



ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ
ของสำนักงานอัยการ จังหวัดนนทบุรี

โดย
พิมพ์พรรณ ประชุมพวก

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

มหาวิทยาลัยรังสิต
ปีการศึกษาวิจัย 2566



**SATISFACTION OF SERVICE RECIPIENTS WITH THE QUALITY OF PUBLIC
SERVICES OF THE NONTHABURI PROVINCIAL ATTORNEY'S OFFICE**

**BY
PHIMPHAN PRACHUMPUCK**

**AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR
THE DEGREE OF MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
INSTITUTE OF PUBLIC ADMINISTRATION AND PUBLIC POLICY**

**RANGSIT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2023**

ใบรับรองการศึกษาค้นคว้าอิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยรังสิต

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานอัยการ จังหวัด
นนทบุรี

**SATISFACTION OF SERVICE RECIPIENTS WITH THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES
OF THE NONTHABURI PROVINCIAL ATTORNEY'S OFFICE**

โดย พิมพ์พรรณ ประชุมพวก

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต อนุมัติให้นำวิชาการศึกษาค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ประจำปีการศึกษา 2566

.....

(ดร.เฉลิมพร เข็นเขือก)

ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

.....ประธานกรรมการสอบ

รศ.ดร.คนูวัศ สาศกริก

.....กรรมการ

รศ.ดร.จีระ ประทีป

.....กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษา

รศ.ดร.ชนิดา จิตตรุทชะ

ลิขสิทธิ์ของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีเพราะได้รับความกรุณาและช่วยเหลือเป็นอย่างดี จาก รองศาสตราจารย์ ดร.ชนิศา จิตตรุทธะ อาจารย์ที่ปรึกษาอาจารย์ ที่ได้ให้คำปรึกษา และข้อคิดเห็นต่าง ๆ ในการศึกษาค้นคว้ามาโดยตลอด รวมทั้งอาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ และคณะกรรมการสอบที่ช่วยแก้ไขข้อบกพร่องจนวิจัยฉบับนี้สำเร็จไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบ ขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ บิดา มารดา ตลอดจนสมาชิกทุกคนในครอบครัว และเพื่อน ๆ ที่คอยให้กำลังใจ ให้ความช่วยเหลือ และให้การสนับสนุนทุก ๆ อย่าง แก่ผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ไม่มากนักน้อย ต่อผู้ที่สนใจและสามารถนำไปต่อยอดในการศึกษาครั้งต่อไป หากมีสิ่งใดบกพร่องผู้วิจัยขอน้อมรับไว้ และขออภัยไว้ ณ โอกาสนี้

พิมพ์พรรณ ประชุมพวก

ผู้วิจัย

6508201	: พิมพ์พรรณ ประชุมพวก
ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	: ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ของสำนักงานอัยการ จังหวัดนนทบุรี
หลักสูตร	: รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา	: รองศาสตราจารย์ ดร.ชนิดา จิตทรุทธะ

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพการบริการสาธารณะที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัย แบบผสมวิธีใช้แนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการสาธารณะ 5 ด้านของ Parasuraman, et al. (1990) ประกอบด้วย 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และ 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจรับผู้บริการ และแนวคิดความพึงพอใจของการให้บริการของ Penchansky & Thomas, (1981) 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านความพอใจเพียง ในบริการเป็นกรอบการวิจัย 2) ด้านการเข้าถึงแหล่งการให้บริการ 3) ด้านความสะดวกกับสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านความสามารถลูกค้าที่ยอมจ่ายเพื่อบริการและ 5) ด้านการยอมรับคุณภาพของบริการพื้นที่วิจัย คือ สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ใช้บริการสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี จำนวน 252 คน ใช้วิธีคัดเลือกแบบ Krejcie & Morgan เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 2 ชนิด คือ 1) แบบสอบถาม และ 2) การสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐานในกรณีการวิจัยเชิงปริมาณประกอบด้วยค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard) และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation analysis) ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิเคราะห์เนื้อหาแล้วเขียนบรรยายพรรณนาผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนผู้ใช้บริการที่สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างกัน้อย ($\bar{X} = 4.05$, S.D = 0.22)
2. ประชาชนผู้ใช้บริการที่สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีความความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างกัน้อย ($\bar{X} = 4.02$, S.D = 0.31)

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า คุณภาพการบริการสาธารณะภาพรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจทุกด้านและภาพรวม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r > 0.05$) มีนัยสำคัญที่ระดับทางสถิติ 0.05

องค์ความรู้และข้อค้นพบจากงานวิจัยนี้ ทำให้ทราบถึงปัจจัยด้านคุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี โดยสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการสาธารณะของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(การศึกษาค้นคว้าอิสระมีจำนวนทั้งสิ้น 90 หน้า)

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการสาธารณะ, ความพึงพอใจในบริการ, สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี

6508201 : Phimphan Prachumpuck
Independent Study Title : Satisfaction of Service Recipients with the Quality of Public
Services of the Nonthaburi Provincial Attorney's Office
Program : Master of Public Administration
Independent Study Advisor : Assoc.Prof. Chanida Jittaruttha, Ph.D.

Abstract

This article aims to 1) analyze the level of the quality factors of public services provided by the Nonthaburi Provincial Prosecutor's Office, 2) the satisfaction levels of individuals receiving these services, and 3) explore the correlation between service quality factors and recipient satisfaction. The research employs a mixed-method approach by integrating Parasuraman et al.'s (1990) model for public service quality assessment, covering tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Additionally, the study incorporates Penchansky & Thomas's (1981) service satisfaction model, which addresses key dimensions such as adequacy, access, convenience, willingness to pay, and acceptability. The study was carried out at the Nonthaburi Provincial Prosecutor's Office, involving a sample size of 252 service users selected through the Krejcie & Morgan method. Data collection tools comprised questionnaires and interviews. Quantitative data underwent analysis using percentage, mean, standard deviation, and correlation analysis, while qualitative data were subject to content analysis. The findings revealed: 1) service users consistently rated the overall public service quality highly, exhibiting minimal variation (Mean = 4.05, SD = 0.22), 2) overall satisfaction was similarly elevated with little fluctuation (Mean = 4.02, SD = 0.31), and 3) a notable correlation between service quality and satisfaction across all aspects (Correlation coefficient > 0.05) at the 0.05 statistical significance level.

(Total 90 pages)

Keywords: Public service quality, Satisfaction of service, Nonthaburi Provincial Prosecutor's Office

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1	
บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	3
1.3 คำถามการวิจัย	4
1.4 สมมติฐานการวิจัย	4
1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย	4
1.6 ขอบเขตการวิจัย	5
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2	
แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	8
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	12
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	15
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะแนวใหม่	21
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	24
2.6 เอกสารวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3	ระเบียบวิธีการวิจัย 31
	3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 31
	3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 33
	3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล 34
	3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล 34
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 37
	4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 37
	4.2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพ การบริการสาธารณะของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี 40
	4.3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี 48
	4.4 ผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี 54
	4.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ 57
	4.6 การวิเคราะห์ผลจากการสัมภาษณ์ประชาชนที่ใช้บริการ สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี 59
บทที่ 5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 62
	5.1 สรุปผลการศึกษา 62
	5.2 อภิปรายผล 71
	5.3 ข้อเสนอแนะ 76
	5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป 78

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	79
ภาคผนวก	81
ภาคผนวก	82
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานอัยการจังหวัด นนทบุรี”	
ประวัติผู้วิจัย	90

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
3.1	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	32
4.1	จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพทั่วไป	38
4.2	ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวม แยกตามรายด้าน	40
4.3	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ แยกตามรายข้อ	41
4.4	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้แยกตามรายข้อ	43
4.5	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการแยกตามรายข้อ	44
4.6	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการแยกตามรายข้อ	45
4.7	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการแยกตามรายข้อ	46
4.8	ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวม แยกตามรายด้าน	48
4.9	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจด้านความพอเพียงในบริการแยกตามรายข้อ	49
4.10	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจด้านการเข้าถึงแหล่งการให้บริการแยกตามรายข้อ	50

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.11	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจด้านความ สะดวกกับสิ่งอำนวยความสะดวกแยกตามรายชื่อ	51
4.12	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจด้าน ความสามารถของลูกจ้างที่ยอมจ่ายเพื่อบริการ แยกตามรายชื่อ	52
4.13	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจด้านการยอมรับ คุณภาพของบริการแยกตามรายชื่อ	53
4.14	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการสาธารณะ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	55
4.15	ผลการทดสอบสมมติฐาน	56
4.16	จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ จำแนกตามสถานภาพทั่วไป	57
5.1	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการสาธารณะ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	70

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริการประชาชนเป็นภารกิจหลักของหน่วยงานภาครัฐ โดยหลักการให้ประชาชนผู้รับบริการทุกคนได้รับสิทธิขั้นพื้นฐานจากรัฐโดยเท่าเทียมและทั่วถึงกัน การให้บริการประชาชนนั้น จึงเป็นหน้าที่สำคัญและเป็นหน้าที่หลักโดยตรงของหน่วยงานภาครัฐ เนื่องจากปัจจุบันประชากรของประเทศไทยมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นในแต่ละปี ประกอบกับสภาพทางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง เทคโนโลยี และสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทำให้ประชาชนมีความต้องการเข้ารับบริการของหน่วยงานภาครัฐเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น การให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ จึงเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงาน การให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตามแนวความคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management -NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็นกระบวนการที่สนใจในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปีที่ผ่านมาตามแนวคิดนี้ นอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพ และการยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีมิติอยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development) และมีการใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น โดยการจัดการภาครัฐแนวใหม่นี้ มีมิติสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ความสำคัญต่อการให้บริการประชาชน (Public Service Orientation) ที่มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการประชาชนที่เป็นลูกค้า ผู้มารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นทั้งปัจเจกชนและผู้ประกอบการที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับหน่วยงานภาครัฐ โดยรัฐบาลในแต่ละสมัยของประเทศไทยต่างได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ บริบทของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในฐานะที่เป็นเรื่องอันคาบเกี่ยวกับบทบาทภารกิจการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ

(ชัชวาลย์ ทัดศิวัช, 2552, น. 105-146) ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐได้ให้ความสำคัญกับเรื่องของคุณภาพการให้บริการสาธารณะเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากแนวคิดการจัดการบริการสาธารณะแนวใหม่ของ Robert B. Denhardt and Janet V. Denhardt (2007) ซึ่งเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการนำเสนอแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ ที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความประหยัดเป็นหลัก โดยให้ความสำคัญกับพลเมือง ผลประโยชน์สาธารณะ และความเป็นประชาธิปไตยมากกว่า โดยการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนนโยบายให้ประสบผลสำเร็จ และเกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชน ดังนั้น การบริการที่ดี มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน จึงจะถือได้ว่าการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐนั้นประสบผลสำเร็จ ทั้งนี้ ประเด็นสำคัญในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐคือความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งเป็นตัวชี้วัดว่าการให้บริการดังกล่าวนี้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพียงใด Solomon (2009, p. 689) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นพฤติกรรมที่ผู้บริโภคประเมินหลังจากที่ได้รับสินค้าหรือบริการ โดยพิจารณาตัดสินคุณภาพของสินค้าและบริการที่ได้รับมานั้น สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภคหรือไม่ หากไม่สอดคล้องจะเกิดความไม่พึงพอใจ ดังนั้น การให้บริการสาธารณะของหน่วยงานรัฐจำเป็นต้องให้ความสำคัญอย่างยิ่ง หากประชาชนผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ อาจเกิดความเสียหายต่อหน่วยงาน เช่น การร้องเรียน ภาพลักษณ์ขององค์กรเสียหาย การขาดความเสียหายต่อประชาชนผู้รับบริการ เป็นต้น

สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี เปิดทำการเมื่อปี พ.ศ.2478 โดยมีนายต้อ (จรรยา) สัตยประกอบ เป็นอัยการจังหวัดนนทบุรี ท่านแรก ตั้งสำนักงานอยู่ที่ศาลากลางจังหวัดนนทบุรี ต่อมาในปี พ.ศ. 2530 ศาลจังหวัดนนทบุรี ได้ย้ายที่ทำการศาลมาตั้งอยู่บริเวณที่ราชพัสดุ ถนนรัตนธิเบศร์ ต่อมาในปี พ.ศ. 2532 กระทรวงยุติธรรมได้เปิดศาลแขวงนนทบุรีรวมทั้งแผนกคดีเด็กและเยาวชนขึ้นที่จังหวัดนนทบุรี ดังนั้น กรมอัยการจึงได้ดำเนินการจัดหาที่ดินและเงินงบประมาณเพื่อใช้ก่อสร้างอาคารที่ทำการอัยการ โดยให้รวมที่ทำการอัยการต่าง ๆ ดังกล่าว ตลอดจนงานคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนไว้ในอาคารเดียวกัน ที่สุดได้ที่ราชพัสดุในศูนย์ราชการของจังหวัดนนทบุรีแห่งใหม่ซึ่งอยู่ริมถนนรัตนธิเบศร์ ใกล้ศาลจังหวัดนนทบุรี รวมพื้นที่ 2 ไร่ 3 งาน 55 ตารางวา ได้มีพิธีวางศิลาฤกษ์ที่ทำการอัยการ

จังหวัดนนทบุรี ในวันอังคารที่ 19 มิถุนายน พ.ศ.2533 และได้เปิดทำการสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2535 โดยสำนักงานอัยการมีอำนาจหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือประชาชน ในการดำเนินการทางกฎหมายรวมทั้งการคุ้มครองป้องกันสิทธิและเสรีภาพของประชาชน การให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน ให้คำปรึกษาและตรวจร่างสัญญาหรือเอกสารทางกฎหมายให้แก่รัฐบาล และหน่วยงานของรัฐ ดำเนินการเกี่ยวกับบังคับคดีแพ่งหรือคดีปกครองแทนรัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐ ดำเนินการตามที่มติดคณะรัฐมนตรีร้องขอ และการปฏิบัติงานอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจ และหน้าที่ของพนักงานอัยการ

สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีปริมาณคดีในแต่ละปีจำนวนมาก จากสถิติย้อนหลัง 5 ปี มีดังนี้

- 1) ปี พ.ศ. 2565 จำนวน 3,850 คดี
- 2) ปี พ.ศ. 2564 จำนวน 4,573 คดี
- 3) ปี พ.ศ. 2563 จำนวน 3,677 คดี
- 4) ปี พ.ศ. 2562 จำนวน 4,086 คดี และ
- 5) ปี พ.ศ. 2561 จำนวน 5,054 คดี

เฉลี่ยปีละสี่พันกว่าคดี จากตัวเลขดังกล่าวจะเห็นได้ว่าในแต่ละปีสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีต้องให้บริการประชาชนจำนวนมาก ซึ่งยังไม่เคยมีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการดังกล่าว จึงไม่อาจทราบได้ว่า การให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีมีประสิทธิภาพเพียงใด และประชาชนที่เข้ารับบริการมีความพึงพอใจหรือไม่อย่างไร นับว่าเป็นปัญหาสำคัญที่ผู้ศึกษาต้องการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1.2.1 เพื่อศึกษาระดับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี
- 1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี
- 1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพการบริการสาธารณะ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี

1.3 คำถามการวิจัย

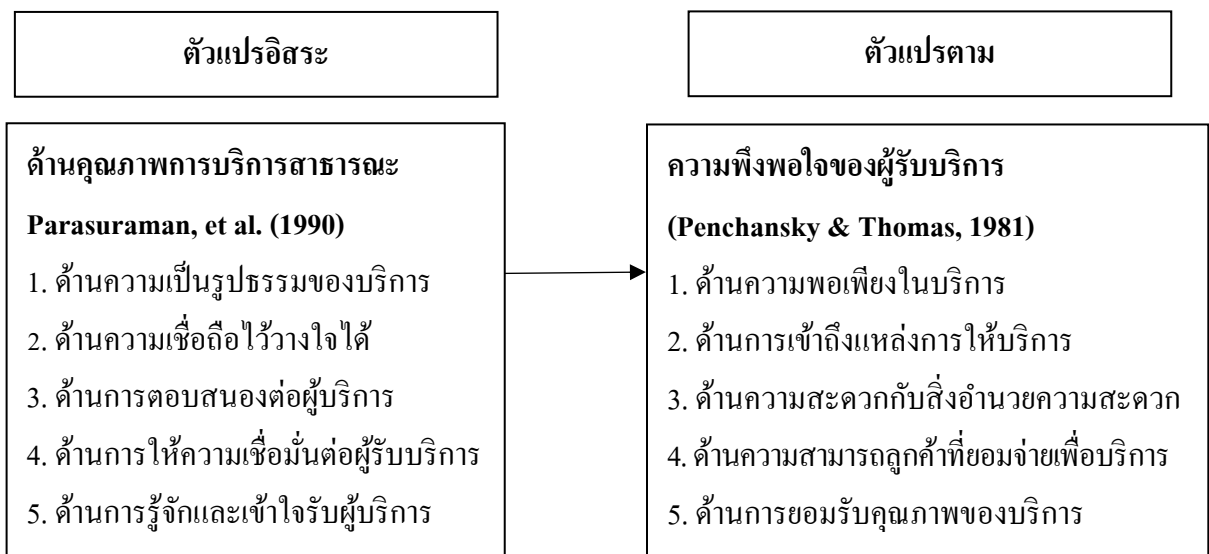
1.3.1 ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีและความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี อยู่ในระดับใด เพราะเหตุใด

1.3.2 ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี อย่างไร เพราะเหตุใด

1.4 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน คุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ถนนรัตนวิเบศร์ ตำบลบางกระสอ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี

1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย



1.6 ขอบเขตการวิจัย

1.6.1 ด้านเนื้อหา

สามารถอธิบายในเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ในด้านคุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจรับผู้บริการ และในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความพอเพียงในบริการ ด้านการเข้าถึงแหล่งการให้บริการ ด้านความสะดวกกับสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสามารถของลูกค้าที่ยอมจ่ายเพื่อบริการ และด้านการยอมรับคุณภาพของบริการ

1.6.2 ด้านสถานที่

สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ถนนรัตนธิเบศร์ ตำบลบางกระสอบ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

1.6.3 ด้านประชากร

รวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ถนนรัตนธิเบศร์ ตำบลบางกระสอบ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ในเดือนพฤศจิกายน 2566

1.5 นิยามศัพท์

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง คุณลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมของการบริการที่สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี บริการให้กับประชาชนที่มารับบริการในลักษณะที่สร้างความพึงพอใจ และความประทับใจให้กับผู้รับบริการ ซึ่งมีเกณฑ์ในการวัดคือ 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2. ความเชื่อถือไว้วางใจ 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และ 5. การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

ความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง จำนวนเจ้าหน้าที่สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ที่มีเพียงพอสำหรับให้บริการประชาชน มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ป้ายประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ และมีหน่วยบริการฉุกเฉิน

ความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง มีการจัดเตรียมเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ สำหรับผู้รับบริการ ไม่ให้เกิดปัญหายุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ เจ้าหน้าที่สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการอย่างเสมอภาค กระบวนการบริการมีระบบระเบียบ มีรูปแบบที่ทันสมัย และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับตามกฎหมายเป็นสำคัญ และเจ้าหน้าที่สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี เป็นผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัยหรือการให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาได้ ฯลฯ

การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง การที่ผู้มารับบริการได้รับการบริการตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ เจ้าหน้าที่สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ให้การบริการด้วยความรวดเร็วฉับไว ถูกต้อง และมีตัวอย่างการรับบริการแต่ละขั้นตอนให้ดูอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการเข้ารับบริการ ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี และแจ้งให้ผู้รับบริการรู้ว่าจะได้รับบริการเมื่อใด

การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ หมายถึง มีการแจ้งประชาชนเกี่ยวกับเบอร์โทรศัพท์ ผู้ที่รับผิดชอบที่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัย หรือแจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา แจ้งข้อมูลที่จำเป็นที่ประชาชนต้องรับรู้อย่างทั่วถึง มาตรฐานการบริการเป็นที่ยอมรับ และเอาใจใส่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน

การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี เอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ในขณะที่ให้บริการ ช่วยอำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็ว เต็มใจ กระตือรือร้น ในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ยอมรับคำติชม พร้อมทั้งรับไปปรับปรุงแก้ไขด้วยท่าทีที่เต็มใจ และให้ความสำคัญต่อคำร้องขอของผู้รับบริการ

ด้านความพอเพียงในบริการ หมายถึง สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีมีบุคลากร พื้นที่ให้บริการ การให้บริการประชาชนผู้รับบริการอย่างเพียงพอ

ด้านการเข้าถึงแหล่งการให้บริการ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการสามารถเข้าไปใช้บริการ สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีได้อย่างสะดวกเข้าถึงง่าย โดยไม่ได้พิจารณาถึงลักษณะของที่ตั้ง

ด้านความสะดวกกับสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้รับบริการตลอดระยะเวลาที่ใช้บริการ

ด้านความสามารถของลูกจ้างที่ยอมจ่ายเพื่อบริการ หมายถึง ประชาชนผู้บริการยินยอมเสียค่าธรรมเนียมต่าง ๆ สำหรับการให้บริการ

ด้านการยอมรับคุณภาพของบริการ หมายถึง ประชาชนผู้บริการให้การยอมรับการบริการ สาธารณะของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี

ประชาชน หมายถึง ผู้ที่ใช้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ถนนรัตนวิเบศร์ ตำบลบางกระสอบ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในทุก ๆ ตำแหน่งของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ถนนรัตนวิเบศร์ ตำบลบางกระสอบ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 เพื่อทราบถึงปัจจัยด้านคุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี

1.7.2 เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้เป็นการนำเสนอแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ สาธารณะของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี” โดยผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมจากเอกสารวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังจะได้นำเสนอตามลำดับต่อไปนี้ 1) แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ 2) แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ 3) แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ 4) แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะแนวใหม่ 5) แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ 6) เอกสารวิจัยที่เกี่ยวข้อง และ 7) กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

2.1.1 ความหมายของการให้บริการ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมาย “บริการ” หมายถึง งานที่ปฏิบัติรับใช้ หรืองานที่ให้ความสะดวกต่าง ๆ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2539, หน้า 89) และมีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการไว้ดังนี้

วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์ (2542, หน้า 6-8) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า คือ “พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้อีกบุคคลหนึ่ง โดยมิเข้าหมายและมีความตั้งใจ ในการส่งมอบบริการอันนั้น” หรือ “บริการ คือ สิ่งที่มีสัมผัส และต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลาย ไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น และจะส่งมอบผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อ ใช้สอยบริการนั้น ๆ ได้โดยทันที หรือในเวลาเกือบทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น”

วัลดา บินซาเวิน (2543, หน้า 9) กล่าวว่า การบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน เป็นเรื่องของความพอใจ เป็นนามธรรม จับต้องไม่ได้ ซึ่งมีลักษณะแตกต่างจากสินค้าที่เป็นรูปธรรม ตามแนวคิดทางด้านการบริการลักษณะที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจกระทำ หรือปฏิบัติให้ลูกค้าในขอบเขตที่แน่นอน และทำอย่างไรให้ประสบความสำเร็จ นั่นคือ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวัง หรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า

สรุปได้ว่าการบริการ หมายถึง การดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อย่างดีเยี่ยม เป็นเลิศ โดยยึดหลักว่าต้องสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย โปร่งใส และเป็นธรรม ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด อันนำมาซึ่งความประทับใจ หรือความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

2.1.2 แนวคิดการให้บริการ

Penchansky and Thomas (1981 อ้างถึงใน ยูพา ตั้งตน, 2538, หน้า 13-14) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการไว้ดังนี้

2.1.2.1 ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการขอรับบริการ

2.1.2.2 การเข้าถึงแหล่งบริการ (Access to service resources) ได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ต้งการเดินทาง

2.1.2.3 ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าได้ให้ความสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวก

2.1.2.4 ความสามารถของผู้รับบริการ (Ability of the service recipient) ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

2.1.2.5 การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

หลักการที่สำคัญของการให้บริการที่ควรยึดถือปฏิบัติมีดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ให้บริการกับลูกค้า โดยจำกัดอยู่เฉพาะในเรื่องของงานเท่านั้น

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติโดยไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว

3. การวางตนเป็นกลาง (Affective neutrality) หมายถึงการให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการมาเกี่ยวข้อง Elibu and Danet (1973 อ้างถึงใน ชญานิศฐ์ รักร้าง, 2554, หน้า 13) ได้กล่าวถึงหลักพื้นฐานการให้บริการของรัฐไว้ 3 ประการคือ

3.1 การติดต่อเฉพาะงาน เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชน และเจ้าหน้าที่ อยู่ในวงจำกัด เพื่อครอบคลุมให้เป็นที่ไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย

3.2 การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียม การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการตามระเบียบกฎเกณฑ์ ตามลำดับ ก่อน - หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ

3.3 การวางตนเป็นกลาง หมายถึง การให้บริการโดยไม่มีอารมณ์ความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้อง ให้บริการ โดยไม่คำนึงถึงความเป็นญาติ เพื่อน หรือคนรู้จัก วิชาญ ฤทธิรงค์ (2528 อ้างถึง สามารถ ยิ่งคำแหง, 2553, หน้า 15) ได้ชี้แนะว่าการให้บริการและการต้อนรับลูกค้าให้ได้รับความพอใจอยากที่จะมาใช้บริการ อีกควรดำเนินการดังนี้

3.3.1 พนักงานต้องแต่งกายสะอาด เรียบร้อย

3.3.2 ต้อนรับลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

3.3.3 พนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็วกระตือรือร้น

3.3.4 ควรมีการสืบหาข้อมูลของลูกค้าจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อจะได้ต้อนรับอย่างเหมาะสม

3.3.5 การให้บริการลูกค้าจะต้องดูถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ

3.3.6 สถานที่ทำการต้องดูแลให้สะอาด มีการจัดที่พักรอสำหรับลูกค้า

3.3.7 หมั่นออกเยี่ยมลูกค้า หรือธุรกิจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

3.3.8 สร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าต่อลูกค้า ชนิดปากต่อปากซึ่งเป็นวิธีที่ได้ผลที่สุด

3.3.9 การพัฒนาระบบงาน โดยการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามา

3.3.10 ให้คำแนะนำด้านวิชาการและการตลาดแก่ลูกค้า

กุลชน ธนาพงศ์ธร (2530 อ้างถึงใน ทันดร ธนะกุลบริษัท, 2552, หน้า 303) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่กล่าวคือ ประโยชน์และบริการ ที่องค์การจัดการให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดไม่ใช่เป็นการ จัดให้แก่บุคคลกลุ่มบุคคลโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวย ประโยชน์บริหารแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหาร หรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอ และเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจาก บุคคลอื่น ๆ อย่างชัดเจน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากในให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

สรุปได้ว่า การให้บริการคือการปฏิบัติรับใช้ หรือการให้ความสะดวกต่าง ๆ ที่คนกลุ่มหนึ่ง จะเสนอให้คนอีกกลุ่มหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการ ซึ่งจะต้องประกอบด้วยความตั้งใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการต่อการบริการนั้น ๆ รวมถึงการให้บริการที่ได้รับการปรับปรุงให้ทัน กับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

การศึกษาทางด้านคุณภาพการบริการที่สำคัญ คือ ผลงานการศึกษาของ Gronroos และผลงานการศึกษาของ Parasuraman และคณะ

การศึกษาของ Gronroos เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพที่เน้นทางด้านการบริการอย่างจริงจัง Gronroos (1982, 1983, 1984, 1990 ; อ้างถึงใน ขวัญ พิพัฒน์สุขมงคล, 2551, น. 9-11) เสนอแนวความคิดที่สำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่เรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived service quality –PSQ) และ “คุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด” Total perceived quality) ซึ่งเป็นแนวคิดที่เกิดจากการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคและผลกระทบที่เกิดจาก “ความคาดหวัง” ของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้าที่มีต่อ “การประเมินคุณภาพ” ของสินค้าหลังจากการบริโภคสินค้านั้น Gronroos อธิบายแนวความคิดเรื่อง “คุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด” โดยกล่าวว่า คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้จะเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ

- 1) คุณภาพที่ลูกค้าคาดหวัง ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การสื่อสารทางการตลาด (Marketing communication) ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate image) การสื่อสารปากต่อปาก (Word-of-mouth communication) และความต้องการของลูกค้า (Customer needs)

- 2) คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้า (Experienced quality) ซึ่งได้อิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate image) คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Function quality)

Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985) ได้พัฒนาตัวแบบเพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยอาศัยการประเมินจาก พื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้า พร้อมกับได้พยายามหาความหมายของคุณภาพการให้บริการและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม ผลงานความคิดและการพัฒนาตัวแบบ SERVQUAL มาจากการศึกษาวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างคุณภาพการให้บริการที่ได้แบ่งระยะของการวิจัยออกเป็น 4 ระยะ โดย (ไพฑูริย์ คุ่มคง, 2557, น. 18)

- 1) ระยะที่ 1 ศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพในกลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการของบริษัทชั้นนำหลายแห่ง และนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนารูปแบบคุณภาพในการให้บริการ

2) เป็นการวิจัยเชิงประจักษ์โดยมุ่งศึกษาที่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะใช้รูปแบบคุณภาพในการให้บริการที่ได้จากระยะที่ 1 มาปรับปรุงได้เป็นเครื่องมือที่เรียกว่าSERVQUAL และปรับปรุงเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพในการให้บริการตามการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการ

3) ระยะที่ 3 ได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์เหมือนในระยะเวลาที่ 2 แต่มุ่งขยายผลการวิจัยให้ครอบคลุมองค์กรต่าง ๆ มากขึ้น มีการดำเนินงานหลายขั้นตอน เริ่มต้นด้วยการวิจัยในสำนักงาน 89 แห่ง ของ 5 บริษัทชั้นนำในการบริการ แล้วนำงานมาวิจัยทั้ง 3 ระยะ มาศึกษาร่วมกัน โดยการทำสัมมนา กลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ในกลุ่มผู้บริหารและท้ายสุดได้ทำการวิจัยสำรวจในทุก ๆ กลุ่ม ต่อมาได้ทำการศึกษาอีกครั้ง ในธุรกิจบริการ 6 ประเภท ได้แก่ งานบริการซ่อมบำรุง งานบริการบัตรเครดิต งานบริการประกัน งานบริการโทรศัพท์ทางไกล งานบริการธนาคารสาขาย่อย และงานบริการนายหน้าซื้อขาย

4) ระยะที่ 4 มุ่งศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ โดยเฉพาะ งานวิจัยของนักวิชาการทั้งสามท่านนี้ นับได้ว่ามีชื่อเสียงและเป็นพื้นฐานแนวคิดของการศึกษาในเรื่องการตลาดบริการ (Service marketing)

Parasuraman, et al. ได้กำหนดมิติ ที่จะใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ (Dimension of service quality) ไว้ 10 ด้าน มีมาตรวัดความพึงพอใจ ของการบริการรวมคำถามด้วยกัน ซึ่งได้รับความนิยอย่างแพร่หลายในอุตสาหกรรมบริการ ตัวแปรหลัก 10 ตัวแปร Parasuraman et al. ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้วัดคุณภาพการให้บริการ สามารถสรุปได้ดังนี้ (ไพฑูริย์ คุ้มคง, 2557, น. 18-19)

มิติที่ 1 ลักษณะของการบริการ หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ

มิติที่ 2 ความไว้วางใจ หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่เป็นไปตามคำมั่นสัญญาได้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

มิติที่ 3 ความกระตือรือร้น หมายถึง การที่องค์กรที่ให้บริการแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ทันที ทันใจ

มิติที่ 4 สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

มิติที่ 5 ความมีไมตรีจิต หมายถึง มีอัธยาศัยนอบน้อม มีไมตรีจิตที่เป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่นจริงใจ มีน้ำใจ และมีความเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติการให้บริการ

มิติที่ 6 ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรง และสุจริตของผู้ให้บริการ

มิติที่ 7 ความปลอดภัย หมายถึง สภาพที่บริการปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัย หรือปัญหาต่าง ๆ

มิติที่ 8 การเข้าถึงบริการ หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความสะดวก ไม่ยุ่งยาก

มิติที่ 9 การติดต่อสื่อสาร หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และการสื่อความหมาย

มิติที่ 10 การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ ในการค้นหาและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้า หรือผู้รับบริการ รวมทั้งการให้ความสนใจต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

ภายหลังต่อมาในปี ค.ศ. 1988-1990 Parasuraman, et al. ได้ปรับปรุงปัจจัยในการประเมินคุณภาพ การให้บริการบางส่วนเพื่อลดความซ้ำซ้อน และรายละเอียดมากเกินไป สร้างเป็นเกณฑ์ในการประเมิน เพียง 5 ประการ เป็นการประเมินคุณภาพของการบริการที่เรียกว่า SERVQUAL ซึ่งประกอบด้วย 5 มิติหลัก ดังนี้

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

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสมและได้ผล ออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้น มีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า หมายถึง ความพร้อม และความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการ สามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการ ให้บริการไปอย่างทั่วถึง และรวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ ตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน SERVQUAL ได้รับความนิยมนำมาใช้เพื่อศึกษา ในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการอย่างกว้างขวาง ซึ่งองค์การต้องการทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่ม ผู้รับบริการ เป้าหมาย ตามความต้องการในบริการที่เขาต้องการ และเป็นเทคนิคที่ให้วิธีการ วัดคุณภาพในการให้บริการขององค์การ นอกจากนี้ ยังสามารถประยุกต์ใช้ SERVQUAL สำหรับการ ทำความเข้าใจกับการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพในการให้บริการ โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้ การพัฒนาการให้บริการประสบผลสำเร็จ

ผู้วิจัยได้นำแนวคิดคุณภาพการบริการของ Parasuraman 5 มิติ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่น ต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มาใช้ในการศึกษาคุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่รัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อประชาชนซึ่งมีทางเลือกหลายทาง ไม่ใช่เพียงการออกกฎระเบียบ หรือให้งบประมาณไปดำเนินการ แต่เป็นบริการเพื่อคนจำนวนมาก เป็นการสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม และสร้างความไว้วางใจให้กับประชาชนซึ่งเนื้อหาสาระเกี่ยวกับ บริการสาธารณะ มีรายละเอียดโดยสังเขป ดังนี้

2.3.1 ความหมายของการบริการสาธารณะ

Rene Chapus (2000; อ้างถึงใน เสาวริย์ บุญสาม, และคณะ, 2559, น. 23) กล่าวว่าบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมอย่างหนึ่งอย่างใด จะเป็นกิจกรรมสาธารณะได้ก็ต่อเมื่อนิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ดำเนินการ หรือดูแลกิจกรรมนั้น เพื่อสาธารณะประโยชน์

เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์ (2558) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นของรัฐ

หรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยรวม การให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เป็น “ระบบ” มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

- 1) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
- 2) ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
- 3) กระบวนการและกิจกรรม
- 4) ผลผลิตหรือตัวบริการ
- 5) ช่องทางการให้บริการ
- 6) ผลกระทบที่มีต่อผู้ให้บริการ

สันต์ชัย รัตนะขวัญ (2558) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวมโดยเป็นกิจการอยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจ และสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ

สรุปความหมายของการบริการสาธารณะ คือ กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นซึ่งอาจจะ เป็นหน่วยงานรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงและความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการในแต่ละเรื่อง มุ่งเน้นให้การบริการแก่ประชาชนเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน ให้ประชาชนเกิดความสะดวกสบาย และได้รับผลประโยชน์สูงสุด จากบริการ

2.3.2 การจัดทำบริการสาธารณะของส่วนราชการ

บริการสาธารณะที่จัดทำโดยระบบราชการหรือในรูปแบบส่วนราชการนั้น เป็นบริการสาธารณะที่รัฐ หรือฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำเอง โดยใช้องค์กรหรือหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เป็นผู้จัดทำและเป็นผู้รับผิดชอบด้านงบประมาณ ซึ่งคำว่า “ส่วนราชการ” นั้นหมายความถึง หน่วยงานของรัฐที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลหรือมีระบบการทำงานที่เป็นแบบแผนมีการลำดับชั้นบังคับบัญชากัน ตามความชำนาญ เพื่อความเหมาะสม มีการกำหนดหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานอย่างชัดเจน มีระเบียบแบบแผน ในการปฏิบัติงาน โดยมีวินัยควบคุมในการประพฤติของราชการเป็นต้น โดยภารกิจหลักที่ถือว่าเป็นหน้าที่ ที่ส่วนราชการต้องดำเนินการนั้น ได้แก่ บริการสาธารณะที่ต้องเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด (เสาวรีย์ บุญสา และคณะ , 2559, น. 24-25)

2.3.2.1 ประเภทการจัดทำบริการสาธารณะในระบบหรือรูปแบบส่วนราชการ

สำหรับประเทศไทยมีการจัดแบ่งการจัดทำบริการสาธารณะในระบบ หรือรูปแบบ ส่วนราชการ เป็น 3 ประเภทประกอบด้วย

1) การจัดทำบริการสาธารณะโดยราชการบริหารส่วนกลาง ซึ่งเป็นการบริหาร ที่ยึดหลักการรวมอำนาจทางการบริหาร และการตัดสินใจดำเนินการขั้นสุดท้ายไว้ที่ส่วนกลาง (Centralization) โดยองค์การราชการส่วนกลาง คือ กระทรวง ทบวง กรม และส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างอื่นที่มีฐานะเป็นกรม สำหรับบริการสาธารณะที่จัดทำโดยราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนใหญ่จะเป็น ภารกิจที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ส่วนร่วมของประชาชนทั้งประเทศ ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบของการรักษา ความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ การป้องกันสาธารณภัย การป้องกันประเทศ การศึกษา การสาธารณสุข และการคลัง เป็นต้น

2) การจัดทำบริการสาธารณะโดยราชการบริหารส่วนภูมิภาค ซึ่งหมายถึง หน่วยงานภายใต้การสังกัดของกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ ที่ได้แบ่งแยกออกไปดำเนินการจัดทำ การปกครองประเทศตามหลักการแบ่งและมอบอำนาจปกครอง (De – concentration) เพื่อสนองต่อความ ต้องการของประชาชนในเขตการปกครองนั้น โดยมีเจ้าหน้าที่ของราชการส่วนกลาง ซึ่งได้รับการแต่งตั้ง ออกไปประจำตามเขตการปกครองต่าง ๆ ในส่วนภูมิภาคเพื่อบริการราชการภายใต้การบังคับบัญชา

ของราชการส่วนกลางที่ได้รับการแบ่งอำนาจ ให้ไปดำเนินการแทน การบริหารราชการส่วนภูมิภาคนี้ แบ่งออกเป็นหลายระดับ ได้แก่ จังหวัด อำเภอ ตำบล และหมู่บ้าน

3) การจัดทำระบบสาธารณะโดยราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นการบริหารงาน ตามลักษณะของการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) โดยเป็นการบริหารงานที่ส่วนกลาง ได้กระจายอำนาจอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้แก่ประชาชนท้องถิ่นได้ปกครองกันเอง ซึ่งอยู่ในรูปแบบ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคล เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวม ของประชาชนภายในเขตพื้นที่นั้น ๆ ดังนั้น การบริหารท้องถิ่นโดยคนภายในท้องถิ่นที่ได้รับการ เลือกตั้งเข้ามา นับเป็นการกระจายอำนาจทางการบริหารให้ท้องถิ่นอย่างแท้จริง ซึ่งปัจจุบันมีอยู่ 2 รูปแบบ คือ รูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และรูปแบบพิเศษ คือ ซึ่งใช้ได้เฉพาะท้องถิ่นบางแห่ง ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา สำหรับการ บริการสาธารณะที่จัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ได้แก่ บริการสาธารณะบางประเภท รัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเองเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ในเขตท้องถิ่นนั้น เช่น การดูแลรักษาความสะอาด การจัดให้มีน้ำประปา และการจัดให้มีสถานพักผ่อน หย่อนใจ เป็นต้น ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ดำเนินการได้โดยอิสระ โดยส่วนกลาง เพียงเข้าไปควบคุมดูแลเท่านั้น

2.3.2.2 วิธีการในการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่น

การจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่น คือ กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน เฉพาะท้องถิ่นที่แยกออกจาก กิจกรรมของรัฐ เป็นภารกิจที่มีวัตถุประสงค์และลักษณะในการให้บริการ โดยอยู่ในความอำนาจการ หรือการควบคุมของท้องถิ่น อย่างไรก็ตามบริการสาธารณะท้องถิ่นถือเป็นภารกิจที่สำคัญ มีความหลากหลายแต่เนื่องจากข้อจำกัดเรื่องขีดความสามารถ และจำนวนประชากรที่แตกต่างกัน รวมไปถึงเพื่อประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะ ทำให้ในบางกรณีท้องถิ่นไม่อาจจะให้บริการ สาธารณะได้เองทั้งหมด จึงอาจมีการโอนอำนาจบางอย่าง ให้แก่หน่วยงานอื่นร่วมดำเนินการแทน หรือมอบหมายให้องค์กรอื่นดำเนินการให้ โดยเหตุดังกล่าวจึงเห็นได้ว่าการดำเนินกิจการที่อยู่ในอำนาจ หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ย่อมสามารถทำได้ในหลายรูปแบบ กล่าวคือ องค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่น อาจจัดการบริการนั้น ๆ ด้วยตัวเอง หรืออาจมอบหมายให้เอกชนทำทั้งหมดก็ได้ ในขณะที่เดียวกันก็มอบอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่งซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลอีกนิติบุคคลหนึ่ง แยกต่างหากจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแทน โดยสามารถควบคุมองค์กรนั้นได้อย่างใกล้ชิด หรือท้องถิ่นต้องการทำในลักษณะมหาชน ก็อาจจัดตั้งสหกรณ์ขึ้น แต่หากต้องการจัดทำในระบบธุรกิจ เพื่อให้เกิดความคล่องตัว ก็สามารถจัดตั้งบริษัทจำกัดของตนเอง หรือจะถือหุ้นในบริษัทจำกัด กับบุคคลอื่นก็ได้ ทั้งนี้ อาจกล่าวโดยสรุป อาจแบ่งวิธีการในการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่นได้เป็น 5 วิธี (เสาวรีย์ บุญสา,และคณะ, 2559, น. 25-26)

1) วิธีที่ 1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง หมายถึง ในการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องดำเนินการเอง โดยใช้บุคคล หรือเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่น ด้วยเงินงบประมาณของท้องถิ่น ซึ่งรูปแบบดังกล่าวสามารถแยกออกเป็น 2 กรณี คือ 1) การจัดทำในรูปแบบของส่วนราชการทั่วไป คือ สำนักงานหรือกองต่าง ๆ และ 2) การจัดตั้งหน่วยงานขึ้นมาโดยให้หน่วยงานเหล่านี้ มีกฎระเบียบของตนเองโดยเฉพาะ ตลอดจนมีระบบงบประมาณและการคลังแยกต่างหากจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การตั้งหน่วยงานขึ้นเพื่อประกอบการพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2) วิธีที่ 2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับบุคคล หรือ นิติบุคคลอื่น การจัดทำบริการสาธารณะด้วยวิธีการนี้อาจมีสาเหตุเนื่องมาจากข้อจำกัด ด้านบุคลากรงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่ง โดยหากมีการร่วมดำเนินการกับองค์กรอื่น ก็จะสามารถจัดทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์มากขึ้น ซึ่งรูปแบบดังกล่าวแยกย่อยออกเป็น 2 กรณี คือ 1) การจัดทำร่วมกับบุคคลหรือนิติบุคคล หรือนิติบุคคลอื่น โดยไม่จัดตั้งเป็นนิติบุคคลใหม่ ซึ่งการดำเนินการในรูปแบบของการจัดทำความตกลงร่วมมือกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ 2) การจัดทำร่วมกับบุคคลหรือนิติบุคคลอื่น โดยจัดตั้งเป็นนิติบุคคลขึ้นใหม่ มี 2 วิธีการ คือ การดำเนินการในรูปแบบสหกรณ์และการจัดตั้งบริษัทจำกัด

3) วิธีที่ 3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดตั้งองค์การมหาชน (ท้องถิ่น) หรือ รัฐวิสาหกิจขึ้นมามีดำเนินการ ซึ่งเป็นแนวคิด และวิธีการใหม่เพื่อแก้ไขข้อจำกัดของการดำเนินการ จัดบริการสาธารณะท้องถิ่นในรูปแบบส่วนราชการ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการดำเนินการในรูปแบบนี้ จะมีการจัดตั้งนิติบุคคลขึ้นต่างหาก

โดยมีกฎระเบียบของตนเองโดยเฉพาะ ดังนั้นจึงมีความคล่องตัวทางการบริหารจัดการสูง อย่างไรก็ตาม ใดก็ตามที่ดีในปัจจุบันยังไม่มีมาตรการกฎหมายองค์การมหาชนที่ถ่วงน้ำหนักขึ้นมาแต่ประการใด โดยหากจะดำเนินการ ก็จะต้องมีการตรากฎหมายขึ้น

4) วิธีที่ 4 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้เอกชนดำเนินการ หรือซื้อบริการจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ กล่าวคือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดบริการสาธารณะ โดยการซื้อบริการจากเอกชน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น หรือหน่วยงานของรัฐ โดยไม่จำเป็นต้องไปจัดตั้งหน่วยงานของตนเองขึ้นมาดำเนินการในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะให้สูญเสียงบประมาณ และค่าใช้จ่ายด้านบุคคล ซึ่งกรณีดังกล่าวนี้ควรเป็นการซื้อบริการจากหน่วยงานที่มีความพร้อมและมีศักยภาพ ในการจัดทำบริการสาธารณะได้มีประสิทธิภาพมากกว่าการดำเนินการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเอง ซึ่งตามหลักของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ อาจเรียกวิธีการลักษณะดังกล่าวนี้ว่า “ Purchaser-provider arrangement : PPA”

5) วิธีที่ 5 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้ชุมชนหรือประชาชนดำเนินการกันเอง วิธีการดังกล่าวนี้ เกิดขึ้นภายใต้บริบทใหม่ของการบริหารการปกครอง ที่เปิดโอกาสให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วม ทั้งในด้านการดำเนินการ กำหนดแผนพัฒนาท้องถิ่น การมีส่วนร่วมในกระบวนการตรวจสอบ (People’s audit) ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการภารกิจบริการสาธารณะบางประเภท โดยการจัดการบริการสาธารณะประเภทนี้เหมาะสมกับภารกิจ ที่เป็นการดำเนินการเพื่อประโยชน์โดยตรงแก่ประชาชนในพื้นที่หรือเป็นเรื่องของประชาชนเอง ซึ่งต้องการระบบการบริหารจัดการที่ยืดหยุ่นและระบบที่สามารถดึงการมีส่วนร่วมของประชาชนได้สูง โดยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่เป็นผู้ควบคุมกำกับดูแล วางมาตรฐานการดำเนินการให้เป็นไปอย่างเรียบร้อย อำนวยความสะดวกและสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ เช่น สนับสนุนงบประมาณความรู้ด้านวิชาการ และมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่ประชาชนดำเนินการ

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะแนวใหม่

Denhardt & Denhardt (2000) ได้สรุปแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS) 7 ประการ ได้แก่

2.4.1 เน้นบริการรับใช้พลเมืองไม่ใช่ลูกค้า (Serve Citizen, Not Customers) ความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐกับลูกค้าไม่เหมือนกับความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลกับพลเมืองทั้งนี้นอกจากรัฐบาลบริการรับใช้ผู้ที่เข้ามาติดต่อหรือขอรับบริการแล้ว ยังต้องบริการรับใช้พลเมืองอื่นในสังคมซึ่งไม่อาจเข้ามาขอรับบริการโดยตรงได้ เช่น ผู้ด้อยโอกาส เป็นต้น ซึ่งหากมองพลเมืองในฐานะลูกค้าอย่างภาคเอกชนก็ย่อมจะได้รับสินค้าที่รวดเร็วและการบริการที่ดีกว่า แต่หากมองเป็นพลเมืองเหมือนกัน รัฐต้องปฏิบัติต่อพลเมืองด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันดังนั้นข้าราชการจึงไม่ใช่ผู้รับผิดชอบและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า แต่ต้องเป็นผู้สร้างความสัมพันธ์ที่ดีเพื่อให้เกิดความไว้วางใจและความร่วมมือกันระหว่างพลเมือง ช่วยให้ประชาชนได้แสดงความต้องการร่วมกันให้บรรลุความต้องการมากกว่าที่จะควบคุมหรือชักนำสังคมตามรัฐต้องการ นโยบายสาธารณะไม่ได้เกิดจากกระบวนการตัดสินใจของรัฐเท่านั้น นโยบายสาธารณะต้องเป็นผลจากปฏิสัมพันธ์ของกลุ่มต่าง ๆ และผลประโยชน์ที่หลากหลายรัฐต้องทำงานร่วมกับภาคเอกชนและภาคประชาชน บทบาทของรัฐเปลี่ยนจากการควบคุมมาเป็นการกำหนดระเบียบวาระตัวแสดงทางการเมืองต่าง ๆ มาสู่โต๊ะเจรจา เป็นตัวกลางไกล่เกลี่ยบทบาทข้าราชการไม่ใช่แค่ให้บริการประชาชนเท่านั้น ดังนั้นข้าราชการต้องฝึกฝนทักษะใหม่ ๆ เช่น การเจรจาไกล่เกลี่ย การระงับข้อพิพาทและความขัดแย้ง เป็นต้น แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่เห็นว่าพลเมืองต้องเห็นแก่ผลประโยชน์ของส่วนรวมซึ่งเป็นผลประโยชน์ในระยะยาวมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตัวในระยะสั้น พลเมืองต้องเข้ามามีส่วนร่วมและรับผิดชอบต่อชุมชนของตนรัฐบาลจึงต้องสนองตอบต่อความต้องการและผลประโยชน์ของชุมชนและพลเมือง โดยกระตุ้นให้พลเมืองเข้ามามีส่วนร่วมซึ่งเท่ากับการสร้างความรับผิดชอบต่อพลเมืองไปในตัว

2.4.2 การมุ่งผลประโยชน์สาธารณะ (Seek the Public Interest) ผู้บริหารภาครัฐต้องช่วยให้เกิดผลประโยชน์สาธารณะที่ประชาชนต้องการร่วมกัน (Shared public interest) ช่วยสร้างความรับผิดชอบต่อส่วนรวมมิใช่การการสนองตอบความต้องการของคนใดคนหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

เท่านั้น วิสัยทัศน์ของชุมชนและสังคมต้องเกิดจากการจากพุดคุยกันและมีการกำหนดร่วมกัน ผลประโยชน์ของส่วนรวมต้องเกิดจากการสนทนาพุดคุย ถกแถลงหรือปรึกษาหารือและกำหนดร่วมกัน ไม่ใช่เป็นเรื่องของบุคลากรของรัฐ หรือไม่ใช่สิ่งที่ถูกกำหนดไว้ล่วงหน้าโดยฝ่ายการเมืองหรือฝ่ายราชการ โดยเมื่อได้มาแล้วรัฐบาลต้องรับประกันว่าผลประโยชน์ดังกล่าวเป็นไปตามต้องการของพลเมืองนั้น มีความชอบธรรม ยุติธรรม เป็นธรรม และเสมอภาค ทั้งกระบวนการนโยบาย (Policy Process) และเนื้อหาของนโยบาย (Policy Substance) ซึ่งเป็นทางออกของปัญหาต้องอยู่บนความถูกต้อง และคำนึงถึงประโยชน์ทั้งในวงกว้างและในระยะยาวของชุมชนและสังคม

2.4.3 เน้นคุณค่าความเป็นพลเมืองมากกว่าการเป็นผู้ประกอบการ (Value Citizenship over Entrepreneurship) เนื่องจากแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) สนับสนุนให้ผู้บริหารภาครัฐเป็นผู้ประกอบการเหมือนกับเจ้าของธุรกิจเอกชน เท่ากับว่าผู้บริหรดังกล่าวได้กลายเป็นเจ้าของกิจการ ภาครัฐการบริหารและดำเนินงานจึงมีวัตถุประสงค์คล้ายกับธุรกิจเอกชน กล่าวคือดำเนินการเพื่อเพิ่มผลิตภาพให้มากที่สุดและทำให้ลูกค้าพอใจสูงสุดและต้องบริหารงานโดยมีความกล้าและยอมรับในความเสี่ยง อย่างไรก็ตามในส่วนแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) นั้นมองว่าพลเมืองเป็นเจ้าของรัฐบาล (Government is owned by the citizens) ผู้บริหารภาครัฐจึงไม่ใช่เจ้าของกิจการ ผู้บริหารภาครัฐจึงมีหน้าที่บริการรับใช้พลเมือง เฝ้ารักษาทรัพยากรหรือสมบัติสาธารณะ ปกป้องรักษาองค์การภาครัฐอำนวยความสะดวกให้พลเมืองเกิดการสนทนาพุดคุยกันอย่างเป็นประชาธิปไตย เป็นผู้จุดประกายให้เกิดการมีส่วนร่วมของชุมชนและเป็นผู้นำในการปฏิบัติงานที่ใกล้ชิดประชาชน (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2553) ผลประโยชน์สาธารณะเป็นสิ่งที่มีความสำคัญสูงสุดซึ่งข้าราชการและพลเมืองร่วมกันกำหนดขึ้นเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่สังคมมากกว่าการนำงบประมาณไปให้ผู้ประกอบการดำเนินการเหมือนเป็นเจ้าของงบประมาณ ผลประโยชน์สาธารณะจึงต้องได้รับการตอบสนองโดยข้าราชการและพลเมืองที่เสียสละต่อสังคมมากกว่าผู้ประกอบการที่จะกระทำเหมือนว่างบประมาณแผ่นดินหรือเงินหลวงคือเงินของตนเอง

2.4.4 คิดเชิงกลยุทธ์ปฏิบัติแบบประชาธิปไตย (Think Strategically, Act Democratically) นโยบายและแผนการดำเนินการของรัฐต้องเกิดขึ้นจากการคิดในเชิงกลยุทธ์ที่เกิดจากการพิจารณาปัจจัยแวดล้อม และมีวิสัยทัศน์ มีพันธกิจ มีการกำหนดบทบาท ความรับผิดชอบและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ให้ชัดเจน ซึ่งไม่ใช่บทบาทหรือภาระรับผิดชอบของรัฐบาลแต่ฝ่ายเดียว แต่ต้องเป็นความร่วมมือร่วมใจจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยรัฐบาลต้องเปิดกว้างให้พลเมืองมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการบริการสาธารณะ และการนำนโยบายไปปฏิบัติ เป็นการสร้างโอกาสและความรับผิดชอบให้แก่พลเมืองยอมทำให้พลเมืองเกิดความภาคภูมิใจในการมีส่วนร่วมเพื่อประโยชน์สาธารณะซึ่งสอดคล้องกับหลักของความ เป็นประชาธิปไตย (เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2553)

2.4.5 ตระหนักในความสามารถรับผิดชอบ (Recognize that Accountability) ตามแนวคิด การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) ข้าราชการต้องรับผิดชอบต่อตลาด กล่าวคือ เป็นความรับผิดชอบต่อลูกค้า ผลผลิตภาพและผลลัพธ์ของงาน แต่สำหรับแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ความรับผิดชอบแค่นั้นไม่เพียงพอ เพราะแท้จริงแล้วข้าราชการต้องรับผิดชอบต่อสังคมและต้องขยายผล แห่งความรับผิดชอบออกไปอย่างกว้างขวาง เช่น ความรับผิดชอบต่อกฎหมายรัฐธรรมนูญ ค่านิยมของชุมชน บรรทัดฐานทางการเมือง มาตรฐานทางวิชาชีพ และผลประโยชน์ของพลเมือง

2.4.6 การให้บริการมากกว่าการกำกับทิศทาง (Serve Rather than Streeer) การบริการรับใช้ เป็นบทบาทสำคัญของข้าราชการ ในการนี้ข้าราชการจึงต้องมีภาวะผู้นำและมีค่านิยมพื้นฐานที่ช่วยสร้าง ผลประโยชน์ร่วมกันของพลเมืองมากกว่าการพยายามควบคุมหรือกำกับทิศทางของสังคม นโยบาย สาธารณะจึงไม่ได้เกิดจากการตัดสินใจของรัฐเท่านั้น แต่ต้องเป็นผลจากความผูกพันในประโยชน์ สาธารณะของพลเมือง ผลประโยชน์สาธารณะเป็นที่มาของนโยบายร่วมกัน นอกจากทักษะในการบริการ ที่ดีแล้ว ข้าราชการต้องมีการพัฒนาทักษะที่จำเป็นอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็น ภาวะผู้นำ การจัดการความขัดแย้ง การเจรจาต่อรอง การประนีประนอมและการระงับข้อพิพาท

2.4.7 ให้คุณค่ากับคน ไม่ใช่ผลผลิตภาพ (Value People, Not Just Productivity) องค์การภาครัฐ และเครือข่ายต้องเน้นการมีส่วนร่วมและคำนึงถึงผลสำเร็จในระยะยาว การปฏิบัติงานภาครัฐจะสำเร็จได้ ก็ต่อเมื่อได้รับความร่วมแรงร่วมใจและการให้ความสำคัญกับทุกคน การบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ให้ความสำคัญกับการจัดการผ่านคน โดยนักรัฐประศาสนศาสตร์ต้องเห็นความสำคัญของค่านิยมและ ผลประโยชน์ของคนในองค์กร นักรัฐประศาสนศาสตร์หรือข้าราชการต้องปฏิบัติงานโดยสร้างความ ยอมรับนับถือให้เกิดขึ้นกับพลเมือง และผู้บริหารหน่วยงานภาครัฐก็ต้องยอมรับนับถือในความสามารถ

ของข้าราชการเช่นเดียวกัน การบริหารและปฏิบัติงานภาครัฐจึงต้องเน้นคนด้วยการเสริมสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นแก่ข้าราชการมากกว่าการสร้างเพียงแค่ผลิตภาพในการทำงาน

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ คือปัจจัยหลักของการดำเนินงานนั้นจะสำเร็จได้นั้น องค์การนั้นต้องสร้างความพึงพอใจสินค้าบริการกับลูกค้า โดยนิยามความหมายคำว่าพึงพอใจ ซึ่งสรุปมาได้ ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกบวกกับความรู้สึกลบ และความรู้สึกบวกนั้นคือความรู้สึกที่ถ้าหากเกิดขึ้นมาจะก่อให้เกิดความสุข และความสุขนั้นจะเป็นความซับซ้อน ความต้องการนั้นจะเพิ่มขึ้นตามลำดับขั้นตอนไปตามธรรมชาติ ทฤษฎีความต้องการมาสโลว์มีลำดับความต้องการ 5 ขั้น คือ

- 1) ความต้องการในด้านร่างกาย
- 2) ความต้องการในด้านปลอดภัย
- 3) ความต้องการในด้านสังคม
- 4) ความต้องการในด้านเกียรติยศ
- 5) ความต้องการในการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุดของชีวิต

องค์ประกอบย่อยของความพึงพอใจผู้มาใช้บริการ

Penchansky & Thomas (1981 อ้างถึงใน ยุพา ตั้งตน, 2538, หน้า 13-14) กล่าวเอาไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ การเข้าถึงการใช้บริการในรูปแบบของการให้บริการ แบ่งออกเป็น 5 ประเภท

- 1) ความพอใจในบริการ หมายถึง ความพอใจในระหว่างบริการ และความต้องการของลูกค้า
- 2) การเข้าถึงแหล่งการให้บริการ หมายถึง ความสามารถเข้าไปใช้บริการได้แบบสะดวก โดยไม่ได้พิจารณาลักษณะของที่ตั้ง
- 3) ความสะดวกกับสิ่งอำนวยความสะดวก ลูกค้ายอมรับความสะดวกสบายครบครัน
- 4) ความสามารถลูกค้าที่ยอมจ่ายเพื่อบริการ การที่ยอมเสียค่าธรรมเนียมต่าง ๆ สำหรับค่าขนส่งของสิ่งของ
- 5) การยอมรับคุณภาพของบริการซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

จากที่ได้กล่าวสรุปมา ความพึงพอใจ คือ การรับรู้ของผู้บริโภค ที่มีกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากค่านิยมเกิดขึ้นเมื่อสิ่งนั้นตอบสนองกับความต้องการ (รัชวดี วรวิทย์, 2548) โดยผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Penchansky & Thomas มาใช้ในการศึกษาซึ่งกำหนดเป็นตัวแปรตาม เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการสาธารณะและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี

2.6 เอกสารวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรรณเพ็ญแข โฉมอ่อน (2564) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร และ 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสถานที่ โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ประชากรที่ในการวิจัยนี้ คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลไทรงาม กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 358 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บ รวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) สถานภาพส่วนบุคคล การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 195 คน คิดเป็น ร้อยละ 54.5 ส่วนใหญ่มีอายุ 21 – 40 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 ส่วนใหญ่มีอาชีพ รับราชการ จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 2) คุณภาพการ ให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านสถานที่ และด้านคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

ธีรยุทธ ชะนิต และเกรียงไกร ขำข่มาน (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลอินทรี อำเภอรพทศคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการภาครัฐ แนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทรี อำเภอรพทศคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช 2) เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทรี อำเภอรพทศคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราชกับลักษณะข้อมูลทั่วไปของประชาชน โดยตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทรี ทั้งหมด 374 คน ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยจึงเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติสำเร็จรูปใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยข้อมูล 2 ชุดที่เป็นอิสระต่อกัน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการวิจัยพบว่า ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการจัดการ ภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทรี ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุการศึกษา มีผลต่อทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสถานภาพและอาชีพไม่มีผลต่อทักษะคติของประชาชน

นาริลักษณ์ ศิริวรรณ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ กรณีศึกษาหน่วยงานที่ได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รายงานการวิจัย เรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ กรณีศึกษาหน่วยงานที่ได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีวัตถุประสงค์ 3 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และ 3) เพื่อสรุปบทเรียนที่สำคัญของการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยใช้การศึกษาวิจัยเอกสาร (Documentary Research) ประกอบด้วย เอกสารแนวคิด งานวิจัยเกณฑ์คู่มือ ตลอดจนผลการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 3 การให้ความสำคัญ

กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 8 แห่ง คือ หน่วยงานที่ได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2557 จำนวน 3 แห่ง คือ กรมปศุสัตว์ กรมชลประทาน และกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ประจำปี พ.ศ. 2558 จำนวน 4 แห่ง คือ กรมควบคุมโรค กรมทางหลวงชนบท กรมสุขภาพจิต และจังหวัดพังงา และประจำปี พ.ศ. 2560 จำนวน 1 แห่ง คือ จังหวัดอำนาจเจริญ ผลการศึกษา พบว่าการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 3 ของหน่วยงานฯ แบ่งออกเป็น 2 กระบวนการคือ 1) สารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการดำเนินงาน ดังนี้ (1) จำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ชัดเจน และเป็นระบบ (2) กระบวนการค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลายและตรงกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (3) วิเคราะห์สารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครอบคลุมและเพียงพอ (4) ประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจโดยใช้วิธีการที่เหมาะสมและวิเคราะห์ผลสำรวจฯ ได้อย่างชัดเจน และ 2) การดำเนินการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการดำเนินงาน ดังนี้ (1) จัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย (2) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง (3) ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริหารอย่างเหมาะสม (4) จัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ 1) ปัจจัยด้านนโยบาย ได้แก่ ความชัดเจนของนโยบาย ยุทธศาสตร์ พันธกิจของหน่วยงาน 2) การให้ความสำคัญ ส่งเสริมและสนับสนุนของผู้บริหาร 3) กระบวนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง 4) ความเหมาะสมทันสมัยของกฎหมาย ระเบียบ กฎเกณฑ์ และ 5) มีระบบประเมินคุณภาพ การให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่องและเป็นรูปธรรม 2) ปัจจัยด้านกระบวนการ/การปฏิบัติงาน ได้แก่ (1) เตรียมความพร้อมของอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน (2) นำสารสนเทศที่สำคัญมาใช้ในการตัดสินใจดำเนินงานและแก้ไขปัญหาในทุกขั้นตอน (3) สร้างเครือข่ายความร่วมมือและการจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่องและเข้มแข็ง (4) มีกระบวนการค้นหาและจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไว้อย่างชัดเจน (5) เสาะแสวงหาความรู้โดยนำมาปรับปรุงกระบวนการจนเกิดเป็นนวัตกรรมใหม่ (6) ดำเนินงานเป็นไป

ในทิศทางที่เหนือกว่าความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(7) นำระบบประชารัฐมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อช่วย ลดความขัดแย้งและการต่อต้านจากทุกภาคส่วน

(8) มีทัศนคติเชิงบวกในการดำเนินงานตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

(9) ทบทวนและปรับปรุงคุณภาพของกระบวนการงานให้สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (10) บุคลากรในหน่วยงานให้ความสำคัญและมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานตามแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐสรุปทเรียนที่สำคัญในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของหน่วยงานที่ได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ใน 2 ประเด็น คือ 1) ผลลัพธ์เชิงรูปธรรม/นวัตกรรม จากการดำเนินงานตามแนวทางพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และ 2) กระบวนการสำคัญที่ขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นการสะท้อนให้เห็นกิจกรรมที่มีระบบของกระบวนการต่าง ๆ และการบูรณาการเชื่อมโยง ซึ่งทั้ง 2 ประเด็นดังกล่าวนำไปสู่การปรับปรุงผลผลิตและบริการ รวมถึงการสร้างคุณค่าใหม่ให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แนวทางการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรตามแนวทาง PMQA หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรใน 5 ประเด็นคือ 1) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2) ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3) ความสัมพันธ์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) ข้อร้องเรียน

บัวแก้ว ถาวรบุรณทรัพย์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของสำนักงานนำธุรกิจการค้าจังหวัดฉะเชิงเทรา การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัด ฉะเชิงเทรา กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 200 คน ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และใช้ Dependent sample t-test ทดสอบสมมติฐานการวิจัย ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้และความคาดหวังการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านการรับรู้การบริการด้านความมั่นใจเชื่อมั่นมากกว่าด้านอื่นจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้ในการบริการมีความแตกต่างกับความคาดหวังในบริการ

ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 โดยการรับรู้ในการบริการมีค่าสูงกว่าความคาดหวัง แสดงให้เห็นว่าการให้บริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดฉะเชิงเทรา มีคุณภาพดี

วัชรินทร์ บัวโทน (2559) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี การศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จอมเทียน จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จอมเทียน จังหวัดชลบุรี ตามความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้า และ 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน และประเภทการขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการที่สำนักงานของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี จำนวน 396ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าส่วนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที(t-test)การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)และการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยแยกเป็นรายด้านได้ ดังนี้ ด้านความเชื่อถือได้เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการสร้างความมั่นใจและด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ ด้านคุณภาพไฟฟ้า ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการและด้านการเข้าถึงบริการ เป็นอันดับสุดท้าย ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทการขอรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จอมเทียน จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จอมเทียน จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ธพล กลยาณี และจิตติ กิตติเลิศไพศาล (2557) ได้ศึกษา เรื่อง ทักษะคติของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียน ที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมาย

เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขต อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน โดยการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า มีค่าความเชื่อมั่น .95 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ t-test ชนิด Independent Samples และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test ผลการวิจัย พบว่า (1) ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน (2) ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชน จำแนกตามเพศ โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (3) ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชน จำแนกตามอายุ พบว่า ไม่แตกต่างกัน (4) ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า โดยรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (5) ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชน จำแนกตามอาชีพ พบว่า โดยรวมและรายด้าน ทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .01

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ซึ่งในนี้มีปัจจัยด้านคุณภาพการบริการสาธารณะ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจรับผู้บริการ โดยการศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Survey Research) สำหรับวิธีการดำเนินการวิจัยได้กำหนดขั้นตอนไว้ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาในเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้ประชาชนผู้รับบริการสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี เป็นหน่วยวิเคราะห์ ดำเนินการศึกษาตามกระบวนการวิจัยและระเบียบวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี โดยใช้จำนวนผู้รับบริการล่าสุดปี พ.ศ. 2565 จำนวน 3,850 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

โดยใช้ตารางการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie & Morgan (1970) จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ทั้งสิ้น จำนวน 252 คน

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

x^2 = ค่าไคสแควร์ที่ df เท่ากับ 1 และระดับความเชื่อมั่น 90% ($x^2 = 2.706$)

P = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร (ถ้าไม่ทราบให้กำหนด $p = 0.5$)

แทนค่าในสูตรเพื่อคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{2.706 \times 3,850 \times 0.5 \times 0.5}{0.0025(3,850) + 2.706 \times 0.5(0.5)}$$

$$n = \frac{2,604.53}{10.30} = 252 \text{ ตัวอย่าง}$$

ตารางที่ 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

สถานที่	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนตัวอย่างประชากร (คน)
ประชาชนผู้รับบริการสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี	3,850	252

การสุ่มตัวอย่างเป็นแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนผู้รับบริการสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี จำนวน 252 คน

1. ตัวแปรอิสระ คุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

1.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

- 1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ
 - 1.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ
 - 1.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจรับผู้บริการ
- 2. ตัวแปรตาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี
 - 2.1 ด้านความพอใจเพียงในบริการ
 - 2.2 ด้านการเข้าถึงแหล่งการให้บริการ
 - 2.3 ด้านความสะดวกกับสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 2.4 ด้านความสามารถของลูกค้ำที่ยอมจ่ายเพื่อบริการ
 - 2.5 ด้านการยอมรับคุณภาพของบริการ

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี โดยโครงสร้างแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจรับผู้บริการ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความพอใจเพียงในบริการ ด้านการเข้าถึงแหล่งการให้บริการ ด้านความสะดวกกับสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสามารถของลูกค้ำที่ยอมจ่ายเพื่อบริการ และด้านการยอมรับคุณภาพของบริการ ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale)

5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีลักษณะคำถามเชิงบวก เป็นคำถามที่มีระดับคะแนนตามลำดับ ดังนี้

5 หมายถึง	มากที่สุด
4 หมายถึง	มาก
3 หมายถึง	ปานกลาง
2 หมายถึง	น้อย
1 หมายถึง	น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้รับบริการ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างและรอรับแบบสอบถามที่เสร็จเรียบร้อยแล้วกลับคืนด้วยตนเอง
2. เมื่อแจกแบบสอบถามครบตามจำนวนแล้ว ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องคัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ นับจำนวนและทำการจัดเก็บเพิ่มให้ครบตามจำนวนที่ต้องการ
3. นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาบันทึกลงรหัสและตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากรวบรวมแบบสอบถามได้แล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบ โดยคัดเลือกแบบสอบถามฉบับที่มีความสมบูรณ์มาทำการวิเคราะห์ และตรวจสอบให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด

2. ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

SPSS for Windows (Statistical Package for the Social for Windows)

3. ตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องและสมบูรณ์ของข้อมูลทุกชนิดก่อนที่จะนำมาลงรหัส

4. บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูล และเครื่องคอมพิวเตอร์

5. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

6. ประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัย ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังต่อไปนี้

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลด้านต่างๆ

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard) ใช้ร่วมกับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงการกระจายของข้อมูล

2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

2.1 การหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น คือ คุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี กับตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation analysis)

3. การแปลความหมาย

การแปลความหมายระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ พิจารณาจากค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น

$$\text{ช่วงการวัด} = \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่าได้ดังนี้} = \frac{5-1}{4}$$

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ สาธารณะของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี” ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 252 ราย และใช้แบบสัมภาษณ์กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูล จำนวน 12 ราย ในบทนี้เป็นการนำเสนอผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งรวบรวมได้ในภาคสนาม โดยจะนำเสนอ ดังนี้

- 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 2) การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี
- 3) การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี
- 4) ผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี
- 5) ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์
- 6) การวิเคราะห์ผลจากการสัมภาษณ์ประชาชนที่ใช้บริการสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาการความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ซึ่งสามารถสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ ดังแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพทั่วไป

สถานภาพทั่วไป		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ			
	ชาย	115	45.60
	หญิง	137	54.40
	รวม	252	100
2.อายุ			
	ต่ำกว่า 20 ปี	4	1.60
	21 – 30 ปี	85	33.70
	31-40 ปี	115	45.60
	41 ปีขึ้นไป	48	19.00
	รวม	252	100
3. ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	65	25.80
	ปริญญาตรี	117	46.40
	ปริญญาโท	64	25.40
	ปริญญาเอก	6	2.40
	รวม	252	100
4. รายได้			
	ไม่เกิน 15,000 บาท	31	12.30
	15,001 – 25,000 บาท	106	42.10
	25,001 – 35,000 บาท	48	19.00
	35,001 – 45,000 บาท	46	18.30
	45,001 บาทขึ้นไป	21	8.30
	รวม	252	100

สถานภาพทั่วไป		จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. อาชีพ			
	ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	29	11.50
	พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	112	44.40
	ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	104	41.30
	นักเรียน/นักศึกษา	7	2.80
	รวม	252	100

จากตารางที่ 4.1 สามารถจำแนกสถานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งรับบริการจากสำนักงาน อัยการจังหวัดนนทบุรี โดยสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งมาใช้บริการเกี่ยวกับเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 137 คิดเป็นร้อยละ 54.40 และเพศชาย จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 45.60 ด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 45.60 รองลงมาอายุ 21 – 30 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 33.70 อายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 19 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60 สำหรับ ด้านการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 46.40 รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 25.80 ระดับปริญญาโท จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 25.40 และปริญญาเอก จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.40 ด้านรายได้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 42.10 รองลงมารายได้ 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 รายได้ 35,001 – 45,000 บาท จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 18.30 รายได้ไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 12.30 และรายได้ 45,001 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 และด้านอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 44.40 รองลงมาค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 41.30 ถัดมาเป็นข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 และเป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80

4.2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี

การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และ 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจรับบริการ สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 4.2 – 4.7 ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการ สาธารณะของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวม แยกตามรายด้าน

คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี	\bar{x}	SD	แปลผล	อันดับ
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.99	0.40	มาก	4
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.01	0.39	มาก	3
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.08	0.35	มาก	1
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	4.08	0.37	มาก	1
ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	4.06	0.44	มาก	2
รวม	4.05	0.22	มาก	

จากตารางที่ 4.2 พบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีมีระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวม

อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.05 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.22) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดมี 2 ด้าน คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.08 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.35) และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.08 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.37) เนื่องจาก สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีเป็นองค์กรของรัฐและมีอำนาจด้านกฎหมายจึงเป็นที่เชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการ และมีการจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนเป็นอย่างดี รองลงมา คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.06 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.44) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.01 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.39) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.99 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.40) เนื่องจากสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีตั้งอยู่ในศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี ซึ่งมีหน่วยงานภาครัฐหลายหน่วยงานตั้งอยู่ในบริเวณเดียวกันอาจทำให้สถานที่ไม่เอื้ออำนวยเท่าใดนัก

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ แยกตามรายชื่อ

คุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	\bar{x}	SD	แปลผล	อันดับ
สถานที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีความเหมาะสมในการให้บริการประชาชน	4.06	0.82	มาก	1
สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี จัดบุคลากรอำนวยความสะดวกให้กับท่านอย่างเหมาะสมและเพียงพอ	4.06	0.92	มาก	1
สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีอุปกรณ์ เครื่องมือ สำหรับการให้บริการประชาชน	3.96	0.95	มาก	3

คุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	\bar{x}	SD	แปลผล	อันดับ
เอกสารที่ใช้ในการติดต่อราชการของสถานที่ของสำนักงาน อัยการจังหวัดนนทบุรี มีความสะดวกไม่ซับซ้อน	3.83	1.02	มาก	4
ท่านมีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมโดยรวม ของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี	4.04	0.84	มาก	2
รวม	3.99	0.40	มาก	

จากตารางที่ 4.3 พบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.99 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.40) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มี 2 ด้าน คือ สถานที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีความเหมาะสมในการให้บริการประชาชน (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.06 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.82) และสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี จัดบุคลากรอำนวยความสะดวกให้กับท่านอย่างเหมาะสมและเพียงพอ (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.06 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.92) รองลงมา คือ มีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมโดยรวมของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.04 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.84) สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีอุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับการให้บริการประชาชน (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.96 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.95) และ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อราชการของสถานที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีมีความสะดวกไม่ซับซ้อน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.02)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ แยกตามรายชื่อ

คุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
ท่านมีความเชื่อถือในคุณภาพการให้บริการของบุคลากร สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี	4.00	0.91	มาก	4
การให้บริการของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีมาตรฐาน มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	3.98	0.89	มาก	5
การให้บริการของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีความสม่ำเสมอ	4.03	0.85	มาก	2
ท่านมีความไว้วางใจการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี	4.01	0.88	มาก	3
ท่านคิดว่าการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี สามารถเป็นต้นแบบให้กับหน่วยงานอื่นได้	4.06	0.90	มาก	1
รวม	4.01	0.39	มาก	

จากตารางที่ 4.4 พบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.39) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ คิดว่าการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี สามารถเป็นต้นแบบให้กับหน่วยงานอื่นได้ (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.06 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.90) รองลงมา คือ การให้บริการของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีมีความสม่ำเสมอ (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.03 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.85) มีความไว้วางใจการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.01 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.88) มีความเชื่อถือในคุณภาพการให้บริการของบุคลากร

สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.00 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.91) และการให้บริการของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีมาตรฐาน มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.98 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.89)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ แยกตามรายชื่อ

คุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
บุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการท่าน	4.10	0.76	มาก	2
ท่านได้รับความสะดวกตลอดเวลาที่ใช้บริการจากสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี	4.31	0.85	มากที่สุด	1
การให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีความรวดเร็ว ไม่ล่าช้า และตรงตามเวลา	4.05	0.87	มาก	3
ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	3.92	0.98	มาก	5
การให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมมีประสิทธิภาพ และน่าพึงพอใจ	4.04	0.85	มาก	4
รวม	4.08	0.35	มาก	

จากตารางที่ 4.5 พบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.08 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.35) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายชื่อ พบว่า

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ได้รับความสะดวกตลอดเวลาที่ใช้บริการจากสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.31 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.85) รองลงมา บุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการท่าน (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.10 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.76) การให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีความรวดเร็ว ไม่ล่าช้า และตรงตามเวลา (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.05 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.87) การให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมมีประสิทธิภาพ และน่าพึงพอใจ (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.04 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.85) และขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีมีความชัดเจน และเข้าใจง่าย (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.92 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.98)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการแยกตามรายชื่อ

คุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	\bar{x}	SD	แปลผล	อันดับ
บุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีทักษะ และความรู้ในการให้บริการท่าน	3.96	0.91	มาก	5
บุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีพุดคุยกับท่าน ด้วยการให้เกียรติ สุภาพ นุ่มนวล	4.29	0.86	มากที่สุด	1
บุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี แสดงออก ถึงความพยายามและตั้งใจในการให้บริการท่านอย่างเต็มที่	4.04	0.86	มาก	3
ท่านมีความเชื่อมั่นในข้อมูล และมาตรฐานการบริการ ของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี	4.02	0.86	มาก	4
ท่านเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี	4.10	0.87	มาก	2

คุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
รวม	4.08	0.37	มาก	

จากตารางที่ 4.6 พบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.08 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.37) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีพูดคุยด้วยการให้เกียรติ สุภาพ นุ่มนวล (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.29 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.86) รองลงมา คือ เชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.10 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.87) บุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี แสดงออกถึงความพยายามและตั้งใจในการให้บริการท่านอย่างเต็มที่ (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.04 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.86) มีความเชื่อมั่นในข้อมูล และมาตรฐานการบริการของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.02 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.86) และ บุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีทักษะและความรู้ในการให้บริการท่าน (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.96 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.91)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ แยกตามรายชื่อ

คุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
บุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีความเข้าใจ ในปัญหาของท่านและแสดงความตั้งใจที่จะช่วยแก้ไขปัญหา	4.07	0.95	มาก	2
บุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี สามารถให้บริการท่าน ได้ตรงตามประเด็นที่ท่านต้องการ	4.07	0.88	มาก	2
สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีการปรับปรุงการให้บริการ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาการคุณภาพการให้บริการ	3.96	0.92	มาก	4
ท่านพบว่าปัญหาที่ท่านร้องเรียนหรือขอให้ปรับปรุง ได้รับการเอาใจใส่ และการแก้ไข	4.18	0.88	มาก	1
บุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีการส่งมอบการให้บริการต่อท่านอย่างมีประสิทธิภาพ	4.00	0.86	มาก	3
รวม	4.06	0.44	มาก	

จากตารางที่ 4.7 พบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.06 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.44) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายชื่อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พบว่าปัญหาที่ร้องเรียนหรือขอให้ปรับปรุง ได้รับการเอาใจใส่ และการแก้ไข (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.18 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.88) รองลงมา มี 2 ข้อ คือ บุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีความเข้าใจในปัญหาของท่านและแสดงความตั้งใจที่จะช่วยแก้ไขปัญหา (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.07 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.95) และบุคลากรสำนักงานอัยการ

จังหวัดนนทบุรีสามารถให้บริการท่านได้ตรงตามประเด็นที่ท่านต้องการ (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.07 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.88) ถัดมาคือ บุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีการส่งมอบการให้บริการต่อท่านอย่างมีประสิทธิภาพ (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.00 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.86) และสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีมีการปรับปรุงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาการคุณภาพการให้บริการ (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.96 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.92)

4.3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี

การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านความพอเพียงในบริการ 2) ด้านการเข้าถึงแหล่งการให้บริการ 3) ด้านความสะดวกกับสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านความสามารถของลูกค้ายที่ ยอมจ่ายเพื่อบริการ และ 5) ด้านการยอมรับคุณภาพของบริการ สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ดังแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 4.8 – 4.13 ดังนี้

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวม แยกตามรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี	\bar{x}	SD	แปลผล	อันดับ
ด้านความพอเพียงในบริการ	4.08	0.49	มาก	3
ด้านการเข้าถึงแหล่งการให้บริการ	4.10	0.48	มาก	2
ด้านความสะดวกกับสิ่งอำนวยความสะดวก	4.13	0.47	มาก	1
ด้านความสามารถของลูกค้ายที่ยอมจ่ายเพื่อบริการ	3.71	0.57	มาก	4
ด้านการยอมรับคุณภาพของบริการ	4.08	0.49	มาก	3
รวม	4.02	0.31	มาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีระดับความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างกัน้อย (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.02 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.31) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสะดวกกับสิ่งอำนวยความสะดวก (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.13 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.47) รองลงมา คือ ด้านการเข้าถึงแหล่งการให้บริการ (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.10 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.48) ลำดับที่ 3 มี 2 ด้าน คือ ด้านความพอเพียงในบริการ (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.08 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.49) และด้านการยอมรับคุณภาพของบริการ (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.08 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.49) และด้านที่ต่ำที่สุด คือ ด้านความสามารถของลูกค้าที่ยอมจ่ายเพื่อบริการ (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.71 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.57) เนื่องจากประชาชนเห็นว่าให้บริการไม่ควรเก็บค่าใช้จ่ายหรือเก็บน้อยที่สุดเพื่อลดภาระของประชาชน

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจด้านความพอเพียงในบริการ แยกตามรายชื่อ

ความพึงพอใจด้านความพอเพียงในบริการ	\bar{x}	SD	แปลผล	อันดับ
สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีบุคลากรเพียงพอในการให้บริการ	4.20	0.88	มาก	1
สถานที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีพื้นที่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.01	0.87	มาก	3
ระยะเวลาการให้บริการของแต่ละคนมีความเหมาะสม ไม่นานจนเกินไป	4.03	0.84	มาก	2
รวม	4.08	0.49	มาก	

จากตารางที่ 4.9 พบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีความพึงพอใจด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.08

และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.49) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีบุคลากรเพียงพอในการให้บริการ (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.20 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.88) รองลงมา คือ ระยะเวลาการให้บริการของแต่ละคนมีความเหมาะสม ไม่นานจนเกินไป (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.03 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.84) และต่ำสุด คือ สถานที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีพื้นที่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.01 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.87)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจด้านการเข้าถึงแหล่งการให้บริการ แยกตามรายข้อ

ความพึงพอใจด้านการเข้าถึงแหล่งการให้บริการ	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
การเข้าไปใช้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีความสะดวกเข้าถึงง่าย	4.15	0.84	มาก	2
สำนักอัยการจังหวัดนนทบุรี มีป้ายสัญลักษณ์ระบุการให้บริการ ในแต่ละจุดอย่างชัดเจน	4.19	0.82	มาก	1
สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีการประสานนัดหมายล่วงหน้า หรือชี้แจงเกี่ยวกับการให้บริการท่าน	3.97	0.89	มาก	3
รวม	4.10	0.48	มาก	

จากตารางที่ 4.10 พบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีความพึงพอใจด้านการเข้าถึงแหล่งการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.10 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.48) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ป้ายสัญลักษณ์ระบุการให้บริการในแต่ละจุดอย่างชัดเจน (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.19 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.82) รองลงมา คือ การเข้าไปใช้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีความสะดวกเข้าถึงง่าย (มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.15 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.84) และต่ำสุด คือ มีการประสานนัดหมายล่วงหน้า หรือชี้แจงเกี่ยวกับการให้บริการท่าน (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.97 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.89)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจด้านความสะดวกกับสิ่งอำนวยความสะดวก แยกตามรายชื่อ

ความพึงพอใจด้านความสะดวกกับสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	SD	แปล ผล	อันดับ
มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ที่สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีจัดเตรียมไว้ให้	4.04	0.88	มาก	3
บุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี อำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาที่ใช้บริการ	4.27	0.83	มาก ที่สุด	1
สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้พิการ	4.08	0.89	มาก	2
รวม	4.13	0.47	มาก	

จากตารางที่ 4.11 พบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีความพึงพอใจด้านความสะดวกกับสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.13 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.47) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี อำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาที่ใช้บริการ (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.27 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.83) รองลงมา คือ สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้พิการ (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.08 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.89) และต่ำสุด คือ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีจัดเตรียมไว้ให้ (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.04 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.88)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจด้านความสามารถของลูกค้าที่ยอมจ่ายเพื่อบริการ แยกตามรายชื่อ

ความพึงพอใจด้านความสามารถของลูกค้า ที่ยอมจ่ายเพื่อบริการ	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
ท่านยินดีและเต็มใจที่จะจ่ายค่าบริการ เช่น ค่าธรรมเนียม ภาษีอากรฯ ในการเข้ารับบริการ ของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี	4.04	0.86	มาก	2
ท่านเห็นว่าค่าบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีความเหมาะสม	4.08	0.86	มาก	1
ท่านยังคงยินดีและเต็มใจที่จะจ่ายค่าบริการ หากสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีการเพิ่มค่าบริการ	3.03	1.20	ปาน กลาง	3
รวม	3.71	0.57	มาก	

จากตารางที่ 4.12 พบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีความพึงพอใจด้านความสามารถของลูกค้าที่ยอมจ่ายเพื่อบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.57) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ค่าบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีความเหมาะสม (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.08 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.86) รองลงมา ยินดีและเต็มใจที่จะจ่ายค่าบริการ เช่น ค่าธรรมเนียม ภาษีอากรฯ ในการเข้ารับบริการ (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.04 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.86) และต่ำสุด คือ ยินดีและเต็มใจที่จะจ่ายค่าบริการ หากสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีการเพิ่มค่าบริการ (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.03 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.20)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจด้านการยอมรับคุณภาพของบริการ
แยกตามรายข้อ

ความพึงพอใจด้านการยอมรับคุณภาพของบริการ	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี สามารถให้บริการท่านได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.17	0.86	มาก	1
บุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีความรู้ความสามารถในการบริการอย่างดียิ่ง	4.03	0.88	มาก	3
สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี เป็นหน่วยงานที่สามารถพึ่งพาและไว้วางใจได้	4.06	0.87	มาก	2
รวม	4.08	0.49	มาก	

จากตารางที่ 4.13 พบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีความพึงพอใจด้านการยอมรับคุณภาพของบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.08 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.49) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี สามารถให้บริการท่านได้อย่างมีประสิทธิภาพ (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.17 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.86) รองลงมา สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี เป็นหน่วยงานที่สามารถพึ่งพาและไว้วางใจได้ (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.08 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.87) และต่ำสุด คือ บุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีมีความรู้ความสามารถในการบริการอย่างดียิ่ง (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.03 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.88)

4.4 ผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี

ผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี โดยใช้การหาค่าความสัมพันธ์โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ใช้สูตรของเพียร์สัน รายละเอียดการวิเคราะห์มี ดังนี้

สมมติฐาน คุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจรับผู้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

H_0 : คุณภาพการบริการสาธารณะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

H_1 : คุณภาพการบริการสาธารณะไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเข้าใกล้ 1 จะมีความสัมพันธ์ที่ค่อนข้างสูง และมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 คือค่า Sig น้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการสาธารณะกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คุณภาพการบริการสาธารณะ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ					
	ด้านความพอใจเพียงในบริการ	ด้านการเข้าถึงแหล่ง การให้บริการ	ด้านความสะดวก กับถึงอำนวยความสะดวก	ด้านความสามารถของลูก ค้าที่ยอมจ่ายเพื่อบริการ	ด้านการยอมรับคุณภาพ ของบริการ	ความพึงพอใจภาพรวม
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	0.074*	0.048	-0.041	-0.031	0.044	0.029
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	0.462*	0.222*	0.159*	0.170*	0.466*	0.480*
ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ	0.085*	0.015	-0.046	0.010	0.036	0.032
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	0.620*	0.287*	0.274*	0.155*	0.510*	0.594*
ด้านการรู้จักและเข้าใจรับผู้บริการ	0.007	-0.027	-0.018	0.037	0.035	0.014
คุณภาพการบริการสาธารณะภาพรวม	0.432*	0.188*	0.113*	0.120*	0.921*	0.400*

* มีนัยสำคัญที่ระดับทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า คุณภาพการบริการสาธารณะภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจทุกด้านและภาพรวม ($r > 0.05$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า คุณภาพการบริการสาธารณะด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจทุกด้านและภาพรวม สำหรับด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเพียงด้านเดียวคือ ด้านความพึงพอใจในบริการ ($r = 0.074$) เช่นเดียวกับด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ ($r = 0.462$) และด้านการรู้จักและเข้าใจรับผู้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้บริการ

ตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ทดสอบ	ผลการทดสอบ
คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจรับผู้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	ค่าความสัมพันธ์ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ยอมรับสมมติฐาน
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ		ปฏิเสธสมมติฐาน
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ		ยอมรับสมมติฐาน
ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ		ปฏิเสธสมมติฐาน
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ		ยอมรับสมมติฐาน
ด้านการรู้จักและเข้าใจรับผู้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ		ปฏิเสธสมมติฐาน

4.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาคุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี กับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งสามารถสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ ดังแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 4.16 ดังนี้

ตารางที่ 4.16 จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ จำแนกตามสถานภาพทั่วไป

สถานภาพทั่วไป		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ			
	ชาย	5	41.67
	หญิง	7	58.33
	รวม	12	100.00
2. อายุ			
	ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
	21 – 30 ปี	2	16.67
	31 – 40 ปี	6	50.00
	41 ปีขึ้นไป	4	16.60
	รวม	12	33.33
3. ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	33.33
	ปริญญาตรี	7	58.34
	ปริญญาโท	1	8.33
	ปริญญาเอก	-	-
	รวม	12	100.00
4. รายได้			
	ไม่เกิน 15,000 บาท	3	25.00

สถานภาพทั่วไป		จำนวน (คน)	ร้อยละ
	15,001 – 25,000 บาท	4	33.33
	25,001 – 35,000 บาท	3	25.00
	35,001 – 45,000 บาท	2	16.67
	45,001 บาทขึ้นไป	-	-
	รวม	12	100.00
5. อาชีพ			
	ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2	16.67
	พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	7	58.33
	ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	3	25.00
	นักเรียน/นักศึกษา	-	-
	รวม	18	100.00

จากตารางที่ 4.16 สามารถจำแนกสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ซึ่งใช้บริการสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีพบว่าผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เป็นเพศชาย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67 และเป็นเพศหญิง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 58.33 ด้านอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 16.60 และอายุ 21 – 30 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ด้านระดับการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสัมภาษณ์มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 58.34 รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และปริญญาโท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 ด้านรายได้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมา รายได้ไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 25 รายได้ 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และรายได้ 35,001 – 45,000 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 และด้านอาชีพพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 อาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 58.33 และค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 25

4.6 การวิเคราะห์ผลจากการสัมภาษณ์ประชาชนที่ใช้บริการสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี

จากการสัมภาษณ์ประชาชนซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการสาธารณะ และระดับความพึงพอใจของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี จำนวน 12 ราย สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ ข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ โดยจำแนกเป็นประเด็นดังนี้

4.6.1 คุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี

4.6.1.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นพอใจในภาพรวมของการบริการสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี สถานที่เหมาะสมในการบริการให้ประชาชน เนื่องจากตั้งในศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี จึงทำให้ประชาชน สามารถติดต่อได้อย่างสะดวก รวมทั้งมีการจัดบุคลากรให้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ แต่อย่างไรก็ตาม ในเรื่องของเอกสารติดต่อราชการอาจมีความยุ่งยากเล็กน้อย เนื่องจากต้องปฏิบัติตามขั้นตอนตามกฎหมายระเบียบทางราชการ ทำให้ประชาชนเกิดความไม่เข้าใจหรือสับสนในการจัดทำ เตรียมเอกสาร และกรอกข้อมูล

4.6.1.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พบว่า ประชาชนมีความเชื่อถือไว้วางใจในการปฏิบัติงานของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี เนื่องจาก เป็นหน่วยงานภาครัฐและเป็นองค์กรทางด้านกฎหมาย สามารถเป็นตัวอย่างให้กับหน่วยงานอื่น ๆ ได้ มีการสอบถามประชาชนที่เข้ามาใช้บริการเสมอ มีกระบวนการให้บริการประชาชนอย่างเป็นขั้นตอน สามารถตอบข้อซักถามของประชาชนได้อย่างถูกต้อง

4.6.1.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่ได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ บุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัด นนทบุรี มีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการกับประชาชน ทั้งนี้ ในส่วนของขั้นตอนการให้บริการ อาจมีความซับซ้อนเนื่องจากต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ดังนี้ จะต้องใช้เวลาในการอธิบายขั้นตอน ให้กับประชาชนให้มีความชัดเจนและไม่เกิดความสับสน

4.6.1.4 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พบว่า บุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีพูดคุยกับประชาชนด้วยการให้เกียรติ สุภาพ นุ่มนวล แสดงความตั้งใจในการให้บริการประชาชนอย่างเต็มที่ มีการสอบถามประชาชนที่มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

4.6.1.5 การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พบว่าบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีมีความเข้าใจในปัญหาของประชาชนผู้รับบริการ และแสดงความตั้งใจที่จะช่วยแก้ไขปัญหา สามารถให้บริการประชาชนได้ตรงตามประเด็นที่ต้องการ ทั้งนี้ มีประเด็นที่ประชาชนผู้รับบริการไม่อาจทราบได้ว่าการปรับปรุงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอหรือไม่อย่างไร เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามบางรายใช้บริการน้อยครั้ง

สรุปภาพรวมการวิเคราะห์การบริการสาธารณะของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี เป็นหน่วยงานที่มีการบริการที่มีความเป็นรูปธรรมจับต้องได้ มีพื้นที่ สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน บุคลากรมีความเต็มใจในการให้บริการประชาชนด้วยการให้เกียรติ สุภาพ นุ่มนวล แสดงความตั้งใจในการให้บริการประชาชนอย่างเต็มที่ มีการตอบสนองการบริการประชาชนอย่างสม่ำเสมอ มีป้ายสัญลักษณ์อย่างชัดเจน รวมทั้ง สามารถแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้อย่างถูกต้องตรงประเด็น ทั้งนี้ มีส่วนที่ยังต้องปรับปรุงในประเด็นการสื่อสารขั้นตอนกระบวนการให้กับประชาชนให้เข้าใจง่าย เนื่องจากเป็นขั้นตอนตามกฎหมาย ระเบียบทางราชการ การเตรียมเอกสารกรอกข้อมูลของประชาชนอาจมีความสับสนเล็กน้อย

4.6.2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี

4.6.2.1 ด้านความพอใจในบริการ สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ เนื่องจากสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีบุคลากรและพื้นที่เพียงพอในการให้บริการ รวมทั้ง ระยะเวลาการให้บริการไม่นานจนเกินไป

4.6.2.2 ด้านการเข้าถึงแหล่งการให้บริการ สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พบว่าสำนักอัยการจังหวัดนนทบุรี มีป้ายสัญลักษณ์ระบุการให้บริการในแต่ละจุดอย่างชัดเจน สามารถเข้าไปใช้บริการได้อย่างสะดวก แต่ทั้งนี้ ยังขาดในเรื่องของการประสานนัดหมายล่วงหน้าอย่างชัดเจน

4.6.2.3 ด้านความสะดวกกับสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พบว่าบุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนตลอดระยะเวลาที่ใช้บริการ มีความพึงพอใจให้การให้บริการรวมทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการอีกด้วย

4.6.2.4 ด้านความสามารถของลูกค้าย่อยจ่ายเพื่อบริการ สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พบว่าค่าใช้จ่ายในการติดต่อราชการมีความเหมาะสมแล้ว และมีค่าใช้จ่ายสูงมากนักแต่ไม่เห็นด้วยหากมีการเพิ่มค่าบริการเนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการประชาชนอยู่แล้ว

4.6.2.5 ด้านการยอมรับคุณภาพของบริการ สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจและให้การยอมรับการบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งบุคลากรมีความรู้ความสามารถเป็นที่พึงพอใจและไว้วางใจของประชาชนได้

สรุปภาพรวมการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนผู้ตอบสัมภาษณ์ พบว่าในภาพรวมมีความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีพื้นที่ บุคลากรเพียงพอในการให้บริการ ป้ายสัญลักษณ์ระบุการให้บริการในแต่ละจุดอย่างชัดเจน มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน พึงพอใจกับค่าใช้จ่ายในส่วนต่างๆ ยอมรับความรู้ความสามารถของบุคลากรที่สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ สาธารณะของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี” มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพการบริการสาธารณะที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ซึ่งในบทนี้จะเป็นการนำเสนอผลสรุปการศึกษาเพื่อตอบคำถามตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ การอภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาตามลำดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การเก็บด้วยตนเอง กลับคืนมา 252 ฉบับ สำหรับแบบสอบถาม และสำหรับแบบสัมภาษณ์ใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 12 คน

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.40 อายุ 31 -40 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.60 ระดับการศึกษาปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 46.40 รายได้ 15,001 – 25,000 บาท และประกอบอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ร้อยละ 44.40

5.1.2 คุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมพบว่า ประชาชนผู้ให้บริการที่สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างกัน้อย ($\bar{X} = 4.05$, S.D = 0.22) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดมี 2 ด้าน คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D = 0.35) และ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D = 0.37)

รองลงมา คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D = 0.44) ถัดมา คือ ด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, S.D = 0.39) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 3.99$, S.D = 0.40)

5.1.2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ประชาชนผู้ใช้บริการสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างกันน้อย ($\bar{X} = 3.99$, S.D = 0.40) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดมี 2 ข้อ คือ สถานที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีความเหมาะสมในการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D = 0.82) และสถานที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีจัดบุคลากรอำนวยความสะดวกให้กับท่านอย่างเหมาะสมและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.06$, S.D = 0.92) รองลงมา คือ มีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมโดยรวมของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D = 0.84) สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีอุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, S.D = 0.95) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อราชการของสถานที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีความสะดวกไม่ซับซ้อน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$, S.D = 1.02)

5.1.2.2 ด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ ประชาชนผู้ใช้บริการสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างกันน้อย ($\bar{X} = 4.01$, S.D = 0.39) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี สามารถเป็นต้นแบบให้กับหน่วยงานอื่นได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D = 0.90) รองลงมา คือ การให้บริการของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีมีความสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D = 0.85) ถัดมา คือ มีความไว้วางใจการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, S.D = 0.88) มีความเชื่อถือว่าในคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D = 0.91) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การให้บริการของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีมาตรฐาน มีความชัดเจน เข้าใจง่ายและถูกต้อง ($\bar{X} = 3.98$, S.D = 0.89)

5.1.2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ ประชาชนผู้ใช้บริการสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างกันน้อย ($\bar{X} = 4.08$, S.D = 0.35)

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ได้รับความสะดวกตลอดเวลาที่มาใช้บริการ จากสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$, S.D = 0.85) รองลงมา คือ บุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการท่าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D = 0.76) ถัดมา คือ การให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีความรวดเร็ว ไม่ล่าช้า และตรงตามเวลา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D = 0.87) การให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมมีประสิทธิภาพ และน่าพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D = 0.85) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีมีความชัดเจน และเข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, S.D = 0.98)

5.1.2.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ประชาชนผู้ใช้บริการสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างกันน้อย ($\bar{X} = 4.08$, S.D = 0.37) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี พูดยุกับท่านด้วยการให้เกียรติ สุภาพ นุ่มนวล อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.29$, S.D = 0.86) รองลงมา คือ มีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D = 0.87) ถัดมา คือ บุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี แสดงออกถึงความพยายาม และตั้งใจในการให้บริการท่านอย่างเต็มที่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D = 0.86) มีความเชื่อมั่นในข้อมูล และมาตรฐานการบริการของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D = 0.86) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ บุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีทักษะและความรู้ในการให้บริการท่าน อยู่ในระดับ ($\bar{X} = 3.96$, S.D = 0.91)

5.1.2.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจรับผู้บริการ ประชาชนผู้ใช้บริการสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างกันน้อย ($\bar{X} = 4.06$, S.D = 0.44) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปัญหาที่ร้องเรียนหรือขอให้ปรับปรุง ได้รับการเอาใจใส่ และการแก้ไข อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D = 0.88) รองลงมามี 2 ข้อ ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ บุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีมีความเข้าใจในปัญหาและแสดงความตั้งใจที่จะช่วยแก้ไขปัญหา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D = 0.95) และบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี สามารถให้บริการได้ตรงตามประเด็นที่ท่านต้องการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D = 0.88)

ถัดมา คือ บุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีการส่งมอบการให้บริการต่อท่านอย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D = 0.86) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีการปรับปรุงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาการคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, S.D = 0.92)

5.1.3 ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างกันน้อย ($\bar{X} = 4.02$, S.D = 0.31) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสะดวกกับสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D = 0.47) รองลงมา คือ ด้านการเข้าถึงแหล่งการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D = 0.48) ถัดมามี 2 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ด้านความพอเพียงในบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D = 0.49) และด้านด้านการยอมรับคุณภาพของบริการ ($\bar{X} = 4.08$, S.D = 0.49) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความสามารถของลูกค้าที่ยอมจ่าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$, S.D = 0.57)

5.1.3.1 ด้านความพอเพียงในบริการ ประชาชนผู้ใช้บริการสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างกันน้อย ($\bar{X} = 4.08$, S.D = 0.49) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีบุคลากรเพียงพอในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, S.D = 0.88) รองลงมา คือ ระยะเวลาการให้บริการของแต่ละคนมีความเหมาะสม ไม่นานจนเกินไป อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D = 0.84) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สถานที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีพื้นที่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, S.D = 0.87)

5.1.3.2 ด้านการเข้าถึงแหล่งการให้บริการ ประชาชนผู้ใช้บริการสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างกันน้อย ($\bar{X} = 4.10$, S.D = 0.48) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สำนักอัยการจังหวัดนนทบุรี มีป้ายสัญลักษณ์ระบุการให้บริการในแต่ละจุดอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D = 0.82) รองลงมา คือ การเข้าไปใช้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีมีความสะดวกเข้าถึงง่าย ($\bar{X} = 4.15$, S.D = 0.84)

และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีการประสานนัดหมายล่วงหน้า หรือชี้แจงเกี่ยวกับการให้บริการท่าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, S.D = 0.89)

5.1.3.3 ด้านความสะดวกกับสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้ใช้บริการสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างกันน้อย ($\bar{X} = 4.13$, S.D = 0.47) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีอำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาที่ใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$, S.D = 0.83) รองลงมา คือ สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้พิการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D = 0.89) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีจัดเตรียมไว้ให้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D = 0.88)

5.1.3.4 ด้านความสามารถของลูกค้ำที่ยอมจ่ายเพื่อบริการ ประชาชนผู้ใช้บริการสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างกันน้อย ($\bar{X} = 3.71$, S.D = 0.57) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ค่าบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D = 0.86) รองลงมา คือ ยินดีและเต็มใจที่จะจ่ายค่าบริการ เช่น ค่าธรรมเนียม ภาษีอากรฯ ในการเข้ารับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D = 0.86) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ยินดีและเต็มใจที่จะจ่ายค่าบริการ หากสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีการเพิ่มค่าบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.03$, S.D = 1.20)

5.1.3.5 ด้านการยอมรับคุณภาพของบริการ ประชาชนผู้ใช้บริการสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างกันน้อย ($\bar{X} = 4.08$, S.D = 0.49) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีสามารถให้บริการท่านได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, S.D = 0.86) รองลงมา คือ สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี เป็นหน่วยงานที่สามารถพึ่งพาและไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D = 0.87) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ บุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีมีความรู้ความสามารถในการบริการอย่างดียิ่ง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D = 0.88)

5.1.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า คุณภาพการบริการสาธารณะภาพรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจทุกด้านและภาพรวม ($r > 0.05$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า คุณภาพการบริการสาธารณะด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจทุกด้านและภาพรวม สำหรับด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเพียงด้านเดียว คือ ด้านความพึงพอใจในบริการ ($r = 0.074$) เช่นเดียวกับด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ ($r = 0.462$) และด้านการรู้จักและเข้าใจรับผู้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้บริการ

5.1.5 ผลสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะกับความพึงพอใจผู้ให้บริการสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ดังนี้

5.1.5.1 สถานภาพทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลพบว่า ผู้ให้ข้อมูลเป็นเพศชาย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67 และเป็นเพศหญิง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 58.33 ด้านอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ด้านระดับการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 58.34 ด้านรายได้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และด้านอาชีพพบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 58.33

5.1.4.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะกับความพึงพอใจผู้ให้บริการสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ในแต่ละด้าน ดังนี้

5.1.4.2.1 คุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี

ความเป็นรูปธรรมของบริการ สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นพอใจในภาพรวมของของการบริการสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี สถานที่เหมาะสมในการบริการให้ประชาชน เนื่องจากตั้งในศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี จึงทำให้ประชาชนสามารถติดต่อได้อย่างสะดวก รวมทั้งมีการจัดบุคลากรให้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ แต่อย่างไรก็ตาม ในเรื่องของเอกสารติดต่อราชการอาจมีความยุ่งยากเล็กน้อย เนื่องจาก

ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนตามกฎหมาย ระเบียบทางราชการ ทำให้ประชาชนเกิดความไม่เข้าใจหรือสับสน ในการจัดทำ เติริมเอกสาร และกรอกข้อมูล

ความเชื่อถือว่าว่างใจได้ สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการ สัมภาษณ์พบว่า ประชาชนมีความเชื่อถือว่าว่างใจในการปฏิบัติงานของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี เนื่องจากเป็นหน่วยงานภาครัฐและเป็นองค์กรทางด้านกฎหมาย สามารถเป็นตัวอย่างให้กับหน่วยงาน อื่น ๆ ได้ มีการสอบถามประชาชนที่เข้ามาใช้บริการเสมอ มีกระบวนการให้บริการประชาชนอย่างเป็นขั้นตอน สามารถตอบข้อซักถามของประชาชนได้อย่างถูกต้อง

การตอบสนองต่อผู้รับบริการ สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการ สัมภาษณ์พบว่าประชาชนส่วนใหญ่ได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ บุคลากรของสำนักงาน อัยการจังหวัดนนทบุรี มีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการกับประชาชน ทั้งนี้ ในส่วนของขั้นตอน การให้บริการอาจมีความซับซ้อนเนื่องจากต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ดังนี้ จะต้องใช้เวลาในการอธิบาย ขั้นตอนให้กับประชาชนให้มีความชัดเจนและไม่เกิดความสับสน

การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จาก การสัมภาษณ์พบว่า บุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีพูดคุยกับประชาชนด้วยการให้เกียรติ สุภาพ นุ่มนวล แสดงความตั้งใจในการให้บริการประชาชนอย่างเต็มที่ มีการสอบถามประชาชน ที่มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการ สัมภาษณ์พบว่าบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีมีความเข้าใจในปัญหาของประชาชนผู้รับบริการ และแสดงความตั้งใจที่จะช่วยแก้ไขปัญหา สามารถให้บริการประชาชนได้ตรงตามประเด็นที่ต้องการ ทั้งนี้ มีประเด็นที่ประชาชนผู้รับบริการไม่อาจทราบได้ว่าการปรับปรุงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ หรือไม่อย่างไร เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามบางรายใช้บริการน้อยครั้ง

5.1.4.2.1 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี

ด้านความพอเพียงในบริการ สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จาก การสัมภาษณ์พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ เนื่องจากสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีบุคลากร และพื้นที่เพียงพอในการให้บริการ รวมทั้ง ระยะเวลาการให้บริการไม่นานจนเกินไป

ด้านการเข้าถึงแหล่งการให้บริการ สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พบว่าสำนักอัยการจังหวัดนนทบุรี มีป้ายสัญลักษณ์ระบุการให้บริการในแต่ละจุดอย่างชัดเจน สามารถเข้าไปใช้บริการได้อย่างสะดวก แต่ทั้งนี้ ยังขาดในเรื่องของการประสานนัดหมายล่วงหน้า อย่างชัดเจน

ด้านความสะดวกกับสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พบว่าบุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนตลอดระยะเวลาที่ใช้บริการ มีความพึงพอใจให้กับการให้บริการรวมทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการอีกด้วย

ด้านความสามารถของลูกจ้างที่ยอมจ่ายเพื่อบริการ สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พบว่าค่าใช้จ่ายในการติดต่อราชการมีความเหมาะสมแล้วและมีค่าใช้จ่ายสูงมากนัก แต่ไม่เห็นด้วยหากมีการเพิ่มค่าบริการเนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการประชาชนอยู่แล้ว

ด้านการยอมรับคุณภาพของบริการ สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจและให้การยอมรับการบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งบุคลากรมีความรู้ความสามารถเป็นที่พึงพอใจและไว้วางใจของประชาชนได้

5.1.6 การวิเคราะห์คุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ตารางที่ 5.1 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการสาธารณะกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คุณภาพการบริการสาธารณะ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ					
	ด้านความพอใจเพียงในบริการ	ด้านการเข้าถึงแหล่ง การให้บริการ	ด้านความสะดวกกับ ถึงอำนวยความสะดวก	ด้านความสามารถของบุคลากร ที่ยอมจ่ายเพื่อบริการ	ด้านการยอมรับคุณภาพ ของบริการ	ความพึงพอใจภาพรวม
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	0.074*	0.048	-0.041	-0.031	0.044	0.029
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	0.462*	0.222*	0.159*	0.170*	0.466*	0.480*
ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ	0.085*	0.015	-0.046	0.010	0.036	0.032
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อ ผู้รับบริการ	0.620*	0.287*	0.274*	0.155*	0.510*	0.594*
ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	0.007	-0.027	-0.018	0.037	0.035	0.014
คุณภาพการบริการสาธารณะ ภาพรวม	0.432*	0.188*	0.113*	0.120*	0.921*	0.400*

* มีนัยสำคัญที่ระดับทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 5.1 พบว่า คุณภาพการบริการสาธารณะภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจทุกด้านและภาพรวม ค่า $r = 0.400$ ($r > 0.05$) จึงยอมรับสมมติฐาน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า คุณภาพการบริการสาธารณะด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจทุกด้านและภาพรวม สำหรับด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเพียงด้านเดียว คือ ด้านความพึงพอใจในบริการ ($r = 0.074$) เช่นเดียวกับด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ ($r = 0.462$) และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้บริการ

5.2 อภิปรายผล

จากผลสรุปการศึกษาที่ได้ สามารถนำมาอภิปรายแนวคิดของ Parasuraman, et al. และแนวคิดของ Penchansky & Thomas ซึ่งเป็นแนวคิดหลักในการศึกษาคั้งนี้ และเอกสารวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการสาธารณะและความพึงพอใจที่มีผู้ศึกษาไว้แล้ว ดังนี้

5.2.1 ประเด็นอภิปรายเรื่องคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้าน ของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี 5 ด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ รองลงมา คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ สามารถอภิปรายผลในแต่ละด้าน ดังนี้

5.2.1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จากผลสรุปคุณภาพการบริการสาธารณะในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีมีสถานที่ที่เหมาะสมในการบริการให้ประชาชน เนื่องจากตั้งในศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี จึงทำให้ประชาชนสามารถติดต่อได้อย่างสะดวก รวมทั้งมีการจัดบุคลากรให้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ แต่อย่างไรก็ตามในเรื่องของเอกสารติดต่อราชการอาจมีความยุ่งยากเล็กน้อย เนื่องจากต้องปฏิบัติตามขั้นตอนตามกฎหมาย ระเบียบทางราชการ ทำให้ประชาชนเกิดความไม่เข้าใจหรือสับสนในการจัดทำเตรียมเอกสารและกรอกข้อมูล

5.2.1.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ จากผลสรุปคุณภาพการบริการสาธารณะในด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า ประชาชนมีความเชื่อถือ ไว้วางใจในการปฏิบัติงานของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี เนื่องจากเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีอำนาจตามกฎหมาย สามารถเป็นตัวอย่างให้กับหน่วยงานอื่น ๆ ได้

5.2.1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จากผลสรุปคุณภาพการบริการสาธารณะในด้าน การตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการบุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีความพร้อมและเต็มในการให้บริการกับประชาชน ทั้งนี้ ในส่วนของขั้นตอนการให้บริการอาจมีความซับซ้อนเนื่องจากต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ดังนั้น จะต้องใช้เวลาในการอธิบายขั้นตอนให้กับประชาชนให้มีความชัดเจนและไม่เกิดความสับสน

5.2.1.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ จากผลสรุปคุณภาพการบริการสาธารณะ ในด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ พบว่า บุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีพูดคุยกับประชาชนด้วยการให้เกียรติ สุภาพ นุ่มนวล แสดงความตั้งใจในการให้บริการประชาชนอย่างเต็มที่

5.2.1.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ จากผลสรุปคุณภาพการบริการสาธารณะ ในด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ พบว่า บุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีมีความเข้าใจในปัญหาของประชาชนผู้รับบริการและแสดงความตั้งใจที่จะช่วยแก้ไขปัญหา สามารถให้บริการประชาชนได้ตรงตามประเด็นที่ต้องการ ทั้งนี้ มีประเด็นที่ประชาชนผู้รับบริการไม่อาจทราบได้ว่ามี การปรับปรุงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอหรือไม่อย่างไร เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามบางราย ใช้บริการน้อยครั้ง

การอภิปรายผลสรุปคุณภาพการบริการสาธารณะข้างต้นทั้ง 5 ด้านสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, et al.(1990) ที่เสนอว่า การประเมินคุณภาพของการบริการที่เรียกว่า SERVQUAL ซึ่งประกอบด้วย 5 มิติหลัก ได้แก่ มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า สอดคล้องกับกับแนวคิดของ Denhardt &Denhardt (2000) ได้สรุปแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS) 7 ประการ ประกอบด้วย 1) การมองผู้รับบริการเป็นประชาชนไม่ใช่ลูกค้า เนื่องจากเป็นหน่วยงานของรัฐและไม่แสวงหากำไร 2) การมุ่งผลประโยชน์สาธารณะ 3) เน้นคุณค่าความเป็นพลเมืองมากกว่าการเป็นผู้ประกอบการ 4) การคิดเชิงกลยุทธ์ปฏิบัติแบบประชาธิปไตย 5) ตระหนักในความสามารถรับผิดชอบ 6) มุ่งเน้นการให้บริการมากกว่าการชี้แนะ และ 7) การมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน สอดคล้องกับงานวิจัยของนาริลักษณ์ ศิริวรรณ (2561) ที่พบว่าการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 3 ของหน่วยงานที่ได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แบ่งออกเป็น 2 กระบวนการคือ 1) สารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการดำเนินงาน ดังนี้ (1) จำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ชัดเจน และเป็นระบบ (2) กระบวนการค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลายและตรงกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (3) วิเคราะห์สารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครอบคลุมและเพียงพอ

(4) ประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจโดยใช้วิธีการที่เหมาะสมและวิเคราะห์ผลสำรวจได้อย่างชัดเจน และ 2) การดำเนินการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการดำเนินงาน ดังนี้ (1) จัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย (2) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง (3) ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริหารอย่างเหมาะสม (4) จัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ งานวิจัยของบัวแก้ว ถาวรบุรณทรัพย์ (2560) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้และความคาดหวังการบริการของสำนักงาน นำธุรกิจการค้าจังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และงานวิจัยของวัชรินทร์ บัวโทน (2559) ที่พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก มีด้านความเชื่อถือได้ เป็นอันดับแรก

5.2.2 ประเด็นอภิปรายเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสะดวกกับสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา คือ ด้านการเข้าถึง แหล่งการให้บริการ ด้านความพอเพียงในบริการ ด้านการยอมรับคุณภาพของบริการ และด้านความสามารถของลูกค้าย่อยเพื่อบริการ สามารถอภิปรายผลในแต่ละด้าน ดังนี้

5.2.2.1 ด้านความพอเพียงในบริการ จากผลสรุปความพึงพอใจในด้านการรู้จักและเข้าใจ ผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ เนื่องจากสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีบุคลากร และพื้นที่เพียงพอในการให้บริการ รวมทั้ง ระยะเวลาการให้บริการไม่นานจนเกินไป

5.2.1.2 ด้านการเข้าถึงแหล่งการให้บริการ จากผลสรุปความพึงพอใจในด้านการเข้าถึง แหล่งการให้บริการ พบว่า สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีป้ายสัญลักษณ์ระบุการให้บริการในแต่ละจุด อย่างชัดเจน สามารถเข้าไปใช้บริการได้อย่างสะดวก แต่ทั้งนี้ ยังขาดในเรื่องของการประสานนัดหมาย ล่วงหน้าอย่างชัดเจน

5.2.1.3 ด้านความสะดวกกับสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลสรุปความพึงพอใจ ในด้านความสะดวกกับสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า บุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนตลอดระยะเวลาที่ใช้บริการ มีความพึงพอใจให้กับการให้บริการ รวมทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการอีกด้วย

5.2.1.4 ด้านความสามารถของลูกค้าที่ยอมจ่ายเพื่อบริการ จากผลสรุปความพึงพอใจในด้านความสามารถของลูกค้าที่ยอมจ่ายเพื่อบริการ พบว่า ค่าใช้จ่ายในการติดต่อราชการมีความเหมาะสมแล้ว และมีค่าใช้จ่ายสูงมากนัก แต่ไม่เห็นด้วยหากมีการเพิ่มค่าบริการเนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการประชาชนอยู่แล้ว

5.2.1.5 ด้านการยอมรับคุณภาพของบริการ จากผลสรุปความพึงพอใจในการยอมรับคุณภาพของบริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจและให้การยอมรับการบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งบุคลากรมีความรู้ความสามารถเป็นที่พึงพอใจและไว้วางใจของประชาชนได้

การอภิปรายผลสรุปความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้ง 5 ด้านสอดคล้องกับแนวคิดของ Penchansky & Thomas (1981 อ้างถึงใน ยูพา ตั้งตน, 2538, หน้า 13-14) กล่าวเอาไว้ว่า ความพึงพอใจคือการเข้าถึงการใช้บริการในรูปแบบของการให้บริการ แบ่งออกเป็น 5 ประเภท ประกอบด้วย 1) ความพอใจในบริการ 2) การเข้าถึงแหล่งการให้บริการ 3) ความสะดวกกับสิ่งอำนวยความสะดวกลูกค้ายอมรับความสะดวกสบายครบครัน 4) ความสามารถลูกค้าที่ยอมจ่ายเพื่อบริการ การที่ยอมเสียค่าธรรมเนียมต่าง ๆ สำหรับค่าขนส่งของสิ่งของ และ 5) การยอมรับคุณภาพของบริการ ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ที่พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิตให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยความพึงพอใจการเข้ารับบริการนำภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาการจัดอันดับ พบว่า ความพึงพอใจด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน พื้นที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครันปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 (SD = 0.631) รองลงมา คือ ด้านความพอใจของบริการที่มีอยู่ เช่น พึงพอใจในความพอใจของเจ้าหน้าที่บุคลากร และอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 (SD = 0.640) ซึ่งมีระดับความสำคัญเท่ากับด้านการเข้าถึงแหล่งบริการ เช่น สถานที่ต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาลเข้าถึงได้ง่าย ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 (SD = 0.634) และด้านความสามารถของลูกค้าในการเสียค่าใช้จ่ายในการบริการ มีระดับความสำคัญน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 (SD = 0.707)

5.2.3 ประเด็นอภิปรายเรื่องคุณภาพการบริการสาธารณะซึ่งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี

จากตารางที่ 5.1 พบว่า คุณภาพการบริการสาธารณะภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ $r=0.4$ ($r>0.05$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีรายละเอียดดังนี้

1) คุณภาพการบริการสาธารณะ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเพียงด้านเดียว คือ ด้านความพอเพียงในบริการ เนื่องจากทั้งสองประเด็นเป็นเรื่องที่ใกล้เคียงกันในส่วนของความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ รวมทั้งสภาพแวดล้อม โดยในการให้บริการประชาชน ซึ่งประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นไปในทางเดียวกัน จึงทำให้มีความสัมพันธ์กันเพียงด้านเดียว

2) คุณภาพการบริการสาธารณะ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจทุกด้าน เนื่องจากสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีเป็นหน่วยงานที่มีความน่าเชื่อถือ รวมทั้งเชื่อถือบุคลากรที่ให้บริการ จึงส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในทุกด้าน เนื่องจากความพึงพอใจในทุกด้านมีองค์ประกอบของบุคลากรและภาพลักษณ์ขององค์กร จึงทำให้มีความสัมพันธ์กัน

3) คุณภาพการบริการสาธารณะ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเพียงด้านเดียว คือ ด้านความพอเพียงในบริการ เนื่องจากทั้งสองประเด็นเป็นเรื่องที่ใกล้เคียงกันในส่วนของการอำนวยความสะดวก ความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ รวมทั้งสภาพแวดล้อม โดยในการให้บริการประชาชน ซึ่งประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นไปในทางเดียวกันจึงทำให้มีความสัมพันธ์กัน

4) คุณภาพการบริการสาธารณะ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจทุกด้าน เนื่องจากบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีทักษะและความรู้ในการให้บริการประชาชน พุดคุยด้วยการให้เกียรติ สุภาพ นุ่มนวล แสดงออกถึงความพยายาม และตั้งใจในการให้บริการประชาชนอย่างเต็มที่ จึงทำให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นในการให้บริการสาธารณะ จึงส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในทุกด้าน

5) คุณภาพการบริการสาธารณะ ด้านการรู้จักและเข้าใจรับผู้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ เนื่องจาก ประเด็นคำถามในด้านนี้เกี่ยวกับการเข้าใจในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบคำถามใช้บริการสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีน้อยครั้ง จึงไม่อาจทราบได้ว่าการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ หรือมีการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนหรือไม่อย่างไร จึงทำให้ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

การอภิปรายเรื่องคุณภาพการบริการสาธารณะซึ่งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีสอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ที่พบว่า คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเปาโลรังสิตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.692 เนื่องจากบุคลากรในโรงพยาบาลมีทักษะที่ดีในการให้บริการ มีการสื่อสารข้อมูลที่ตรงประเด็น ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกมั่นใจในสิ่งที่ได้รับทำให้ผู้รับเกิดความเชื่อมั่นการบริการ ส่งผลถึงการรับรู้ถึงความคุ้มค่าและเชื่อมั่นว่าการบริการที่ได้รับมีคุณภาพและจะได้รับบริการที่ดีที่สุดทุกครั้งที่เข้ามาใช้บริการ

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติ

5.3.1.1 การพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ควรมีการจัดการบริการประชาสัมพันธ์ด้วยการมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่เป็นภาษาอังกฤษสำหรับคนต่างชาติ หรือคนต่างด้าวมาใช้บริการ และควรมีช่องกบฏบัตรคิวรับบริการสำหรับผู้รับบริการ เพื่อความรวดเร็ว

5.3.1.2 การพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ควรมีการพัฒนาทักษะให้กับบุคลากรเกี่ยวกับบุคลิกภาพ การสื่อสารที่ดีเพื่อบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.3.1.3 การพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ควรมีการพัฒนาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ แอปพลิเคชัน สำหรับให้ประชาชนใช้บริการจองคิว นัดหมาย ติดต่อเจ้าหน้าที่ และให้ข้อมูลข่าวสารองค์ความรู้ เพื่อใช้ในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการติดต่อราชการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.3.1.4 การพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ควรมีการคลิปประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของหน่วยงาน โดยอาจใช้บุคคลผู้มีชื่อเสียง และเผยแพร่ในสื่อออนไลน์และที่ตั้งของหน่วยงาน เพื่อให้ประชาชนได้มีความมั่นใจในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น

5.3.1.5 การพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ควรมีการปลูกฝังการมีจิตใจในการรักบริการประชาชนอยู่เสมอ ด้วยการสร้างค่านิยมหรือวัฒนธรรมองค์กรให้เน้นการให้บริการประชาชนเกิดความพอใจสูงสุด

5.3.1.6 การพัฒนาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ด้านความพอใจในบริการ ควรมีการแสดงผลแผนผังขั้นตอนการให้บริการประชาชน และกำหนดระยะเวลาการให้บริการประชาชนในแต่ละขั้นตอน

5.3.1.7 การพัฒนาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ด้านการเข้าถึงแหล่งการให้บริการ ควรมีการแก้ไขปรับปรุงป้ายเก่า และให้เห็นเด่นชัด

5.3.1.8 การพัฒนาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ด้านความสะดวกกับสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศหรือพัดลม ในจุดที่ประชาชนใช้บริการ

5.3.1.9 การพัฒนาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ด้านความสามารถของลูกค้าย่อยเพื่อบริการ ควรมีเพิ่มช่องทางการชำระเงิน เช่น ระบบ QR Code

5.3.1.10 การพัฒนาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ด้านการยอมรับคุณภาพของบริการ ควรมีจุดให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นการบริการ เช่น จัดทำกล่องแสดงความคิดเห็น เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการประชาชน ต่อไป

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.4.1 ควรมีการศึกษาเรื่องอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น กลยุทธ์การบริการงานองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี และความคิดเห็นของประชาชนต่อกลยุทธ์การบริหารของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี

5.4.2 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบหน่วยงานในลักษณะเดียวกัน เช่น สำนักงานอัยการจังหวัดอื่น ๆ เพื่อสนับสนุนข้อมูลเชิงประจักษ์และนำมาปรับปรุงหรือพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นไป

บรรณานุกรม

- กุลชน ธนาพงศธร. 2530. ประโยชน์และการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. (2552). “คุณภาพการให้บริการภาครัฐ ความหมาย การวัด และการประยุกต์ ในระบบบริหาร ภาครัฐไทย”. ว.รัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2558). การวิจัยเชิงปริมาณทางรัฐประศาสนศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธพล กลยาณีย์ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล. (2557). ทศนคติของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียน ที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร. วารสารการบริหารปกครอง
- ธีรยุทธ ชะนิต และเกรียงไกร ข่ายม่าน. (2562). ทศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลอินศิรี อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช
- บัวแก้ว ถาวรบุรณทรัพย์. (2560). คุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า จังหวัดระยองเชิงเทรา วารสาร การจัดการสมัยใหม่
- ไพฑูรย์ คุ่มคง. (2557). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริการรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- พรรณเพ็ญแข โฉมอ่อน. (2563). ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา.
- นารีลักษณ์ ศิริวรรณ. (2561). การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ กรณีศึกษาหน่วยงานที่ได้รับรางวัล คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร:กรุงเทพฯ.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วัลดา บินซาเว็น. (2543). ความพึงพอใจของบริษัทผู้ออกหลักทรัพย์ต่อการให้บริการงานทะเบียนหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด. ภาคนิพนธ์ ปร.ม., มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาล เปาโลรังสิต. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2553). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับรัฐประศาสนศาสตร์ . (พิมพ์ครั้งที่ 31) กรุงเทพมหานคร : บพิธการพิมพ์
- วัชรินทร์ บัวโทน. (2559). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, มหาวิทยาลัยบูรพา
- สันต์ชัย รัตนะขวัญ. (2559). การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เสาวรีย์ บุญสา และคณะ (2559). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังคีน อำเภอฉะเชิงเทรา. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำปาง
- Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert. B. (2007). The New Public Services (Expanded Edition): Serving not Steering. Armonk, New York : M.E. Sharpe.
- Denhardt, Robert B. and Denhardt, Janet Vinzant. (2000). The New Public Service: Serving Rather than Steering. Public Administration Review
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing,
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1990). Delivery quality service: balancing customer perceptions and expectations. New York: A Division of Macmilan, Inc.
- Penchansky, R. & Thomas, J.W., (1981). "The concept of Access Definition and Relationship to Customer Satisfaction", Medical care. Vol. XIX(February, 1981)
- Solomon, M. (2009). Consumer behavior: Buying, having, and being. 8th ed. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ
ของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี”

คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามผู้ที่ใช้บริการสาธารณะของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ถนนรัตนวิบูลย์ ตำบลบางกระสอบ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี
2. แบบสอบถามแบ่งเป็นทั้งหมด 4 ส่วน ดังนี้
 - 2.1 ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล
 - 2.2 ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจรับผู้บริการ
 - 2.3 ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี 4 ด้าน ได้แก่ ความพอเพียงในบริการ การเข้าถึงแหล่งการให้บริการ ความสะดวกกับสิ่งอำนวยความสะดวก และความสามารถของประชาชนที่ยอมจ่ายเพื่อรับบริการ
 - 2.4 ส่วนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้รับบริการ
3. แบบสอบถามมีทั้งหมด 7 หน้า โดยให้ท่านทำเครื่องหมาย ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้จะสรุปออกมาเป็นภาพรวมเพื่อนำไปใช้ในการวิจัยเท่านั้น และจะเก็บข้อมูลเป็นความลับไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามทุกข้อ และผู้ศึกษาขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามไว้ ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี 21 – 30 ปี 31 – 40 ปี 41 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก

4. รายได้ต่อเดือน

ไม่เกิน 15,000 บาท 15,001 – 25,000 บาท 25,001 – 35,000 บาท
 35,001 – 45,000 บาท 45,001 บาทขึ้นไป

5. อาชีพ

ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน
 ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 นักเรียน/นักศึกษา
 อื่นๆ ระบุ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานอัยการ
จังหวัดนนทบุรี

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับความเป็นจริง

ลำดับ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ						
1	สถานที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีมีความเหมาะสมในการให้บริการประชาชน					
2	สถานที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีจัดบุคลากรอำนวยความสะดวกให้กับท่านอย่างเหมาะสมและเพียงพอ					
3	สถานที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีมีอุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับการให้บริการประชาชน					
4	เอกสารที่ใช้ในการติดต่อราชการของสถานที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีมีความสะดวกไม่ซับซ้อน					
5	ท่านมีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมโดยรวมของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี					
ด้านการเชื่อถือไว้วางใจได้						
6	ท่านมีความเชื่อถือในคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี					
7	การให้บริการของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีมีมาตรฐาน มีความชัดเจนเข้าใจง่าย และถูกต้อง					
8	การให้บริการของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีมีความสม่ำเสมอ					

ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ						
9	ท่านมีความไว้วางใจการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี					
10	ท่านคิดว่า การให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี สามารถเป็นต้นแบบให้กับหน่วยงานอื่นได้					
11	บุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการท่าน					
12	ท่านได้รับความสะดวกตลอดเวลาที่ใช้บริการ จากสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี					
13	การให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีความรวดเร็ว ไม่ล่าช้า และตรงตามเวลา					
14	ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
15	การให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมมีประสิทธิภาพ และน่าพึงพอใจ					
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ						
16	บุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีทักษะและความรู้ในการให้บริการท่าน					
17	บุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี พูดคุยกับท่านด้วยการให้เกียรติ สุภาพ นุ่มนวล					
18	บุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี แสดงออกถึงความพยายามและตั้งใจในการให้บริการท่าน อย่างเต็มที่					
19	ท่านมีความเชื่อมั่นในข้อมูล และมาตรฐานการบริการ ของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี					
20	ท่านเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี					

ด้านการรู้จักและเข้าใจรับผู้บริการ						
21	บุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีความเข้าใจในปัญหาของท่านและแสดงความตั้งใจ ที่จะช่วยแก้ไขปัญหา					
22	บุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี สามารถให้บริการท่านได้ตรงตามประเด็นที่ท่านต้องการ					
23	สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีการปรับปรุงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาการคุณภาพการให้บริการ					
24	ท่านพบว่าปัญหาที่ท่านร้องเรียนหรือขอให้ปรับปรุง ได้รับการเอาใจใส่ และการแก้ไข					
25	บุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีการส่งมอบการให้บริการต่อท่านอย่างมีประสิทธิภาพ					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอัยการ
จังหวัดนนทบุรี

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับความเป็นจริง

ลำดับ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความพอเพียงในบริการ						
1	สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีบุคลากรเพียงพอในการให้บริการ					
2	สถานที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีพื้นที่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ					
3	ระยะเวลาการให้บริการของแต่ละคน มีความเหมาะสมไม่นานจนเกินไป					
ด้านการเข้าถึงแหล่งการให้บริการ						
4	ท่านคิดว่าการเข้าไปใช้บริการ ของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีความสะดวกเข้าถึงง่าย					
5	สำนักอัยการจังหวัดนนทบุรี มีป้ายสัญลักษณ์ ระบุการให้บริการในแต่ละจุดอย่างชัดเจน					
6	สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีการประสานนัดหมายล่วงหน้า หรือชี้แจงเกี่ยวกับการให้บริการท่าน					
ด้านความสะดวกกับสิ่งอำนวยความสะดวก						
7	ท่านมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ที่สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีจัดเตรียมไว้ให้					

8	บุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี อำนวยความสะดวกกับท่านตลอดระยะเวลา ที่ใช้บริการ					
9	สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้พิการ					
ด้านความสามารถของลูกค้าย่อมจ่ายเพื่อบริการ						
10	ท่านยินดีและเต็มใจที่จะจ่ายค่าบริการ เช่น ค่าธรรมเนียม ภาษีอากรฯ ในการเข้ารับบริการ ของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี					
11	ท่านเห็นว่าค่าบริการ ของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีความเหมาะสม					
12	ท่านยังคงยินดีและเต็มใจที่จะจ่ายค่าบริการ หากสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีการเพิ่มค่าบริการ					
ด้านการยอมรับคุณภาพของบริการ						
13	ท่านยอมรับว่าสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี สามารถให้บริการท่านได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
14	ท่านยอมรับว่าบุคลากร ของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีความรู้ความสามารถในการบริการอย่างดียิ่ง					
15	ท่านยอมรับว่าสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี เป็นหน่วยงานที่สามารถฟังพาและไว้วางใจได้					

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาว พิมพ์พรรณ ประชุมพวง
วัน เดือน ปีเกิด	วันพุธที่ 20 พฤศจิกายน 2528
สถานที่เกิด	จังหวัดสิงห์บุรี ประเทศไทย
ประวัติการศึกษา	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, 2551 มหาวิทยาลัยรังสิต รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, 2566
ที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 89 หมู่ 3 ตำบลบางงา อำเภอท่าเรือ จังหวัดลพบุรี รหัสไปรษณีย์ 15150
สถานที่ทำงาน	สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี
ตำแหน่งปัจจุบัน	นักวิชาการพัสดุปฏิบัติการ