจ	4.42	.693	มากที่สุด
2. นำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ	4.02	.685	มาก
3. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย เช่น LINE, website	4.35	.721	มากที่สุด
4. มีการรับฟังความคิดเห็นการให้บริการ/ร้องเรียน/ร้องทุกข์	4.12	.643	มาก
5. มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ	4.37	.729	มากที่สุด
6. มีความมุ่งมั่นและรับผิดชอบการให้บริการ	4.11	.647	มาก
โดยรวม	4.23	.566	มากที่สุด

จากตาราง 8 พบร่วม ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = .566) และเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบร่วม รับฟังปัญหาและซักถามด้วยความเต็มใจ ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = .693) ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = .639) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = .729) และน้อยที่สุด คือนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = .685)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยภาพรวม

การให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมาย	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.26	.442	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	4.18	.545	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.16	.539	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.27	.450	มากที่สุด
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.23	.566	มากที่สุด
โดยรวม	4.22	.398	มากที่สุด

จากตาราง 9 พบร่วม ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = .398) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = .450) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = .442) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = .566) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = .545) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = .539)

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายโดยมีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน

ตาราง 10 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยจำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ความช่วยเหลือทางกฎหมาย	เพศ				t	Sig. (2-tailed)		
	ชาย (n = 101)		หญิง (n = 189)					
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.				
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.22	.43	4.29	.44	-1.225	.222		
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	4.15	.50	4.20	.56	-.826	.410		
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.19	.49	4.15	.56	.708	.480		
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.29	.42	4.25	.46	.650	.517		
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.28	.52	4.21	.58	1.022	.307		
รวม	4.23	.37	4.22	.41	.132	.895		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการ

ให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าไม่แตกต่างกัน

ตาราง 11 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ความช่วยเหลือทางกฎหมาย		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	.281	4	.070	.356	.840
	ภายในกลุ่ม	56.233	285	.197		
	รวม	56.514	289			
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	ระหว่างกลุ่ม	.977	4	.244	.819	.514
	ภายในกลุ่ม	84.926	285	.298		
	รวม	85.902	289			
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	.669	4	.167	.571	.684
	ภายในกลุ่ม	83.441	285	.293		
	รวม	84.110	289			
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	.359	4	.090	.438	.781
	ภายในกลุ่ม	58.350	285	.205		
	รวม	58.709	289			
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	1.224	4	.306	.952	.434
	ภายในกลุ่ม	91.619	285	.321		
	รวม	92.843	289			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.340	4	.085	.531	.713
	ภายในกลุ่ม	45.633	285	.160		
	รวม	45.973	289			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าไม่แตกต่างกัน

ตาราง 12 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ความช่วยเหลือทางกฎหมาย		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	.828	4	.207	1.059	.377
	ภายในกลุ่ม	55.687	285	.195		
	รวม	56.514	289			
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	ระหว่างกลุ่ม	2.841	4	.710	2.437	.047*
	ภายในกลุ่ม	83.061	285	.291		
	รวม	85.902	289			
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	4.673	4	1.168	4.191	.003*
	ภายในกลุ่ม	79.437	285	.279		
	รวม	84.110	289			
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	.913	4	.228	1.126	.345
	ภายในกลุ่ม	57.796	285	.203		
	รวม	58.709	289			
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	2.726	4	.681	2.155	.074
	ภายในกลุ่ม	90.117	285	.316		
	รวม	92.843	289			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.870	4	.468	3.021	.018*

ตาราง 12 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	SS	df	MS	F	Sig.
ความช่วยเหลือทางกฎหมาย					
ภายในกลุ่ม	44.103	285	.155		
รวม	45.973	289			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอแตกต่างกัน จึงนำมาทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการของ LSD (Least – significant different) ได้แสดงผลดังตาราง 13-14

ตาราง 13 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	ประเมินศึกษาหรือ ต่ำกว่า	มัธยมศึกษา ^{ตอนต้น}	มัธยมศึกษา ^{ตอนปลาย/ ปวช.}	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี ชั้นไป
---------------	-----------------------------	------------------------------	---	--------------------	---------------------

ประเมินศึกษาหรือต่ำกว่า .2858*
มัธยมศึกษาตอนต้น
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
อนุปริญญา/ปวส.

ตาราง 13 (ต่อ)

ระดับการศึกษา	ประเมินศึกษาหรือ ต่ำกว่า	มัธยมศึกษา ^{ตอนต้น}	มัธยมศึกษา ^{ตอนปลาย/ ปวช.}	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี ขึ้นไป
---------------	-----------------------------	------------------------------	---	--------------------	---------------------

ปริญญาตรีขึ้นไป	.2511*
-----------------	--------

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบร่วมกันตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาประเมินศึกษาหรือต่ำกว่ามีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านการให้บริการที่ตรงเวลามากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น (.2858) และส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านการให้บริการที่ตรงเวลามากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น (.2511)

ตาราง 14 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านการให้บริการอย่างเพียงพอจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	ประเมินศึกษาหรือ ต่ำกว่า	มัธยมศึกษา ^{ตอนต้น}	มัธยมศึกษา ^{ตอนปลาย/ ปวช.}	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี ขึ้นไป
---------------	-----------------------------	------------------------------	---	--------------------	---------------------

ประเมินศึกษาหรือต่ำกว่า	.3284*	.4360*
-------------------------	--------	--------

มัธยมศึกษาตอนต้น

มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

อนุปริญญา/ปวส.

ปริญญาตรีขึ้นไป

.2485*	.3562*
--------	--------

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่ามีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. (.3284) และมากกว่าระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. (.4360) และ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. (.2485) และมากกว่าระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. (.3562)

ตาราง 15 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบการพัฒนาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ		SS	df	MS	F	Sig.
ความช่วยเหลือทางกฎหมาย						
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	1.833 54.681 56.514	5 284 289	.367 .193	1.904	.094
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	3.462 82.440 85.902	5 284 289	.692 .290	2.386	.038*
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	3.087 81.023 84.110	5 284 289	.617 .285	2.164	.058
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	.401 58.308 58.709	5 284 289	.080 .205	.390	.855

ตาราง 15 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ			SS	df	MS	F	Sig.
ความช่วยเหลือทางกฎหมาย							
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	1.699	5	.340	1.059	.384	
	ภายในกลุ่ม	91.144	284	.321			
	รวม	92.843	289				
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.696	5	.339	2.176	.057	
	ภายในกลุ่ม	44.277	284	.156			
	รวม	45.973	289				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดพะนังครึ่อยุธยาด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ มี 1 ด้าน แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดพะนังครึ่อยุธยาด้านการให้บริการที่ตรงเวลาแตกต่างกัน จึงนำมาทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการของ LSD (Least – significant different) ได้แสดงผลดังตาราง 16

ตาราง 16 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านการให้บริการที่ตรงเวลาจำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่

อาชีพ	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	เกษตรกร	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	รับจ้างทั่วไป	อื่นๆ
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ		.2379*				
พนักงานบริษัท						
เกษตรกร		.3113*				
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย		.2602*				
รับจ้างทั่วไป						
อื่นๆ		.2816*				

* ระดับ满意度สัมภัญญาสถิติที่ .05

จากตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบร่วงกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านการให้บริการที่ตรงเวลามากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานบริษัท (.2379) ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเกษตรกรมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านการให้บริการที่ตรงเวลามากกว่ากลุ่มตัวอย่างอาชีพพนักงานบริษัท (.3113) ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านการให้บริการที่ตรงเวลามากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานบริษัท (.2602) และส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพอื่นๆ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านการให้บริการที่ตรงเวลามากกว่ากลุ่มตัวอย่างอาชีพพนักงานบริษัท (.2816)

ตาราง 17 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ความช่วยเหลือทางกฎหมาย		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	.337 56.177 56.514	3 286 289	.112 .196	.572	.634
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	1.043 84.860 85.902	3 286 289	.348 .297	1.171	.321
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	1.381 82.729 84.110	3 286 289	.460 .289	1.591	.192
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	.310 58.399 58.709	3 286 289	.103 .204	.506	.679
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	1.408 91.435 92.843	3 286 289	.469 .320	1.468	.223
รวม	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	.619 45.355 45.973	3 286 289	.206 .159	1.300	.275

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการ 17 ผลการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าไม่แตกต่างกัน

ตาราง 18 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามสถานภาพ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ความช่วยเหลือทางกฎหมาย		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	.050	2	.025	.126	.881
	ภายในกลุ่ม	56.465	287	.197		
	รวม	56.514	289			
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	ระหว่างกลุ่ม	.279	2	.139	.467	.627
	ภายในกลุ่ม	85.623	287	.298		
	รวม	85.902	289			
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	.956	2	.478	1.650	.194
	ภายในกลุ่ม	83.154	287	.290		
	รวม	84.110	289			
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	.107	2	.054	.262	.769
	ภายในกลุ่ม	58.602	287	.204		
	รวม	58.709	289			
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	1.423	2	.711	2.233	.109
	ภายในกลุ่ม	91.420	287	.319		
	รวม	92.843	289			

ตาราง 18 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ความช่วยเหลือทางกฎหมาย	SS	df	MS	F	Sig.
รวม	.290	2	.145	.911	.403
ภายในกลุ่ม	45.683	287	.159		
รวม	45.973	289			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 แนวทางพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

จากการสัมภาษณ์การพัฒนาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

1.1 สภาพการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของหน่วยงานในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคเป็นอย่างไร

“พนักงานอัยการ นิติกร ธุรการ และหน่วยความอาสาทุกคนให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนทุกคนอย่างเต็มกำลังความสามารถ” (อัยการจังหวัด, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2565)

“เจ้าหน้าที่ทุกคนในสำนักงานมีความเอาใจใส่ในการให้ความช่วยเหลืออย่างดี” (อัยการจังหวัดประจำสำนักงานอัยการสูงสุด, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2565)

“ให้คำปรึกษากฎหมายโดยไม่เลือกปฏิบัติ” (รองอัยการจังหวัด, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2565)

“เอาใจใส่ประชาชนทุกคนที่เข้ามาติดต่อกับสำนักงานฯ” (รองอัยการจังหวัด, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2565)

“ให้ความสำคัญกับประชาชนทุกคนที่มารับบริการ” (ผู้อำนวยการ สำนักอำนวยการ, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2565)

“เป็นการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนทุกรูปแบบด้วยเสมอภาค เท่าเทียม รวดเร็ว และเป็นธรรม” (สำนักงานยุติธรรมจังหวัดพะนังครศรีอุธยา, สัมภาษณ์, 22 มิถุนายน 2565)

“ให้บริการกับประชาชนเหมือนกันทุกคน” (องค์การบริหารส่วนตำบลปลายกลัด, สัมภาษณ์, 23 มิถุนายน 2565)

“สามารถติดต่อขอความอนุเคราะห์ในการขอความช่วยเหลือด้านกฎหมายกับพนักงานอัยการ โดยตรงทั้งเรื่องของหน่วยงานเองและของประชาชนในพื้นที่ของเทศบาลฯ” (เทศบาลตำบลอรัญญิก, สัมภาษณ์, 25 มิถุนายน 2565)

“ให้บริการกับประชาชนที่หน่วยงานได้ประสานส่งต่อไปขอรับความช่วยเหลือทุกเคส อุ่นใจเสมอภาค” (ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะนังครศรีอุธยา, สัมภาษณ์, 28 มิถุนายน 2565)

“มีพนักงานอัยการอยู่ให้คำปรึกษากฎหมาย” (สหกรณ์จังหวัดพะนังครศรีอุธยา, สัมภาษณ์, 28 มิถุนายน 2565)

สรุปสาระสำคัญได้ว่าบุคลากรให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายเป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้นในการบริการ และให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานได้ดีมาก มีมนุษย์สัมพันธ์และเอื้อเพื่อประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการให้ได้รับบริการด้วยความเสมอภาค

1.2 ท่านเห็นว่าหน่วยงานครม.แนวทางพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคอย่างไร

“เพิ่มอัตรากำลังพนักงานอัยการและเจ้าหน้าที่เพื่อรับการให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนที่มีจำนวนมาก” (อัยการจังหวัด, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2565)

“เจ้าหน้าที่ทุกคนให้ความสำคัญกับประชาชนทุกคนอย่างต่ออยู่แล้ว” (อัยการจังหวัดประจำสำนักงานอัยการสูงสุด, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2565)

“พนักงานอัยการพร้อมเจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาแก่ประชาชนได้ทุกคน” (รองอัยการจังหวัด, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2565)

“สำนักงานดำเนินการตามลำดับความเป็นจริงกับประชาชนทุกคนอย่างชัดเจนอยู่แล้ว” (รองอัยการจังหวัด, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2565)

“เจ้าหน้าที่อาจต้องทำความเข้าใจในปัญหาของประชาชนมากยิ่งขึ้น” (ผู้อำนวยการ สำนักอำนวยการ, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2565)

“เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ใช้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายอย่างทั่วถึงในทุกช่องทาง บริการ” (สำนักงานยุติธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา, สัมภาษณ์, 22 มิถุนายน 2565)

“ให้บริการตามลำดับก่อนหลังชัดเจน” (องค์การบริหารส่วนตำบลปลายกลัด, สัมภาษณ์, 23 มิถุนายน 2565)

“เพิ่มช่องทางการติดต่อกับพนักงานอัยการโดยตรง” (เทศบาลตำบลอรัญญิก, สัมภาษณ์, 25 มิถุนายน 2565)

“แจ้งผลการดำเนินการในการรับความเรื่องพิจารณาอրรถดีให้กับประชาชนเป็นระยะ ๆ ” (ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา, สัมภาษณ์, 28 มิถุนายน 2565)

“ไม่มีความเห็นในการปรับปรุงด้านนี้” (สหกรณ์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, สัมภาษณ์, 28 มิถุนายน 2565)

สรุปสาระสำคัญได้ว่าบุคลากรไม่เพียงพอในการให้บริการ การจัดเรื่องผลัดเปลี่ยนกันจะสามารถเปิดบริการในช่วงเวลาพักเที่ยงได้ทำให้ช่วยเหลือประชาชนได้มากยิ่งขึ้น

2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

2.1 สภาพการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของหน่วยงานในด้านการให้บริการที่ตรงเวลาเป็นอย่างไร

“มีการจัดลำดับการเข้ารับความช่วยเหลือตามลำดับก่อนหลังอย่างชัดเจน” (อัยการจังหวัด, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2565)

“ประชาชนสามารถโทรศัพท์เข้ามาแจ้งวันเวลาที่สะดวกเข้ามาดำเนินการก่อนได้” (อัยการจังหวัดประจำสำนักงานอัยการสูงสุด, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2565)

“แจ้งระยะเวลาการดำเนินการและรายละเอียดต่าง ๆ แก่ประชาชนทุกคน” (รองอัยการจังหวัด, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2565)

“ประชาชนสามารถแสดงความจำนงค์เพื่อนัดหมายล่วงหน้าได้ตามวันเวลาที่สะดวก” (รองอัยการจังหวัด, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2565)

“สามารถดำเนินการนัดคิวก่อนเข้ามาปรึกษา” (ผู้อำนวยการ สำนักอำนวยการ, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2565)

“กำหนดนัดประชาชนให้เหมาะสมกับเวลาที่ให้บริการในแต่ละคดี (เพื่อการให้คำปรึกษาหรือให้ความช่วยเหลือในแต่ละประเภทคดีจะไม่เหมือนหรือใช้เวลาไม่เท่ากัน)” (สำนักงานยุติธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา, สัมภาษณ์, 22 มิถุนายน 2565)

“มีการให้จองคิวก่อนเข้ามาปรึกษา” (องค์การบริหารส่วนตำบลปลายกลัด, สัมภาษณ์, 23 มิถุนายน 2565)

“การขอความอนุเคราะห์พนักงานอัยการในการขอความช่วยเหลือทางกฎหมายเป็นไปตามวัน-เวลาที่นัดหมายไว้” (เทศบาลตำบล lorayu ลักษณ์, สัมภาษณ์, 25 มิถุนายน 2565)

“นัดหมายประสานความร่วมมือในการให้ความช่วยเหลือกับประชาชนได้ทันที” (ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา, สัมภาษณ์, 28 มิถุนายน 2565)

“ลงเวลาอันดหมายเข้าไปขอคำปรึกษาได้ตามความสะดวกของทั้งสองหน่วยงาน” (สหกรณ์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, สัมภาษณ์, 28 มิถุนายน 2565)

สรุปสาระสำคัญได้ว่าผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายที่มาใช้บริการมีความเข้าใจในลำดับขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่มีการบริการตามลำดับก่อนหลังตามขั้นตอนของทางราชการ มีการแจ้งระยะเวลาการดำเนินการและสามารถนัดหมายล่วงหน้าตามวันและเวลาที่สะดวกได้

2.2 ท่านเห็นว่าหน่วยงานความมีแนวทางพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายด้านการให้บริการที่ตรงเวลาอย่างไร

“ระยะเวลาในการดำเนินการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับความยากง่ายของแต่ละเรื่อง” (อัยการจังหวัด, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2565)

“จัดเรียงแยกเรื่องดำเนินการให้กับเจ้าหน้าที่ที่รับเรื่อง” (อัยการจังหวัดประจำสำนักงานอัยการสูงสุด, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2565)

“เนื่องจากแต่ละเคสอาจจะใช้ระยะเวลาในการให้คำปรึกษาแตกต่างกัน ทำให้เกินเวลา นัดหมายหรืออาจจะทำให้คนต่อไปรู้สึกว่ารอนาน จึงอาจจะต้องมีเจ้าหน้าที่หรือพนักงานอัยการเข้าไปช่วยในการให้คำปรึกษาเรื่องอื่น ๆ” (รองอัยการจังหวัด, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2565)

“ประชาชนแต่ละคนอาจจะมีความเร่งด่วนของเรื่องที่ต่างกัน อาจต้องคัดแยกเรื่องในการดำเนินการด้วย” (รองอัยการจังหวัด, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2565)

“การจัดสรรคิจการต้องแยกเรื่องที่ประชาชนมาปรึกษาด้วย” (ผู้อำนวยการ สำนักอำนวยการ, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2565)

“กำหนดนัดประชาชนให้เหมาะสมกับเวลาที่ให้บริการในแต่ละคดี (เพราะการให้คำปรึกษา หรือให้ความช่วยเหลือในแต่ละประเภทคดีจะไม่เหมือนหรือใช้เวลาไม่เท่ากัน)” (สำนักงานยุติธรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, สัมภาษณ์, 22 มิถุนายน 2565)

“ตรงเวลา/ใกล้เคียงกับเวลาที่นัด” (องค์การบริหารส่วนตำบลปลายกลัด, สัมภาษณ์, 23 มิถุนายน 2565)

“แจ้งวันเวลาที่พนักงานอัยการสะดวกล่วงหน้า”(เทศบาลตำบลลอรัญญา, สัมภาษณ์, 25 มิถุนายน 2565)

“สามารถนัดหมายก่อนเข้าไปคำปรึกษาก่อนได้”(ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา, สัมภาษณ์, 28 มิถุนายน 2565)

“ไม่มีความเห็นในการปรับปรุงด้านนี้” (สหกรณ์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, สัมภาษณ์, 28 มิถุนายน 2565)

สรุปสาระสำคัญได้ว่าเพื่อเป็นการสร้างคุณภาพในการให้บริการแก่ประชาชน มุ่งเน้นการ จัดระบบงานหรือบริการที่ช่วยให้ประชาชนเกิดความสะดวก รวดเร็ว เช่น มีตัวอย่างในการเขียน คำร้องต่างๆ การซึ่งแจงเกี่ยวกับเอกสารที่ต้องใช้ก่อนการมารับบริการ เพื่อลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

3.1 สภาพการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของหน่วยงานในด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอเป็นอย่างไร

“มีการจัดสถานที่ในการให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงมาตรการการเว้น ระยะห่างเนื่องจากการแพร่ระบาดของโควิด-19” (อัยการจังหวัด, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2565)

“สถานที่ตั้งของหน่วยงานใกล้กับศูนย์ราชการจังหวัดฯ (ศูนย์ดำรงธรรมฯ, สำนักงานพัฒนา สังคมฯ) สำนักงานยุติธรรมจังหวัดฯ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีความร่วมมือกันในการให้บริการทำให้ สามารถเดินทางเพื่อมาติดต่อได้ง่าย” (อัยการจังหวัดประจำสำนักงานอัยการสูงสุด, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2565)

“สถานที่ในการให้คำปรึกษามีหลายจุดเพียงพอต่อการให้คำปรึกษาเมื่อประชาชนเข้ามาปรึกษาจำนวนมากในเวลาเดียวกัน” (รองอัยการจังหวัด, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2565)

“เจ้าหน้าที่และสถานที่มีเพียงพอต่อจำนวนประชาชนที่เข้ามาติดต่อ” (รองอัยการจังหวัด, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2565)

“มีการจัดสถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพื่อให้เกิดความปลอดภัยในสถานการณ์โควิด-19” (ผู้อำนวยการ สำนักอำนวยการ, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2565)

“มีการจัดให้มีเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้คำปรึกษากฎหมายหรือให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายได้เพียงพอ กับจำนวนประชาชนผู้ขอรับความช่วยเหลือ” (สำนักงานยุติธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา, สัมภาษณ์, 22 มิถุนายน 2565)

“มีสถานที่รับเรื่องที่เพียงพอ” (องค์การบริหารส่วนตำบลปลายกลัด, สัมภาษณ์, 23 มิถุนายน 2565)

“มีช่องทางการติดต่อในการขอรับความช่วยเหลือโดยไม่ต้องเข้าไปพบที่หน่วยงาน” (เทศบาลตำบล lorรัญญา, สัมภาษณ์, 25 มิถุนายน 2565)

“ประชาชนสามารถเดินทางไปขอความช่วยเหลือกับอัยการได้ง่าย เมื่อต้องเดินทางจากศูนย์ดำรงธรรมฯไปที่สำนักอัยการ” (ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา, สัมภาษณ์, 28 มิถุนายน 2565)

“มีส่วนสถานที่ให้คำปรึกษาหลายจุด มีແเนกประสงค์คริสติกะกันในทุกจุด” (สหกรณ์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, สัมภาษณ์, 28 มิถุนายน 2565)

สรุปสาระสำคัญได้ว่าสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการจัดสถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกมีการให้คำปรึกษามีหลายจุดเพียงพอต่อการให้คำปรึกษาเมื่อประชาชนเข้ามาปรึกษา

3.2 ท่านเห็นว่าหน่วยงานควรมีแนวทางพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายด้านการให้บริการอย่างเพียงพออย่างไร

“สถานที่นั่งพักค oy ของประชาชนที่มาขอรับความช่วยเหลือรวมกับผู้ต้องหาที่ตำรวจส่งฟ้องพนักงานอัยการทำให้อาจไม่เพียงพอ” (อัยการจังหวัด, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2565)

“ติดตั้งป้ายชื่อหน่วยงานให้สามารถสังเกตเห็นได้อย่างชัดเจนขึ้น” (อัยการจังหวัดประจำสำนักงานอัยการสูงสุด, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2565)

“เนื่องจากมีโควิดให้คำปรึกษาหลายจุด ทำให้บางจุดอาจจะใกล้กันเกินไปเนื่องจากสถานที่โดยรวมไม่ได้วางวางแผนนัก ในบางครั้งจึงอาจต้องใช้ตัวให้คำปรึกษาเพียงบางโถะเท่านั้นเพื่อเว้นระยะห่างเนื่องจากโควิด และลดเสียงพูดที่แทรกกันไปมา” (รองอัยการจังหวัด, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2565)

“บางเรื่องอาจจะต้องดำเนินการให้คำปรึกษาโดยพนักงานอัยการเองเพื่อความมั่นใจของประชาชน” (รองอัยการจังหวัด, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2565)

“อุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น ไมค์ ลำโพง และฉากกันระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชนอาจต้องมีทุกจุด” (ผู้อำนวยการ สำนักอำนวยการ, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2565)

“มีการให้คำปรึกษากฎหมายหรือให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายในช่องอื่น เช่น โทรศัพท์, เฟซบุ๊ก, ไลน์ หรือทางเว็บไซต์ของหน่วยงานช่วยเหลือ” (สำนักงานยุติธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา, สัมภาษณ์, 22 มิถุนายน 2565)

“ควรเพิ่มจุดอคิวเฉพาะ แยกส่วนกับผู้ต้องหา” (องค์การบริหารส่วนตำบลปลายกลัด, สัมภาษณ์, 23 มิถุนายน 2565)

“การให้ความช่วยเหลือเป็นไปตามความประสงค์” (เทศบาลตำบลอรัญญิก, สัมภาษณ์, 25 มิถุนายน 2565)

“เพิ่มจำนวนเก้าอี้ที่นั่งรอให้มากขึ้น” (ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา, สัมภาษณ์, 28 มิถุนายน 2565)

“อย่างให้สถานที่ให้คำปรึกษาแยกส่วนจากกันอย่างชัดเจนเพื่อให้ตอนอธิบายขั้นตอนทางกฎหมายไม่มีเสียงรบกวน” (สหกรณ์จังหวัดพะนังครศรีอยุธยา, สัมภาษณ์, 28 มิถุนายน 2565)

สรุปสาระสำคัญได้ว่าสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะนังครศรีอยุธยาคร่าวมีการจัดવัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน มีเทคโนโลยีที่ช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ มีช่องทางในการติดต่อหลากหลายช่องทาง มีเอกสาร แผนผังแสดงขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการ

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

4.1 สภาพการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของหน่วยงานในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นอย่างไร

“เปิดเวลาทำการในการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายเพิ่มเติมในวันเสาร์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน” (อัยการจังหวัด, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2565)

“มีป้ายหรือการประชาสัมพันธ์การให้บริการอย่างชัดเจน” (อัยการจังหวัดประจำสำนักงานอัยการสูงสุด, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2565)

“ให้คำปรึกษาแก่ประชาชนจนเป็นที่น่าพอใจแก่ประชาชน” (รองอัยการจังหวัด, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2565)

“เจ้าหน้าที่พร้อมรับเรื่อง ดำเนิน ตลอดวันและเวลาทำการ” (รองอัยการจังหวัด สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะนังครศรีอยุธยา, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2565)

“ให้ความช่วยเหลือกับประชาชนจนกว่าจะเสร็จสิ้นหรือเป็นที่น่าพอใจแม้ล่วงเวลาทำการ” (ผู้อำนวยการ สำนักอำนวยการ, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2565)

“มีการให้บริการอย่างอื่นที่อยู่ในอำนาจหน้าที่” (สำนักงานยุติธรรมจังหวัดพะนังครศรีอยุธยา, สัมภาษณ์, 22 มิถุนายน 2565)

“มีการประชาสัมพันธ์การเปิดทำการเพิ่มในวันเสาร์” (องค์การบริหารส่วนตำบลปลายกลัด, สัมภาษณ์, 23 มิถุนายน 2565)

“ให้ความช่วยเหลือจนเสร็จสิ้นกระบวนการทุกเรื่อง” (เทศบาลตำบลอรัญญิก, สัมภาษณ์, 25 มิถุนายน 2565)

“ให้คำปรึกษา/ให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนได้ตลอดเสร็จสิ้นกระบวนการทางกฎหมาย” (ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา, สัมภาษณ์, 28 มิถุนายน 2565)

“ให้คำปรึกษากฎหมาย แนะนำขั้นตอนการดำเนินการทางกฎหมายอย่างละเอียดในทุกขั้นตอน” (สหกรณ์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, สัมภาษณ์, 28 มิถุนายน 2565)

สรุปสาระสำคัญได้ว่าสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการให้ความช่วยเหลือกับประชาชนจนกว่าจะเสร็จสิ้นหรือเป็นที่น่าพอใจแม้ล่วงเลยเวลาทำการ หรือเปิดเวลาทำการในการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายเพิ่มเติมในวันเสาร์เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

4.2 ท่านเห็นว่าหน่วยงานครัวเมืองทางพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องอย่างไร

“วันเวลาเปิดทำการมีความเหมาะสม” (อัยการจังหวัด, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2565)

“มีป้ายประชาสัมพันธ์อาจต้องเป็นในรูปแบบที่สามารถเข้าได้โดยง่าย” (อัยการจังหวัดประจำสำนักงานอัยการสูงสุด, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2565)

“หากเป็นเรื่องปรึกษาที่ประชาชนต้องมาหลายรอบอาจจะต้องให้นัดหมายเพื่อมาพบเจ้าหน้าที่คนเดิมที่รับเรื่องในตอนแรกเพื่อความต่อเนื่องในการดำเนินการ” (รองอัยการจังหวัด, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2565)

“มีกำหนดวันเวลาในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับการให้บริการแก่ประชาชนทุกคน” (รองอัยการจังหวัด, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2565)

“นัดหมายประชาชนอีกครั้งเมื่อเป็นเรื่องยุ่งยากที่ต้องหาข้อมูลหรือต้องประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพิ่มเติมเพื่อความถูกต้องและรวดเร็ว” (ผู้อำนวยการ สำนักอำนวยการ, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2565)

“มีการประชาสัมพันธ์ภารกิจทุกด้านให้ประชาชนรับรู้หรือเข้าถึงได้ทุกช่องทางการให้บริการ” (สำนักงานยุติธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา, สัมภาษณ์, 22 มิถุนายน 2565)

“อย่างให้มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องเพิ่มในวันทำการวันเสาร์” (องค์การบริหารส่วนตำบลปลายกลัด, สัมภาษณ์, 23 มิถุนายน 2565)

“เพิ่มช่องทางการติดตอกับพนักงานอัยการโดยตรง” (เทศบาลตำบลอรัญญิก, สัมภาษณ์, 25 มิถุนายน 2565)

“แจ้งระยะเวลาในการให้ความช่วยเหลือทางบรรดาศึกด้วยตนเอง” (ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา, สัมภาษณ์, 28 มิถุนายน 2565)

“อย่างให้มีการประชาสัมพันธ์การเปิดทำการเพิ่มในวันเสาร์ในแก่หน่วยงานของรัฐรับทราบ เพื่อที่จะสามารถเข้าไปปรึกษาในวันหยุดเพิ่มได้และเพื่อแจ้งให้ประชาชนทราบต่อไป (สหกรณ์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, สัมภาษณ์, 28 มิถุนายน 2565)

สรุปสาระสำคัญได้ว่าสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาควรให้รายละเอียดในเอกสารแผ่นพับแนะนำหรือให้ความรู้เกี่ยวกับสำนักงานหรือข้อมูลที่ประชาชนควรทราบอย่างชัดเจน อ่านและเข้าใจได่ง่าย ไม่ซับซ้อน และมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการให้ประชาชนที่มาติดต่อ มีความรู้ความเข้าใจที่ชัดเจน

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

5.1 สภาพการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของหน่วยงานในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าเป็นอย่างไร

“มีแบบพอร์มการจัดเตรียมเอกสารในการขอรับความช่วยเหลืออย่างละเอียด” (อัยการจังหวัด, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2565)

“สำนักงานมีช่องทางการติดต่อและประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์, LINE Official Account, Facebook เป็นต้น” (อัยการจังหวัดประจำสำนักงานอัยการสูงสุด, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2565)

“นำเทคโนโลยีรวมถึงแอปพลิเคชันต่าง ๆ เข้ามาใช้ในการติดต่อและการไต่สวนกับศาล โดยที่ประชาชนไม่ต้องเดินทางมา ณ ที่ตั้ง” (รองอัยการจังหวัด, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2565)

“ใช้ช่องทางการติดต่อกับประชาชนในการเตรียมตัวไต่สวนต่อศาลผ่านทาง LINE Official Account และใช้ Google Meet ในการไต่สวนโดยไม่ต้องมาเดินทางมาเจอกัน” (รองอัยการจังหวัด, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2565)

“หน่วยงานดึงเอาเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในดำเนินการให้ความช่วยเหลือ” (ผู้อำนวยการ สำนักอำนวยการ, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2565)

“มีการให้ความช่วยเหลือทางด้านกฎหมายในช่องทางอื่นนอกเหนือจากการมาขอรับความบริการด้วยตนเอง” (สำนักงานยุติธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา, สัมภาษณ์, 22 มิถุนายน 2565)

“มีช่องทางการติดต่อและแนะนำหน่วยงานทางไลน์ เพชบุ๊ก และเว็บไซต์” (องค์การบริหารส่วนตำบลปลายกลัด, สัมภาษณ์, 23 มิถุนายน 2565)

“ขอนัดหมายในการขอความช่วยเหลือทางกฎหมายกับพนักงานอัยการได้โดยไม่ต้องเดินทางเข้าไปที่หน่วยงาน” (เทศบาลตำบล lorรัญญา, สัมภาษณ์, 25 มิถุนายน 2565)

“มีการจัดหน่ายความให้ความช่วยเหลือในการดำเนินคดีแก่ประชาชนที่มีฐานะยากจน เพื่อให้ได้รับความยุติธรรม” (ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา, สัมภาษณ์, 28 มิถุนายน 2565)

“มีการประชาสัมพันธ์ถึงอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ออกรูปประชาสัมพันธ์ ให้ความช่วยเหลือกognomyร่วมกับหน่วยงานอื่นออกสถานที่” (สหกรณ์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, สัมภาษณ์, 28 มิถุนายน 2565)

สรุปสาระสำคัญได้ว่าสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีช่องทางการติดต่อและประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง มีการนำเทคโนโลยีรวมถึงแอปพลิเคชันต่าง ๆ เข้ามาใช้ในการติดต่อและการไตร่สวนกับศาลโดยที่ประชาชนไม่ต้องเดินทางมายังที่ตั้ง

5.2 ท่านเห็นว่าหน่วยงานครมีแนวทางพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายด้านการให้บริการอย่างกว้างหน้าอย่างไร

“ต้องมีการปรับปรุงรายละเอียดการดำเนินการให้เป็นสอดคล้องกับปัจจุบัน” (อัยการจังหวัด, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2565)

“หากมีเจ้าหน้าที่ที่เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีเข้ามาปฏิบัติงานจะช่วยให้สามารถประสานเข้าถึงได้ง่ายและสะดวกขึ้น” (อัยการจังหวัดประจำสำนักงานอัยการสูงสุด, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2565)

“ต้องมีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ โดยเฉพาะ” (รองอัยการจังหวัด, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2565)

“มีทางเลือกในการดำเนินการทางศาลที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน” (รองอัยการจังหวัด, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2565)

“หน่วยงานมีช่องทางการติดต่อกับประชาชนหลายช่องทางพร้อมกับมีจัดเจ้าหน้าที่คอยตอบปัญหาให้ความช่วยเหลือ” (ผู้อำนวยการ สำนักอำนวยการ, สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2565)

“มีการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายในช่องทางออนไลน์ เช่น เพชบุ๊ก, ไลน์ หรือทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน” (สำนักงานยุติธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา, สัมภาษณ์, 22 มิถุนายน 2565)

“ความมีการให้บริการในรูปแบบออนไลน์มากยิ่งขึ้น” (องค์การบริหารส่วนตำบลปลายกลัด, สัมภาษณ์, 23 มิถุนายน 2565)

“ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายผ่านช่องทางออนไลน์” (เทศบาลตำบลอรัญญิก, สัมภาษณ์, 25 มิถุนายน 2565)

“อย่างให้มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องผ่านช่องทางออนไลน์” (ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะนังครศรีอยุธยา, สัมภาษณ์, 28 มิถุนายน 2565)

“อย่างให้มีการประชาสัมพันธ์การให้คำปรึกษากฎหมายแก่หน่วยงานรัฐเพิ่มขึ้น” (สหกรณ์จังหวัดพะนังครศรีอยุธยา, สัมภาษณ์, 28 มิถุนายน 2565)

สรุปสาระสำคัญได้ว่าสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะนังครศรีอยุธยา มีการปรับปรุงด้านการอำนวยความสะดวกและความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น และการปรับปรุงด้านความซัดเจนในด้านการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน

แนวทางพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะนังครศรีอยุธยา พบทว่า

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะนังครศรีอยุธยา บุคลากรให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีเป็นไปตามลำดับ มีความกระตือรือร้นในการบริการ ใช้มาตรฐานเดียวกันโดยยึดหลักความยุติธรรม ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานได้ดีมาก มีมนุษย์สัมพันธ์และเอื้อเฟื้อประโยชน์ต่อผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมาย ให้ได้รับบริการด้วยความเสมอภาค

ข้อเสนอแนะสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะนังครศรีอยุธยา ควร มีการจัดเรารเจ้าหน้าที่ผลัดเปลี่ยนกันเพื่อให้สามารถให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายในช่วงเวลาพักเที่ยงได้

2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายที่มาใช้บริการมีความเข้าใจในลำดับขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะนังครศรีอยุธยาที่มีการบริการตามลำดับก่อนหลังตามขั้นตอนของทางราชการ มีการแจ้งระยะเวลาการดำเนินการ สามารถดูหมายล่วงหน้าตามวันเวลาที่สะดวกได้

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นการสร้างคุณภาพในการให้บริการแก่ประชาชน มุ่งเน้นการจัดระบบงาน หรือบริการที่ช่วยให้ประชาชนเกิดความสะดวก รวดเร็ว เช่น มีตัวอย่างในการเขียนคำร้องต่าง ๆ การซึ่งแจงเกี่ยวกับเอกสารที่ต้องใช้ก่อนการมารับบริการ เพื่อลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะนนครศรีอยุธยา มีสถานที่ตั้งที่สามารถเดินทางมารับบริการได้สะดวก จัดสถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกตามมาตรการป้องกันโควิด-19 มีป้ายบอกจุดให้บริการชัดเจน และมีจุดให้บริการหลายจุดเพียงพอต่อการให้คำปรึกษาเมื่อมีประชาชนเข้ามาปรึกษา

ข้อเสนอแนะสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะนนครศรีอยุธยา ควรมีการจัดવัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน มีเทคโนโลยีที่ช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ เพิ่มรายละเอียดในเอกสาร แผนผังแสดงขั้นตอน หรือกระบวนการให้บริการ

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดพะนนครศรีอยุธยา มีการให้ความช่วยเหลือกับประชาชนจนกว่าจะเสร็จสิ้น หรือเป็นที่น่าพอใจแม้ล่วงเวลาทำการ รวมทั้งเปิดทำการในการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมาย เพิ่มเติมในวันเสาร์เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

ข้อเสนอแนะสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะนนครศรีอยุธยา ควรให้รายละเอียดในเอกสารแผ่นพับ แนะนำหรือให้ความรู้เกี่ยวกับสำนักงาน หรือข้อมูลที่ประชาชนควรทราบอย่างชัดเจน อ่านและเข้าใจได้ง่าย ไม่ซับซ้อน และมีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการให้ประชาชนที่มาติดต่อมีความรู้ความเข้าใจที่ชัดเจน

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดพะนนครศรีอยุธยา มีช่องทางการติดต่อและประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง มีการนำเทคโนโลยีรวมถึงแอปพลิเคชันต่าง ๆ เข้ามาใช้ในการติดต่อและการไต่สวนกับศาลโดยที่ประชาชนไม่ต้องเดินทางมา.yังที่ตั้ง เจ้าหน้าที่พร้อมรับฟังปัญหาและซักถามด้วยความเต็มใจ และยังมีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะนนครศรีอยุธยา ควรมีการปรับปรุงด้านการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่เมื่อมีปัญหา เกิดขึ้น และควรปรับปรุงด้านความชัดเจนในด้านการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้กลุ่มตัวอย่างการวิจัยเชิงปริมาณจากผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายกับสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งหมด 290 ชุด เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม ใช้สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ t-test และ F-test และกลุ่มตัวอย่าง การวิจัยเชิงคุณภาพนักงานอัยการ จำนวน 4 คนผู้อำนวยการ สำนักอำนวยการ จำนวน 1 คน หน่วยงานอื่นที่มาขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมาย จำนวน 5 คน รวมทั้งสิ้น 10 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสัมภาษณ์ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมาย

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 - 40 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีรายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท/เดือน และมีสถานภาพสมรส

2. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความพึงพอใจในระดับ

4. แนวทางพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

4.1.1 จัดเรื่องเจ้าหน้าที่ผลัดเปลี่ยนกันเพื่อให้สามารถให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายในช่วงเวลาพักเที่ยงได้

4.2 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

4.2.1 จัดระบบงานหรือบริการให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว

4.2.2 มีตัวอย่างในการเขียนคำร้องต่าง ๆ และข้อแจ้งเกี่ยวกับเอกสารที่ต้องใช้ก่อนการมารับบริการ

4.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

4.3.1 ควรมีการจัดสวัสดิอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

4.3.2 มีเทคโนโลยีที่ช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการ

4.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

4.4.1 ควรให้รายละเอียดในเอกสาร แนะนำอย่างชัดเจน

4.4.2 ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อ

4.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

4.5.1 ควรปรับปรุงด้านการอำนวยความสะดวกเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น

4.5.2 ควรปรับปรุงด้านความชัดเจนในด้านการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องแนวทางพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อภิปรายผลการวิจัยดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวม มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า

1.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นไปตามลำดับ การให้บริการโดยยึดหลักความยุติธรรมเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการตามลำดับก่อนหลังการใช้ดุลพินิจอย่างรอบคอบให้ความเท่าเทียมกันในการให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ และให้ความเอาใจใส่

แนะนำผู้เข้ามาใช้บริการเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอัคร อัครจิรายุ (2559) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ด้านบริการ อยู่ในระดับมาก ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง มีความคาดหวัง ด้านบริการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัยอยู่ใน ระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของอิดารัตน์ พงษา (2560) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก อำเภอสวี จังหวัดชุมพร ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก อำเภอสวี จังหวัดชุมพร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนเป็นรายด้าน พบร่วม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

1.2 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา มีความคิดเห็นในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในเรื่องมีการให้นัดหมายคิวล่วงหน้าตามความสะดวก มีการแจ้งระยะเวลาในการ ดำเนินการ มีขั้นตอน/แบบฟอร์มในการให้บริการ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการมีความ พึงพอใจพนักงานได้ให้คำแนะนำบริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย ระยะเวลาให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทันใจ และมีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเฉิดชัย กิตติกุลพันธ์ (2560) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านข้อมูลและบริการอื่นของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ภาควิชาวิทยาระบบทดเคี้ยวนโยบายทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบร่วม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ต่องานบริการของผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะความสะอาดเรียบร้อยบริเวณที่มาติดต่องาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของสันต์ มนีวิหค (2560) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสลดย อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร พบร่วม ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก สรุปได้ว่า ด้านให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการเป็นอันดับ 1 รองลงมา ด้านบริการ ที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม ด้านบริการที่ไวใจได้ ถูกต้องแม่นยำ ด้านให้บริการด้วยความรู้ ความชำนาญ แก่ผู้มาใช้บริการ และด้านความมุ่งมั่น เต็มใจในการให้บริการตามลำดับ

1.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีความคิดเห็นในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในเรื่องมีป้ายบอกจุดบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวก ในการเดินทางมารับบริการ เนื่องจากสำนักงานอยู่การคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และ การบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความสะอาดเรียบร้อย มีพื้นที่ใช้สอยบริเวณรอบสำนักงาน และมีสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอิดารัตน์ พงษา (2560)

ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก อำเภอสวี จังหวัดชุมพร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก อำเภอสวี จังหวัดชุมพร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของอัคร อัครจิราญ (2559) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ด้านบริการ อยู่ในระดับมาก ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง มีความคาดหวังด้านบริการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย ด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องให้บริการโดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ เนื่องจากสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีเอกสารไว้บริการมีความชัดเจนและความถูกต้อง สามารถแนะนำและให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสันต์ มนิวิหค (2560) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสลุย อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก สรุปได้ว่า ด้านให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการเป็นอันดับ 1 รองลงมา ด้านบริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม ด้านบริการที่ไว้ใจได้ ถูกต้องแม่นยำ ด้านให้บริการด้วยความรู้ ความชำนาญ แก่ผู้มาใช้บริการ และด้านความมุ่งมั่น เต็มใจในการให้บริการตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของธิดารัตน์ พังงา (2560) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก อำเภอสวี จังหวัดชุมพร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก อำเภอสวี จังหวัดชุมพร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

1.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องรับฟังปัญหาและซักถามด้วยความเต็มใจ มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีความรู้ความความสามารถในการดำเนินงานที่ทำ ระยะเวลาในการให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทันใจ และมีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ ซึ่งสอดคล้องกับ

งานวิจัยของทรงกลด บ่อเกิด (2561) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลลังดัง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลลังดัง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่อง อาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่ตลอดเวลา

2. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ อาร์ชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพแต่ก็ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีแต่ก็ต่างกัน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า และปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายด้านการให้บริการที่ตรงเวลาแตกต่างจากกลุ่มที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ส่วนกลุ่มที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า และปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายด้านการให้บริการอย่างเพียงพอแตกต่างจากกลุ่มที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นป้าย/ปวช. และอนุปริญญา/ปวส. ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเฉดซอวี กิตติกุลพันธ์ (2560) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านข้อมูลและบริการอื่นของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ภาควิชาวิทยาระบบทดเคี้ยวคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ที่เป็นนักศึกษาทันตแพทย้มีความพึงพอใจในการได้รับบริการแตกต่างจากเจ้าหน้าที่ภายในและบุคลากรภายนอกส่วนงาน เมื่อแบ่งตามระดับการศึกษา พบว่า

ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจในการได้รับบริการแตกต่างจากผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ระดับปริญญาโทและปริญญาเอก สอดคล้องกับงานวิจัยของอัคร อัครจิราฐ (2559) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า เพศ ระดับ การศึกษา อาชีพ ระยะเวลาที่ใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังผู้ใช้บริการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครกับตัวแปรพบว่าอายุ แตกต่างกันมีความคาดหวังแตกต่างกัน เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่ใช้บริการแตกต่างกัน มีความคาดหวังไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสันต์ มนิวัช (2560) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสลุย อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร พบร้า ประชาชนที่มีเพศ สถานภาพ และระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

3. แนวทางพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาความมีการจัดเวลาเข้าหน้าที่ผลัดเปลี่ยนกันเพื่อให้สามารถให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายในช่วงเวลาพักเที่ยงได้

3.2 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา เพื่อเป็นการสร้างคุณภาพในการให้บริการแก่ประชาชน มุ่งเน้นการจัดระบบงานหรือบริการที่ช่วยให้ประชาชนเกิดความสะดวก รวดเร็ว เช่น มีตัวอย่างในการเขียนคำร้องต่าง ๆ การซื้อขายกับเอกสารที่ต้องใช้ก่อนการมารับบริการ เพื่อลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น

3.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาความมีการจัดสวัสดิอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน มีเทคโนโลยีที่ช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ เพิ่มรายละเอียดในเอกสาร แผนผังแสดงขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการ

3.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาควรให้รายละเอียดในเอกสารแผ่นพับ แนะนำหรือให้ความรู้เกี่ยวกับสำนักงานหรือข้อมูลที่ประชาชนควรทราบอย่างชัดเจน อ่านและเข้าใจได้ง่าย ไม่ซับซ้อน และมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อ มีความรู้ความเข้าใจที่ชัดเจน

3.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาความมีการปรับปรุงด้านการอำนวยความสะดวก สะดวกของเจ้าหน้าที่เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น และควรปรับปรุงด้านความชัดเจนในด้านการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปปรับใช้กับแนวทางพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ควรมีการปรับปรุงระบบการจัดเอกสารที่วางไว้ให้บริการ และจัดทำเอกสารเผยแพร่ให้ความรู้เกี่ยวกับงานของสำนักงานไว้ให้บริการอย่างเพียงพอและจากข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการ มีเสนอให้เพิ่มเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ซึ่งการเพิ่มเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนี้จะทำให้สามารถช่วยเหลือประชาชนได้มากขึ้น อีกทั้งยังสามารถจัดเวลาและลักษณะเปลี่ยนกัน ทำให้เปิดบริการในช่วงเวลาพักเที่ยงได้

2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

ควรมีการปรับปรุงด้านความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลาในการให้บริการควรให้ความสนใจในการขอรับบริการมีความรวดเร็วในการให้บริการ และความตระหนักรู้ในการปฏิบัติงาน ควรส่งเสริมให้บุคลากรเพิ่มเติมความรู้เกี่ยวกับการมีจิตใจบริการสาธารณะของการให้บริการที่ดี จัดอบรมบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการให้เข้าใจถึงความสำคัญของการบริการเพื่อเพิ่มความเป็นมืออาชีพและมีจิตสำนึกของการให้บริการ นอกจากนี้ควรสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยการให้รางวัลพนักงานดีเด่นประจำเดือนเพื่อกระตุ้นการทำงานให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ควรมีการปรับปรุงด้านการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น และควรปรับปรุงด้านความชัดเจนในด้านการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน ควรปรับปรุงให้มีห้องน้ำสะอาดอย่างเพียงพอ และสะดวกและให้มีที่นั่งรองสำหรับประชาชนอย่างเพียงพอ ตลอดจนมีการจัดน้ำดื่มสะอาดไว้อย่างเพียงพอด้วย ควรแบ่งสัดส่วนหรือมีที่นั่งอย่างเพียงพอโดยเฉพาะบางครั้งบางปัญหาเป็นความลับที่ผู้รับบริการไม่ต้องการให้บุคคลอื่น ๆ นารวมรับรู้ด้วย และนอกจากนี้ในการเรียกคู่กรณีมาไกล่เกลี่ยควรจะต้องมีห้องต่างหากเพื่อให้เกิดบรรยากาศในการออมซ้อม เช่น มีห้องนั่งพักผ่อนสำหรับเด็ก ๆ ในกรณีที่จะต้องมีการประชุมดังในเรื่องพ้องหย่า หรือเรื่องครอบครัว เป็นต้น

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ควรให้รายละเอียดในเอกสารแผ่นพับแนะนำหรือให้ความรู้เกี่ยวกับสำนักงานหรือข้อมูลที่ประชาชนควรทราบอย่างชัดเจน อ่านและเข้าใจได้ง่าย ไม่ซับซ้อน และมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการให้ประชาชนที่มาติดต่อมีความรู้ความเข้าใจที่ชัดเจน เนื่องจากยังไม่มีข้อมูลสะท้อนกลับทำให้ไม่สามารถตรวจสอบผลการประชาสัมพันธ์ที่ได้ดำเนินการไปแล้วได้ สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิ

และช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจึงต้องเพิ่ม การประชาสัมพันธ์ เข้าไปอีก โดยทำอย่างต่อเนื่องและสนับสนุนทุกรูปแบบ โดยเฉพาะการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น การเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมาย การประชาสัมพันธ์หน่วยงาน การประชาสัมพันธ์กิจกรรมที่ สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจัด

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

เจ้าหน้าที่มีความรู้ ทักษะ ความชำนาญในงานที่ปฏิบัติส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสูงสุด เพราะฉะนั้นสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัด พระนครศรีอยุธยา ควรสำรวจความต้องการในการพัฒนาบุคคล เพื่อนำข้อมูลความต้องการที่ได้รับมา วิเคราะห์เป็นแนวทางในการปรับปรุงทั้งรูปแบบ กิจกรรมพัฒนาบุคคล หลักสูตร เนื้อหาในการจัดทำ แผนพัฒนาข้าราชการฝ่ายอัยการต่อไป เพื่อเป็นการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งสนับสนุนการศึกษาวิจัย เน้นการปรับเปลี่ยนองค์การ ในด้าน เทคโนโลยีที่ทันสมัย การบริหารจัดการความรู้ นวัตกรรมใหม่ๆ และพัฒนางานยุติธรรมมาใช้ในการ ปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรที่ปฏิบัติงานให้มีศักยภาพในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหรือสาขาอื่น
2. ควรศึกษาการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ให้บริการต่อคุณภาพการบริการสำนักงาน อัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหรือสาขาอื่น
3. ควรศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักงานอัยการ คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหรือสาขาอื่น

บรรณานุกรม

Graduate School IRU.

บรรณานุกรม

- กัลยา รุ่งเรือง. (2546). ความพึงพอใจในการทำงานตามทฤษฎีคำจุนและการจูงใจของอาจารย์อาชีวศึกษา : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนอรหสวิทย์พนิชยการ. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กิตติยา เมมังค์. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝากณที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จริน อุ่มเดิศ. (2540). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์.
- จินตนา บุญบุญการ. (2539). จริยธรรมทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เฉิดฉาย กิตติกุลพันธ์. (2560). แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านข้อมูลและบริการอื่นของเจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป ภาควิชาวิทยระบบบดเคี้ยว คณะหันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. มหาวิทยาลัยมหิดล. Mahidol R2R e-Journal, 4(1), 224-239.
- ช่อผกา อรุณเนตร. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์กรบริหาร ส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชูโชค ทิพย์โสตถি. (2545). การสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียน รายภูมิและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนา. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชูวงศ์ ฉายมนตร. (2563). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : สมาคมนิสิตเก่ารัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทรงกลด บ่อเกิด. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วน ตำบลลงต้น อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา การเมืองการปกครอง, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทรงทิพย์ วงศ์พันธุ์. (2541). คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในงาน ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารโรงพยาบาล, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ธนารัชต์ เนียมกิริมย์. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล เก้าอี้แก้ว อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ธิดารัตน์ พังฯ. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรส่วนตำบล
นาสัก อำเภอสวี จังหวัดชุมพร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
รัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ธีรวัฒน์ บุตตะ โยธ. (2551). ความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อเมืองโบราณ
จังหวัดสมุทรปราการ. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทร์วิโรฒ.
- ธนาพุช แสงพุกษ์. (2562). แนวทางการพัฒนาการให้บริการ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของ
นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเก๊ะ.
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเก๊ะ, 3(1), 113-123
- นพคุณ ติลอกภรณ์. (2546). การประเมินผลการบริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาล
ตำบลแหลมพ้าผ่า จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
รัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุษกร องค์การ. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้าน โครงการสร้าง
พื้นฐานของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองปกครอง, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เบญจมาศ สีค้าง. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของสมาชิกสภา
เทศบาลตำบลคลองหาด อำเภอคลองหาด จังหวัดสระบุรี. งานนิพนธ์รัฐศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรเพื่อความมั่นคง, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บ้านจอมยุทธ. (ม.ป.ป). การเมืองการปกครอง. คันเมื่อ 28 พฤษภาคม 2564, จาก
https://www.baanjomyut.com/library_4/politics/05_2.html.
- พิพัฒน์พล อัมพรเพ็ชร. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรง
ธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงาน
ยุติธรรม และสังคม, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พีรศิทธิ์ คำนวนศิลป์. (2541). คุณภาพการบริการ. (คันเมื่อ 1 ธันวาคม 2564).
- เพ็ญพิรุณ คำภูษา. (2550). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณ
ของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเชก้า จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- มนีวรรณ ตันไทย. (2551). ความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อเมือง
โบราณจังหวัดสมุทรปราการ. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ,
มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ.

- มนพันธ์ บุรณรงค์. (2560). แนวทางการพัฒนาการให้บริการการส่งเคราะห์ทหารผ่านศึกษา
องค์การส่งเคราะห์ทหารผ่านศึกษา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวัฒนศึกษา,
โรงเรียนเสนารักษากฎหมาย.
- มาลีรัตน์ เอื้อเพิ่มเกียรติ. (2553). ความพึงพอใจของคู่ความต่อการไถ่เกลี่ยประนีประนอม
ข้อพิพาทของศาลจังหวัดสุพรรณบุรี. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายตุลาการ
ศาลยุติธรรม.
- รัชนีกร สายสมร. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการความช่วยเหลือ
ทางด้านกฎหมายของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน
(สคช) สำนักงานอัยการจังหวัดพัทยา. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รุ่งอานันท์ องอาจศินกุล. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลเมืองจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มนี จิตรมากฐาน. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ของ
เทศบาลตำบลท่าข้ามอำเภอทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มาเรสา วาสุกรี. (2557). ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการไถ่เกลี่ยและประนอม
ข้อพิพาทดีอาญาในชั้นพนักงานอัยการของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือ
ทางกฎหมายแก่ประชาชน (สคช.). งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
บริหารงานยุติธรรมและสังคม, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). สมาคมสันติบัตรเทศบาลแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- วสันต์ ณัฐวิหค. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหาร
ส่วนตำบลสละ สละ อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การเมือง การปกครอง, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วันชัย แก้วศิริโภก. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานเขตทุ่งครุ
กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐบาลประเทศไทย สาขาวิชาการบริหารทั่วไป,
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมิต สัชญุกร. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : วิญญาณ.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2549). การสร้างและประเมินผลของมูลจากแบบสอบถาม. กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน.

- สาระ "ไส้สมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครุออาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยครินทรินทร์วิโรฒ มหาสารคาม.
- สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายแผนข่าวyleoทางกฎหมาย สคช. (2564). การดำเนินโครงการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนในวันหยุดราชการ. กรุงเทพฯ.
- สำนักงานอัยการสูงสุด. (2564). รู้จักสำนักงานอัยการสูงสุด. กรุงเทพฯ : สำนักงานนิเทศและประชาสัมพันธ์ สำนักงานบริหารและสนับสนุนงานอัยการสูงสุด.
- สัญญา เดณากุมิ และคนอื่น ๆ. (2563). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลขันได้ใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดยะลา.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา แนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายข่าวyleoทางกฎหมาย 3 (สคช.). ปัญหาพิเศษรัฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- หนึ่งฤทธิ์ เพ็ชรพลอย. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในเขตเทศบาลเมืองปากพื้า อำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อรุณ รักธรรม. (2540). หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพาณิช.
- อัคร อัครจิราภุ. (2559). ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬา กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจัดการกีฬา, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์, ธรรมรัตน์ ศัลยุषิ และสุวิมล นาภาผ่องกุล. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรส่วนตำบลบางป่อง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. (รายงานวิจัย) สมุทรปราการ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- อารีรัตน์ เพชรสุวรรณ. (2546). ความพึงพอใจของข้าราชการที่มีผลต่อการให้บริการของการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ด้วยศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ. กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารองค์การ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- Aday , L. N., & Andersen, R. (1978). Theoretical and methodological issues in sociological studies of consumer satisfaction with medical care. *Social Science and Medicine*, 12, 28.

- Chaplin, J. P. (1968). *Dictionary of psychology*. New York: Requin Book
- Likert, R. A. (1932). A Technique for the measurement of attitude. In Woodiyorte, R. S. (Ed). *Archives psychological*. No. 140. New York: New York University.
- Milins, L.J. (1985). Management and organizational behavior. London: Pitman.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. in Bateson, J. E.G. (1991). *Managing Services Marketing : Text Reading* (2 nd ed). Orlando: The Dryden.
- Rust, R.T. and Oliver, R.L. (1994). *Service quality : New directions in theory and practice*. London: SAGE.
- Snoj, B., & Petermane, Z. (2001). Let Users judgeth quality of faculty library service. *New Library World*, 102(9), 314 – 321.
- Vroom, V.H. (1970). *Management and Motivation*. U.S.A.: Penguin.
- Weber, M. (1966). *The Theory of Social and Economic Organization*. New York: The Free Press.
- Yamagushi, Y. & Okada, K. (1998). A study of adherence to a fitness club: A user's perspective. *Abstracts New Horizon of human Movement*.

ภาคผนวก

Graduate School ARU.

ภาคผนวก ก

แบบสອบถາມ/แบบສັນກາຍລົງ

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง แนวทางพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัย แนวทางพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาซึ่งเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือต่อไป
2. ผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลที่ท่านให้มาจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่าน ทั้งนี้ ข้อมูลแต่ละบุคคลจะถูกเก็บไว้ความลับและข้อมูลจะถูกเก็บไว้เป็นความลับและข้อมูลจะถูกนำไปนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น
3. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการความช่วยเหลือ
 - ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือ
 คำตอบที่ได้ในครั้งนี้จะเป็นสารสนเทศสำคัญในการศึกษาค้นคว้าเป็นอย่างมาก และการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะประสบผลสำเร็จได้ ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกท่าน ผู้ศึกษาค้นคว้าหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัย
นันทภรณ์ นุ่มเจริญ

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความให้ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 20 ปี	<input type="checkbox"/> 20-30 ปี
<input type="checkbox"/> 31-40 ปี	<input type="checkbox"/> 41-50 ปี
<input type="checkbox"/> 51-60 ปี	<input type="checkbox"/> 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> ปริญญาตรีขึ้นไป	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น	<input type="checkbox"/> อนุปริญญา/ปวส.
<input type="checkbox"/> ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	

4.อาชีพ

<input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป	<input type="checkbox"/> พนักงานบริษัท
<input type="checkbox"/> ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	<input type="checkbox"/> เกษตรกร
<input type="checkbox"/> ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	<input type="checkbox"/> อื่นๆ.....

5. รายได้ต่อเดือน

<input type="checkbox"/> 10,000 - 20,000 บาท	<input type="checkbox"/> 20,001 – 30,000 บาท
<input type="checkbox"/> 30,001 ขึ้นไป บาท	<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 10,000 บาท

6. สถานภาพ

โสด สมรส หม้าย/หย่าร้าง

ตอนที่ 2 : การให้บริการความช่วยเหลือความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ หน้าข้อความให้ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

- 5 หมายถึง ระดับการให้บริการความช่วยเหลือมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับการให้บริการความช่วยเหลือมาก
- 3 หมายถึง ระดับการให้บริการความช่วยเหลือปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับการให้บริการความช่วยเหลือน้อย
- 1 หมายถึง ระดับการให้บริการความช่วยเหลือน้อยที่สุด

ความพึงพอใจในการให้บริการ ความช่วยเหลือ	ระดับการให้บริการความช่วยเหลือ				
	มาก ที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค					
1. ให้บริการเป็นไปตามลำดับ					
2. ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
3. ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง					
4. ให้บริการโดยใช้มาตรฐานเดียวกัน					
5. ให้บริการโดยยึดหลักความยุติธรรม					
6. ให้ความสำคัญกับการให้บริการในทุกเรื่อง					
ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา					
1. มีขั้นตอน/แบบฟอร์ม ในการให้บริการ					
2. การให้บริการมีความรวดเร็ว					
3. มีการแจ้งระยะเวลาในการดำเนินการ					
4. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม					
5. มีการให้นัดหมายคิวล่วงหน้าตามความ สะดวก					
6. ระยะเวลาในการให้บริการมีความ เหมาะสม					

ความพึงพอใจในการให้บริการ ความช่วยเหลือ	ระดับการให้บริการความช่วยเหลือ				
	มาก ที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. สถานที่นั่งพักรอเพียงพอ					
3. สถานที่ให้บริการเป็นไปตามมาตรการป้องกันโควิด-19					
4. สิงอำนาจความสะดวกมีความเหมาะสม เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ เป็นต้น					
5. มีป้ายบอกจุดบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน					
6. มีเอกสาร/แผ่นพับ/หนังสือสำหรับประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ					
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
1. มีการเปิดให้บริการตามวัน - เวลา ที่กำหนด (วันจันทร์ - วันเสาร์ เวลา 08.30 – 16.30 น.)					
2. ให้บริการตรงตามความต้องการ					
3. ให้บริการโดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก					
4. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการต่าง ๆ					
5. ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ					
6. มีความสนใจในการให้บริการ					
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า					
1. รับฟังปัญหาและซักถามด้วยความเต็มใจ					
2. นำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ					

ความพึงพอใจในการให้บริการ ความช่วยเหลือ	ระดับการให้บริการความช่วยเหลือ				
	มาก ที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
3. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย เช่น LINE, website					
4. มีการรับฟังความคิดเห็น/ร้องเรียน/ ร้องทุกข์					
5. มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ					
6. มีความมุ่งมั่นและรับผิดชอบการให้บริการ					

ตอนที่ 3 : ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมาย

แนวทางพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิ์และช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

.....

.....

.....

ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

.....

.....

.....

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

.....

.....

.....

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

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

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

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

ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย
เรื่อง แนวทางพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมาย
ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 1 : สถานภาพทั่วไป

หน่วยงาน

วัน/เดือน/ปีที่สัมภาษณ์.....

ตอนที่ 2 : แนวทางพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

1.1 สภาพการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของหน่วยงานในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

1.2 ท่านเห็นว่าหน่วยงานนี้มีแนวทางการพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคอย่างไร

.....

.....

.....

2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

2.1 สภาพการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของหน่วยงานในด้านการให้บริการที่ตรงเวลาเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

2.2 ท่านเห็นว่าหน่วยงานควรมีแนวทางการพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายด้านการให้บริการที่ตรงเวลาอย่างไร

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

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

3.1 สภาพการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของหน่วยงานในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอเป็นอย่างไร

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

3.2 ท่านเห็นว่าหน่วยงานควรมีแนวทางการพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายด้านการให้บริการอย่างเพียงพออย่างไร

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

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

4.1 สภาพการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของหน่วยงานในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นอย่างไร

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

4.2 ท่านเห็นว่าหน่วยงานควรมีแนวทางการพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องอย่างไร

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

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

5.1 สภาพการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของหน่วยงานในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าเป็นอย่างไร

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

5.2 ท่านเห็นว่าหน่วยงานควรมีแนวทางการพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าอย่างไร

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

Graduate School ARU.

ภาคผนวก ๖

การประเมินค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือ IOC ของผู้ทรงคุณวุฒิ

ประเมินค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือ IOC ของผู้ทรงคุณวุฒิแบบสอบถาม
เรื่อง แนวทางพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการ

คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผู้ศึกษา นางสาวนันทภรณ์ นุ่มเจริญ นักศึกษาหลักสูตร รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาธุรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ประเมินผลเครื่องมือ (แบบสอบถาม) เรื่อง แนวทางพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมาย
ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา

ผู้ทรงคุณวุฒิ 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิศร ภู่สาระ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กานดา เตี้ยขันหมาก

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิศักดิ์ กัลยานมิตร

มหาวิทยาลัยราชภัฏไlayoลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์

หลักเกณฑ์การตรวจสอบค่า IOC

การวิเคราะห์เครื่องมือ (แบบสอบถาม) ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามการวิจัย IOC คือ ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือ ค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ หรือเนื้อหา (IOC : Index of item objective congruence) แล้วประเมินผลเครื่องมือตั้งนี้

ให้ค่าคะแนน	+1	ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
ให้ค่าคะแนน	0	ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
ให้ค่าคะแนน	-1	ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญ มาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตร

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

โดยกำหนดให้

IOC = ความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับแบบทดสอบ

$\sum R$ = ผลรวมของคะแนนการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนกรรมการผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์

1. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

ภาคผนวก ค

ผลประเมินค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือ IOC

ของผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน

เรื่อง แนวทางพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการ

คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการประเมินค่าความเที่ยวงของแบบสอบถาม หรือ IOC ของผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน
เรื่อง แนวทางพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิ
และช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ข้อที่	ความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงาน	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC	ผล
		1	2	3		
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค						
1	ให้บริการเป็นไปตามลำดับ	+1	0	+1	0.67	ใช่ได้
2	ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	+1	+1	+1	+1	ใช่ได้
3	ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง	+1	0	+1	0.67	ใช่ได้
4	ให้บริการโดยใช้มาตรฐานเดียวกัน	+1	0	+1	0.67	ใช่ได้
5	ให้บริการโดยยึดหลักความยุติธรรม	+1	0	+1	0.67	ใช่ได้
6	ให้ความสำคัญกับการให้บริการในทุกเรื่อง	+1	+1	+1	+1	ใช่ได้
ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา						
7	มีขั้นตอน/แบบฟอร์ม ในการให้บริการ	+1	+1	+1	+1	ใช่ได้
8	การให้บริการมีความรวดเร็ว	+1	+1	+1	+1	ใช่ได้
9	มีการแจ้งระยะเวลาในการดำเนินการ	+1	+1	+1	+1	ใช่ได้
10	ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	+1	+1	+1	+1	ใช่ได้
11	มีการให้นัดหมายคิวล่วงหน้าตามความสะดวก	+1	+1	+1	+1	ใช่ได้
12	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	+1	+1	+1	+1	ใช่ได้
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ						
13	สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	+1	+1	+1	+1	ใช่ได้
14	สถานที่นั่งพักรอเพียงพอ	+1	+1	+1	+1	ใช่ได้
15	สถานที่ให้บริการเป็นไปตามมาตรการป้องกันโควิด-19	+1	+1	+1	+1	ใช่ได้
16	สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ เป็นต้น	+1	+1	+1	+1	ใช่ได้
17	มีป้ายบอกจุดบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	+1	+1	+1	+1	ใช่ได้
18	มีเอกสาร/แผ่นผับ/หนังสือ สำหรับประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ	+1	+1	+1	+1	ใช่ได้

ข้อที่	ความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงาน	ผู้เขี่ยวชาญ			IOC	แปรผล
		1	2	3		
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง						
19	มีการเปิดให้บริการตามวัน – เวลาที่กำหนด (วันจันทร์ – วันเสาร์ เวลา 08.30 – 16.30 น.)	+1	+1	+1	+1	ใช่ได้
20	ให้บริการตรงตามความต้องการ	+1	+1	+1	+1	ใช่ได้
21	ให้บริการโดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก	+1	+1	+1	+1	ใช่ได้
22	มีการประชาสัมพันธ์เรื่องการให้บริการต่าง ๆ	+1	+1	+1	+1	ใช่ได้
23	ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ	+1	0	+1	0.67	ใช่ได้
24	มีความสม่ำเสมอในการให้บริการ	0	+1	+1	0.67	ใช่ได้
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า						
25	รับฟังปัญหาและซักถามด้วยความเต็มใจ	+1	+1	+1	+1	ใช่ได้
26	นำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ ในการให้บริการ	+1	+1	+1	+1	ใช่ได้
27	มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย เช่น LINE, website	+1	+1	+1	+1	ใช่ได้
28	มีตัวรับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์	+1	0	+1	0.67	ใช่ได้
29	มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ	+1	+1	+1	+1	ใช่ได้
30	มีความมุ่งมั่นและรับผิดชอบการให้บริการ	+1	0	+1	0.67	ใช่ได้

วิเคราะห์ค่าความตรงเชิงเนื้อหาของรายการข้อคำถามด้วยการสอบความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น นำผลการแสดงความคิดเห็นที่ได้มารวบรวมค่า IOC (Item Objective Congruence Index) และได้ค่า IOC ที่มีค่าตั้งแต่ 0.67 - 1 สรุปค่า IOC ทั้งฉบับเท่ากับ 0.91 ผู้วิจัยได้ดำเนินการสรุปจัดทำแบบสอบถามสำหรับนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

แบบประเมินค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือ IOC ของผู้ทรงคุณวุฒิ
 แบบสอบถาม เรื่อง แนวทางพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงาน
 อัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
 คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ อภูมิขั้นตอนการศึกษาแนวทางพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือ
 ทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี
 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีจุดมุ่งหมายเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้านการวิจัย
 ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ
 พระนครศรีอยุธยา

2. แบบสอบถามฉบับนี้มุ่งตรวจสอบ เพื่อหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) โดยการวิเคราะห์
 ดัชนีความสอดคล้อง (Index of item objective congruence : IOC) ของแบบสอบถามและ
 ข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อนำไปปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

3. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการความช่วยเหลือความช่วยเหลือทางกฎหมาย
 ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
 จำนวน 30 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมาย
 จำนวน 5 ข้อ

4. ขอความกรุณาผู้ทรงคุณวุฒิหรือท่านผู้เชี่ยวชาญ ช่วยพิจารณาร่างแบบสอบถามว่ามี
 ความสอดคล้องกับตัวบรรยายเรื่องนี้หรือไม่ ด้วยการให้คะแนนในแต่ละข้อคำถามในระบบ
 IOC โดยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง

เกณฑ์การให้คะแนนในระบบ IOC

ให้คะแนน +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

5. ผู้วิจัยขอความกรุณาจากผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ ให้ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็น
 เพิ่มเติมในประเด็นที่ยังไม่สมบูรณ์ โดยการเขียนข้อเสนอแนะไว้ท้ายข้อความนั้น ๆ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านมา ณ โอกาสนี้

นันทกรรณ์ นุ่มเจริญ

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

แบบตรวจคุณภาพของงานวิจัย
**เรื่อง แนวทางพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการ
 คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี
 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ (Index of item objective congruence : IOC)

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ

คำชี้แจงของผู้ตอบแบบสอบถาม : กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าข้อความให้ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

คำชี้แจงสำหรับผู้เขียนข้อมูล : โปรดพิจารณาว่าข้อความเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เหมาะสมหรือไม่อย่างไร

ข้อ	ข้อคำถาม	ความสอดคล้อง			ข้อเสนอแนะ
		-1	0	+1	
1.	เพศ <input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง				
2.	อายุ <input type="checkbox"/> ไม่เกิน 20 ปี <input type="checkbox"/> 21- 30 ปี <input type="checkbox"/> 31-40 ปี <input type="checkbox"/> 41-50 ปี <input type="checkbox"/> 51-60 ปี <input type="checkbox"/> 61 ปีขึ้นไป				
3.	ระดับการศึกษา <input type="checkbox"/> ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. <input type="checkbox"/> อนุปริญญา/ปวส. <input type="checkbox"/> ปริญญาตรีขึ้นไป				
4.	อาชีพ <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัท <input type="checkbox"/> เกษตรกร <input type="checkbox"/> ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย <input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป <input type="checkbox"/> อื่นๆ.....				

ข้อ	ข้อคำถาม	ความสอดคล้อง			ข้อเสนอแนะ
		-1	0	+1	
5.	รายได้ต่อเดือน <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 10,000 บาท <input type="checkbox"/> 10,000 – 20,000 บาท <input type="checkbox"/> 20,001 – 30,000 บาท <input type="checkbox"/> 30,001 บาทขึ้นไป				
6.	สถานภาพ <input type="checkbox"/> โสด <input type="checkbox"/> สมรส <input type="checkbox"/> หม้าย/หย่าร้าง				

Graduate School ARU.

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำนวน 30 ข้อ

คำชี้แจงสำหรับผู้เขียนข้อมูล : โปรดพิจารณาว่าข้อความเกี่ยวกับให้บริการความช่วยเหลือความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา 3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่จะวัดหรือไม่ โปรดตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อคำถาม	ความสอดคล้อง			ข้อเสนอแนะ
		-1	0	+1	
	1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค				
1.	ให้บริการเป็นไปตามลำดับ				
2.	ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ				
3.	ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง				
4.	ให้บริการโดยใช้มาตรฐานเดียวกัน				
5.	ให้บริการโดยยึดหลักความยุติธรรม				
6.	ให้ความสำคัญกับการให้บริการในทุกเรื่อง				
	2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา				
1.	มีขั้นตอน/แบบฟอร์ม ในการให้บริการ				
2.	การให้บริการมีความรวดเร็ว				
3.	มีการแจ้งระยะเวลาในการดำเนินการ				
4.	ขั้นตอนในการให้บริการมีความ เหมาะสม				
5.	มีการให้นัดหมายคิวล่วงหน้าตามความ สะดวก				

ข้อ	ข้อคำถาม	ความสอดคล้อง			ข้อเสนอแนะ
		-1	0	+1	
6.	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม				
1.	3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ				
2.	สถานที่นั่งพักรอเพียงพอ				
3.	สถานที่ให้บริการเป็นไปตามมาตรการป้องกันโควิด-19				
4.	สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ เป็นต้น				
5.	มีป้ายบอกจุดบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน				
6.	มีเอกสาร/แผ่นผับ/หนังสือสำหรับประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ				
1.	4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีการเปิดให้บริการตามวัน – เวลา ที่กำหนด (วันจันทร์ – วันเสาร์ เวลา 08.30 – 16.30 น.)				
2.	ให้บริการตรงตามความต้องการ				
3.	ให้บริการโดยยึดประโยชน์สาธารณะ เป็นหลัก				
4.	มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการต่าง ๆ				
5.	ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ				
6.	มีความสม่ำเสมอในการให้บริการ				
1.	5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า รับฟังปัญหาและซักถามด้วยความเต็มใจ				

ข้อ	ข้อคำถาມ	ความสอดคล้อง			ข้อเสนอแนะ
		-1	0	+1	
2.	นำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ				
3.	มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย				
4.	มีตัวรับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์				
5.	มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ				
6.	มีความมุ่งมั่นและรับผิดชอบการให้บริการ				

ข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ทรงคุณวุฒิ

ตอนที่ 3 : ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง : แสดงข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

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

ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

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

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

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

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

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

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

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

ภาคผนวก ง

หนังสือขอเชิญเป็นผู้เขี่ยวยาณในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ/
หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล



ที่ อว.๐๖๒๙.๙/๑๗๔

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ต.ประดู่ชัย อ.พระนครศรีอยุธยา
จ.พระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

๑๙ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิศร ภู่สาระ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระ และแบบแสดงความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวนันทกรณ์ บุ่นเจริญ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ภายใต้การควบคุมของอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลวรรณ วรรตนธนัง

ในการนี้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เกี่ยวกับการจัดทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว จึงได้ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมทั้งแสดงความคิดเห็นตามแบบฟอร์มที่แนบมาพร้อมนี้แล้ว ทั้งนี้ เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือมีคุณภาพและเหมาะสมกับการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบการจัดทำการค้นคว้าอิสระในโอกาสต่อไป

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์ จากท่านรับเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือในการจัดทำการค้นคว้าอิสระ ของ นางสาวนันทกรณ์ บุ่นเจริญ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิศร ภานสุวรรณ)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย
โทร/โทรสาร ๐-๓๕๓๒-๒๐๘๓



ที่ อว.๐๖๒๙.๕/ ๑๓๔

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ต.ประดู่ชัย อ.พระนครศรีอยุธยา
จ.พระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

๑๙ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กานดา เต็ชันมาก

ลังที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระ และแบบแสดงความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวนันทกรณ์ บุ่นเจริญ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการ คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ภายใต้การควบคุมของอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลวรรณ วรรณะนัน

ในการนี้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ พิจารณาแล้วเห็นว่าทำนเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เกี่ยวกับการจัดทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว จึงโปรดอนุมัติให้เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมทั้งแสดงความคิดเห็นตามแบบฟอร์มที่แนบมาพร้อมนี้แล้ว ทั้งนี้ เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือมีคุณภาพและเหมาะสมกับการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบการจัดทำการค้นคว้าอิสระในโอกาสต่อไป

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์ จากท่านรับเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการจัดทำการค้นคว้าอิสระ ของ นางสาวนันทกรณ์ บุ่นเจริญ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย
โทร/โทรสาร ๐-๓๕๓๒-๒๐๘๓



ที่ อว.๐๖๒๙.๘/ว ๑๗๔

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ต.ประดู่ชัย อ.พระนครศรีอยุธยา
จ.พระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

๑๙ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติ์ กับามนีตร

สังกัดส่วนมาด้วย ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระ และแบบแสดงความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวนันทกรณ์ บุ่นเจริญ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้รับอนุญาตให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ภายใต้การควบคุมของอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมนตรี วรรณะนัน

ในการนี้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เกี่ยวกับการจัดทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว จึงโปรดขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมทั้งแสดงความคิดเห็นตามแบบฟอร์มที่แนบมาพร้อมนี้แล้ว หันนี้ เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือมีคุณภาพและเหมาะสมกับการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบการจัดทำการค้นคว้าอิสระในโอกาสต่อไป

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์ จากท่านรับเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการจัดทำการค้นคว้าอิสระ ของ นางสาวนันทกรณ์ บุ่นเจริญ และขอขอบคุณมาก ณ โอกาสหนึ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ อว. ๐๖๒๙.๙ / ๒๕๖

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ถนนปรีดีพนมยงค์ ตำบลประตูชัย
อำเภอพระนครศรีอยุธยา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์
เรียน อัยการจังหวัดคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดอ่างทอง

ด้วย นางสาวนันทกรณ์ บุ่นเจริญ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาวิชาธัญประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้รับอนุมัติให้
ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงาน
อัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ภายใต้
การควบคุมของอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลวรรณ วรรณธนัง
ในการนี้นักศึกษาจำเป็นต้องขอเก็บข้อมูลจากผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการ
คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดอ่างทอง เพื่อดำเนินการทำคุณภาพของ
เครื่องมือที่ใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระ บัณฑิตวิทยาลัย จึงไคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้
นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อความสมบูรณ์ในการทำการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และ
ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร/โทรสาร. ๐-๓๕๓๒-๗๐๘๘



ที่ อว. ๐๖๒๕.๙ / ๗๙๙

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ถนนปรีดีพนมยงค์ ตำบลประตูชัย
อำเภอพระนครศรีอยุธยา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

๑๗ มิถุนายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน อัยการจังหวัดคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้วย นางสาวนันทกรณ์ บุ่มเจริญ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้รับอนุมัติให้
ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงาน
อัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ภายใต้การ
ควบคุมของอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลวรรณ วรรรณนัช
ในการนี้นักศึกษาจำเป็นต้องขอเก็บข้อมูลจากผู้มารับบริการสำนักงานปฎิรูปที่ din จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา เพื่อใช้ประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ บัณฑิตวิทยาลัย จึงไคร่ขอความอนุเคราะห์
จากท่านโปรดอนุญาตให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อความสมบูรณ์ในการทำการค้นคว้าอิสระ
ครั้งนี้ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน
และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลวรรณ วนสุวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร./โทรสาร ๐-๓๕๓๒-๒๐๘๓

ประวัติผู้วิจัย

Graduate School ARU.

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อและนามสกุล	นางสาวนันทกรณ์ นุ่มเจริญ
วัน เดือน ปีเกิด	1 เมษายน 2539
สถานที่เกิด	เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร
ที่อยู่ปัจจุบัน	9/1 หมู่ 3 ตำบลเต่าเล่า อำเภอbaugh จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
สถานที่ทำงาน	สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและ การบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2552	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนเสนา “เสนาประสิทธิ์” จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
พ.ศ. 2555	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเสนา “เสนาประสิทธิ์” จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
พ.ศ. 2558	รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี
พ.ศ. 2563	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา