

คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องเรียง ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ

The Service Quality of Maesariang Attorney Office According to Service Users Perception

สุพินธ์ วงษ์คำ¹ และ ศุภฤกษ์ ธาราพิทักษ์วงศ์²
Supin Wongkham¹ Supareuk Tarapituxwong²

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 50300¹

ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 50300²

Master of Business Administration, Chiang Mai Rajabhat University, Chiang Mai 50300 Thailand¹

Department of Business Administration, Chiang Mai Rajabhat University, Chiang Mai 50300 Thailand²

*Corresponding Author E-mail: wongelle38@gmail.com

(Received: April 7, 2022; Revised: June 4, 2022; Accepted: June 30, 2022)

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องเรียง โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 386 คน สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีไม่อาศัยความน่าจะเป็น แบบไม่เฉพาะเจาะจง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบแบบที (t- test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) โดยการรับรู้ในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้มากที่สุด และด้านความเอาใจใส่ในผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่น ต่อผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ โดยผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการไม่มีความแตกต่างกันในแต่ละด้าน ยกเว้นด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ สำหรับการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการแตกต่างกันในด้านการให้ความเชื่อมั่น
แก่ผู้รับบริการจำแนกตามอาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การรับรู้ การให้บริการ คุณภาพบริการ

Abstract

The objective of this independent study was to investigate the service quality based on the service-users perception of the services of the Mae Sariang Provincial Prosecutor's Office. The accidental sampling method was employed, and the questionnaire was used to collect the data from 368 respondents. The data were statistically analyzed for mean, percentage, and standard deviation. The t-test and one-way ANOVA analyses were also conducted. The study results revealed that the overall service quality of the office, according to the perception of service users, was found to be at the highest level. ($\bar{X} = 4.68$) When the items were considered, ranked from high to low, it was found that the thing with the highest mean was trust and reliability, followed by care for service users, response to service users, confidence in service users, and concreteness of services respectively. In comparing the difference when classified by overall personal attributes, it was found that the perception of service users with different occupations did not differ in the service quality in each aspect, except confidence in service, which had a statistical significance lower than 0.05. However, when comparing the pair difference with the most little relevance, it was found that all pairs did not differ.

Keywords: Perception, Service, Quality of service

บทนำ

สำนักงานอัยการจังหวัดแม่สะเรียง ตั้งอยู่ในเขตอำเภอแม่สะเรียง เป็น 1 ใน 7 อำเภอ ของจังหวัดแม่ฮ่องสอน เนื่องจากมีที่ตั้งอยู่ห่างจากตัวจังหวัด (อำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน) มากถึงประมาณ 164 กิโลเมตร โดยพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นหุบเขา ซ้ำซ้อนเป็นอำเภอที่ติดกับชายแดนไทย-พม่า และเป็นเมืองผ่านไปยังอำเภออื่น ๆ ของจังหวัดแม่ฮ่องสอน (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2564: ออนไลน์) ประชาชนผู้ใช้บริการสำนักงานอัยการจังหวัดแม่สะเรียงส่วนใหญ่เป็นผู้อาศัยอยู่ในพื้นที่ราบสูงห่างไกลจากตัวจังหวัด เนื่องจากผู้รับบริการมีลักษณะความแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อม บรรทัดฐานในการรับรู้ ความเข้าใจและยอมรับในการรับบริการของแต่ละคนย่อมแตกต่างกันไปตามปัจจัยต่าง ๆ ด้วยบริบททางภูมิศาสตร์นั้นเป็นปัญหาหลักในการตอบสนองการบริการโดยภาพรวมที่ทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนในขั้นตอนและการรับรู้ในการให้บริการ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความเข้าใจและความชัดเจนเรื่องการให้บริการของหน่วยงานมากยิ่งขึ้น ทั้งในด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ด้านการพัฒนาองค์กร ด้านคุณภาพการให้บริการและด้านประสิทธิผลตามภารกิจ เพื่อมุ่งเน้นการตอบโจทย์ให้ประชาชนและสังคมด้วยระบบราชการและการบริหารราชการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 แต่หากผู้ให้บริการได้ทราบถึงความต้องการต่าง ๆ เหล่านั้นย่อมจะสามารถจัดหาหรือแก้ไขข้อขัดข้องในการให้บริการต่าง ๆ โดยอาจเป็นการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงลักษณะการให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก ในการติดต่อราชการ มากยิ่งขึ้น

จากปัญหาดังกล่าว ส่งผลกระทบต่อการบริหารงานขององค์กรต้องพยายามแสวงหาแนวทางเพื่อพัฒนาองค์กรให้ก้าวไปสู่การให้บริการที่ดีและสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการด้วยการสร้างความเข้าใจต่อการให้บริการชัดเจนมากยิ่งขึ้น สำนักงานอัยการจังหวัดแม่สะเรียงมุ่งเน้นการบริการที่มีความถูกต้อง รวดเร็วและงานบริการประชาชนของสำนักงานอัยการจึงมีความสำคัญอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินงานด้านคดีแพ่ง หรือคดีอาญา การให้ความรู้และให้คำปรึกษาทางกฎหมาย รักษาความยุติธรรมให้กับประชาชน สำนักงานอัยการจังหวัดแม่สะเรียงให้ความสำคัญใน

การให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการเกิดความพึงพอใจและประทับใจ ซึ่งจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่เชื่อมั่นศรัทธาของหน่วยงานผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนผู้รับบริการในการให้บริการ โดยไม่จำกัดขอบเขตแต่เพียงการอำนวยความสะดวกขั้นตอนการดำเนินการตามกฎหมาย ให้คำแนะนำการใช้บริการด้านคดีเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการจัดให้มีการบริการทางระบบสารสนเทศของราชการเพื่อให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ นอกจากนี้ต้องคำนึงถึงภาพลักษณ์องค์กรของสำนักงานอัยการที่ต้องมีการดูแลอาคารสถานที่ให้มีความสะอาดและเหมาะสมที่จะให้บริการแก่ประชาชนอยู่เสมอมีการบริการที่ตรงความต้องการและความคาดหวัง ของผู้รับบริการและเป็นประโยชน์อย่างแท้จริง ดังนั้นสำนักงานอัยการได้ให้ความสำคัญในการ บริการประชาชน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่เชื่อมั่นศรัทธาของหน่วยงานผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนผู้รับบริการ ภายใต้วิสัยทัศน์ (Vision) “องค์กรนำในการใช้กฎหมายเพื่อรักษาความยุติธรรมให้กับประชาชนและสังคม” (สำนักงานอัยการสูงสุด, วิสัยทัศน์, 2564: ออนไลน์)

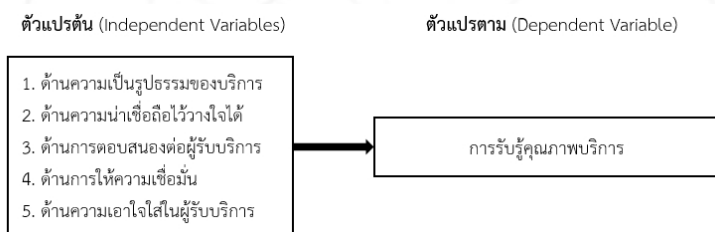
ดังนั้น เหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาจึงได้ศึกษาเรื่องคุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่น และด้านความเอาใจใส่ในผู้รับบริการ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) เพื่อที่จะนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพทางด้านการให้บริการให้สอดคล้องต่อความต้องการของประชาชน และมีคุณภาพด้านบริการมากขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการและนำไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้และประเภทการขอรับบริการ

กรอบแนวคิด

การศึกษาคุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนเรียงตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการได้กำหนดกรอบแนวคิดโดยใช้ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ หมายถึง ความต้องการแก่ลูกค้าตามที่ถูกค้าคาดหวัง และการกระทำกิจกรรมใดที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการเพื่อสนองตอบความพึงพอใจ และโดยใช้กลยุทธ์ เทคนิค ทักษะต่างๆ ที่จะทำให้ชนะใจบุคคลทั่วไปหรือลูกค้าที่มาใช้บริการ (กัญญา ทรัพย์พล, 2559) นอกจากนี้ Millett (1954) ได้กล่าวถึงเป้าหมายของการ ให้บริการสาธารณะว่าการให้บริการแก่ประชาชนมีเป้าหมายที่สำคัญคือการสร้างความพึงพอใจโดยเขาเห็นว่าเป้าหมายนี้เป็นค่านิยมแรกของผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้อยู่เสมอพร้อม ๆ กันไปกับจะต้องยึดถือหลักการของการให้บริการสาธารณะอีก 5 ประการ ได้แก่ ความตรงเวลา ความเสมอภาค ความเพียงพอ ความต่อเนื่องและความก้าวหน้า

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้

การรับรู้ (Perception) เป็นอีกหนึ่งตัวแปรที่สำคัญในการศึกษาพฤติกรรม การรับรู้ของมนุษย์ที่จะช่วยให้เข้าใจในตัวบุคคลเกิดขึ้นจากทั้งสิ่งเร้าภายนอก

และภายใน โดย นิติงศ์ มานะพงศ์ (2561) ได้กล่าวว่า การรับรู้ (Perception) หมายถึง กระบวนการที่บุคคล ได้รับความรู้สึกและแปลความหมายหรือตีความจากสิ่งเร้าที่รับเข้ามา ผ่านการวิเคราะห์โดยอาศัย ความจำ ความรู้ ผสมผสานกับประสบการณ์เดิมที่มีอยู่ออกมาเป็นความรู้และความเข้าใจ ซึ่งพอจะกล่าวอย่างสรุปได้ว่า การรับรู้หมายถึง การรับรู้เกิดจากการที่ได้มีสิ่งเร้าที่จากทั้งภายในและภายนอก และสถานการณ์เข้ามากระทบกับประสาทสัมผัสทั้ง 5 คือ หู (การได้ยิน) ตา (การเห็น) จมูก (การดมกลิ่น) ผิวกาย (การสัมผัส) และ ลิ้น (การลิ้มรส) ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการรับรู้และถูกแปลความหมายกลายเป็นผลลัพธ์ก่อให้เกิดการรับรู้ขึ้นมาคุณภาพของสิ่งเร้าจึงมีผลต่อการรับรู้และการตอบสนองของสิ่งเร้าบางประเภทไม่สามารถกระตุ้นอวัยวะสัมผัสของเราได้

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ปิยณัฐ จันทร์เกิด (2560) ได้ศึกษาถึงการบริการและมีข้อค้นพบว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ความคาดหวังหรือสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นคุณลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมของการบริการที่ซึ่งทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก โดย Crosby, Evans & Cowles (1990) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ หรือ “Service Quality” นั้นเป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่องและตอบสนอง ตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย ต่อมาได้มีการศึกษาเกี่ยวกับการกำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการภายใต้ชื่อมิติใหม่ “SERVQUAL” ประกอบด้วย 5 มิติหลัก” ประกอบด้วย (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1990)

1) ความเป็นรูปธรรม (Tangibility) หมายถึง สิ่งที่ต้องจับต้องได้ เป็นบริการที่จะต้องแสดงให้เห็น ผู้รับบริการเห็นได้ชัดเจน ให้ความสะดวกสบายในรูปแบบที่สัมผัสได้ เช่น การแต่งกายของผู้ให้บริการ เอกสาร อุปกรณ์ ลักษณะอาคารสถานที่ เป็นต้น

2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ทำให้ลูกค้ารู้สึกไว้วางใจ การปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง สามารถมีความไว้วางใจได้ มีความคงเส้นคงวา และมั่นใจในการบริการว่าเป็นไปอย่างถูกต้องตามต้องการ และตรงตามวัตถุประสงค์ของการบริการภายในเวลาที่เหมาะสม

3) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) หมายถึง

มีความกระตือรือร้น ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจของพนักงานที่ช่วยเหลือผู้รับบริการไม่ให้อารมณ์เสีย รวมทั้งต้องมีความสุภาพ เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการ อย่างไม่ละเลย และรวมถึงกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง พนักงานมีทักษะ ความมีอัธยาศัยไมตรี ความรู้ความสามารถในงานที่ทำ พนักงานมีความสุภาพการรับประกันถึงความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ ซึ่งจะสื่อสารถึงความมั่นใจประกอบด้วยความสมรรถนะของพนักงานที่น่าเชื่อถือ น่าเคารพ เชื่อเพื่ออาหาร และมีมนุษยสัมพันธ์

5) การเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง สนใจดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ ประกอบด้วย 1) ผู้ให้บริการต้องเข้าใจถึงจิตใจผู้รับบริการ ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเข้าใจได้ง่ายแก่ลูกค้า รับฟังข้อร้องเรียนและตอบคำถามของลูกค้าเพื่อการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนได้อย่างชัดเจนตามความต้องการ 2) การให้ผู้รับบริการเข้าถึงการบริการ ทำขั้นตอนการเข้ารับบริการให้ง่ายและได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการและการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการมีความละเอียดที่จะทราบถึงความต้องการของลูกค้าและบริการดูแลเอาใจใส่ให้บริการอย่างตั้งใจ

SERVQUAL ได้รับความนิยมในการนำมาใช้เพื่อศึกษาในธุรกิจอุตสาหกรรมและบริการอย่างกว้างขวาง ซึ่งองค์การต้องการทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายตามความต้องการในบริการที่ต้องการและเป็นเทคนิคที่ใช้วิธีการวัดคุณภาพในการให้บริการขององค์การ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการที่ผู้รับบริการรับรู้

แนวความคิดที่สำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่เรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” Gronroos (1990) อธิบายแนวความคิดไว้ว่า คุณภาพของการบริการที่ผู้รับบริการรับรู้ระหว่างองค์ประกอบของสิ่งต่าง ๆ ที่สำคัญ 2 ประการ ซึ่งจะเกิดจากความสัมพันธ์ คือ

1) คุณภาพที่ผู้รับบริการคาดหวัง หรือต้องการซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ความต้องการของผู้รับบริการ (Customer needs) การสื่อสารปากต่อปาก (Word-of mouth communication) การสื่อสารทางการตลาด (Marketing communication) และภาพลักษณ์องค์กร (Corporate image)

2) คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการ (Experienced quality)

ซึ่งได้อธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย คุณภาพเชิงหน้าที่ (Function quality) คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) และภาพลักษณ์องค์กร (Corporate image)

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาประมวลผล โดยอาศัยเครื่องมือสำเร็จรูปทางสถิติมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยทำการเก็บข้อมูลจากผู้ที่มาใช้บริการสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 11,103 คน (สำนักงานอัยการสูงสุด, ข้อมูลสถิติระบบ สารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์, 2564 : ออนไลน์) และทำการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 386 คน โดยใช้ตาราง Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคาดเคลื่อนที่ระดับร้อยละ 5 สุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยวิธีการคัดเลือก (Selection) แบบมีวัตถุประสงค์ (Purposive Sampling) เนื่องจากเป็น การศึกษาที่ไม่สามารถกำหนดขอบเขตของประชากรได้แน่นอน มีเวลาและ สิ่งอำนวยความสะดวกจำกัด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Questionnaire) เป็น เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ต่อคุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน ตัวแปรที่ใช้ในการวัดคือ ตัวแปรคุณภาพการบริการสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน ทั้งหมด ประกอบด้วยคำถาม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่น และด้านความเอาใจใส่ในผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นมาตราส่วน ประเมินค่าแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale)

การตรวจสอบความครบถ้วนและความสอดคล้องของเนื้อหาของ แบบสอบถาม (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ได้ดัชนีความสอดคล้อง ระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index: IOC) มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดโดยไม่ได้ตัดข้อคำถามใด ๆ ออกจากมาตรวัดตัวแปร (สุวิมล ติรกันันท์, 2548) จากนั้นนำแบบสอบถามไป

ทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ที่เคยใช้บริการสำนักงานอัยการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 คน และนำมาหาค่าความเชื่อมั่นหรือความสอดคล้องภายใน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า α ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ถือว่าข้อคำถามมีความเชื่อมั่น โดยได้ค่าการทดสอบแบบสอบถามเท่ากับ 0.952 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นและสามารถนำไปสู่กระบวนการศึกษาต่อไป (พรณิ ลีกิจวัฒน์, 2553)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Independent Sample t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไปเมื่อมีนัยสำคัญทางสถิติจึงเปรียบเทียบรายคู่ เป็นการเปรียบเทียบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพบริการของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล โดยใช้การทดสอบของเชฟเฟ (Scheffe's method)

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องคุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลจากผลการวิเคราะห์โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 386 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุตั้งแต่ 25-35 ปี ใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.7 อาชีพเกษตรกรมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.3 ระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษาศึกษามากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 38.6 สถานะภาพสมรสมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.8 และประเภทในการขอรับบริการทางด้านปรึกษาด้านกฎหมายมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 61.7 และการขอรับบริการทางด้านสอบสวนคดีเล็กน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.8

ส่วนที่ 2 ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน ทำการวิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สามารถ

นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

คุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.320) เมื่อ พิจารณารายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.338) ด้านความเอาใจใส่ในผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.367) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.69$, S.D. = 0.419) ด้านความเชื่อมั่น ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.437) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือด้านความเป็นรูปธรรมการบริการ ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.386) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการแยกเป็นรายด้าน

คุณภาพบริการ	ผลการวิเคราะห์		
	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.56	0.379	มากที่สุด
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	4.80	0.338	มากที่สุด
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.69	0.419	มากที่สุด
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ	4.57	0.437	มากที่สุด
5. ด้านความเอาใจใส่ในผู้รับบริการ	4.68	0.367	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	4.68	0.320	มากที่สุด

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพบริการสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ

ผู้ให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการตามกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามเพศ ไม่มีความแตกต่างกันในแต่ละด้าน ดังแสดงในตารางที่ 2

ผู้ให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการตามกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนจำแนกตามอาชีพที่ต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกัน

ในแต่ละด้าน ยกเว้นด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ มีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 3 จึงทำการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องเรียง ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกันเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Scheffe 's method เพิ่มเติม

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องเรียงตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการทุกด้านในภาพรวมจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

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

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของคุณภาพบริการสำนักงาน
อัยการจังหวัดแม่ฮ่องเรียง ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวม จำแนกตาม
อาชีพ

คุณภาพบริการของ สำนักงานอัยการ จังหวัดแม่ฮ่องเรียง	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.63	5.00	0.13	0.88	0.50
	ภายในกลุ่ม	54.56	380.00	0.14		
	รวม	55.19	385.00			
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้ วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	0.59	5.00	0.12	1.02	0.40
	ภายในกลุ่ม	43.60	380.00	0.11		
	รวม	44.19	385.00			
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.10	5.00	0.22	1.25	0.28
	ภายในกลุ่ม	66.59	380.00	0.18		
	รวม	67.69	385.00			
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.60	5.00	0.52	2.79*	0.02
	ภายในกลุ่ม	70.77	380.00	0.19		
	รวม	73.37	385.00			
5. ด้านความเอาใจใส่ใน ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.45	5.00	0.09	0.66	0.65
	ภายในกลุ่ม	51.51	380.00	0.14		
	รวม	51.95	385.00			
ภาพรวมของแต่ละด้าน	ระหว่างกลุ่ม	0.36	5.00	0.07	0.69	0.63
	ภายในกลุ่ม	39.15	380.00	0.10		
	รวม	39.51	385.00			

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็น
ต่อคุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องเรียง แตกต่างกัน ด้านการให้
ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Scheffe 's method) ไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่ ดังแสดงในตารางที่ 4 การเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่สะเรียงตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า

1. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่สะเรียงตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ ตามกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกันในแต่ละด้าน

2. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่สะเรียงตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการจำแนกตามอายุ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านไม่มีความแตกต่างกันยกเว้น ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

3. คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่สะเรียงตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการจำแนกตามอาชีพ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านไม่มีความแตกต่างกันยกเว้น ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

4. คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่สะเรียงตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการจำแนกตามการศึกษา เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

5. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่สะเรียงตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการจำแนกตามสถานะภาพการสมรส เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

6. คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่สะเรียงตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการจำแนกตามรายได้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

7. คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่สะเรียงตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการจำแนกตามประเภทการขอรับบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน ยกเว้น ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่คุณภาพบริการของสำนักงาน
อัยการจังหวัดแม่ฮ่องเรียง ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่
ผู้รับบริการจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{X}$	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง ทั่วไป	พนักงาน บริษัท เอกชน	ผู้ประกอบการ /เจ้าของ กิจการ	เกษตรกร	อื่น ๆ
		4.76	4.52	4.58	4.71	4.53	4.57
1. ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	4.76	-	0.24	0.18	0.05	0.23	0.19
2. รับจ้างทั่วไป	4.58	-	-	-0.06	-0.19	-0.01	-0.05
3. พนักงาน บริษัทเอกชน	4.58	-	-	-	-0.13	0.05	0.01
4. ผู้ประกอบการ/ เจ้าของกิจการ	4.71	-	-	-	-	0.18	0.14
5. เกษตรกรรม	4.53	-	-	-	-	-	-0.04
6. อื่น ๆ	4.57	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องเรียง
ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ โดยรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับ
ค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้
ด้านความเอาใจใส่ในผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการด้านการให้
ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการตามลำดับ
สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า คุณภาพบริการของสำนักงาน
อัยการจังหวัดแม่ฮ่องเรียงตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่เจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญในการให้บริการ

ให้คำแนะนำและสามารถตอบข้อซักถามได้และน่าเชื่อถือ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้มาก่อนให้บริการก่อนแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการมีความเชื่อถือไว้วางใจต่อผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญในการให้บริการให้คำแนะนำ สามารถตอบข้อซักถามได้และน่าเชื่อถือ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ธนภัทร์ พงษ์สถิต (2563) พบว่า ในภาพรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านจากมากไปหาน้อย พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความปลอดภัย ด้านความเอาใจใส่ดูแล ด้านลักษณะทางกายภาพ มีคุณภาพการ ให้บริการน้อยที่สุดตามลำดับ และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พุทธิตา ยี่ประชา (2559) พบว่า 1) ระดับคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่دينจังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือของคุณภาพการให้บริการ การให้ความมั่นใจต่อคุณภาพการให้บริการ ลักษณะทางกายภาพของการให้บริการ การดูแลเอาใจใส่และการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ 2) ประชาชนผู้รับบริการที่มีสถานะทางเพศแตกต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่دينจังหวัดนครปฐมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้รับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันสอดคล้องกับงานวิจัย

2. ด้านความเอาใจใส่ในผู้รับบริการ พบว่า มีคุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนเรียงตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ด้านความเอาใจใส่ในผู้รับบริการมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นเรื่องสำคัญและเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายให้คำปรึกษาอย่างเข้าใจชัดเจน ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนดูญาติมิตร บริการด้วยความเต็มใจแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความใส่ใจคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ สอดคล้องกับแนวคิดของ Buzzell & Gale (1987:111) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการจะเกิดจากความร่วมมือของทุกคนที่เกี่ยวข้อง ทั้งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานบริการส่วนหน้าและผู้ที่อยู่เบื้องหลัง รวมถึงผู้ที่มีหน้าที่ควบคุมดูแลทุกฝ่ายมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการให้บริการอย่างมีคุณภาพทั้งสิ้น ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานบริการทุกคนจะต้องตระหนักถึงความรับผิดชอบเอาใจใส่ในการให้บริการและ

นำเสนอบริการที่มีคุณภาพแก่เพื่อนร่วมงานและลูกค้าที่มาใช้บริการ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชาญธิวัฒน์ กิจสวัสดิ์ (2559) พบว่า ด้านการเอาใจใส่ในผู้รับบริการ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่าประชาชนสามารถใช้บริการอย่างประทับใจได้รับการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกอย่างเต็มความสามารถรวมทั้งสามารถติชมการบริการของพนักงานเพื่อให้สามารถนำไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริการ เทศบาลเมืองไร่จึงสามารถให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการได้อย่างน่าประทับใจ มีการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเต็มความสามารถทั้งยอมรับคำตำหนิติชมและนำไปปรับปรุงพัฒนาการบริการต่อไป

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า มีคุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่สะเรียงตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ผู้มาใช้บริการได้รับการบริการตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการมีความเหมาะสมเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ ทำให้สามารถสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปิยณัฐ จันทร์เกิด (2560) พบว่า 1) การให้บริการของเทศบาลนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชนโดยรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจ ผู้รับบริการมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก 2) คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ไม่มีความแตกต่างกันตามการรับรู้ของประชาชนเมื่อจำแนกตามอาชีพ แต่มีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ พบว่ามีคุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่สะเรียงตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์อื่นในทางมิชอบ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดสำนักงานฯ มีสื่อประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

หลายช่องทางได้แก่สอดคล้องกับผลการวิจัยของแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์อื่นในทางมิชอบ แต่ในด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ หลายช่องทางยังต้องมีการปรับเปลี่ยน อย่างไรก็ตามผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นจำแนกตามอาชีพมีความแตกต่างกับในแต่ละอาชีพ ซึ่งพบว่าผู้ที่มีอาชีพค้าขายให้ความเชื่อมั่นในระดับที่น้อยกว่าอาชีพด้านอื่น ๆ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ รัชну ภู่วัด (2558) พบว่า ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียน ด้านทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองชัยนาท จังหวัดชัยนาท ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีการรับรู้มากที่สุดในการให้ความเชื่อมั่น รองลงมา ด้านการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจและด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ

5. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า มีคุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องเรียงตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ด้านความเอาใจใส่ในผู้รับบริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ สถานที่จอดรถมีให้บริการอย่างเพียงพอ แสดงให้เห็นว่าเป็นรูปธรรมในลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น การแต่งกาย บุคลากร อุปกรณ์เครื่องมือเอกสารและสถานที่จอดรถ ทำให้ผู้รับบริการเกิดการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น สอดคล้องกับผลการวิจัยของ พรไพรินทร์ พลณิรัตน์ (2560) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ รองลงมา คือด้านกระบวนการ ด้านการบริหารจัดการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าบุคลากรมีความสำคัญกับความ เป็นรูปธรรมของการบริการในหน่วยงาน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ รัชну ภู่วัด (2558) พบว่า ความคาดหวังอยู่ในระดับมากและการรับรู้อยู่ในระดับมาก ซึ่งระดับการรับรู้มากกว่าระดับความคาดหวัง โดยข้อที่เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอ

เมืองชัยนาท จังหวัดชัยนาท แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมเป็นที่พึงพอใจ
ต่อการพบเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ

ข้อค้นพบ / องค์ความรู้ใหม่

จากผลการศึกษา สามารถสรุปข้อค้นพบคุณภาพการบริการ
ของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่สะเรียงตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ โดย
ภาพรวมผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการของสำนักงาน
อัยการจังหวัดแม่สะเรียง ซึ่งสามารถสรุปเป็นแนวทางในการจัดการปัญหา
ข้อบกพร่องในการบริการ ของสำนักงานฯ ทางทั้ง 5 ด้าน โดยเฉพาะด้าน
ความเป็นรูปธรรมของบริการ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุด โดยในด้านความ
เป็นรูปธรรมของการบริการ ในลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นคือ
สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสาร สถานที่
จอดรถ และเมื่อมีการเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพบริการตาม
การรับรู้ของผู้ใช้บริการ รายด้าน พบว่าแต่ละด้านมีความแตกต่างกันแต่เมื่อทดสอบ
ด้วยรายคู่ พบว่า ไม่แตกต่างกัน จากผลการศึกษาทำให้ผู้รับบริการเกิดการรับรู้
ถึงการให้บริการนั้นและจะเป็นแนวทางในการนำไปปรับปรุงทางด้านคุณภาพใน
การให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่สะเรียงต่อไป

ข้อเสนอแนะ

สรุปและข้อเสนอแนะการนำไปใช้

จากผลการศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัด
แม่สะเรียงตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ จากผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมอยู่ใน
ระดับมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านที่มีค่าน้อยที่สุด
ผู้ศึกษานำมาเป็นข้อเสนอแนะในแต่ละประเด็นเพื่อเป็นแนวทาง เกี่ยวกับคุณภาพ
การให้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการดังนี้

1. ผู้ใช้บริการแต่ละประเภทมีการรับรู้ความเป็นรูปธรรมของบริการ
ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้น สำนักงานอัยการจังหวัดแม่สะเรียงจึงควร

มีการปรับปรุงด้านสถานที่จอดรถให้มีบริการอย่างเพียงพอตามข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

2. ผลการศึกษาในด้านความเชื่อถือของพนักงานที่ให้บริการ ประเด็นที่พบคือ ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ถึงความไม่ยุติธรรมในการจัดลำดับของการให้บริการ ดังนั้นควรมีการปรับปรุงด้านการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้มาก่อนให้บริการก่อนและออกกฎให้พนักงานยึดถือเป็นระเบียบปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการมีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามอายุซึ่งประเด็นที่พบคือ ควรมีการปรับปรุงด้านระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการมีความเหมาะสมเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด

4. ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้มาใช้บริการพบว่ามี การรับรู้คุณภาพการบริการที่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามอาชีพ สำนักงานฯจึงควรมีการปรับปรุงการบวนการสื่อสารหรือสอบถามปัญหาในการให้บริการและทำการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร ชัดเจนมากขึ้นให้ผู้ใช้บริการเกิดความเข้าใจกระบวนการให้บริการ

5. ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ ประเด็นที่พบคือ ควรมีการปรับปรุง ด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนดูญาติมิตร บริการด้วยความเต็มใจ

ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพร่วมกับเชิงปริมาณเพื่อจะได้ทราบถึงประเด็นที่ลึกมากยิ่งขึ้น ซึ่งการวิจัยเชิงปริมาณอาจไม่สามารถให้คำตอบได้ชัดเจนครบถ้วนเท่าที่ควรและเป็นการเปิดรับความคิดเห็นจากผู้รับบริการในพื้นที่ ทำให้เกิดประโยชน์โดยตรงต่อผู้รับบริการและเพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องเรียง

2. ควรมีการศึกษาคุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องเรียงตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอหรือในจังหวัดอื่น ๆ เช่น ในตัวจังหวัดแม่ฮ่องสอน เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ

รายการอ้างอิง

- กัญญา ทรัพย์พล. (2559). คุณภาพการให้บริการของงานบริหารการคลัง มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี. ค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- ชาญวิวัฒน์ กิจสวัสดิ์. (2559). ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนกรณีศึกษา เทศบาลเมืองไผ่เชิงอำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ) มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ธนภัทร์ พงษ์สถิต. (2563). คุณภาพการให้บริการรถไฟโดยสารของสถานีรถไฟอยุธยา อำเภوبرนศรศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- นิติพงศ์ มานะพงศ์. (2561). การรับรู้คุณภาพบริการ การรับรู้การส่งเสริมการขาย การรับรู้ภาพลักษณ์ทางสังคม การรับรู้ค่านิยมทางสังคมส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของไทยเพื่อเดินทางไปประเทศญี่ปุ่น. ค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปิยณัฐ จันทร์เกิด. (2560). คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- พริดา ยี่ประชา. (2559). คุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดนครปฐม. ค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- รัชну ภู่วัด. (2558). ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน ด้านทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียน อำเภอเมืองชัยนาท จังหวัดชัยนาท. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พรไพรินทร์ พงษ์มิตร. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครราชสีมา. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.

- พรณี ลีกิจวัฒน์. (2553). *วิธีการวิจัยทางการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: มินิ เซอร์วิส ซัพพลาย.
- สุวิมล ติรกานันท์. (2548). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานอัยการสูงสุด. (2564). สารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์. สืบค้นเมื่อ 8 กันยายน 2564, จาก <http://sarabobkadee.ago.go.th:7003/Sarabobkadee/ESBToDoListAction.do?method=init>.
- วิกิพีเดีย. (2564). สารานุกรมเสรี อำเภอมะนัง จ.แม่ฮ่องสอน. สืบค้นเมื่อ 1 สิงหาคม 2564, จาก <https://th.wikipedia.org/wiki>.
- Buzzell, R. D., & Gale, B. T. (1987). *The PIMS Principles: Linking Strategy to Performance*. New York: The Free Press.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of Psychological Testing (5th ed.)*. New York: Harper Collins Publishers.
- Crosby, L. A., Evans, K. R., & Cowles, D. (1990). *Relationship Quality in Services Selling: An Interpersonal Influence Perspective*. *Journal of Marketing*, 54(3), 68-81.
- Gronroos, G. T. (1990). *Service Management and Marketing*. Massachusetts: Lexington Books.
- Millett, J. D. (1954). *Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance*. New York: McGraw-Hill Book Co.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-37.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The free press.
- Taro Yamane. (1973). *Statistic: an Introductory Analysis*. (2nd ed.). New York: Harper & Row.

