คุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานระบบงานธุรการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น

Service Quality According to Administrative System Standards of Support Personnel Under the Public Prosecutor's Office in Khon Kaen Province

ธัณย์จิรา ศรเกตุ[1*] ยุภาพร ยุภาศ[2] ภักดี โพธิ์สิงห์[2]
E-mail: thayycirasrketu@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานระบบงานธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานระบบงานธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานระบบงานธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 372 คน โดยการใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ และการสุ่มโดยบังเอิญ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบเพศ ใช้สถิติ t - test เปรียบเทียบอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ใช้สถิติ One - way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานระบบงานธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ ตามมาตรฐานระบบงานธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ผู้ใช้บริการมีความพอใจ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดีให้คำแนะนำในการให้บริการด้วยไมตรี มีช่องทางการสอบถามแบบออนไลน์ ได้แก่ facebook Line มีขั้นตอนการตรวจเอกสารอย่างถูกต้อง รอบคอบ และรวดเร็ว สามารถให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ONE STOP SERVICE

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ สำนักงานอัยการ มาตรฐานระบบงานธุรการ จังหวัดขอนแก่น

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the level of service quality according to administrative system standards of support personnel under the Public Prosecutor's Office in Khon Kaen Province; 2) to compare service quality according to administrative system standards of support personnel under Khon Kaen Province. and 3) to study recommendations and guidelines for improving service quality according to administrative system standards of support personnel under the Office of the Public Prosecutor in Khon Kaen Province. The sample consisted of 372 people receiving services using Taro Yamane's formula and random randomization. The statistics used to analyze the data were mean, standard deviation, Gender comparison using t-test statistics to compare age. Education level and occupation using one-way ANOVA statistics. The results showed that 1) the quality of service according to administrative system standards of support personnel under the Office of the Prosecutor in Khon Kaen Province. 2) Comparison of service quality according to administrative standards of support personnel under the Public Prosecutor's Office in Khon Kaen Province with different gender, age and educational level. There are no different opinions. People with different occupations have different opinions with statistical significance at the .05 level. 3) The service users were satisfied. The staff are very courteous, giving advice on providing courteous services. There is an online inquiry channel such as facebook Line. There is a document checking process accurately, carefully and quickly. Able to provide comprehensive services at one point. ONE STOP SERVICE

Keywords: Service quality, Prosecutor's office, Administrative system standards, Khon Kaen Province

[1] นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
[2] อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ความเป็นมาของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 5 มาตรา ๗๖ รัฐพึงพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่น ให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยหน่วยงานของรัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดิน การจัดทำบริการสาธารณะและการใช้จ่ายเงินงบประมาณมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน รวมตลอดทั้งพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความซื่อสัตย์สุจริตและมีทัศนคติเป็นผู้ให้บริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็วไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ (ราชกิจจานุเบกษา. 2560)

องค์กรอัยการเป็นองค์กรอื่นตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 255 มีสำนักงานอัยการสูงสุดเป็นหน่วยงานในองค์กรอัยการตามพระราชบัญญัติองค์กรอัยการและพนักงานอัยการ พ.ศ. 2553 มาตรา 7 โดยพันธกิจหลักของสำนักงานอัยการสูงสุด คือ การอำนวยความยุติธรรม การรักษาผลประโยชน์ของรัฐ และการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในกระบวนการยุติธรรม จึงจำเป็นต้องดำเนินการตามบัญญัติรัฐธรรมนูญดังกล่าวข้างต้น โดยกำหนดให้มีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี ระหว่างอัยการสูงสุดกับหัวหน้าหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุดและให้หน่วยงานต่างๆ ของสำนักงานอัยการสูงสุดปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี ตามแผนยุทธศาสตร์แผนปฏิบัติราชการประจำปีของสำนักงานอัยการสูงสุด และนโยบายอัยการสูงสุดให้เป็นไปอย่างมีสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนและบุคคลภายนอก (อรรถพล ใหญ่สว่าง. 2556)

สำนักงานอัยการในจังหวัดขอนแก่น เป็นหน่วยงานราชการที่อยู่ในสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด และปฏิบัติตาม แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ.2559 – 2562 มุ่งเน้นการทำงานเพื่อประชาชน โดยการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานยุติธรรมที่ประชาชนหรือบุคคลภายนอก เข้าถึงได้ง่าย มีมาตรฐานตามหลักสากล ทันสมัย รวดเร็ว โปร่งใส เสมอภาค เป็นธรรม มีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ตั้งแต่แนวทางการปฏิบัติ วิธีการและขั้นตอนการดำเนินงานระยะเวลาแล้วเสร็จ รวมทั้งลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้รวดเร็ว กระชับ แน่นอน สะดวก ในการเข้าใช้บริการ สร้างระบบบริหารจัดการภาครัฐโดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี การบริหารจัดการภาครัฐแบบใหม่ การตอบสนองความต้องการของประชาชนในฐานะที่เป็นศูนย์กลาง และการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นวางใจในระบบราชการไทยและการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน มาตรฐานระบบงานธุรการ (Attorney General Administration Standard- AGAS 2015) (สำนักงานอัยการจังหวัดขอนแก่น. 2564) เนื่องจากสำนักงานอัยการสูงสุดได้ตระหนักถึงสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อการพัฒนาประเทศ การลดความเหลื่อมล้ำของสังคมและการเข้าถึงบริการของรัฐ การสร้างความเป็นธรรมในสังคม การพัฒนาระบบราชการและข้าราชการสำนักงานอัยการสูงสุดจึงได้กำหนดมาตรฐานงานธุรการ และการตรวจประเมินระบบมาตรฐานงานธุรการ และ ได้ทำโครงการจัดทำระบบมาตรฐานการดำเนินงานของสำนักงานอัยการสูงสุด มาตรฐานระบบงานธุรการ (Attorney General Administration Standard- AGAS 2015) ขึ้นเพื่อใช้เป็นหลักเกณฑ์สำหรับงานธุรการขอสำนักงานอัยการสูงสุด ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพและมีมาตรฐานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อพัฒนามาตรฐานงานธุรการ เพิ่มขีดสมรรถนะของบุคลากร และยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานด้านธุรการ มุ่งประโยชน์สุขของประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับการคุ้มครองสิทธิพื้นฐานเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมอย่างเสมอภาค สะดวก รวดเร็ว มีมาตรฐาน ทันสมัยและเป็นธรรม อีกทั้งระบบมาตรฐานระบบงานธุรการ (Attorney General Administration Standard- AGAS 2015) ได้เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและมีข้อเสนอแนะให้แก่ สำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อนำไปปรับปรุงประสิทธิภาพของการให้บริการ นอกจากนี้ องค์กรและบุคลากรในองค์กรจะได้รับประโยชน์จาก มาตรฐานระบบงานธุรการ ดังกล่าว คือ จะเน้นการพัฒนาระบบงานที่ชัดเจน มีเอกสารกรอบงาน ขั้นตอนการทำงาน ทำให้งานที่ปฏิบัติมีคุณภาพสม่ำเสมอ และลดข้อโต้แย้งในการทำงานทีมาจากสาเหตุความไม่ชัดเจน ในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติและเน้นการพัฒนาบุคลากร ได้อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งมาตรฐานระบบงานธุรการเปิดโอกาสให้บุคลากรพัฒนาได้อย่างเป็นรูปธรรม มีความรู้ความเข้าใจในระบบงานที่เป็นสากล ดังนั้นการสร้างระบบมาตรฐานงานธุรการ จัดทำขึ้นเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนและเพื่อพัฒนาระบบงานต่อไป ประโยชน์จะเกิดขึ้นจริงจากการทำระบบงานที่จริงจังเท่านั้น การทำแบบขอไปที หรือทำไปเพื่อให้พ้นตัวไม่เข้าข่ายที่จะทำให้เกิดประโยชน์ตามที่ว่านี้ได้ ข้อบกพร่องต่างๆ ที่เกิดขึ้น เนื่องจากภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น และบุคลากรสำนักงานอัยการ เป็นคนที่รับราชการมาเป็นเวลานานแล้ว หรือคนเก่าคนแก่ จึงทำให้บุคลากรเกิดทัศนะคดีที่ไม่ดีต่อระบบมาตรฐานงานธุรการทำให้การทำงานตามระบบมาตรฐานงานธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด มีแนวโน้มว่าจะถูกปล่อยปละละเยไม่ยึดถือตามระบบมาตรฐานงานธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด อาจทำให้ระบบได้รับผลกระทบ อีกทั้งขอบเขตความครอบคลุมการปฏิบัติงานของระบบมาตรฐานงานธุรการจัดการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด เน้นการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานอัยการสูงสุดหรืองานธุรการสำนักงานอัยการสูงสุดเท่านั้น ไม่อาจกล่าวถึงข้าราชการอัยการ ทำให้เกิดความคล่องตัวของการปฏิบัติงานไม่ได้ก่อให้เกิดประสิทธิผลที่ดี และ

ประสิทธิภาพของการบริการประชาชนที่ดีเท่าที่ควร การศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของสำนักงานอัยการ เมื่อนำระบบมาตรฐานระบบงานธุรการ (Attorney General Administration Standard- AGAS 2015) มาใช้นั้น จึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่จะทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ของการนำระบบมาตรฐานระบบงานธุรการมาใช้ ประกอบกับการให้บริการประชาชนยังเกิดความล้าช้า ประชาชนยังต้องเตรียมเอกสารในการเข้ารับบริการการมากมายและหลายขั้นตอน ซึ่งยังไม่เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านการให้บริการที่ดีเท่าที่ควร ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานระบบงานธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบมาตรฐานระบบงานธุรการของสำนักงานอัยการสูงสุดให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง ทบทวนการทำงานเพื่อเพิ่มเติมประสิทธิภาพ สามารถบรรลุวิสัยทัศน์ของสำนักงานอัยการสูงสุดได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานระบบงานธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานระบบงานธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานระบบงานธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น

สมมุติฐานของการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานระบบงานธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับปานกลาง
2. เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานระบบงานธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานระบบงานธุรการแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการคุณภาพการสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น ปี 2564 ดังนี้ (สำนักงานอัยการจังหวัดขอนแก่น, 2564)

2.1.1 สำนักงานอัยการคดีเยาวชนและครอบครัวจังหวัดขอนแก่น	จำนวน 753 คน
2.1.2 สำนักงานอัยการคดีศาลแขวงจังหวัดขอนแก่น	จำนวน 455 คน
2.1.3 สำนักงานอัยการภาค 4	จำนวน 352 คน
2.1.4 สำนักงานอัยการจังหวัดพล	จำนวน 563 คน
2.1.5 สำนักงานอัยการจังหวัดชุมแพ	จำนวน 840 คน
2.1.6 สำนักอัยการจังหวัดขอนแก่น	จำนวน 1,254 คน
รวม	จำนวน 4,217 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ คือ ประชาชนผู้มารับบริการจำนวน 366 คน โดยใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane. 1973) จากนั้นใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยข้อคำถามได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานระบบงานธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น จำแนกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานระบบงานธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น เป็นแบบปลายเปิด (Open- ended)

นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยในครั้งนี้ จำนวน 42 คน แล้วนำมาหาอำนาจจำแนกรายข้อด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างรายข้อกับโดยรวม (Item total Correlation) มีค่าระหว่าง .248-.845 และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (coefficient Alpha) ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach) งานวิจัยนี้มีค่าความเชื่อมั่น .897

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนทุกด้าน ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

4.1 นำหนังสือจากคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น เพื่อประสานข้อมูลการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

4.2 นำหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

4.3 ให้มีผู้ช่วยผู้วิจัยในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนผู้วิจัย

4.4 เก็บข้อมูลเพิ่มเติมด้วยตนเอง

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โปแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการดังนี้

1) นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง

2) นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์แล้ว ลงรหัสตามแบบ (Coding Form)

3) นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อมากำหนดเกณฑ์ของการให้คะแนน ดังนี้

การจัดกระทำคะแนนแบ่งเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของ ลิเคิร์ท (Lilert's Scale) มี 5 ระดับ ได้แก่

มากที่สุด	กำหนดให้ 5 คะแนน
มาก	กำหนดให้ 4 คะแนน
ปานกลาง	กำหนดให้ 3 คะแนน
น้อย	กำหนดให้ 2 คะแนน
น้อยที่สุด	กำหนดให้ 1 คะแนน

จากนั้นนำคะแนนมาวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากนั้นนำมาเทียบกับเกณฑ์การให้ความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชุม ศรีสะอาด. 2556, น. 103)

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

5.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.2.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้วิจัยใช้สถิติ คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และ ร้อยละ (Percentage)

5.2.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานระบบงานธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.2.3 สถิติทดสอบสมมติฐานที่มีเพศต่างกัน ใช้ t – test (Independent Sample) และอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ที่แตกต่างกันใช้ F- test (One – Way ANOWA)

5.2.4 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานระบบงานธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่นใช้แจกแจงความถี่ เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์แจกแจงความถี่

ผลการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานระบบงานธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานระบบงานธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น จำแนกเป็นรายด้าน

คุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานระบบงานธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น	ระดับคุณภาพการให้บริการ		แปลผล	อันดับที่
	$\overline{X}$	S.D.		
1. การแสดงความเต็มใจในการให้บริการ	4.20	0.54	มาก	1
2. การช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการได้	4.11	0.58	มาก	3
3. การพัฒนาการให้บริการ	4.16	0.57	มาก	2
4. การเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการ	4.05	0.57	มาก	4
5. การให้บริการที่เป็นประโยชน์	3.90	0.52	มาก	5
โดยรวม	4.08	0.56	มาก	-

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานระบบงานธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.08) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ การแสดงความเต็มใจในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.20) การพัฒนาการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.16) การช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการได้ ($\overline{X}$ = 4.11) การเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการ ($\overline{X}$ = 4.05) การให้บริการที่เป็นประโยชน์ ($\overline{X}$ = 3.90)

2. วิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานระบบงานธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษาที่ต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานระบบงานธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น จำแนกตามเพศที่ต่างกัน

คุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานระบบงานธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
1. การแสดงความเต็มใจในการให้บริการ	3.94	0.78	4.05	0.68	-1.377	.169
2. การช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการได้	3.71	1.04	3.92	0.88	-2.000	.046*
3. การพัฒนาการให้บริการ	3.71	0.89	3.77	0.80	-.635	.526
4. การเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการ	3.92	0.84	4.02	0.71	-1.242	.215
5. การให้บริการที่เป็นประโยชน์	4.14	0.60	4.25	0.57	-1.638	.102
รวม	3.88	0.71	4.00	0.63	-1.595	.112

จากตารางที่ 2 พบว่า เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานระบบงานธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น จำแนกตามเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานระบบงานธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น จำแนกตามอายุที่ต่างกัน

คุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานระบบงานธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.937	2	.469	1.017	.363
	ภายในกลุ่ม	153.463	333	.461	-	-
	รวม	154.400	335	-	-	-

จากตารางที่ 3 พบว่า การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานระบบงานธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น อายุที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานระบบงานธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น จำแนกตามอาชีพที่ต่างกัน

คุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานระบบงานธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.871	3	1.290	2.846	.038*
	ภายในกลุ่ม	150.529	332	.453	-	-
	รวม	154.400	335	-	-	-

จากตารางที่ 4 พบว่า การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานระบบงานธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น จำแนกตามอาชีพที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานระบบงานธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น จำแนกตามระดับการศึกษาที่ต่างกัน

คุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานระบบงานธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.243	3	.414	.898	.442
	ภายในกลุ่ม	153.158	332	.461	-	-
	รวม	154.400	335	-	-	-

จากตารางที่ 5 พบว่า การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานระบบงานธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น ระดับการศึกษาที่ต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกันทางสถิติ

3. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดีให้คำแนะนำในการให้บริการด้วยไมตรี มีช่องทางการสอบถามแบบออนไลน์ ได้แก่ facebook Line มีขั้นตอนการตรวจเอกสารอย่างถูกต้อง รอบคอบ และรวดเร็ว สามารถให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ONE STOP SERVICE

อภิปรายผล

1. ระดับคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานระบบงานธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ไม่เป็นไปตามสมมติฐานในการวิจัย อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่นมีการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่องในงานพัฒนาการบริการ ตลอดจนปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และสร้างการรับรู้ของประชาชนโดยประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่าน Website ของสำนักงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อิทธิศักดิ์ อักษรเวช (2561) คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวชัย ดีวิจิตร และ ภิรดา ชัยรัตน์ (2559) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพของฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาดอนเมือง อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ มาลัย ศราทธนานนท์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพิมล ครองยุทธ (2557) ได้ทำการวิจัย เรื่องคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี จำกัด ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานระบบงานธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น ของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า

2.1 คุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานระบบงานธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น ของประชาชนผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น มีการให้บริการโดยอธิบายให้คำแนะนำผู้มาติดต่อราชการด้วยความเป็นกันเอง อย่างเสมอภาคโดยไม่ได้แบ่งแยกเพศ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณรงค์ เครือมิ่งมงคล (2563) ได้วิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทางสถิติสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุวชัย ดีวิจิตร และภิรดา ชัยรัตน์ (2560) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เปรียบเทียบผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

2.2 คุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานระบบงานธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น ของประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนในแต่ละช่วงวัยได้รับบริการอย่างเป็นระบบ โดยมีจุดบริการประชาสัมพันธ์ ติดต่อสอบถามในข้อสงสัยหรือขั้นตอนการการดำเนินการต่างๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อิสริยา ใจซื่อ (2563) คุณภาพการให้บริการของ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผลการวิจัย ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอายุ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยรัตน์ จันทนดิษฐ์ และคณะ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร์สำนักงานเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร์ของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคลองสานกรุงเทพมหานครในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร์ของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคลองสานกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

2.3 คุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานระบบงานธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น ของประชาชนผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างๆ มีความต้องการและปัญหาในการรับบริการที่แตกต่างกันออกไป มีระยะเวลาในการเข้ารับบริการแตกต่างกัน ทำให้มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ มงคล เถาชาลี (2563) คุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับผลการวิจัยของของ ไพฑูรย์ คุ้มคง (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผล

การทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอามแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 คุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานระบบงานธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น ของประชาชนผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยรวมไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการเป็นอย่างดี ประกอบกับส่วนใหญ่มีการเตรียมตัว เตรียมเอกสารสำหรับการติดต่อราชการมาเป็นอย่างดีมี และสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่นมีสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีช่องทางการรับข้อมูลข่าวสาร สถานบริการที่สะอาดทันสมัย สถานที่จอดรถกว้างขวาง เป็นต้น สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วรรณ์เพ็ญ พละศักดิ์ (2553) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขิน อำเภอน้ำเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อิทธิศักดิ์ อักษรเวช (2561) คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จำแนกตามระดับการศึกษา มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

สรุปผลการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานระบบงานธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก
2. เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานระบบงานธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดีให้คำแนะนำในการให้บริการด้วยไมตรี มีช่องทางการสอบถามแบบออนไลน์ ได้แก่ facebook Line มีขั้นตอนการตรวจเอกสารอย่างถูกต้อง รอบคอบ และรวดเร็ว สามารถให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ONE STOP SERVICE

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. สำนักงานอัยการในจังหวัดขอนแก่น ควรจัดอบรมให้ความรู้ในการบริการที่เป็นเลิศแก่เจ้าหน้าที่ เน้นการบริการแบบครบวงจรให้เกิดความสะดวกสบายแก่ผู้รับบริการ ถูกต้อง รวดเร็ว เพื่อส่งผลต่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สามารถลดเวลา ลดขั้นตอนในการทำงานให้มีมาตรฐานที่ถูกต้อง เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้น
2. สำนักงานอัยการในจังหวัดขอนแก่น ควรจัดทำแผนผังการระยะเวลาการให้บริการในแต่ละขั้นตอน และมีเจ้าหน้าที่ประจำจุดประชาสัมพันธ์ไว้บริการประชาชน เพื่อแนะนำหรือสอบถามความต้องการในการรับบริการของสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น
3. สำนักงานอัยการในจังหวัดขอนแก่น ควรสร้างช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ให้ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย เช่น Page Facebook ให้ประชาชนได้สามารถมีช่องทางซักถามผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ เพื่อลดระยะเวลาในการเดินทาง
4. เจ้าหน้าที่ต้องอธิบายขั้นตอนและประโยชน์ในการเข้ารับบริการ รวมทั้งความสำคัญของเอกสารทางราชการที่ประชาชนได้รับ
5. สำนักงานอัยการในจังหวัดขอนแก่น ควรจัดทำช่องทางประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์และประจำสำนักงานอัยการ ชี้แจงการเตรียมเอกสาร และป้ายแนะนำขั้นตอนรับบริการให้ประชาชนได้รับทราบ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการสร้างการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับภารกิจของสำนักงานอัยการ หรือการดำเนินงานของสำนักงานอัยการที่เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตของประชาชน และสร้างช่องทางการติดต่อที่หลากหลายเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
2. ควรศึกษาการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรด้านการบริการที่มีความเป็นเลิศ เพื่อให้งานด้านบริการของสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น สามารถสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

ชัยรัตน์ จันทนดิษฐ์ และคณะ. (2562). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร์สำนักงานเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร. **การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 7 มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี**.กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.

ณรงค์ เครือมิ่งมงคล. (2563). **คุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

บุญชม ศรีสะอาด. (2556). **วิธีการทางสถิติสาหรับการวิจัย เล่ม 1 (พิมพ์ครั้งที่ 5)**. กรุงทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

พรพิมล ครองยุทธ. (2557). **คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี จำกัด**. วิทยานิพนธ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

ไพฑูรย์ คุ้มคง. (2557). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

มาลัย ศราทธนานนท์. (2557). **คุณภาพให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี มหาวิทยาลัยบูรพา**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

ราชกิจจานุเบกษาราชกิจจานุเบกษา. **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560**. เล่ม 134 (ตอนที่ 40 ก), 6 เมษายน 2560, 16.

วรรณ์เพ็ญ พละศักดิ์. (2553). **คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขิน อำเภอน้ำเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

สำนักงานอัยการจังหวัดขอนแก่น. (2564). **อำนาจหน้าที่และการให้บริการของสำนักงานอัยการ**. สืบค้นจาก http://www.kk.ago.go.th/index.php/2019-02-18-10-12-57.

สุวชัย ดีวิจิตร และภิรดา ชัยรัตน์. (กรกฎาคม – ธันวาคม 2559). คุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง. **วารสารรัฐศาสตร์ปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์**, 3(2).

สุวชัย ดีวิจิตร และอาจารย์ภิรดา ชัยรัตน. (2560). **คุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง**. รายงานการวิจัย ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อรรถพล ใหญ่สว่าง. (2556). **อัยการกับการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนภายใต้หลักนิติธรรมและหลักนิติรัฐ**. รายงานการฝึกอบรมหลักสูตรหลักนิติธรรมเพื่อประชาธิปไตย รุ่นที่ ๑ วิทยาลัยรัฐธรรมนูญ. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยรัฐธรรมนูญ สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ.

อิทธิศักดิ์ อักษรเวช. (2561). **คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

อิสริยา ใจซื่อ. (2563). **คุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

Taro Yamane. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. 3rdEd. New York. Harper and Row Publications.