

การศึกษาการจัดการคุณภาพการบริการของข้าราชการในสำนักงานอัยการสูงสุด The  
study of quality management of service of the administrative staff in the Office of  
the Attorney General

ณยศ อยู่พร้อม<sup>1\*</sup> และ อนรรักษ์ ไกรยuth<sup>2</sup>

<sup>1</sup>สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

<sup>2</sup>คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

\*ผู้รับผิดชอบบทความ

Nayot Yuphrom<sup>1\*</sup> and Anurak Kraiyuth<sup>2</sup>

E-mail: kubkab63@hotmail.com<sup>1</sup>, dranurak.k@gmail.com<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Management, Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

<sup>2</sup>Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

\*Corresponding author

#### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาการจัดการคุณภาพการบริการของข้าราชการในสำนักงานอัยการสูงสุด มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการบริการของข้าราชการในสำนักงานอัยการสูงสุด (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการคุณภาพการบริการของข้าราชการในสำนักงานอัยการสูงสุด

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการในสำนักงานอัยการสูงสุดจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ทำการวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ไคสแควร์ และการหาทิศทางความสัมพันธ์ จากการวิจัยพบว่า (1) ระดับความคิดเห็นในด้านเทคโนโลยีมีระดับที่สูงที่สุดตั้งนั้นแล้วเทคโนโลยีมีความสำคัญต่อการจัดการคุณภาพการบริการของข้าราชการในสำนักงานอัยการสูงสุด (2) ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ ระดับการศึกษา และรายได้มีความสัมพันธ์กับการจัดการคุณภาพการบริการของข้าราชการในสำนักงานอัยการสูงสุดด้านเทคโนโลยีซึ่งเป็นการตอบวัตถุประสงค์ในการวิจัยทั้ง 2 ข้อ จากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ควรส่งเสริมการศึกษาของข้าราชการให้มีระดับการศึกษาที่สูง เพราะระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการขององค์กร

**คำสำคัญ:** การจัดการคุณภาพ, การจัดการ

## Abstract

Justice is a great importance system for the peaceful existence within the state. The Office of the Attorney General is one of the departments that has duties to facilitate the public. And from the evaluation of the annual report 2017, it was found that the service evaluation level was below the criterion. Which is the origin of this independent research. So, this study objective are (1) To study the level of opinions about the management of administrative services of the administrative staff in the Office of the Attorney General (2) To study the relationship between personal factors and the study of service quality management of administrative staff in the Office of the Attorney General.

This research is a quantitative research. The sample group was 400 administrative staff in the Attorney General's office by using questionnaires as a tool for data collection and analysis by finding the mean, percentage, standard deviation, chi square and correlation. The research found that (1) Technology is important to the management of service quality of administrative staff in the Attorney General's office. (2) Personal factors of age, education level and income was related to the quality management of the administrative staff in the Office of the Attorney General in system of Technology. From the results of the research indicated that Government officials' education should be promoted to have a high level of education because the level of education is related to the service quality of the organization.

**Keywords:** Management, Quality management

## บทนำ

กระบวนการยุติธรรมและกฎหมายเป็นสิ่งที่อยู่คู่กับมนุษย์มาตั้งแต่สมัยอดีตตั้งแต่มีการรวมตัวกันของมนุษย์เป็นกลุ่มคนจนกลายมาเป็นรัฐในปัจจุบันโดยกฎหมายนั้นมีบทบาทในการกำหนดสิ่งที่มนุษย์นั้นยอมพึงปฏิบัติโดยเสมอกันทุกคนและหากผู้ใดไม่ปฏิบัติตามย่อมมีสภาพบังคับซึ่งในปัจจุบันได้มีการวางระบบของกระบวนการยุติธรรมเพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการอำนวยความสะดวกแก่สังคม โดยในประเทศไทยนั้นในศาลยุติธรรมมีการพิจารณาคดีในรูปแบบของการร้องทุกข์ โดยในศาลอาญานั้นมีอัยการทำหน้าที่เป็นโจทก์ในการฟ้องคดีแทนหรือร่วมกับผู้เสียหายทางอาญาและนอกจากนั้นอัยการยังคงมีหน้าที่เป็นทนายแผ่นดินทำการฟ้องคดีเพื่อปกป้องผลประโยชน์ของรัฐอีกด้วย ดังนั้นแล้วจึงเห็นได้ว่าอัยการมีความสำคัญเป็นอย่างมากในการอำนวยความสะดวกซึ่งเป็นธรรมซึ่งในข้าราชการฝ่ายอัยการนั้นก็มิใช่ข้าราชการผู้ทำหน้าที่คอยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานอัยการและบริการประชาชนซึ่งข้าราชการกลุ่มนี้มีความสำคัญเป็นอย่างมากในการอำนวยความสะดวกซึ่งเป็นธรรมซึ่งจากรายงานประจำปี 2560 ของสำนักงานอัยการสูงสุดได้พบว่าผลประเมินในด้านการบริการนั้นยังอยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญในการหา

สาเหตุและแนวทางในการจัดการคุณภาพการบริการของข้าราชการธุรการในสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลไปใช้และพัฒนาต่อยอดต่อไป

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการบริการของข้าราชการธุรการในสำนักงานอัยการสูงสุด
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการศึกษาการจัดการคุณภาพการบริการของข้าราชการธุรการในสำนักงานอัยการสูงสุด

#### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาการจัดการคุณภาพการบริการของข้าราชการธุรการในสำนักงานอัยการสูงสุด ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยโดยมีรายละเอียด ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นการจัดการเพื่อปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของข้าราชการโดยมีทฤษฎีการจัดการความรู้ของ Michael J. Marquardt

ขอบเขตด้านประชากร

1. ประชากรคือ ข้าราชการธุรการในสำนักงานอัยการสูงสุดจำนวน 3,845 คน

2. กลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการธุรการในสำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) โดยผู้วิจัยใช้สูตรการคำนวณจะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คนเพื่อตอบแบบสอบถาม

ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยได้ศึกษาจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการธุรการในสำนักงานอัยการสูงสุด

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยดำเนินการวิจัย โดยใช้ระยะเวลาตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ.2563 ถึงเดือนมกราคม พ.ศ.2564

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับความคิดเห็นการจัดการการปฏิบัติงานของข้าราชการระดับปฏิบัติการในสำนักงานอัยการสูงสุด
2. ทราบถึงความสัมพันธ์ปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความคิดเห็นของข้าราชการระดับปฏิบัติการในสำนักงานอัยการสูงสุด
3. ผู้วิจัยนำผลการวิจัยมาประยุกต์ใช้การจัดการการปฏิบัติงานของข้าราชการในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้เป็นไปอย่างมีระบบและมีทิศทางเดียวกัน

4. ประโยชน์สำหรับผู้วิจัยและสนใจสามารถนำข้อมูลที่ได้รับจากการวิจัยในครั้งนี้ไปต่อยอด เพื่อให้เกิดการพัฒนาในองค์กรในด้านต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม

#### การทบทวนวรรณกรรม

ในปัจจุบันมีแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพและการจัดการความรู้ที่สามารถนำมาใช้ในการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการได้หลากหลาย

ในด้านการจัดการคุณภาพ Edwards W. DeMing (2018 ,1994, p.91-92) ได้เสนอวัฏจักร PDSA ซึ่งแสดงถึงรูปแบบที่จะเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพของผลผลิตและกระบวนการซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอนได้แก่ Plan เป็นการวางแผนคิดถึงทางเลือกต่างๆ รวมถึงการคาดคะเนถึงผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นจากการเลือกในสิ่งนั้นๆ เพื่อให้เกิดความรู้หรือผลลัพธ์ที่ดีที่สุด Do เป็นการนำสิ่งที่ได้จากการวางแผนในขั้นตอนแรกมาปฏิบัติจริง Study การเรียนรู้ได้แก่การตรวจสอบจากผลลัพธ์ที่ได้ลงมือกระทำในขั้นตอนที่ 2 ว่าผลลัพธ์นั้นเป็นไปตามที่คาดหวังหรือไม่และเพราะเหตุใด Act ได้แก่การประยุกต์ใช้หรือละทิ้งผลที่ได้เรียนรู้มา หรือดำเนินวัฏจักรใหม่ในสภาพแวดล้อม วัตถุประสงค์ บุคคล หรือเงื่อนไขต่างๆ ที่แตกต่างกันออกไป

ในด้านการจัดการความรู้ Michael J. Marquardt (2002, p.23-31) องค์กรแห่งการเรียนรู้มีองค์ประกอบที่สำคัญเป็นระบบย่อย 5 ระบบที่มีความเกี่ยวข้องและเกื้อหนุนซึ่งกันและกัน อันได้แก่ การเรียนรู้ การเรียนรู้นั้นเป็นแกนของทุกระบบย่อยในองค์กรแห่งการเรียนรู้ซึ่งการเรียนรู้มีอยู่ในทุกระดับขององค์กรไม่ว่าจะเป็น บุคคล กลุ่ม หรือองค์กร ซึ่งในระบบย่อยของการเรียนรู้นี้ยังมีอีก 3 องค์ประกอบได้แก่ ระดับของการเรียนรู้ ประเภทของการเรียนรู้ และทักษะในการเรียนรู้ ด้านองค์กรกล่าวถึงลักษณะขององค์กรนั้นว่าเป็นอย่างไร วิสัยทัศน์ วัฒนธรรม กลยุทธ์ โครงสร้างอย่างไร ด้านบุคคลกล่าวถึงว่าบุคคลแต่ละระดับมีพฤติกรรมอย่างไรมีลักษณะนิสัยการรวมตัวและสังคมอย่างไร ด้านความรู้มีลักษณะที่ใกล้เคียงกับการเรียนรู้แต่จะกล่าวถึงการได้มาซึ่งความรู้ตลอดไปจนถึงการนำความรู้ที่มีนั้นไปใช้ตลอดจนถ่ายทอดสู่บุคคลอื่นภายในองค์กรนั้น ด้านเทคโนโลยีกล่าวถึงการใช้เทคโนโลยีในด้านการใช้เทคโนโลยีในการแสวงหาความรู้ตลอดไปถึงการจัดเก็บและประมวลผลความรู้ นั้นและทำการเผยแพร่ออกสู่ภายนอกหน่วยงานนั้น

#### วิธีดำเนินการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยทำการศึกษาเอกสาร แนวคิดทฤษฎี และศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน สุ่มโดยการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองและผ่านระบบออนไลน์ โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการตุลาการในสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุดโดยมีทั้งหมด 9 ภาคและส่วนกลางซึ่งครอบคลุมทั้ง 77 จังหวัดทั่วประเทศไทยโดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน จากประชากรทั้งหมด 3,845 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 110.19 ของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้

3. ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลโดยทำการสร้างแบบสอบถามจากการรวบรวมข้อมูลแนวคิดทฤษฎีต่างๆรวมไปถึงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างและทำการสร้างแบบสอบถามเพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) และทำการแจกแบบสอบถามแก่ประชากรที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง (try out) จำนวน 30 ชุด เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟาครอนบาช (Cronbach' s Alpha Coefficient) และจากนั้นนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 400 ชุด(ตามการคำนวณด้วยสูตรของ Taro Yamane )

4. ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้จากแหล่งที่มาจากแหล่งข้อมูลที่ได้ใช้ในการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 แหล่ง คือ

4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถามซึ่งแจกให้กับ ข้าราชการธุรการในสำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งโดยการแจกด้วยตนเองและผ่านระบบออนไลน์

4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลจากการศึกษาและวิเคราะห์ เอกสาร บทความ หนังสือ และวิทยานิพนธ์รวมไปถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆทั้งจากห้องสมุดและผ่านสารสนเทศต่างๆ

5. การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โดยการหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ไคสแคว (Chi-Square Test) และการหาทิศทางความสัมพันธ์ (Spearman Correlation)

## ผลการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาการจัดการคุณภาพการบริการของข้าราชการธุรการในสำนักงานอัยการสูงสุด สรุปได้ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 71.50 อายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 77.25 รายได้ระหว่าง 20,001-25,000 บาท จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.75

ตอนที่ 2 ผลของระดับความคิดเห็นของการจัดการคุณภาพการบริการของข้าราชการธุรการในสำนักงานอัยการสูงสุดจากการบูรณาการกรอบแนวคิดทั้ง 5 ด้านของการจัดการคุณภาพการบริการพบว่าภาพรวมของทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด( $\bar{X} = 4.49$ ) และแต่ละด้านนั้นอยู่ในระดับมากที่สุด

เช่นกันโดยมีคะแนนค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านดังนี้ (1) ด้านการเรียนรู้ ( $\bar{X} = 4.45$ ) (2) ด้านองค์กร ( $\bar{X} = 4.48$ ) (3) ด้านบุคคล ( $\bar{X} = 4.50$ ) (4) ด้านความรู้ ( $\bar{X} = 4.48$ ) (5) ด้านเทคโนโลยี ( $\bar{X} = 4.55$ ) โดยสรุปเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการเรียนรู้อยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า สามารถเข้าใจในองค์ความรู้ใหม่ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ทักษะที่ดีต่อการเรียนรู้สิ่งใหม่ มีความสนใจที่จะหาความรู้ใหม่ๆ เสมอ สามารถนำประสบการณ์ที่ผ่านมาใช้กับการเรียนรู้สิ่งใหม่ได้ และสามารถเก็บเกี่ยวความรู้จากการอภิปรายประเด็นปัญหาต่างๆ ในงานที่รับผิดชอบได้

2. ด้านองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า ตอบข้อซักถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรต่อผู้อื่นได้ สามารถนำประสบการณ์ที่ผ่านมาใช้กับการเรียนรู้สิ่งใหม่ได้ แสวงหาโอกาสในการพัฒนาความสามารถของตนเพื่อตอบสนองกลยุทธ์ของหน่วยงาน และชี้แจงถึงวัฒนธรรมองค์กรแก่ทีมงานได้

3. ด้านบุคคลอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า ทหาวิธีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของทีมงานได้ อธิบายหลักการทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานที่ตนรับผิดชอบได้ และเข้าใจงานในขอบเขตความรับผิดชอบเพื่อปฏิบัติได้

4. ด้านความรู้อยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า การสอนงานให้กับสมาชิกใหม่ในหน่วยงาน คาดการณ์ถึงผลลัพธ์ทั้งทางบวกและทางลบที่อาจเกิดขึ้นจากงานที่ทำได้ และวิเคราะห์แจกแจงปัญหาออกเป็นประเด็นที่มีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกันได้

5. ด้านเทคโนโลยีอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า สามารถหาข้อมูล ความรู้ต่างๆ ผ่านเครือข่ายได้ ส่งต่อข้อมูลระหว่างหน่วยงานผ่านเครือข่ายเพื่อให้เกิดคุณภาพของงาน และมีระบบรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ผ่านสารสนเทศเพื่อให้เกิดคุณภาพการบริการ

ตอนที่ 3 ผลของความสัมพันธ์การจัดการคุณภาพการบริการของข้าราชการรัฐการในสำนักงานอัยการสูงสุด กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ โดยสรุปเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการเรียนรู้พบว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านของ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ในทิศทางเดียวกันโดยช่วงอายุที่ 46- 55 ปี ให้ระดับความคิดเห็นมากที่สุดในสัดส่วนร้อยละ 18.53 ระดับการศึกษาปริญญาเอก ให้ระดับความคิดเห็นมากที่สุดในสัดส่วนร้อยละ 24.97 และช่วงรายได้ 25,001-30,000 บาทให้ระดับความคิดเห็นมากที่สุดในสัดส่วนร้อยละ 18.86

2. ด้านองค์กรพบว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านของ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ในทิศทางเดียวกันโดยช่วงอายุที่ 46- 55 ปี ให้ระดับความคิดเห็นมากที่สุดในสัดส่วนร้อยละ 18.91 ระดับการศึกษาปริญญาเอก ให้ระดับความคิดเห็นมากที่สุดในสัดส่วนร้อยละ 24.56 และช่วงรายได้สูงกว่า 30,000 บาทให้ระดับความคิดเห็นมากที่สุดในสัดส่วนร้อยละ 18.83

3. ด้านบุคคลพบว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านของ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ในทิศทางเดียวกันโดยช่วงอายุที่ 46- 55 ปี ให้ระดับความคิดเห็นมากที่สุดในสัดส่วนร้อยละ 19.70 ระดับการศึกษาปริญญาเอก ให้ระดับความคิดเห็นมากที่สุดในสัดส่วนร้อยละ 26.01 และช่วงรายได้สูงกว่า 30,000 บาทให้ระดับความคิดเห็นมากที่สุดในสัดส่วนร้อยละ 19.55

4. ด้านความรู้พบว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านของ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ในทิศทางเดียวกันโดยช่วงอายุที่ 46- 55 ปี ให้ระดับความคิดเห็นมากที่สุดในสัดส่วนร้อยละ 19.62 ระดับการศึกษาปริญญาเอก ให้ระดับความคิดเห็นมากที่สุดในสัดส่วนร้อยละ 25.81 และช่วงรายได้ สูงกว่า 30,000 บาทให้ระดับความคิดเห็นมากที่สุดในสัดส่วนร้อยละ 19.47

5. ด้านเทคโนโลยีพบว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านของ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ในทิศทางเดียวกัน โดยช่วงอายุที่มากกว่า 55 ปี ให้ระดับความคิดเห็นมากที่สุดในสัดส่วนร้อยละ 21.12 ระดับการศึกษาปริญญาโทและปริญญาเอก ให้ระดับความคิดเห็นมากที่สุดในสัดส่วนร้อยละ 25.63 เท่ากันและช่วงรายได้ สูงกว่า 30,000 บาทให้ระดับความคิดเห็นมากที่สุดในสัดส่วนร้อยละ 20.55

### อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาการจัดการคุณภาพการบริการข้าราชการธุรการในสำนักงานอัยการสูงสุด มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

1. เทคโนโลยีเป็นประเด็นสำคัญในการจัดการคุณภาพการบริการของธุรการในสำนักงานอัยการสูงสุด การที่ข้าราชการสามารถหาข้อมูล ความรู้ต่างๆผ่านเครือข่ายได้ ส่งต่อข้อมูลระหว่างหน่วยงานผ่านเครือข่ายเพื่อให้เกิดคุณภาพของงาน และมีระบบรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ผ่านสารสนเทศเพื่อให้เกิดคุณภาพการบริการ ทำให้การบริการมีคุณภาพที่สูงขึ้นเนื่องจากการใช้เทคโนโลยีต่างๆนั้นทำให้ประชาชนมีความมั่นใจในการใช้บริการ และเพิ่มความรวดเร็ว สะดวก และประหยัด ในการบริการดังที่ รวิภา ลากสิริ (2550) ได้กล่าวว่า การใช้เทคโนโลยีทำให้คุณภาพการบริการสูงขึ้นทั้งในด้านความเชื่อใจ และความมั่นใจของผู้รับบริการ พัทธนันท์ มาริยาห์ แสงกุหลาบ และอัญญา ดิษฐานนท์ (2563) ได้กล่าวถึงการยอมรับเทคโนโลยีในการบริการส่งผลมาจากความเชื่อมั่นและความถูกต้องรวดเร็วของการบริการ นอกจากนั้น Michael J. Marquardt (2545) การมีเทคโนโลยีที่ดีและสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาองค์กรไปในทิศทางที่ดีขึ้นและจะส่งผลให้คุณภาพของผลผลิตขององค์กรนั้นๆที่มีลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้มีผลผลิตที่มีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่สูงขึ้นตามไปด้วยซึ่งสำหรับหน่วยงานราชการแล้วการบริการประชาชนถือเป็นผลผลิตที่สำคัญที่สุดของหน่วยงาน

2. ด้านเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องการศึกษา การจัดการคุณภาพการบริการของข้าราชการธุรการในสำนักงานอัยการสูงสุด ในด้านของ อายุ ระดับ

การศึกษา และรายได้ ซึ่งข้าราชการกลุ่มที่มีความสัมพันธ์กับด้านเทคโนโลยีสูงที่สุดได้แก่ข้าราชการที่มีอายุในช่วงมากกว่า 55 ปี ระดับการศึกษาปริญญาโทและปริญญาเอกซึ่งมีช่วงรายได้ที่มากกว่า 30,000 บาท เนื่องจากการที่บุคคลใดได้ทำงานอยู่ในหน่วยงานใดเป็นเวลานานบุคคลนั้นก็จะมีประสบการณ์จนเกิดเป็นความชำนาญในงานของตนจะเข้าใจและสังเกตเห็นได้ถึงความสำคัญของสิ่งต่างๆ ที่จำเป็นต่อหน่วยงานของตนอีกทั้งการศึกษาในระดับที่สูงขึ้นทำให้บุคคลมีหลักการในการคิดที่เป็นระบบและมีแบบแผน ดังที่ Peter M. Senge (1990) ได้เสนอไว้ซึ่งทำให้ตัวอย่างกลุ่มนี้มีความสามารถที่จะใช้เทคโนโลยีในการทำงานได้เป็นอย่างดีสามารถทำความเข้าใจและประยุกต์ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และระดับรายได้ที่สูงของข้าราชการนั้นย่อมแสดงสอดคล้องกับอายุงานรวมไปถึงคุณวุฒิที่สูงกว่าข้าราชการทั่วไปดังนั้นแล้วข้าราชการกลุ่มนี้จะมีพร้อมทั้งประสบการณ์ในการทำงานและระดับการศึกษาที่สูงทำให้เข้าใจและสามารถตระหนักได้ถึงความสำคัญและใช้งานเทคโนโลยีซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญดังที่ Michael J. Marquardt (2545) ได้เสนอไว้ ทั้งนี้การที่เทคโนโลยีนั้นมีความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ ระดับการศึกษา และรายได้นั้นยังมีผู้ที่ได้ทำการศึกษาไว้ ดังนี้ สุदारตน์ เสียมชื่น (2559) ได้กล่าวว่า อายุ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงานที่ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีที่ต่างกัน เสาวนีย์ มหาชัย (2561) พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง แผนก/ส่วนงาน และระดับเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัด นครราชสีมา แตกต่างกัน และพิรवारณ ตรีรัตนกุลพร (2561) พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการเก็บเอกสารสารสนเทศด้วยระบบ SharePoint Online ที่แตกต่างกันซึ่งการใช้ระบบดังกล่าวเป็นรูปแบบหนึ่งของการใช้เทคโนโลยีในองค์กร

#### ข้อเสนอแนะผลการวิจัย

จากการศึกษาการจัดการคุณภาพการบริการของข้าราชการธุรการในสำนักงานอัยการสูงสุด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. การนำข้อมูลการวิจัยการศึกษาการจัดการคุณภาพการบริการของข้าราชการธุรการในสำนักงานอัยการสูงสุดไปใช้พัฒนาคุณภาพการบริการของข้าราชการ โดยการมีนโยบายที่ส่งเสริมให้ข้าราชการมีระดับการศึกษาที่สูงขึ้นเพื่อที่จะส่งเสริมให้องค์กรมีลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ที่สามารถพัฒนาได้อย่างต่อเนื่องและส่งเสริมด้านเทคโนโลยีในองค์กรซึ่งเป็นด้านที่ส่งผลมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการมากที่สุด โดยมุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีเพื่อให้เกิด ความรวดเร็ว สะดวก ประหยัด ถูกต้องและแม่นยำในการให้บริการต่อประชาชนและข้าราชการด้วยกัน
2. กำหนดกลยุทธ์ขององค์กรที่ทำให้องค์กรมีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยมุ่งเน้นไปที่กลุ่มข้าราชการที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาโทและทำการส่งเสริมให้มีการศึกษาที่สูงขึ้น ไม่ว่าจะเป็นด้วยการให้ทุนการศึกษา การปรับรายได้ให้สูงขึ้น รวมทั้งการส่งเสริมข้าราชการในกลุ่มที่อายุไม่ถึง 45 ปีซึ่งเป็นข้าราชการส่วนมากของหน่วยงานและยังเหลืออายุราชการอีกค่อนข้างมากสามารถ



ซึ่งถ้าหากได้รับการสนับสนุนให้มีระดับการศึกษาที่สูงขึ้นและมีประสบการณ์มากขึ้นจะสามารถพัฒนาองค์กรให้เกิดคุณภาพในการบริการได้มากยิ่งขึ้น

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาการจัดการคุณภาพการบริการของข้าราชการธุรการในสำนักงานอัยการสูงสุด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. ในการวิจัยครั้งนี้ศึกษาการจัดการคุณภาพการบริการของข้าราชการธุรการในสำนักงานอัยการสูงสุด แต่หากผู้วิจัยท่านอื่น สามารถเข้าถึงข้อมูลในการจัดการด้านอื่นที่มีความลึกซึ้งยิ่งขึ้นก็จะสามารถทำการวิจัยการตัดการในสายงานอื่นที่สามารถนำไปพัฒนาองค์กรได้มากยิ่งขึ้น
2. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ศึกษาเพียงกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการธุรการในสำนักงานอัยการสูงสุดเพียงเท่านั้น ผู้วิจัยท่านอื่นอาจทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างอื่นที่มีขอบเขตของการวิจัยที่กว้างขึ้น เช่น พนักงานอัยการ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ข้าราชการทหาร ข้าราชการตำรวจ เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ที่มีขอบเขตกว้างขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2563). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS* (พิมพ์ครั้งที่ 18). กรุงเทพมหานคร: เอส.อาร์.พรินต์ติ้งแมสโปรดักส์.
- บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2561). *5 มื้อการจัดทำ คุชกุ๊นินพินธ์*  
*วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ และการค้นคว้าอิสระ*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พัทธนันท์ มาริยาห์ แสงกุหลาบ และอัญญา ดิษฐานนท์. (2563). *องค์ประกอบการยอมรับเทคโนโลยีสุขภาพ กรณีศึกษา ระบบการค้นหาการบริการสุขภาพ*. บทความวิชาการ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พิรารวรรณ ตรีรัตนกุลพร. (2561). *การศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านเทคโนโลยี และปัจจัยด้านการใช้เทคโนโลยีที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบการจัดการเอกสารสารสนเทศด้วย SharePoint Online ของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งใน อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- รวิภา ลากสิริ. (2550). *การใช้เทคโนโลยีเชิงบูรณาการ: ปัจจัยสำคัญของการเพิ่มคุณภาพการบริการ*. การประชุมวิชาการมหาวิทยาลัยศรีปทุม, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สำนักงานอัยการสูงสุด. *รายงานประจำปี 2560*. ค้นเมื่อ 24 ตุลาคม 2563, จาก

<http://www.stat.go.th/annualreport.htm>

สุดารัตน์ เสี่ยมชื่น. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บ  
ของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขต กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ* ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

เสาวนีย์ มหาชัย. (2561). *การใช้เทคโนโลยีที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการ*

*ปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา.*

*การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*

Edwards W. DeMing. (2018). *THE NEW ECONOMIC FOR INDUSTRY,*

*GOVERNMENT, EDUCATION* (3rd ed.). Massachusetts: Massachusetts Institute of

Technology Press

Kenneth C. Laudon & Jane P. Laudon. (2014). *Management Information System*

*Managing The Digital Firm* (13th ed.). USA: Pearson education limites

Michael J. Marquardt. (2002). *Building The Learning Organization* (2nd ed.). Palo

Alto, CA: Consulting Psychologists Press

Peter M. Senge. (2006). *The Fifth discipline* USA: Doubleday