

คุณภาพการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักคุ้มครองสิทธิและ  
ช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน จังหวัดนนทบุรี

Legal Aid's Service Quality of the Department of Civil

Rights Protection and Legal Aid Attorney General Nonthaburi

สุวดี ไกรสกุล และ จุฑาภรณ์ คงรักษ์กนิ

อาจารย์ประจำคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

อีเมล: law4310@rpu.ac.th

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัดนนทบุรี และ 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่มาใช้บริการขอความช่วยเหลือทางกฎหมายจากสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัดนนทบุรี โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมากเป็นอันดับหนึ่ง และรองลงมาคือ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นและไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ และด้านกายภาพของการบริการ 2) ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายจังหวัดนนทบุรีต่างกัน ส่วนประชาชนที่มี อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ภูมิลำเนาและจำนวนครั้งที่ใช้บริการขอความช่วยเหลือทางกฎหมายในรอบ 1 ปี ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายจังหวัดนนทบุรีไม่แตกต่างกัน

**คำสำคัญ:** คุณภาพการบริการ ช่วยเหลือทางกฎหมาย คุ้มครองสิทธิ



## Abstract

The purpose of this research is to study legal aid's service quality of the department of civil rights protection and legal aid attorney general Nonthaburi, and to compare legal Aid's service quality of the department of civil rights protection and legal aid attorney general Nonthaburi classified by personal factors. The sampling groups are 200 persons. The tool utilized in the study was a questionnaire. Data analysis was conducted by statistics, percentage, mean, standard deviation, t-test, One-way ANOVA, it was found that:

1) The people have the opinions toward the services on legal assistance of Nonthaburi Office of People's Rights Protection and Legal Assistance in the overall picture in a very high level. When considering it by an aspect, it is found that the aspect of responding to the needs of the service receivers is rated in the highest level which ranks in the first place while the aspect of the attentions on the service receivers, the aspect of the assurance and trust given to the service receivers, the aspect of physical services are seen to rank in the second place. 2) People having differences in sex had opinions towards of services legal aid's service quality of the department of civil rights protection and legal aid attorney general Nonthaburi, with difference. As for people having differences in age, educational level, occupation, income, domicile, number of times seeking legal assistance in 1 year cycle had no differences toward the quality of services legal aid's service quality of to the department of civil rights protection and legal aid attorney general Nonthaburi,

**Keywords:** Service quality, Legal aid, Rights Protection

## บทนำ

เนื่องจากสภาพปัญหาสังคมมีมากมายหลายสาเหตุด้วยกันที่มีส่วนทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน โดยเฉพาะประชาชนที่มีฐานะยากจนหรือที่อยู่ในชนบทห่างไกล อาทิเช่น การถูกเอารัดเอาเปรียบในด้านเศรษฐกิจ ปัญหาการแย่งที่ดินการกระทบกระทั่งกันระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับราษฎรในการใช้อำนาจรัฐอันไม่เป็นธรรม ฯลฯ สาเหตุต่าง ๆ เหล่านี้เป็นเหตุสำคัญที่ทำให้ประชาชนที่ถูกกระทำต้องสูญเสียสิทธิเสรีภาพและทรัพย์สินไป ซึ่งภาวการณ์ดังกล่าว จากการศึกษารายงานพบว่า มูลเหตุสำคัญประการหนึ่ง คือ ความไม่รู้กฎหมายที่ทำให้คนส่วนหนึ่งมีการกระทำที่ละเมิดต่อกฎเกณฑ์ที่กฎหมายได้กำหนดไว้ ในขณะที่คนอีกส่วนหนึ่งก็ไม่มีความรู้ที่จะใช้กฎหมายในการปกป้องและพิทักษ์สิทธิหรือ



ผลประโยชน์ของตน เมื่อเกิดกรณีพิพาทขึ้นก็ทำให้รัฐต้องทุ่มเทงบประมาณจำนวนไม่น้อยในแต่ละปีเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว ซึ่งวิธีการที่ดีที่ควรทำควบคู่กันไปก็คือ การส่งเสริมประชาชนให้มีความรู้ในสิทธิและหน้าที่ของตนตามกฎหมายจะทำให้เกิดความสัมฤทธิ์ผลในการลดปัญหาพิพาทขัดแย้งได้ในปริมาณที่มากกว่า ดังนั้นในยุครัฐบาลของพลเอกเปรม ติณสูลานนท์ ซึ่งได้มีการจัดตั้งโครงการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนชนบทในเขตยากจนขึ้น ต่อมาได้มีการออกกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานอัยการสูงสุด (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2549 ลงวันที่ 29 กันยายน 2549 ข้อ 15 (24) กำหนดให้สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนมีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและผลประโยชน์ของประชาชน การให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย การเผยแพร่ความรู้ทางด้านสิทธิมนุษยชน และความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชนทั้งในประเทศและต่างประเทศ (สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองสิทธิประชาชนระหว่างประเทศ: ออนไลน์)

สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ถือได้ว่าเป็นหน่วยงานหนึ่งในส่วนภูมิภาคของสำนักงานอัยการสูงสุดที่จะกระทำหน้าที่ในการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายและเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายให้กับประชาชน แต่องค์กรดังกล่าวก็มีข้อจำกัดหลายประการในการให้บริการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมาย เช่น ข้อจำกัดในแง่ของจำนวนบุคลากร ข้อจำกัดในแง่ของจำนวนงบประมาณและรวมไปถึงกฎระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการซึ่งส่งผลทำให้ประชาชนนั้นอาจไม่ได้รับการแก้ไขเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นได้อย่างเต็มที่ ดังนั้นจึงควรที่จะทำการศึกษาถึงระดับคุณภาพในการให้บริการสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน โดยกำหนดตัวแปรตาม (Dependent Variables) ซึ่งประยุกต์จากแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ Millett, J.D. ประกอบไปด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านกายภาพของการบริการ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ซึ่งดำเนินการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Independent Variables) อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ภูมิฐานะ และจำนวนครั้งที่ใช้บริการขอความช่วยเหลือทางกฎหมายในรอบ 1 ปี เพื่อนำเสนอข้อมูลที่ได้มาใช้ในการวางแผนและปรับปรุงการให้บริการให้เกิดความเหมาะสม มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัดนนทบุรี

2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายของสำนักงาน  
คุ้มครองสิทธิ และช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัดนนทบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

### วิธีดำเนินการวิจัย

1) รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากผู้มาใช้  
บริการสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย จังหวัดนนทบุรี

2) ประชากรที่ใช้การวิจัย คือ ประชาชนที่มารับบริการช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนัก  
คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย จำนวน 320 คน ต่อปี (ข้อมูลจากสำนักงานคุ้มครองสิทธิและ  
ช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัดนนทบุรี 2556 และปี 2557)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มารับบริการช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนัก  
คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย จำนวน 200 คน ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยทำการ  
สุ่มแบบแบ่งพื้นที่ (Area Sampling) แล้วทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)  
ตามสัดส่วนของประชากร

3) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น  
ตามกรอบแนวคิดของการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการช่วยเหลือทางกฎหมายของ  
สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัดนนทบุรี จำแนกเป็นเพศ อายุ  
ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ภูมิลำเนา และจำนวนครั้งที่ใช้บริการขอความช่วยเหลือทางกฎหมายใน  
รอบ 1 ปี

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงาน  
คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัดนนทบุรี ซึ่งมีด้วยกัน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการ  
ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านกายภาพของการบริการ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ  
และด้านการให้ความเชื่อมั่นและไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ  
ช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัด  
นนทบุรี แบบสอบถามปลายเปิด

4) เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือ โดยมีขั้นตอน  
ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและกำหนดแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ  
คุณภาพการให้บริการ

2. ศึกษาลักษณะและวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

3. ดำเนินการสร้างแบบสอบถามโดยประยุกต์สาระที่ได้จากข้อ 1 และข้อ 2

4. นำแบบสอบถามที่ได้เสนอพนักงานอัยการเพื่อพิจารณาความถูกต้อง เหมาะสม รวมทั้งภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถาม จำนวน 30 ชุดไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัดจันทบุรีซึ่งใหม่ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.86

6. จัดทำแบบสอบถามฉบับจริงเพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการขอความช่วยเหลือทางกฎหมายจากสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัดนนทบุรี โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ทั้งหมดภายใน 3 เดือน เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติต่อไป

5) ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ ค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นประชาชนที่มาใช้บริการช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัดนนทบุรี ที่มารับบริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ภูมิลำเนา และจำนวนครั้งที่ใช้บริการขอความช่วยเหลือทางกฎหมายในรอบ 1 ปี ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามตอนที่ 2 นำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ในการแปลผลระดับคุณภาพการให้บริการ 5 ระดับ ดังนี้ (ทองใบ สุตขารี, 2551: 328)

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง การให้บริการคุณภาพมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง การให้บริการคุณภาพมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง การให้บริการคุณภาพปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง การให้บริการคุณภาพน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง การให้บริการคุณภาพน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัดนนทบุรี โดยวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ภูมิลำเนา และจำนวนครั้งที่ใช้บริการขอความช่วยเหลือทางกฎหมายในรอบ 1 ปี โดยใช้การทดสอบค่า t (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมไว้ และวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ

### ผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

1) ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัดนนทบุรี ซึ่งมีด้วยกัน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.48$ ) ด้านกายภาพของการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$ ) ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.47$ ) ด้านการให้ความเชื่อมั่นและไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.36$ )

2) ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัดนนทบุรี โดยวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ภูมิสำเนา และจำนวนครั้งที่ใช้บริการในรอบปี ดังนี้

จำแนกตามเพศ เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัดนนทบุรี กับเพศ ในแต่ละด้านพบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ พบว่าในเพศชายอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.55$ ) และในเพศหญิงอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 4.42$ ) ด้านกายภาพของการบริการ พบว่าในเพศชายอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.12$ ) และในเพศหญิงอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.10$ ) ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ พบว่าในเพศชายอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.50$ ) และในเพศหญิงอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.44$ ) ด้านการให้ความเชื่อมั่นและไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ พบว่าในเพศชายอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.40$ ) และในเพศหญิงอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.33$ )

จำแนกตามอายุ เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัดนนทบุรี กับอายุในแต่ละด้านพบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ พบว่าช่วงอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.59$ ) ช่วงอายุ 21 - 30 ปี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.29$ ) ช่วงอายุ 31 - 40 ปี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.55$ ) และช่วงอายุ 41 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.48$ ) ด้านกายภาพของการบริการ พบว่าช่วงอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.33$ ) ช่วงอายุ 21 - 30 ปี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.96$ ) ช่วงอายุ 31 - 40 ปี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.22$ ) และช่วงอายุ 41 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07$ ) ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ พบว่าช่วงอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.71$ ) ช่วงอายุ 21 - 30 ปี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.33$ ) ช่วงอายุ 31 - 40 ปี อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.58$ ) และช่วงอายุ 41 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.41$ ) ด้านการให้ความเชื่อมั่นและไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ พบว่าช่วงอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.67$ ) ช่วงอายุ



21-30 ปี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.14$ ) ช่วงอายุ 31 - 40 ปี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.36$ ) และช่วงอายุ 41 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.44$ )

จำแนกตามระดับการศึกษา เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายของสำนักงานคุ้มครองสิทธิ และช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัดนนทบุรี กับระดับการศึกษา ในแต่ละด้านพบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ พบว่า ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.43$ ) ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.50$ ) ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ ) ด้านกายภาพของการบริการ พบว่า ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07$ ) ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.15$ ) ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.09$ ) ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ พบว่า ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.43$ ) ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.46$ ) ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.54$ ) ด้านการให้ความเชื่อมั่นและไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.36$ ) ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.36$ ) ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมาก ( $\bar{X} = 4.36$ )

จำแนกตามอาชีพ เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายของสำนักงานคุ้มครองสิทธิ และช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัดนนทบุรี กับอาชีพ ในแต่ละด้านพบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ พบว่า อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.65$ ) อาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้างอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.41$ ) อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$ ) อาชีพเกษตรกรอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66$ ) และอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.12$ ) ด้านกายภาพของการบริการ พบว่า อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.23$ ) อาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้างอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07$ ) อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.16$ ) อาชีพเกษตรกรอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.09$ ) และอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.36$ ) ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ พบว่า อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.67$ ) อาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้างอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.43$ ) อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.50$ ) อาชีพเกษตรกรอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.59$ ) และอื่น ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.58$ ) ด้านการให้ความเชื่อมั่นและไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$ ) อาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้างอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.33$ ) อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.41$ ) อาชีพเกษตรกรอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.30$ ) และอื่น ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56$ )

จำแนกตามรายได้ เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายของสำนักงานคุ้มครองสิทธิ และช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัดนนทบุรี กับรายได้ต่อเดือนในแต่ละด้านพบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ พบว่า รายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ ) รายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$ ) รายได้ต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.41$ ) รายได้ต่อเดือน 25,000 บาทขึ้นไป อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.44$ ) รายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.44$ ) ด้านกายภาพของการบริการ พบว่า รายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.31$ ) รายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.16$ ) รายได้ต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.05$ ) รายได้ต่อเดือน 25,000 บาทขึ้นไป อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ ) รายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ ) ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ พบว่า รายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$ ) รายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.50$ ) รายได้ต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.43$ ) รายได้ต่อเดือน 25,000 บาทขึ้นไป อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.44$ ) รายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.39$ ) ด้านการให้ความเชื่อมั่นและไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า รายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.39$ ) รายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.33$ ) รายได้ต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.33$ ) รายได้ต่อเดือน 25,000 บาทขึ้นไป อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.18$ ) รายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.51$ )

จำแนกตามภูมิฐานะ เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายของสำนักงานคุ้มครองสิทธิ และช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัดนนทบุรี กับภูมิฐานะ ในแต่ละด้านพบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ พบว่า ในเขตจังหวัดนนทบุรีอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$ ) และนอกเขตจังหวัดนนทบุรีอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.15$ ) ด้านกายภาพของการบริการ พบว่า ในเขตจังหวัดนนทบุรีอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.21$ ) และนอกเขตจังหวัดนนทบุรีอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.67$ ) ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ พบว่า ในเขตจังหวัดนนทบุรีอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ ) และนอกเขตจังหวัดนนทบุรีอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.08$ ) ด้านการให้ความเชื่อมั่นและไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า ในเขตจังหวัดนนทบุรีอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.42$ ) และนอกเขตจังหวัดนนทบุรีอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.12$ )

จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการในรอบปี เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายของสำนักงานคุ้มครองสิทธิ และช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัดนนทบุรี กับจำนวนครั้งที่ใช้บริการขอความช่วยเหลือทางกฎหมายในรอบ 1 ปี ในแต่ละด้านพบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ พบว่า ในรอบ 1 ปี จำนวนครั้งที่ใช้บริการขอความช่วยเหลือ



ช่วยเหลือทางกฎหมาย 1 ครั้ง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.54$ ) จำนวนครั้งที่ใช้บริการขอความช่วยเหลือทางกฎหมาย 2 ครั้ง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.51$ ) จำนวนครั้งที่ใช้บริการขอความช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 ครั้ง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.36$ ) และจำนวนครั้งที่ใช้บริการขอความช่วยเหลือทางกฎหมายมากกว่า 3 ครั้ง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07$ ) ด้านการภาพของการบริการ พบว่า ในรอบ 1 ปี จำนวนครั้งที่ใช้บริการขอความช่วยเหลือทางกฎหมาย 1 ครั้ง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.18$ ) จำนวนครั้งที่ใช้บริการขอความช่วยเหลือทางกฎหมาย 2 ครั้ง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.14$ ) จำนวนครั้งที่ใช้บริการขอความช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 ครั้ง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.99$ ) และจำนวนครั้งที่ใช้บริการขอความช่วยเหลือทางกฎหมายมากกว่า 3 ครั้ง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.78$ ) ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ พบว่า ในรอบ 1 ปี จำนวนครั้งที่ใช้บริการขอความช่วยเหลือทางกฎหมาย 1 ครั้ง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.50$ ) จำนวนครั้งที่ใช้บริการขอความช่วยเหลือทางกฎหมาย 2 ครั้ง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.44$ ) จำนวนครั้งที่ใช้บริการขอความช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 ครั้ง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$ ) และจำนวนครั้งที่ใช้บริการขอความช่วยเหลือทางกฎหมายมากกว่า 3 ครั้ง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.03$ ) ด้านการให้ความเชื่อมั่นและไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า ในรอบ 1 ปี จำนวนครั้งที่ใช้บริการขอความช่วยเหลือทางกฎหมาย 1 ครั้ง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.45$ ) จำนวนครั้งที่ใช้บริการขอความช่วยเหลือทางกฎหมาย 2 ครั้ง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.30$ ) จำนวนครั้งที่ใช้บริการขอความช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 ครั้ง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.34$ ) และจำนวนครั้งที่ใช้บริการขอความช่วยเหลือทางกฎหมายมากกว่า 3 ครั้ง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.12$ )

ผลการเปรียบเทียบความแปรปรวนคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัดนนทบุรี โดยวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ภูมิภาค และจำนวนครั้งที่ใช้บริการ ดังนี้ จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อายุ รายได้ ภูมิภาค และจำนวนครั้งที่ใช้บริการในรอบปี ไม่แตกต่างกัน แต่การจำแนกตามอาชีพมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 1** ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแปรปรวนคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามอาชีพ

| คุณภาพการให้บริการ                       | แหล่งความแปรปรวน | SS     | df  | MS   | F    | P   |
|--|------------------|--------|-----|------|------|-----|
| ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ | ระหว่างกลุ่ม     | 9.75   | 4   | 2.43 | 7.74 | .00 |
|  | ภายในกลุ่ม       | 61.41  | 195 | .315 |      |     |
|  | รวม              | 71.17  | 199 |      |      |     |
| ด้านกายภาพของการบริการ                   | ระหว่างกลุ่ม     | 13.89  | 4   | 3.47 | 6.39 | .00 |
|  | ภายในกลุ่ม       | 105.95 | 195 | .54  |      |     |
|  | รวม              | 119.85 | 199 |      |      |     |



| คุณภาพการให้บริการ                                | แหล่งความแปรปรวน | SS    | df  | MS   | F     | P   |
|---|------------------|-------|-----|------|-------|-----|
| ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ                    | ระหว่างกลุ่ม     | 10.44 | 4   | 2.61 | 7.63  | .00 |
|   | ภายในกลุ่ม       | 66.75 | 195 | .34  |       |     |
|   | รวม              | 77.20 | 199 |      |       |     |
| ด้านการให้ความเชื่อมั่นและไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ | ระหว่างกลุ่ม     | 14.58 | 4   | 3.64 | 10.65 | .00 |
|   | ภายในกลุ่ม       | 66.77 | 195 | .34  |       |     |
|   | รวม              | 81.35 | 199 |      |       |     |
| รวม   | ระหว่างกลุ่ม     | 12.17 | 4   | 3.04 | 8.10  | .00 |
|   | ภายในกลุ่ม       | 75.22 | 195 | .38  |       |     |
|   | รวม              | 87.39 | 199 |      |       |     |

การวิเคราะห์เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัดนนทบุรี แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2 คุณภาพการให้บริการและผลการวิเคราะห์

| คุณภาพการให้บริการ                                   | ผลการวิเคราะห์   |
|--|--|
| 1. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ          | ผู้มาใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุมา ศรีสวนจิก (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอ้อม อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ผลการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากเช่นกัน               |
| 2. ด้านกายภาพของการบริการ                            | ผู้มาใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศรัฐ จันยาง (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ผลการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากเช่นกัน |
| 3. ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ                    | ผู้มาใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุมา ศรีสวนจิก (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอ้อม อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ผลการด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากเช่นกัน                         |
| 4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นและไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ | ผู้มาใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นุชกานต์ พรวิโรทัย (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองชลบุรี พบว่า ผลการด้านการเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากเช่นกัน                 |

การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายของสำนักงานคุ้มครองสิทธิ และช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัดนนทบุรีพบว่า เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ภาพรวมในแต่ละรายด้าน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านกายภาพของการบริการ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นและไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ มีความแตกต่างกัน และพบว่าระดับการศึกษาในภาพรวม 4 ด้าน มีความไม่แตกต่างกันในการให้ความเชื่อมั่นและไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ เพราะจากผลการวิเคราะห์แบบสอบถามไม่ว่าจะเป็นความชำนาญด้านกฎหมายพร้อมให้บริการ การให้ช่วยเหลือทางกฎหมายมีระเบียบวินัยในการทำงานและให้คำแนะนำอย่างเหมาะสม น่าเชื่อถือ ความช่วยเหลือทางกฎหมายได้ต่อเนื่องจนงานสำเร็จ ติดตามงานให้ บริการช่วยเหลือทางกฎหมายอย่างต่อเนื่อง การให้บริการช่วยเหลือทางกฎหมายที่เป็นมาตรฐานเดียวกันและโปร่งใส และสามารถติดต่อสอบถามหรือขอคำแนะนำด้านกฎหมายทางโทรศัพท์ที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ซึ่งระดับการศึกษาไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมาย

### 3) ข้อเสนอแนะเพื่อการประยุกต์

1. ด้านกายภาพของการบริการ จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการในด้านนี้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ในประเด็นมีเครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสารพร้อมให้บริการสำหรับผู้มาขอรับบริการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุดในด้านนี้ ผู้วิจัยเห็นว่า เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ควรจัดหาบริการถ่ายเอกสารให้กับผู้รับบริการ ในกรณีที่ผู้รับบริการมีความจำเป็นจะต้องใช้สำเนาเอกสารใด ๆ เพื่อใช้ประกอบในการขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมาย

2. ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการในด้านนี้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ในประเด็นมีพนักงานอัยการและเจ้าหน้าที่ให้บริการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายอย่างเพียงพอมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุดในด้านนี้ ผู้วิจัยเห็นว่า เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างเพียงพอ ควรจะมีการจัดพนักงานอัยการและเจ้าหน้าที่ให้บริการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายเพิ่มขึ้นในช่วงเวลาที่มีผู้มาขอรับบริการเป็นจำนวนมากเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่รวดเร็ว

3. ด้านการให้ความเชื่อมั่นและไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการในด้านนี้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ในประเด็นการติดต่อสอบถามหรือคำแนะนำด้านกฎหมายทางโทรศัพท์มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุดในด้านนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการให้บริการอีกทางหนึ่ง นอกจากการมาขอรับบริการที่สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญด้านกฎหมายให้บริการตอบปัญหาหรือคำแนะนำทางกฎหมายโทรศัพท์แก่



ผู้รับบริการในเรื่องที่อาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องมาของรับบริการที่สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

4. ในการวิจัยครั้งต่อไปเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ควรเปลี่ยนพื้นที่การวิจัยเพื่อนำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบกัน

#### บรรณานุกรม

ทศรัฎฐ์ จันยาง. (2555). **ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ฯ.

ทองใบ สุดซารี. (2551). **การวิจัยธุรกิจ: ปฏิบัติการวิจัยนอกเหนือจากตำรา**. พิมพ์ครั้งที่ 2. อุบลราชธานี. คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

นุชกานต์ ปรวีโรทัย. (2555). **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองชลบุรี**. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยบูรพา.

สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองสิทธิประชาชนระหว่างประเทศ. (ม.ป.ป.). **ความเป็นมาของ สคช**. สืบค้นวันที่ 5 มีนาคม 2555 จาก [www.humanrights.go.th](http://www.humanrights.go.th)

อรอุมา ศรีสวนจิก. (2554). **คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอัม อำเภอทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี**. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.