



รูปแบบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการจังหวัดนครปฐม

Model of efficiency in public legal services of the Nakhon Pathom Provincial Prosecutor's Office

จิระเดช ทัพพจิระเดช¹, รังสรรค์ อินทน์จันท์² และวัชรินทร์ สุทธิชัย³

Jiradech Thappachiradech¹, Rungsun Ingun² and Watcharin Sutthisai³

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม^{1,2,3}

Public and Private Management Faculty of Political Science and Public Administration Rajabhat Maha Sarakham University^{1,2,3}

Corresponding author, E-mail: Jiradet2567@gmail.com¹, rungsun_injun@hotmail.com² and wsutthisai@hotmail.com³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการจังหวัดนครปฐม (2) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการจังหวัดนครปฐม (3) เพื่อศึกษาสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการจังหวัดนครปฐม (4) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการจังหวัดนครปฐม และ (5) เพื่อศึกษารูปแบบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการจังหวัดนครปฐม เป็นการศึกษาเชิงผสม โดยการวิจัยเชิงปริมาณเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากประชาชนที่รับบริการจากสำนักงานอัยการจังหวัดนครปฐม จำนวน 381 คน ซึ่งคำนวณด้วยสูตรของ Yamane สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณโดยวิธี Enter และ Stepwise สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพเก็บข้อมูลด้วยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 4 กลุ่มรวมจำนวน 16 คน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับปัจจัยการให้บริการประชาชนด้านกฎหมาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านกฎหมาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก 3) ปัจจัยการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายอยู่ในระดับสูงมากเท่ากับ 0.716 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 4) ปัจจัยการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายสามารถทำนายประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมี 12 ปัจจัย ที่เรียงลำดับการเข้าสู่สมการตามความสัมพันธ์คือ การให้บริการด้วยเทคโนโลยี, ความเชื่อถือต่อเทคโนโลยีที่ให้บริการ, ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ, การบรรลุผลสำเร็จในการดำเนินงาน, ภาพลักษณ์ผู้ให้บริการ, ความพร้อมของสถานที่ให้บริการ, พฤติกรรมผู้ให้บริการ, แนวทางการให้บริการ, การปรับปรุงการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และเทคโนโลยีที่ใช้ให้บริการ ซึ่งทำนายได้ร้อยละ 91.4 มีค่า $R^2 = 0.914$ และมีค่าของ F เท่ากับ 325.747 5) รูปแบบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านกฎหมาย 15 ปัจจัย ประกอบด้วย (1) การให้บริการด้วยเทคโนโลยี (2) ความเชื่อถือต่อเทคโนโลยีที่ให้บริการ (3) ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ (4) การบรรลุผลสำเร็จในการดำเนินงาน (5) ภาพลักษณ์ผู้ให้บริการ (6) ความพร้อมของสถานที่ให้บริการ (7) พฤติกรรมผู้ให้บริการ (8) แนวทางการให้บริการ (9) การปรับปรุงการให้บริการ (10) ช่องทางการให้บริการ (11) การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร (12) เทคโนโลยีที่ใช้ให้บริการ (13) หลักการให้บริการ (14) รูปแบบการให้บริการ และ (15) การให้ความรู้สู่สาธารณะ และประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการ



จังหวัดนครปฐม จำนวน 3 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านการให้บริการประชาชนด้านกฎหมาย (2) ด้านความเชื่อมั่นและไว้วางใจของประชาชน และ (3) ด้านการรับรู้ต่อคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ, การให้บริการประชาชนด้านกฎหมาย, อัยการ

ABSTRACT

The objectives of this research are (1) To study the level of service factors for the public legal services by Nakhon Pathom Provincial Prosecution Office (2) To study the level of service efficiency for the public legal services by Nakhon Pathom Provincial Prosecution Office (3) To study the predictive equation for the service efficiency of public legal services by Nakhon Pathom Provincial Prosecution Office (4) To study the guidelines for improving the efficiency of public legal services by Nakhon Pathom Provincial Prosecution Office and (5) To study the efficiency model of public legal services by Nakhon Pathom Provincial Prosecution Office. This is a mixed-method research, with quantitative data collected using questionnaires from 381 people who received services from by Nakhon Pathom Provincial Prosecution Office, calculated using Yamane's formula. The statistics used for data analysis include frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis using Enter and Stepwise methods. For qualitative research, structured interviews were conducted with 16 informants.

The research found that 1) the overall level of service factors for the public regarding legal services was at a high 2) the overall level of service efficiency for the public regarding legal services was at a high 3) the service factors for the public regarding legal services are highly correlated with the service efficiency for the public regarding legal services, with a statistically significant level of 0.716 at the .01 level; 4) the service factors for the public regarding legal services can predict the service efficiency for the public regarding legal services with statistical significance at the .01 level, with 12 factors entering the equation in order of their relationship: technology-based services, trust in the service technology, service provider knowledge and ability, operational success, service provider image, service location readiness, service provider behavior, service guidelines, service improvement, service channels, information awareness, and the technology used in service, predicting 91.4%, with an R^2 value of 0.914 and an F value of 325.747; 5) the efficiency model of legal services for the public consists of 15 factors: (1) technology-based services, (2) trust in the service technology, (3) service provider knowledge and ability, (4) operational success, (5) service provider image, (6) service location readiness, (7) service provider behavior, (8) service guidelines, (9) service improvement, (10) service channels, (11) information awareness, (12) technology used in service, (13) service principles, (14) service models, and (15) public education. The efficiency of legal services provided by the Nakhon Pathom Provincial Prosecutor's Office is divided into three aspects: (1) legal services for the public, (2) public confidence and trust, and (3) awareness of morality and transparency in government operations.

Keywords: Efficiency, public legal services, Prosecutor

บทนำ

สังคมโลกในปัจจุบันทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐและเอกชนต่างก็ต้องการ "การจัดการ" ที่ดี เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลกที่มีความรวดเร็ว และมีความเป็นพลวัต (Dynamic) ในส่วนของภาครัฐการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) เป็นการบริหารงาน ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีมาตรฐานวัดได้ และเพื่อให้มีความสอดคล้องกับระบบราชการ มีการบริหารจัดการภายในภาคราชการที่มีความรวดเร็ว คุณภาพสูง และมีประสิทธิภาพ มีการจัดองค์กรที่มีความกะทัดรัดคล่องตัวและปรับเปลี่ยนได้อย่างรวดเร็ว เน้นการทำงาน ที่ใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือตามลักษณะของการทำงานที่ทันสมัย ใช้อุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการทำงาน มีการพัฒนาสมรรถนะข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีคุณภาพสูง ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยมีประชาชนเป็นเป้าหมาย มีกลไกการบริหารงานบุคคลที่หลากหลาย มีระบบค่าตอบแทนที่เป็นธรรม เพื่อเปิดโอกาสให้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถเต็มใจมารับราชการอย่างมืออาชีพแบบมีส่วนร่วม มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ (พัชรราลัย ศุภภะ, 2562) นอกจากนี้ยังมีประเด็นพิเศษที่จัดทำขึ้นเพื่อประเมินในยุคหลังการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ที่เน้นการปฏิรูปในแนวคิดเชิงรัฐประศาสนศาสตร์ที่ให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการปฏิรูปในภาคบริการสังคม ซึ่งเน้นการพัฒนาในด้าน การขนส่ง โครงสร้างพื้นฐาน การดูแลสุขภาพ และการดูแลผู้สูงอายุเหมือนจะเกี่ยวข้องกับบริการทางสังคมเป็นพิเศษโดย อาศัยมาตรฐานวิชาชีพ ความร่วมมือ/ ประสานงาน และคุณค่าต่าง ๆ เช่น การมีส่วนร่วมของผู้ใช้และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมคุณสมบัติและคุณค่าต่าง ๆ ที่ ถือว่ามีความสำคัญในภาคบริการสังคม (Wollmann, Koprlic and Marcou 2016, Klenk and Reiter, 2019).

สำนักงานอัยการสูงสุดในฐานะหน่วยงานที่มีภารกิจในการอำนวยความสะดวก รักษาผลประโยชน์ของรัฐและประชาชน และคุ้มครอง สิทธิเสรีภาพ และช่วยเหลือทางกฎหมายให้แก่ประชาชน ได้จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2567 เพื่อรองรับวิสัยทัศน์สำนักงานอัยการสูงสุดที่มุ่งไปสู่การเป็นองค์กรแห่งความยุติธรรมของสังคมเพื่อความมั่นคงของชาติและความผาสุกของประชาชน โดยกำหนดประเด็นการขับเคลื่อนเพื่อบรรลุเป้าหมาย

ไว้ 4 เรื่อง ได้แก่ ประเด็นการขับเคลื่อนที่ 1 : การอำนวยความสะดวกทางกฎหมาย ประเด็นการขับเคลื่อนที่ 2 : การรักษาผลประโยชน์ของรัฐ ประเด็นการขับเคลื่อนที่ 3 : การให้บริการประชาชนด้านกฎหมาย และประเด็นการขับเคลื่อนที่ 4 : การพัฒนาองค์กรให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง และคาดหวังว่า ประเด็น การขับเคลื่อนในแต่ละด้านจะช่วยตอบสนองต่อการดำเนินงานของสำนักงานอัยการสูงสุดให้มีประสิทธิภาพในทุกมิติ (สำนักงานอัยการสูงสุด, 2567, ก-ค)

การให้บริการประชาชนเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญของหน่วยงานภาครัฐ ดังนั้น การมีหน้าที่ต้องให้บริการประชาชนในทุกเรื่องให้ดีที่สุดอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม รวมถึงดำเนินการอย่างต่อเนื่อง จึงเป็นนโยบายที่สำคัญในการให้บริการประชาชน ดังเห็นได้จากที่ทุกหน่วยงานได้มีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ และกำหนดกรอบแนวทางการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ เพื่อช่วยให้หน่วยงานในสังกัดสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และนำผลการประเมินที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้เป็นไปด้วยความถูกต้อง และมีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง รวมถึงสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนและบุคคลภายนอก ซึ่งสำนักงานอัยการสูงสุดเป็นหน่วยงานด้านการอำนวยความสะดวกที่มีเป้าประสงค์เพื่อให้องค์กรอัยการเป็นที่พึ่งของประชาชนด้านกฎหมาย โดยมุ่งส่งเสริมการอำนวยความสะดวกเชิงรุกตั้งแต่ต้นทาง รวมทั้งการต่อยอดการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายในรูปแบบออนไลน์ เพื่อการเข้าถึงที่สะดวกทันที และเข้าใจง่าย ตลอดจนการสานพลังความร่วมมือกับภาคส่วนอื่นในการช่วยเหลือประชาชนด้านกฎหมาย และการสร้างวัฒนธรรมไม่นิ่งเฉยต่อการลดทอนศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ในกระบวนการยุติธรรม จากการใช้ความสำคัญในด้านการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงานอัยการจังหวัดนครปฐม จึงทำให้ผู้วิจัยในฐานะอัยการจังหวัดนครปฐมจึงมีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดนครปฐม โดยมุ่งหวังนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้เป็นไป



ด้วยความถูกต้อง และมีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง รวมถึงสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน และบุคคลภายนอกให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการจังหวัดนครปฐม
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการจังหวัดนครปฐม
3. เพื่อศึกษาสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการจังหวัดนครปฐม
4. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการจังหวัดนครปฐม
5. เพื่อศึกษารูปแบบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการ จังหวัดนครปฐม

สมมติฐานการวิจัย

1. ระดับปัจจัยการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการจังหวัดนครปฐม อยู่ในระดับมาก
2. ระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการจังหวัดนครปฐม อยู่ในระดับมาก
3. ปัจจัยการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายที่สามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการจังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ขอบเขตการวิจัย

1. ด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ เป็นการดำเนินการวิจัยที่ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ การกิจการให้บริการด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการจังหวัดนครปฐม และปัจจัยการให้บริการ เพื่อสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย

2. ด้านประชากร

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ ประชากรที่รับบริการจากสำนักงานอัยการจังหวัดนครปฐม จำนวน 7,774 คน เมื่อนำมาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane (1973, p. 727) ทำให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 381 คน

2.2 กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 4 กลุ่ม รวมจำนวน 16 คน ได้แก่ กลุ่มที่ 1 ตัวแทนประชาชนที่รับบริการจากสำนักงานอัยการจังหวัดนครปฐม จำนวน 4 คน กลุ่มที่ 2 ตัวแทนจากหน่วยงานภาครัฐที่เข้าร่วมดำเนินภารกิจกับจากสำนักงานอัยการจังหวัดนครปฐม จำนวน 4 คน กลุ่มที่ 3 ตัวแทนผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานอัยการจังหวัดนครปฐม จำนวน 4 คน และกลุ่มที่ 4 ตัวแทนภาคเอกชน จำนวน 4 คน

3. ด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ใช้พื้นที่ในการวิจัยคือ จังหวัดนครปฐม

4. ด้านระยะเวลาในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการระหว่างมิถุนายน 2566 ถึง กรกฎาคม 2567

5. ด้านตัวแปรในการวิจัย

5.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยการให้บริการประชาชนด้านกฎหมาย จำนวน 17 ปัจจัย ดังนี้ 1) ลักษณะของสถานที่ให้บริการ 2) ทรัพยากรการให้บริการ 3) ความพร้อมของสถานที่ให้บริการ 4) ภาพลักษณ์ผู้ให้บริการ 5) พฤติกรรมผู้ให้บริการ 6) ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ 7) เทคโนโลยีที่ใช้ให้บริการ 8) การให้บริการด้วยเทคโนโลยี 9) ความเชื่อถือต่อเทคโนโลยีที่ให้บริการ 10) การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร 11) ช่องทางการให้บริการ 12) ภาพลักษณ์ของหน่วยงาน 13) หลักการให้บริการ 14) แนวทางการให้บริการ 15) การปรับปรุงการให้บริการ 16) การบรรลุผลสำเร็จในการดำเนินงาน และ 17) ผลลัพธ์การดำเนินงาน

5.2 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านกฎหมาย จำนวน 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการให้บริการประชาชนด้านกฎหมาย 2) ด้านความเชื่อมั่นและไว้วางใจของประชาชน และ 3) ด้านการรับรู้ต่อคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) โดยเริ่มจากใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ แล้วจึงใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และเกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่บนฐานทฤษฎีที่นำมาใช้ ทำให้การวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ระยะ ดังนี้

1. การวิจัยระยะที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ ประชาชนที่รับบริการจากสำนักงานอัยการจังหวัดนครปฐม จำนวน 7,774 คน เมื่อนำมาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane (1973,p. 727) ทำให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 381 คน

1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list)

ตอนที่ 2 ปัจจัยการให้บริการประชาชนด้านกฎหมาย เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนแบบประมาณค่าตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likerts) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการจังหวัดนครปฐม เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนแบบประมาณค่าตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likerts) 5 ระดับ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการจังหวัดนครปฐม เป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด (Open Ended) เพื่อให้แสดงความคิดเห็น

1.3 การหาคุณภาพเครื่องมือวิจัย

นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญให้พิจารณา เพื่อทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา ภาษา และการวัดผลประเมิณผล โดยวิธีพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ซึ่งข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.66-1.00 มีความเที่ยงตรงสอดคล้องใช้งานได้ จากนั้นนำ

แบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนที่รับบริการจากสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 40 คน แล้วนำค่าคะแนนมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ (Reliability) โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด, 2556, น.102) ทำให้ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.946

1.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1.4.1 ผู้วิจัยขอหนังสือรับรองการเก็บข้อมูลจากคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อส่งถึงอัยการจังหวัดนครปฐม เพื่อขอความร่วมมือเก็บรวบรวมข้อมูลกับประชาชนที่รับบริการ

1.4.2 ผู้วิจัยจัดตั้งทีมผู้ช่วยผู้วิจัย จำนวน 3 ทีม เพื่อดำเนินการจัดเก็บข้อมูลเชิงปริมาณจากประชาชนที่รับบริการ โดยผู้วิจัยจะชี้แจงวิธีการและขั้นตอนให้กับผู้ช่วยผู้วิจัยก่อนลงมือเก็บข้อมูล

1.4.3 ผู้วิจัยประสานกับทีมผู้ช่วยผู้วิจัยให้เลือกประชาชนที่รับบริการที่สามารถตอบคำถามได้จริง และตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลอย่างละเอียดเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์มากที่สุด

1.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

1.5.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

1.5.2 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ระดับปัจจัยการให้บริการประชาชนด้านกฎหมาย และประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการจังหวัดนครปฐม ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.5.3 สถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics) จะใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่ออ้างอิงประชากรซึ่งผู้วิจัยจะใช้สถิติหลักเพื่อการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) โดยวิธี Enter และ Stepwise ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01



2. การวิจัยระยะที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

2.1 กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 ตัวแทนประชาชนที่รับบริการจากสำนักงานอัยการจังหวัดนครปฐม จำนวน 4 คน กลุ่มที่ 2 ตัวแทนจากหน่วยงานภาครัฐที่เข้าร่วมดำเนินภารกิจกับสำนักงานอัยการจังหวัดนครปฐม จำนวน 4 คน กลุ่มที่ 3 ตัวแทนผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานอัยการจังหวัดนครปฐม จำนวน 4 คน และกลุ่มที่ 4 ตัวแทนภาคเอกชน จำนวน 4 คน

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure In-dept Interview) เพื่อถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการจังหวัดนครปฐม โดยแบ่ง 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 ปัจจัยการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายและประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการจังหวัดนครปฐม

ตอนที่ 3 แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการจังหวัดนครปฐม

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

2.3.1 นัดหมายวัน เวลาที่จะสัมภาษณ์กับกลุ่มเป้าหมาย

2.3.2 แจ้งวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ และขออนุญาตใช้เครื่องบันทึกเสียงในขณะสัมภาษณ์ หากกลุ่มเป้าหมายที่ให้สัมภาษณ์ไม่ประสงค์จะให้บันทึกเสียงในช่วงใดผู้วิจัยจะไม่บันทึกรวมทั้งการเก็บข้อมูลเป็นความลับ

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

2.4.1 นำข้อมูลที่ได้มาเรียบเรียงในรูปแบบของข้อความโดยการจัดกลุ่มประเด็น (Grouping)

2.4.2 ทำการวิเคราะห์ตามประเด็นของข้อมูลโดยการอธิบายความ (Explanation) และการตีความข้อมูล (Interpretation) ที่ได้โดยเชื่อมโยงกับทฤษฎีที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์

2.4.3 อภิปรายผลพร้อมพรรณนาความ (Description) ข้อมูลตามทฤษฎีและปรากฏการณ์เพื่อสร้างข้อสรุปและข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการจังหวัดนครปฐม

ตารางที่ 1 ระดับปัจจัยการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการจังหวัดนครปฐมโดยรวมและรายด้าน

ปัจจัยการให้บริการประชาชนด้านกฎหมาย	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ลักษณะของสถานที่ให้บริการ	3.78	0.65	มาก	16
2. ทรัพยากรการให้บริการ	3.65	0.74	มาก	17
3. ความพร้อมของสถานที่ให้บริการ	3.88	0.74	มาก	14
4. ภาพลักษณ์ผู้ให้บริการ	4.17	0.56	มาก	5
5. พฤติกรรมผู้ให้บริการ	4.22	0.55	มากที่สุด	4
6. ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ	4.26	0.52	มากที่สุด	2
7. เทคโนโลยีที่ใช้ให้บริการ	3.87	0.70	มาก	15
8. การให้บริการด้วยเทคโนโลยี	3.97	0.61	มาก	11
9. ความเชื่อถือต่อเทคโนโลยีที่ใช้ให้บริการ	3.89	0.58	มาก	13
10. การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	4.07	0.59	มาก	10
11. ช่องทางการให้บริการ	3.94	0.64	มาก	12
12. ภาพลักษณ์ของหน่วยงาน	4.08	0.60	มาก	9
13. หลักการให้บริการ	4.13	0.60	มาก	8
14. แนวทางการให้บริการ	4.25	0.58	มากที่สุด	3
15. การปรับปรุงการให้บริการ	4.15	0.59	มาก	7
16. การบรรลุผลสำเร็จในการดำเนินงาน	4.16	0.60	มาก	6
17. ผลลัพธ์การดำเนินงาน	4.29	0.57	มากที่สุด	1
รวม	4.04	0.53	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายปัจจัย พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 4 ปัจจัย และอยู่ในระดับมาก จำนวน 13 ปัจจัย เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ผลลัพธ์การดำเนินงาน รองลงมาคือ ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ, แนวทางการให้บริการ, พฤติกรรมผู้ให้บริการ, ภาพลักษณ์ผู้ให้บริการ,



การบรรลุผลสำเร็จในการดำเนินงาน, การปรับปรุงการให้บริการ, หลักการให้บริการ, ภาพลักษณ์ของหน่วยงาน, การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร, การให้บริการด้วยเทคโนโลยี, ช่องทาง การให้บริการ, ความเชื่อถือต่อเทคโนโลยีที่ให้บริการ, ความพร้อมของสถานที่ให้บริการ, เทคโนโลยีที่ใช้ให้บริการ, ลักษณะของสถานที่ให้บริการ และทรัพยากรการให้บริการ ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านกฎหมาย

ตารางที่ 2 ระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านกฎหมาย โดยรวมและรายด้าน

ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านกฎหมาย	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. การให้บริการประชาชนด้านกฎหมาย	4.02	0.60	มาก	2
2. ด้านความเชื่อมั่นและไว้วางใจของประชาชน	4.09	0.61	มาก	1
3. ด้านการรับรู้ต่อคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ	3.99	0.66	มาก	3
รวม	4.04	0.60	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านกฎหมาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นและไว้วางใจของประชาชน รองลงมาคือ ด้านการให้บริการประชาชนด้านกฎหมาย และด้านการรับรู้ต่อคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบริการการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านกฎหมาย

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านกฎหมาย

ปัจจัยการให้บริการประชาชนด้านกฎหมาย	Y_1	Y_2	Y_3	Y
ลักษณะของสถานที่ให้บริการ	.106 ^{**}	.137 ^{**}	.222 ^{**}	.117 [*]
ทรัพยากรการให้บริการ	.198 [*]	.101 [*]	.116 [*]	.114 [*]
ความพร้อมของสถานที่ให้บริการ	.447 ^{**}	.418 ^{**}	.714 ^{**}	.559 ^{**}
ภาพลักษณ์ผู้ให้บริการ	.689 ^{**}	.734 ^{**}	.615 ^{**}	.748 ^{**}
พฤติกรรมผู้ให้บริการ	.292 ^{**}	.600 ^{**}	.271 ^{**}	.429 ^{**}
ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ	.392 ^{**}	.615 ^{**}	.431 ^{**}	.524 ^{**}
เทคโนโลยีที่ใช้ให้บริการ	.418 ^{**}	.524 ^{**}	.437 ^{**}	.503 ^{**}
การให้บริการด้วยเทคโนโลยี	.561 ^{**}	.619 ^{**}	.576 ^{**}	.640 ^{**}
ความเชื่อถือต่อเทคโนโลยีที่ให้บริการ	.244 ^{**}	.446 ^{**}	.278 ^{**}	.354 ^{**}
การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	.670 ^{**}	.697 ^{**}	.716 ^{**}	.757 ^{**}
ช่องทางการให้บริการ	.252 ^{**}	.463 ^{**}	.267 ^{**}	.360 ^{**}
ภาพลักษณ์ของหน่วยงาน	.707 ^{**}	.727 ^{**}	.556 ^{**}	.735 ^{**}
หลักการให้บริการ	.720 ^{**}	.729 ^{**}	.583 ^{**}	.749 ^{**}
แนวทางการให้บริการ	.366 ^{**}	.670 ^{**}	.271 ^{**}	.486 ^{**}
การปรับปรุงการให้บริการ	.365 ^{**}	.681 ^{**}	.218 ^{**}	.473 ^{**}
การบรรลุผลสำเร็จในการดำเนินงาน	.679 ^{**}	.812 ^{**}	.496 ^{**}	.737 ^{**}
ผลลัพธ์การดำเนินงาน	.351 ^{**}	.666 ^{**}	.237 ^{**}	.467 ^{**}
ปัจจัยการให้บริการประชาชนด้านกฎหมาย	.590 ^{**}	.818 ^{**}	.542 ^{**}	.716 ^{**}

จากตารางที่ 3 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายมีค่าความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายอยู่ในระดับสูงมากเท่ากับ 0.716 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. ผลการวิเคราะห์สมการพยากรณ์ของปัจจัยการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านกฎหมาย



ตารางที่ 4 การวิเคราะห์สมการพยากรณ์ของปัจจัยการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านกฎหมาย

ปัจจัยการให้บริการ ประชาชน ด้านกฎหมาย (X)	Regression Coefficient					
	Enter		Stepwise			
	B	beta	B	beta	t	Sig
ลักษณะของสถานที่ให้บริการ	0.155	0.159				
ทรัพยากรการให้บริการ	0.118	0.125				
ความพร้อมของสถานที่ให้บริการ	0.343	0.343	0.333	0.333	16.614	0.000
ภาพลักษณ์ผู้ให้บริการ	0.231	0.296	0.272	0.349	10.652	0.000
พฤติกรรมผู้ให้บริการ	0.186	0.287	0.180	0.278	7.448	0.000
ความรู้ความสามารถของ ผู้ให้บริการ	0.234	0.361	0.240	0.368	10.735	0.000
เทคโนโลยีที่ใช้ให้บริการ	0.193	0.132	0.192	0.130	3.430	0.001
การให้บริการด้วยเทคโนโลยี	0.384	0.482	0.383	0.481	13.520	0.000
ความเชื่อถือต่อเทคโนโลยีที่ให้บริการ	0.314	0.389	0.322	0.400	11.889	0.000
การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	0.242	0.227	0.185	0.173	6.743	0.000
ช่องทางการให้บริการ	0.156	0.211	0.148	0.201	4.586	0.000
ภาพลักษณ์ของหน่วยงาน	0.164	0.186				
หลักการให้บริการ	0.186	0.105				
แนวทางการให้บริการ	0.198	0.169	0.144	0.248	5.565	0.000
การปรับปรุงการให้บริการ	0.117	0.212	0.123	0.222	7.141	0.000
การบรรลุผลสำเร็จในการดำเนินงาน	0.273	0.353	0.278	0.360	8.833	0.000
ผลลัพธ์การดำเนินงาน	0.128	0.150				
ค่าคงที่ (Constant)	1.171				1.026	
Multiple R	0.957				0.956	
R ²	0.916				0.914	
Adjusted R ²	0.912				0.911	
R ² Change	0.916				0.013	
F	232.393				325.747	

หมายเหตุ. ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 พบว่า การวิเคราะห์สมการพยากรณ์ของปัจจัยการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านกฎหมาย โดยรวมทั้ง 17 ปัจจัยสามารถอธิบายได้ร้อยละ 91.4 มีค่า R² = 0.914 และมีค่าของ F เท่ากับ 325.747 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาปัจจัยการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายที่เรียงลำดับการเข้าสู่สมการตามความสัมพันธ์ดังต่อไปนี้ คือ การให้บริการด้วยเทคโนโลยี (X8), ความเชื่อถือต่อเทคโนโลยีที่ให้บริการ (X9), ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ (X6), การบรรลุผลสำเร็จในการดำเนินงาน (X16), ภาพลักษณ์ผู้ให้บริการ (X4), ความพร้อมของสถานที่ให้บริการ (X3), พฤติกรรมผู้ให้บริการ (X5), แนวทางการให้บริการ (X14), การปรับปรุงการให้บริการ (X15), ช่องทางการให้บริการ (X11), การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร (X10) และเทคโนโลยีที่ใช้ให้บริการ (X7) สามารถเขียนสมการทำนายจากการวิเคราะห์ถดถอยพหุของปัจจัยการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ ดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned} \text{สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ } Y &= 1.026 + 0.333X_3 + 0.272X_4 + 0.180X_5 + 0.240X_6 \\ &+ 0.192X_7 + 0.383X_8 + 0.322X_9 + 0.185X_{10} + \\ &0.148X_{11} + 0.144X_{14} + 0.123X_{15} + 0.278X_{16} \\ \text{สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน } Z_r &= 0.481Z_8 + 0.400Z_9 + 0.368Z_6 + 0.360Z_{16} \\ &+ 0.349Z_4 + 0.333Z_3 + 0.278Z_5 + 0.248Z_{14} + \\ &0.222Z_{15} + 0.201Z_{11} + 0.173Z_{10} + 0.130Z_7 \end{aligned}$$

5. ปัจจัยการให้บริการประชาชนด้านกฎหมาย ซึ่งได้จากการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ จำนวน 12 ปัจจัย และมีความเห็นเพิ่มเติม จำนวน 3 ปัจจัย รวมเป็น 15 ปัจจัย ประกอบด้วย (1) การให้บริการด้วยเทคโนโลยี (2) ความเชื่อถือต่อเทคโนโลยีที่ให้บริการ (3) ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ (4) การบรรลุผลสำเร็จในการดำเนินงาน (5) ภาพลักษณ์ผู้ให้บริการ (6) ความพร้อมของสถานที่ให้บริการ (7) พฤติกรรมผู้ให้บริการ (8) แนวทางการให้บริการ (9) การปรับปรุงการให้บริการ (10) ช่องทางการให้บริการ (11) การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร (12) เทคโนโลยีที่ใช้ให้บริการ



(13) หลักการให้บริการ (14) รูปแบบการให้บริการ และ (15) การให้ความรู้สู่สาธารณะ สำหรับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการจังหวัดนครปฐม จำนวน 3 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านการให้บริการประชาชนด้านกฎหมาย (2) ด้านความเชื่อมั่นและไว้วางใจของประชาชน และ (3) ด้านการรับรู้ต่อคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

6. รูปแบบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการจังหวัดนครปฐม ประกอบด้วย 6 ปัจจัยหลักที่เชื่อมโยงกันเพื่อนำไปสู่ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการจังหวัดนครปฐม ดังนี้ (1) ปัจจัยผู้ให้บริการ ประกอบด้วย 3 ปัจจัยย่อย ได้แก่ (1.1) ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการที่มีความเชี่ยวชาญ และสามารถให้คำแนะนำ รวมถึงให้ข้อมูลที่สัประโยชน์สำหรับการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการ (1.2) ภาวลักษณะผู้ให้บริการซึ่งจะส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ และความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ และ (1.3) พฤติกรรมผู้ให้บริการที่มีพฤติกรรมเชิงบวกในการให้บริการยอมช่วยให้ผู้รับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ทำให้ได้รับความเชื่อมั่น และไว้วางใจจากประชาชน และหน่วยงานที่มาใช้บริการ (2) ปัจจัยเทคโนโลยีในการให้บริการ ประกอบด้วย 3 ปัจจัยย่อย ได้แก่ (2.1) การให้บริการด้วยเทคโนโลยี ซึ่งส่งผลให้การให้บริการมีความรวดเร็ว และทำให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ถูกต้อง และได้รับข้อมูลเชื่อถือได้ (2.2) ความเชื่อถือต่อเทคโนโลยีที่ให้บริการทำให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็วในลักษณะทุกที่ทุกเวลา และตรงกับความต้องการ รวมถึงมีความปลอดภัยของข้อมูล และ (2.3) เทคโนโลยีที่เอื้อให้บริการ โดยมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย และเชื่อถือได้มาช่วยในการให้บริการด้านกฎหมาย ซึ่งทำให้การสืบค้นข้อมูลคดีทำได้อย่างรวดเร็ว ทำให้ประหยัดเวลาดูดความผิดพลาดของข้อมูล และเชื่อถือได้ในระดับสูง (3) ปัจจัยกระบวนการให้บริการ ประกอบด้วย 3 ปัจจัยย่อย ได้แก่ (3.1) แนวทางการให้บริการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถปฏิบัติตามได้โดยง่าย เพื่อให้ได้ผลงานที่เป็นมาตรฐาน และมีคุณภาพเดียวกัน (3.2) การปรับปรุงการให้บริการ ช่วยให้เกิดการพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นและส่งผลทำให้ระบบการให้บริการมีความคล่องตัวสามารถแก้ไขปัญหา จึงทำให้เจ้าหน้าที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เพิ่มมากขึ้น (3.3) หลักการให้บริการทำให้ผู้มารับบริการได้รับบริการอย่างยุติธรรม เสมอภาคอย่างทั่วถึงโดยไม่มีทางเลือกปฏิบัติ ซึ่งทำให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีคุณภาพสูง รวมถึงสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง และติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินงานได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้น หลักการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนครปฐมจึงเป็นเสมือนหลักประกันในการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน และหน่วยงานที่มาใช้บริการ รวมถึงช่วยสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นได้ในระดับสูง (4) ปัจจัยการสื่อสารสร้างภาพลักษณ์ ประกอบด้วย 2 ปัจจัยย่อย ได้แก่ (4.1) ช่องทางการให้บริการ โดยมีการนำคู่มือขั้นตอนการทำงานมาเผยแพร่สู่สาธารณะ เพื่อให้ผู้มาใช้บริการเกิดการรับรู้ และเตรียมความพร้อมเบื้องต้นก่อนมาเข้ารับบริการ และ (4.2) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชน และหน่วยงานที่มาใช้บริการได้รับข้อมูลข่าวสารที่มีประโยชน์ รวมถึงมีความเข้าใจได้อย่างถูกต้องเกี่ยวกับการให้บริการ (5) ปัจจัยผลการดำเนินงาน ประกอบด้วย 3 ปัจจัยย่อย ได้แก่ (5.1) การบรรลุผลสำเร็จในการดำเนินงานซึ่งทำให้การดำเนินกิจกรรมที่ต่อเนื่องเป็นไปตามความต้องการ และส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ (5.2) รูปแบบการให้บริการ ช่วยให้เกิดการพัฒนากระบวนการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับสถานการณ์ในอนาคต รวมถึงยกระดับการให้บริการเพื่อสร้างความเป็นมืออาชีพในการให้บริการด้านกฎหมายที่ทันสมัย และสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม และ (5.3) การให้บริการด้านความรู้สู่สาธารณะ เพื่อให้ความรู้ที่ทันสมัย และมีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความเข้าใจเรื่องกฎหมายให้ประชาชนด้วยภาษาง่าย ๆ รวมถึงมีการส่งเจ้าหน้าที่ และนายความอาสาออกไปให้ความรู้เรื่องกฎหมาย และให้คำปรึกษาแก่ผู้ที่มีปัญหาด้านกฎหมายในพื้นที่ และ (6) ปัจจัยสถานที่ให้บริการ ได้แก่ ความพร้อมของสถานที่ให้บริการ ซึ่งมีการอำนวยความสะดวกอย่างเต็มความสามารถภายใต้ข้อจำกัดของสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ รวมถึงทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และเชื่อมั่นว่าจะได้รับความช่วยเหลือได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายทั้ง 15 ปัจจัยได้นำมาสู่ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายของ



สำนักงานอัยการจังหวัดนครปฐม ทั้ง 3 ด้านดังนี้ (1) ด้านการให้บริการประชาชนด้านกฎหมาย เพื่อให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป และส่วนราชการที่ขอรับความช่วยเหลือด้านกฎหมาย โดยมีการให้บริการประชาชนตามที่กฎหมายกำหนดไว้อย่างชัดเจน และมีเจ้าหน้าที่เข้ามาช่วยให้คำแนะนำในการให้บริการ เพื่อเป็นที่พึ่งของประชาชนด้านกฎหมาย และมุ่งส่งเสริมการอำนวยความสะดวกด้วยขั้นตอนที่ชัดเจน และได้ผลงานตามที่กฎหมายกำหนด (2) ด้านความเชื่อมั่นและไว้วางใจของประชาชน เพื่อให้การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนทั่วไป และส่วนราชการอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน สามารถติดตามสอบถาม และตรวจสอบความก้าวหน้าได้ ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจจากผู้มารับบริการ และนำไปสู่ความศรัทธารวมถึงช่วยสร้างความพึงพอใจและสร้างความไว้วางใจแก่สาธารณชนมากยิ่งขึ้น และ (3) ด้านการรับรู้ต่อคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยมีการสำรวจข้อมูลเพื่อนำมาออกแบบการทำงานที่ช่วยรักษาผลประโยชน์ของทางราชการ และประชาชนเป็นหลัก ซึ่งช่วยให้ภาพลักษณ์ในการทำงานที่โปร่งใส และตรวจสอบได้ รวมถึงเป็นการยกระดับคุณภาพในการดำเนินงานเพิ่มขึ้น ซึ่งจะนำมาสู่ความเชื่อมั่นศรัทธา และสร้างความไว้วางใจแก่สาธารณชนได้มากยิ่งขึ้น

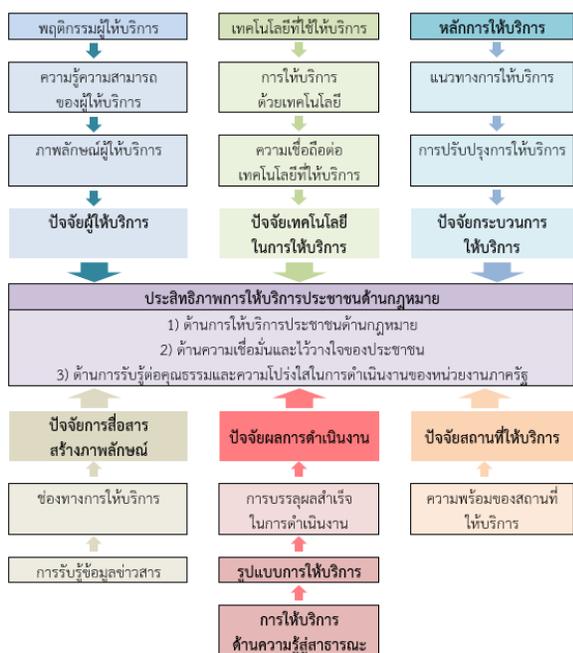
สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

สรุปผล

1. ระดับปัจจัยการให้บริการประชาชนด้านกฎหมาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก
2. ระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านกฎหมาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก
3. ปัจจัยการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายอยู่ในระดับสูงมากเท่ากับ 0.716 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
4. ปัจจัยการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายสามารถทำนายประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมี 12 ปัจจัยที่เรียงลำดับการเข้าสู่สมการตามความสัมพันธ์คือ การให้บริการด้วยเทคโนโลยี,

ความเชื่อถือต่อเทคโนโลยีที่ให้บริการ, ความรู้ความสามารถของ ผู้ให้บริการ, การบรรลุผลสำเร็จในการดำเนินงาน, ภาพลักษณ์ผู้ให้บริการ, ความพร้อมของสถานที่ให้บริการ, พฤติกรรมผู้ให้บริการ , แนวทางการให้บริการ, การปรับปรุงการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และเทคโนโลยีที่ใช้ให้บริการ ซึ่งทำนายได้ร้อยละ 91.4 มีค่า $R^2 = 0.914$ และมีค่าของ F เท่ากับ 325.747

5. รูปแบบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านกฎหมาย 15 ปัจจัย ประกอบด้วย (1) การให้บริการด้วยเทคโนโลยี (2) ความเชื่อถือต่อเทคโนโลยีที่ให้บริการ (3) ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ (4) การบรรลุผลสำเร็จในการดำเนินงาน (5) ภาพลักษณ์ผู้ให้บริการ (6) ความพร้อมของสถานที่ให้บริการ (7) พฤติกรรมผู้ให้บริการ (8) แนวทางการให้บริการ (9) การปรับปรุงการให้บริการ (10) ช่องทางการให้บริการ (11) การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร (12) เทคโนโลยีที่ใช้ให้บริการ (13) หลักการให้บริการ (14) รูปแบบการให้บริการ และ (15) การให้ความรู้สู่สาธารณะ และประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการจังหวัดนครปฐม จำนวน 3 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านการให้บริการประชาชนด้านกฎหมาย (2) ด้านความเชื่อมั่นและไว้วางใจของประชาชน และ (3) ด้านการรับรู้ต่อคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ



รูปที่ 1 รูปแบบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านกฎหมาย

อภิปรายผลการวิจัย

1. สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ระดับปัจจัยการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการจังหวัดนครปฐม อยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาพบว่า ระดับปัจจัยการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และปัจจัยการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายที่นำมาใช้ศึกษา จำนวน 17 ปัจจัย ทำให้เห็นว่าปัจจัยการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายเป็นการให้บริการสาธารณะโดยมุ่งหวังให้เกิดประโยชน์สาธารณะ และตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของนันทวัฒน์ บรมานันท์ (2543) ที่ได้อธิบายว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ และตอบสนองความต้องการของประชาชน และยังพบว่าผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของปทุมรัตน์ ทับทิม (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาการจัดการบริการสาธารณะทางอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรี โดยพบว่า แนวทางที่เหมาะสมในการจัดบริการสาธารณะทางอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรี ควรประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ ได้แก่ จัดเตรียมเจ้าหน้าที่ไว้คอยประสานงานการให้บริการ การปฏิบัติตามกฎหมายและ

ระเบียบอย่างเคร่งครัด การเพิ่มช่องทางการให้บริการประชาชน การให้ความรู้ทางด้านกฎหมายเบื้องต้นแก่ประชาชน และการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ซึ่งอยู่ในระดับมาก และพบว่างานวิจัยของพรไพรินทร์ พงษ์วิรัตน์ (2560) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครราชสีมา ได้พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการ และด้านการบริหารจัดการ และยังพบว่า Ha Hong NGUYEN (2019) ได้ศึกษาเรื่อง The study on People's Satisfaction towards Public Services of Viet Nam: Evidence of Tra Vinh Provincial Center of Public Administrative Services โดยพบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ความสามารถในการให้บริการ การเอาใจใส่ต่อการให้บริการ ขั้นตอนการปฏิบัติ และค่าบริการ อยู่ในระดับมากเช่นกัน จากสมมติฐานดังกล่าว สรุปได้ว่าระดับปัจจัยการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการจังหวัดนครปฐม อยู่ในระดับมากมีความสอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน และมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องรองรับในหลายปัจจัย

2. สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการจังหวัดนครปฐม อยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านกฎหมาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายที่นำมาใช้ศึกษา จำนวน 3 ด้าน ทำให้เห็นว่าประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายมีความสอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติราชการของสำนักงานอัยการสูงสุด คือ แผนปฏิบัติการประจำปี (พ.ศ. 2567) ของสำนักงานอัยการสูงสุด ประเด็นการขับเคลื่อนที่ 3 : การให้บริการประชาชนด้านกฎหมาย และคู่มือการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการของสำนักงานอัยการสูงสุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมุ่งหวังให้เกิดบริการที่มีประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ayuningtyas Putri Mumpuni, Adria Yansah Umar, Asraf Rahmatia (2023)



ที่ได้ศึกษาเรื่อง Analysis of the Public Service System at the Anduonohu Lurah Office, Kendari City โดยพบว่า การให้บริการมีข้อกำหนดที่เข้าใจง่ายจึงทำให้ผู้ใช้บริการเข้าใจถึงข้อกำหนดต่าง ๆ ในการเข้าใช้ บริการ รวมถึงมีข้อกำหนดที่ชัดเจนทำให้ขั้นตอนในการให้บริการดำเนินการได้โดยง่าย ไม่ซับซ้อน ทั้งนี้ ผลการวิจัยเชิงคุณภาพยังพบว่า การให้บริการประชาชนด้านกฎหมายเป็นการให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป และส่วนราชการที่ขอรับความช่วยเหลือด้านกฎหมาย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกวรินทร์ เมืองมูล (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา โดยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจและมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการโดยเฉพาะในด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และด้านความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ทั้งนี้ ผลการวิจัยเชิงคุณภาพยังพบว่า ความเชื่อมั่นและไว้วางใจของประชาชนเกิดจากความช่วยเหลือด้านกฎหมายอย่างเป็นระบบ และมีขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน สามารถติดตามสอบถาม และตรวจสอบความก้าวหน้าได้ และยังพบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของพรไพรินทร์ พงษ์รัตน์ (2560) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิ และช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครราชสีมา โดยพบว่าคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และมีประเด็นความโปร่งใสและตรวจสอบได้มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด

3. สมมติฐานการวิจัยที่ 3 ปัจจัยการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายที่สามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการจังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรปัจจัยการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการจังหวัดนครปฐมในภาพรวม มีจำนวน 12 ปัจจัย ได้แก่ (1) การให้บริการด้วยเทคโนโลยี (2) ความเชื่อถือต่อเทคโนโลยีที่ให้บริการ (3) ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ

(4) การบรรลุผลสำเร็จในการดำเนินงาน (5) ภาพลักษณ์ผู้ให้บริการ (6) ความพร้อมของสถานที่ให้บริการ (7) พฤติกรรมผู้ให้บริการ (8) แนวทางการให้บริการ (9) การปรับปรุงการให้บริการ (10) ช่องทางการให้บริการ (11) การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร (12) เทคโนโลยีที่ใช้ให้บริการ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณเท่ากับ 0.914 และสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายในภาพรวมได้ร้อยละ 91.40 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ ผลวิจัยเป็นในลักษณะดังกล่าวมีสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ha Hong NGUYEN (2019) ที่ได้ศึกษาเรื่อง The study on People's Satisfaction towards Public Services of Viet Nam: Evidence of Tra Vinh Provincial Center of Public Administrative Services โดยพบว่า มีหลากหลายปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ความสามารถในการให้บริการ การเอาใจใส่ต่อการให้บริการ ขั้นตอนการปฏิบัติ และค่าบริการ เป็นต้น และยังพบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของพรไพรินทร์ พงษ์รัตน์ (2560) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครราชสีมา โดยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการ และด้านการบริหารจัดการ สามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดนครราชสีมา ได้ร้อยละ 67.70 นอกจากนี้ยังพบว่าปทุมรัตน์ ทับทิม (2559) ที่ได้ศึกษา เรื่องแนวทางการพัฒนาการจัดการบริการสาธารณะ ทางอาญา ของสำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรี โดยพบว่า แนวทาง ที่เหมาะสมในการจัดบริการสาธารณะทางอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรี มีอยู่หลายปัจจัย ได้แก่ การจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ ไว้คอยประสานงานการให้บริการ การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบอย่างเคร่งครัด การเพิ่มช่องทางการให้บริการประชาชน การให้ความรู้ทางด้านกฎหมายเบื้องต้นแก่ประชาชน และการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง



ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

1.1 สำนักงานอัยการสูงสุด

1.1.1 สนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถในด้านกฎหมายใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ร่างกฎหมายสมรสเท่าเทียม พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ.2562 เป็นต้น

1.1.2 สนับสนุนการเสริมสร้างภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพในการให้บริการด้านกฎหมายให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1.1.3 ปรับปรุงระเบียบปฏิบัติ และสนับสนุนให้หน่วยงานในสังกัดสามารถให้บริการประชาชนโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

1.1.4 สนับสนุนเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อใช้ในการให้บริการ โดยดำเนินการใน 2 ส่วนคือ (1) ปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และ (2) ระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านกฎหมาย

1.12 สนับสนุนการศึกษาข้อเสนอการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับสถานการณ์ในอนาคต เช่น การให้บริการกับสังคมผู้สูงอายุ การให้บริการกับกลุ่มความหลากหลายทางเพศโดยไม่เลือกปฏิบัติ การจัดการกับปัญหาอาชญากรรมทางไซเบอร์

1.2 สำนักงานอัยการจังหวัดนครปฐม

1.2.1 สื่อสารพฤติกรรมเชิงบวกของเจ้าหน้าที่ เพื่อสร้างภาพลักษณ์องค์กรเชิงบวกสู่

1.2.2 สนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถในด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในการให้บริการ

1.2.3 จัดเวทีสาธารณะเพื่อรับฟังข้อมูล และความคิดเห็นเพื่อร่วมกันกำหนดแนวทางที่เป็นไปได้ในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ

1.2.4 พัฒนาระบบติดตามความก้าวหน้าในการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการให้บริการ

1.2.5 พัฒนาช่องทางการให้บริการเพื่อสื่อสารข้อมูลที่หลากหลายรูปแบบทั้งบนสำนักงาน และทาง Website

1.2.6 จัดทำข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการด้านกฎหมาย และกิจกรรมให้บริการความรู้ด้านกฎหมายสู่สาธารณะ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการวิจัยเฉพาะเจาะจงลงไปแต่ละประเด็นเพื่อจะได้ข้อมูลเชิงลึก ดังนี้

2.1.1 สำนักงานอัยการจังหวัดที่ประสบความสำเร็จในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านกฎหมาย

2.1.2 การศึกษาเปรียบเทียบหน่วยงานด้านการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายที่ประสบความสำเร็จ และได้รับการยอมรับจากประชาชน

2.2 กำหนดประเด็นวิจัยจากข้อเสนอแนะที่น่าสนใจ ได้แก่ การพัฒนาเครือข่ายการให้บริการประชาชนด้านกฎหมาย

2.3 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนานวัตกรรมการให้บริการประชาชนด้านกฎหมาย

2.4 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายแต่ละรูปแบบในเชิงคุณภาพ เพื่อสร้างความยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

เกรวิทร์ เมืองมูล. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

นันทวัฒน์ บรรณานันท์. (2543). หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

ปทุมรัตน์ ทับทิม. (2559). แนวทางการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะทางอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรี. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี, 6(2), 112-119.

พรไพรินทร์ พงศ์รัตน์. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครราชสีมา (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.

พัชรพลย์ ศุภภะ. (2562). นโยบายสาธารณะและการวางแผนเพื่อจัดการองค์การภาครัฐ. พระนครศรีอยุธยา: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



- สำนักงานอัยการสูงสุด. (2562). *คู่มือการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการของสำนักงานอัยการ สูงสุดประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562*. กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนาระบบบริหาร.
- สำนักงานอัยการสูงสุด. (2567). *แผนปฏิบัติการประจำปี (พ.ศ. 2567) ของสำนักงานอัยการสูงสุด*. กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนาระบบบริหาร.
- Ayuningtiyas Putri Mumpuni, Adria Yansah Umar, Asraf Rahmatia. (2023). Analysis of the Public Service System at the Anduonohu Lurah Office, Kendari City. *Journal of Business Management and Economic Development*. 10(3), 406-419.
- Ha Hong NGUYEN. (2019). The study on People's Satisfaction towards Public Services of Viet Nam: Evidence of Tra Vinh Provincial Center of Public Administrative Services. *Journal of Asian Finance Economics and Business*, 6(2), 183-187.
- Klenk, T., & Reiter, R. (2019). Post-New Public Management: reform ideas and their application in the field of social services. *International Review of Administrative Sciences*, 85(1), 3-10.
- Wollmann H, Kopric I and Marcou G. (2016). *Public and Social Services in Europe. From Public and Municipal to Private Sector Provision*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. Tokyo: John Weatherhill.