

## คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคาย SERVICES QUALITY TOWARDS IMAGE OF THE NONG KHAI PROVINCE PROSECUTOR'S OFFICE

ภัทรกร เขียวลี<sup>1</sup>, สิบชาติ อันทะไชย<sup>2</sup>, และวนิชย์ ไชยแสง<sup>3</sup>

PATTARAGORN KHIAOSEE<sup>1</sup>, SUEBCHART ANTACHAI<sup>2</sup>, AND WANIT CHAISAEANG<sup>3</sup>

*Received: February 1, 2023*

*Revised: May 8, 2023*

*Accepted: May 13, 2023*

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคายและภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคาย 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคาย กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคาย จำนวน 400 ตัวอย่าง และใช้สถิติเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ ผู้วิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคายส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคาย ประกอบด้วย การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ และการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ร่วมกันพยากรณ์ภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคาย ได้ร้อยละ 10.20 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ยกเว้นความน่าเชื่อถือในการบริการและความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

คำสำคัญ: ภาพลักษณ์ การให้บริการ สำนักงานอัยการจังหวัดหนองคาย

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

Faculty of Management Science, Udon Thani Rajabhat University

<sup>2-3</sup> อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี, Instructor of the curriculum of Master of Business Administration, Faculty of Management Science, Udon Thani Rajabhat University

E-mail: [ktochae@gmail.com](mailto:ktochae@gmail.com)



### ABSTRACT

The objectives of this study were: 1) to study the level of service quality of the Nong Khai Prosecutor's Office and the image of the Nong Khai Prosecutor's Office, and 2) to study the influence of service quality on the image of the Nong Khai Prosecutor's Office. The sample group was 400 people who came to use the services of the Provincial Prosecutor's Office in Nong Khai and used statistics to analyze the data: frequency, percentage, mean, and standard deviation. And hypothesis testing by multiple regression analysis. The researcher found that: the service quality of the Nong Khai Prosecutor's Office affects the image of the Nong Khai Prosecutor's Office. Overall, it is at a reasonable level. With an average of 4.16, the service quality of the Nong Khai Prosecutor's Office consisted of the concreteness of the service and giving confidence to service users. They jointly predicted the image of the Nong Khai Provincial Prosecutor's Office at 10.20 percent at the statistical significance level of 0.05, except for service credibility and compassion for service recipients.

keywords: Brand Image, Service quality, Provincial prosecutor's office

### บทนำ

ประเทศไทยกำลังเผชิญความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงโลกอย่างรวดเร็ว รุนแรง และผันผวน ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม และการบริหารจัดการภายในองค์กร โดยการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลให้ภาครัฐต้องเร่งพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะ ปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการประชาชนให้เป็นรูปแบบดิจิทัลอย่างสมบูรณ์ มีการปฏิรูปโครงสร้างและระบบการบริหารจัดการที่ยืดหยุ่นเหมาะสมกับบริบทการพัฒนาประเทศ หน่วยงานภาครัฐในยุคใหม่จำเป็นต้องยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อที่จะสามารถสนองตอบต่อความต้องการ และพัฒนาความสามารถในการแข่งขันของประเทศให้สามารถแข่งขันในระดับสากลได้ หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องทำงานในเชิงรุก และจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญที่เน้นการมองภาพกว้างและมองไกลในทุกมิติ ดังนั้น หน่วยงานรัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ มีระบบการบริหารจัดการที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส ให้การบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐบาลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และสร้างประโยชน์สุขแก่ประชาชน รวมทั้งต้องปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานที่ให้ความสำคัญกับการใช้ข้อมูลการวิเคราะห์สำหรับการกำหนดนโยบาย การบริการประชาชน และการบริหารจัดการภายใน รวมทั้งต้องสามารถแข่งขันกับภาคส่วนอื่น โดยเฉพาะภาคเอกชนมีความสามารถในการดึงดูดและรักษาผู้มีความรู้ความสามารถ สำหรับการขับเคลื่อนภารกิจที่มีผลกระทบสูงต่อชีวิตประชาชน อันจะนำมาสู่ภาครัฐที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการที่ทวีคูณและความคาดหวังที่เปลี่ยนแปลงไป

นอกจากนี้ กลไกของภาครัฐจึงเป็นเครื่องมือที่จะสามารถช่วยขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ เพื่อบูรณาการทั้งในเชิงประเด็น เชิงภารกิจ และเชิงพื้นที่ที่มีการเชื่อมโยง

การทำงานทุกระดับให้สอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ชาติ การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐเป็นแผนย่อยที่ได้กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ชาติ โดยการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ มุ่งเน้นการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการภาครัฐให้มีความทันสมัย ทันความเปลี่ยนแปลงของโลกาภิวัตน์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและสามารถแก้ไขปัญหาที่มีอยู่อย่างเป็นลำดับขั้นตอน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพของภาครัฐให้เกิดความเชื่อมโยงและบูรณาการเป้าหมายยุทธศาสตร์ผ่านการกำหนด ความสัมพันธ์ในเชิงภารกิจตามยุทธศาสตร์ทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และท้องถิ่น เพื่อให้การทำงานร่วมกันในระดับพื้นที่เกิดความเข้มแข็ง ไม่ซ้ำซ้อน ชัดเจนภายใต้ขนาดของรัฐที่เหมาะสม ดังนั้นเป้าหมายสำคัญของการบริการภาครัฐ คือ ภาครัฐยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการและให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว โปร่งใส โดยภาครัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ มีระบบการบริหารจัดการที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใสให้การบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐ อย่างอื่นให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สร้างประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยต้องมีความพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2564)

สำนักงานอัยการจังหวัดหนองคายเป็นหน่วยงานที่อยู่ในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 4 โดยมีภารกิจหลักในการอำนวยความยุติธรรม การรักษาสันติภาพและผลประโยชน์ของรัฐและการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนให้มีคุณภาพ โปร่งใสและตรวจสอบได้ เพื่อให้ประชาชนเชื่อมั่นและศรัทธา สำนักงานอัยการจังหวัดหนองคายประกอบด้วยสำนักงานต่าง ๆ ดังนี้ 1) สำนักงานอัยการจังหวัดหนองคาย 2) สำนักงานอัยการคดีเยาวชนและครอบครัวจังหวัดหนองคาย และ 3) สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองคาย นอกจากนี้ สำนักงานอัยการจังหวัดหนองคายมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการในคดีอาญา คดีแพ่ง โดยอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการมีดังนี้ 1) พิจารณารับว่าต่างแก่ต่างคดีแพ่งให้แก่รัฐบาล หรือนิติบุคคล ซึ่งได้มีพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งขึ้นมา 2) พิจารณารับแก้ต่างคดีอาญาและคดีแพ่ง ให้แก่พนักงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่โดนกล่าวหาความผิดจากการปฏิบัติหน้าที่ และ 3) พิจารณาในการสั่งฟ้องหรือไม่ฟ้องผู้ต้องหาในคดีอาญา มีฐานะเป็นโจทก์ในคดีอาญา ข้อมูลสถิติคดีสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคาย พบว่า ในปี พ.ศ. 2562 จำนวนคดี ส.2 (เปรียบเทียบปรับ) มี 3,107 จำนวน คดี ส.1 (ฟื้นฟู) มี 1,772 จำนวน และจำนวนคดี ส.1 มี 1,602 จำนวน ซึ่งทำให้ในปัจจุบันมีประชาชนและผู้มาติดต่อรับบริการจากสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคายเป็นจำนวนมาก (สำนักงานอัยการจังหวัดหนองคาย, 2558) จากข้อมูลที่ได้กล่าวมาจะเห็นได้ว่าการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานอัยการจังหวัดหนองคายต้องพบปะกับประชาชนที่มารับบริการโดยตรง ซึ่งในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนองภาครัฐในยุคปัจจุบันตรงยึดหลักการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน คือ การปฏิบัติราชการที่มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและปลอดภัยของสังคมส่วนรวมและประโยชน์สูงสุดของประเทศ โดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะกำหนดภารกิจของส่วนราชการ สอดคล้องกับนโยบายแห่งรัฐ จึงต้องปฏิบัติด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ จึงต้องศึกษาวิเคราะห์ให้ถี่ถ้วนและผลเสียให้ครบถ้วน หากภารกิจใดมีผลกระทบต่อประชาชนหรือพบปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานให้รับฟังความคิดเห็นของประชาชน และตระหนักถึงประโยชน์ส่วนรวมที่จะได้รับ นำมา

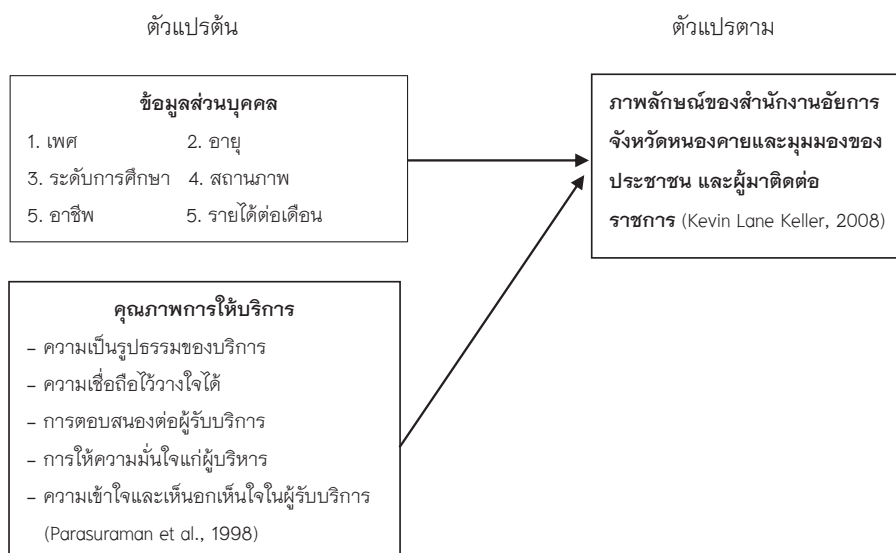
ปรับปรุง แก้ไขปัญหาอุปสรรค เสนอแนะต่อผู้มีอำนาจปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม เพื่อให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะเป็นบุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคาย จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาคุณภาพการบริการส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคาย เพื่อนำผลวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงาน และเป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาระบบการให้บริการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2560)

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคาย
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการ

จังหวัดหนองคาย

### กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร คือ ประชาชนผู้มารับบริการและติดต่อราชการกับสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคาย

2. กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มารับบริการและติดต่อราชการกับสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคายได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน (กัลยา วาณิชยบัญชา, 2545)

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ตอนที่ 2 คำถามความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคาย ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ตั้งแต่ 4 หมายถึง คุณภาพการบริการดีมากที่สุด จนถึง 1 หมายถึง คุณภาพการบริการน้อยที่สุด และตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคายและมุมมองของประชาชน และผู้มาติดต่อราชการ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ตั้งแต่ 5 หมายถึง มากที่สุด จนถึง 1 หมายถึง น้อยที่สุด

### การตรวจสอบหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามและนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม (IOC) ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป นำผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์หาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) และผลการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งดัชนีข้อคำถามมีดัชนีความสอดคล้องที่ 1.00 ซึ่งถือว่านำไปใช้ได้ แล้วนำแบบสอบถามไปทดสอบกับประชากรที่มาใช้บริการ/ติดต่อราชการในศาลากลางจังหวัดหนองคาย ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยแต่มีคุณสมบัติเช่นเดียวกัน (Pilot test) จำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อนำผลไปหาค่าความเชื่อมั่น โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  - Coefficient) ของ Cronbach (กัลยา วาณิชยบัญชา, 2545) ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง  $0 \leq \alpha \leq 1$  ค่าใกล้เคียงกับ 1 มากแสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง และนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจำนวน 30 ชุดในครั้งนี้ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  - Coefficient) ได้ผล คือ ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามของภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคายและมุมมองของประชาชน และผู้มาติดต่อราชการ เท่ากับ 1.00

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามของประชาชนที่มาใช้บริการที่สำนักงานอัยการจังหวัดหนองคาย พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถาม และวัตถุประสงค์ของการเก็บข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง 400 คน
2. ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำแบบสอบถามไปประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล หลังจากที่ได้ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถาม แล้วนำมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล จัดระเบียบข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้ ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ และการหาค่าร้อยละ ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของคุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยใช้การหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วแปลความหมายโดยการเทียบกับเกณฑ์ ตอนที่ 3 การวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

### ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคาย โดยเก็บตัวอย่าง จำนวน 400 คน ผลการวิจัยนำเสนอในรูปแบบตารางและคำบรรยาย ดังนี้

#### 1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

| ข้อมูลทั่วไป                | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------------|------------|--------|
| 1. เพศ                      |            |        |
| – ชาย                       | 201        | 50.20  |
| – หญิง                      | 199        | 49.80  |
| 2. อายุ                     |            |        |
| – 15 – 24 ปี                | 20         | 5.00   |
| – 25 – 34 ปี                | 167        | 41.80  |
| – 35 – 44 ปี                | 128        | 32.00  |
| – 45 – 54 ปี                | 77         | 19.30  |
| – 55 ปี ขึ้นไป              | 8          | 2.00   |
| 3. สถานภาพ                  |            |        |
| – โสด                       | 50         | 12.50  |
| – สมรส/อยู่ด้วยกัน          | 213        | 53.30  |
| – หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ | 137        | 34.20  |
| 4. ระดับการศึกษา            |            |        |
| – ประถม                     | 167        | 41.80  |
| – มัธยมศึกษาตอนต้น          | 123        | 30.80  |
| – มัธยมศึกษาตอนปลาย         | 81         | 20.30  |
| – ปริญญาตรี                 | 23         | 5.80   |
| – สูงกว่าปริญญาตรี          | 6          | 1.50   |

| ข้อมูลทั่วไป         | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------------|------------|--------|
| 5. อาชีพ             |            |        |
| – เกษตรกร            | 262        | 65.50  |
| – เจ้าของกิจการ      | 106        | 26.50  |
| – รับราชการ          | 19         | 4.80   |
| – พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 6          | 1.50   |
| – พนักงานบริษัทเอกชน | 7          | 1.80   |
| 6. รายได้ต่อเดือน    |            |        |
| – 6,000 – 15,999     | 84         | 21.00  |
| – 16,000 – 25,999    | 158        | 39.50  |
| – 26,000 – 35,999    | 51         | 12.80  |
| – 36,000 – 45,999    | 106        | 26.50  |
| – 46,000 บาทขึ้นไป   | 1          | 0.20   |
| รวม                  | 400        | 100.00 |

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีจำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.2 และเพศหญิง มีจำนวน 199 คิดเป็นร้อยละ 49.8 ตามลำดับ อายุระหว่าง 25–34 ปี มีจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 ถัดลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 35–44 ปี มีจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 อายุระหว่าง 45–54 ปี มีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 อายุ 15–24 ปี มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 และอายุ 55 ปีขึ้นไป มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีจำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 ถัดลงมาคือ มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีจำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละร้อยละ 34.3 และสถานภาพโสด มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 ตามลำดับ ระดับการศึกษาประถม มีจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 ถัดลงมาได้แก่ ระดับมัธยมตอนต้น มีจำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 ระดับมัธยมตอนปลาย มีจำนวน 81 คิดเป็นร้อยละ 20.3 ปริญญาตรี มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ อาชีพเป็นอาชีพเกษตรกร มีจำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 65.5 ถัดลงมาได้แก่ อาชีพเจ้าของกิจการ มีจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 อาชีพรับราชการ มีจำนวน 19 คน ร้อยละ 4.8 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 และอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ และรายได้ต่อเดือน 16,000–25,999 บาท มีจำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 ถัดลงมาได้แก่ รายได้ 36,000–45,999 บาท มีจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 รายได้ 6,000 – 15,999 บาท มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 รายได้ 26,000–35,999 บาท มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 และรายได้ต่อเดือน 46,000 บาทขึ้นไป มีจำนวน 1 คิดเป็นร้อยละ 0.2 ตามลำดับ

2. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคาย โดยภาพรวมรายด้าน พบว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 เป็นอันดับแรก รองลงมาด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีความเห็นว่าคุณภาพบริการอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ มีความเห็นว่าคุณภาพบริการอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความเห็นว่าคุณภาพบริการอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 และสุดท้ายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ มีความเห็นว่าคุณภาพบริการอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 ตามลำดับ ดังตาราง 2

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคาย

| คุณภาพการให้บริการ                       | $\bar{x}$ | SD   | แปลความ   |
|------------------------------------------|-----------|------|-----------|
| 1. ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ        | 3.29      | 0.39 | มากที่สุด |
| 2. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ          | 3.18      | 0.61 | มาก       |
| 3. ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ      | 3.01      | 0.59 | มาก       |
| 4. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ         | 2.99      | 0.51 | มาก       |
| 5. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ | 2.96      | 0.47 | มาก       |
| ภาพรวม                                   | 3.09      | 0.51 | มาก       |

3. ภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคายและมุมมองของประชาชน และผู้มาติดต่อราชการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นกับภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคาย และมุมมองของประชาชน และผู้มาติดต่อราชการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ 6. พนักงานอัยการ/เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเร็ว มีอัตราค่า ไม่เลือกปฏิบัติ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 ถัดลงมาได้แก่ ข้อ 5. งานของสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคายรักษามาตรฐาน มีคุณภาพ และตรวจสอบได้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 ข้อ 2. พนักงานอัยการ ที่ติดต่อยึดหลักการของความถูกต้อง เป็นธรรม และถูกกฎหมาย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ข้อ 7. พนักงานอัยการ/เจ้าหน้าที่ ยึดมั่นในจริยธรรมและคุณธรรม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ข้อ 1. สำนักงานอัยการจังหวัดหนองคาย เป็นหน่วยงานที่มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เรียกลิบบน หรือผลประโยชน์อื่นใดที่ไม่ควรได้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ข้อ 3. สำนักงานอัยการจังหวัดหนองคายเป็นหน่วยงานที่เปิดเผยมุมมองที่สามารถเปิดเผยได้ให้ประชาชนทราบ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ข้อ 4. พนักงานอัยการ/เจ้าหน้าที่ ที่ท่านมาติดต่อมีการวางตัวที่เหมาะสม เป็นกลางกับทุกคน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และข้อ 8. พนักงานอัยการ/เจ้าหน้าที่ อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนด้วยความเที่ยงธรรมเสมอภาค มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ตามลำดับ ดังตาราง 3



ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคาย

| ภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคาย                                                                                    | $\bar{x}$ | SD   | แปลความ   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-----------|
| 1. สำนักงานอัยการจังหวัดหนองคายเป็นหน่วยงานที่มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เรียกลิบบน หรือผลประโยชน์อื่นใดที่ไม่ควรได้ | 4.15      | 0.85 | มาก       |
| 2. พนักงานอัยการที่ติดต่อยึดหลักการของความถูกต้อง เป็นธรรม และถูกกฎหมาย                                                     | 4.72      | 0.47 | มากที่สุด |
| 3. สำนักงานอัยการจังหวัดหนองคายเป็นหน่วยงานที่เปิดเผยมุมมองที่สามารถเปิดเผยได้ให้ประชาชนทราบ                                | 3.74      | 0.44 | มาก       |
| 4. พนักงานอัยการ/เจ้าหน้าที่ ที่ท่านมาติดต่อมีการวางตัวที่เหมาะสม เป็นกลางกับทุกคน                                          | 3.52      | 0.87 | มาก       |
| 5. งานของสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคายรักษามาตรฐาน มีคุณภาพ และตรวจสอบได้                                                    | 4.96      | 0.22 | มากที่สุด |
| 6. พนักงานอัยการ/เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความเร็ว มีอัธยาศัย ไม่เลือกปฏิบัติ                                               | 4.97      | 0.20 | มากที่สุด |
| 7. พนักงานอัยการ/เจ้าหน้าที่ ยึดมั่นในจริยธรรม และคุณธรรม                                                                   | 4.42      | 0.89 | มากที่สุด |
| 8. พนักงานอัยการ/เจ้าหน้าที่ อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ด้วยความเที่ยงธรรมเสมอภาค                                             | 2.81      | 0.42 | ปานกลาง   |
| ภาพรวม                                                                                                                      | 4.16      | 0.55 | มาก       |

4. ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคายส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคาย ได้ร้อยละ 59 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังตารางที่ 4 และเพื่อตรวจสอบความสามารถในการพยากรณ์หรือหาค่าอิทธิพลของปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคายส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคายและมุมมองของประชาชน และผู้มาติดต่อราชการ เป็นรายด้านตามผลการวิเคราะห์ ดังตาราง 4-5

ตาราง 4 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคายที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคาย ในภาพรวม

| ตัวแปรพยากรณ์                                                                                           | B     | S.E.  | Beta  | t      | Sig.   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|--------|--------|
| ค่าคงที่                                                                                                | 7.199 | 0.226 | –     | 31.818 | 0.000* |
| ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคายส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคาย | 0.168 | 0.073 | 0.592 | 2.292  | 0.022* |
| R = 0.592, R <sup>2</sup> = 0.350, Adj. R <sup>2</sup> = 0.011, SEE = 0.157, F = 5.252                  |       |       |       |        |        |

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์สถิติถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคายที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคาย ได้ร้อยละ 59 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และเพื่อตรวจสอบความสามารถในการพยากรณ์หรือหาค่าอิทธิพลของปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคายส่งผลต่อภาพลักษณ์การให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคายเป็นรายด้าน ตามผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง 5

ตาราง 5 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคายส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคาย เป็นรายด้าน

| ตัวแปรพยากรณ์                            | B      | S.E.  | Beta   | t      | Sig.   |
|------------------------------------------|--------|-------|--------|--------|--------|
| ค่าคงที่                                 | 2.626  | 0.303 | –      | 14.521 | 0.000* |
| 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ       | 0.080  | 0.033 | 0.147  | 2.426  | 0.016* |
| 2. ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ        | 0.072  | 0.069 | 0.079  | 1.042  | 0.298  |
| 3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ         | –0.302 | 0.068 | –0.253 | –4.440 | 0.000* |
| 4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ | 0.106  | 0.034 | 0.213  | 3.174  | 0.002* |
| 5. ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ      | –0.047 | 0.029 | –0.161 | –1.623 | 0.105  |

R = 0.68, R<sup>2</sup> = 0.102, Adj. R<sup>2</sup> = 0.090, SEE = 0.155, F = 8.915

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายด้าน พบว่า ตัวแปรคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคายด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ และการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคายได้ร้อยละ 10.20 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ยกเว้นตัวแปรความน่าเชื่อถือในการบริการ และความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการที่ไม่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคาย

## การอภิปรายผล

การศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัย ดังนี้ 1) คุณภาพการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิณารัตน์ หนูแก้ว, (2559) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดีมาก และสอดคล้องกับงานของวิพุธ บุญประสาธ (2549) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน สำนักงานอัยการจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน สำนักงานอัยการจังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวมอยู่ระดับมาก และ 2) ภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการจังหวัด

หนองคายและมุมมองของประชาชน และผู้มาติดต่อราชการ ในความเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานอัยการที่ติดต่อยึดหลักการของความถูกต้อง เป็นธรรม และถูกกฎหมาย รวมทั้งยังเป็นหน่วยงานที่มีความโปร่งใส ชื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกเก็บสินบนหรือผลประโยชน์อื่นใดที่ไม่ควรได้ ไม่เลือกปฏิบัติ อำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชนด้วยความเที่ยงธรรม และเสมอภาค อีกทั้งยังเป็นเปิดเผยข้อมูลที่สามารถเปิดเผยได้ให้ประชาชนทราบ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของธงชัย ศิริโสภางษ์ (2554) ที่ศึกษาเรื่องภาพลักษณ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาม่วงสามสิบ พบว่า โดยภาพรวมส่วนใหญ่ผู้มารับบริการมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ในระดับดี

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 สำนักงานอัยการจังหวัดหนองคาย ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการตามลำดับ และควรพัฒนาภาพลักษณ์สำนักงานด้านพนักงานอัยการ/เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนด้วยความเที่ยงธรรมเสมอภาค ด้านพนักงานอัยการ/เจ้าหน้าที่ ที่ท่านมาติดต่อก็มีการวางตัวที่เหมาะสม เป็นกลางกับทุกคน ด้านสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคายเป็นหน่วยงานที่เปิดเผยข้อมูลที่สามารถเปิดเผยได้ให้ประชาชนทราบ

1.2 สำนักงานอัยการจังหวัดหนองคาย ควรให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการเนื่องจากการวิจัยพบว่ามีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคายตามลำดับ

1.3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ พบว่าสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคายควรจัดให้มีการอบรมสัมมนา เพิ่มความรู้ในสายงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี และจัดให้มีบัตรคิวการเข้ารับบริการตามลำดับ เพื่อความเสมอภาคในการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชน

### 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของข้าราชการและเจ้าหน้าที่สำนักงานอัยการจังหวัดหนองคาย

2.2 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ (ภาพลักษณ์ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ) ของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคาย กับสำนักอัยการจังหวัดอื่น เพื่อนำผลการเปรียบเทียบมาพัฒนาระบบการทำงาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ ความคาดหวัง ความพึงพอใจของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการมากยิ่งขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2564). รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการพัฒนาระบบสถิติข้อมูล และตัวชี้วัดเพื่อใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินตามยุทธศาสตร์ชาติ.
- กรุงเทพมหานคร: ศูนย์บริการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานอัยการจังหวัดหนองคาย. (2558). รายงานประจำปี 2558. หนองคาย: สำนักงานจังหวัดอัยการหนองคาย.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2560). การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม: เทคนิควิธีและการนำไปสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิวัฒน์ หนูแก้ว. (2559). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (บริหารรัฐกิจ)ชลบุรีช บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ไพฑูรย์ คุ่มคง. (2557). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (บริหารรัฐกิจ) ชลบุรีช บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธงชัย ศิริโสภณพันธ์. (2554). ภาพลักษณ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขาม่วงสามสิบ. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (รัฐศาสตร์). อุบลราชธานี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.