

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นความจำเป็นหนึ่งที่ระบบราชการจะต้องดำเนินการเพื่อยกระดับและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงไปให้ประเทศมีศักยภาพและสามารถแข่งขันในระดับโลกได้ไม่ทำให้ระบบราชการเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคต และสอดคล้องกับหลักการภายใต้การปฏิรูประบบราชการ ที่กำหนดเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีให้เป็นประโยชน์สุข เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินจำเป็น ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ ทั้งนี้ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมีแนวคิดมาจากการบริหารจัดการที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ของภาครัฐ คือ การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน คำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก รัฐพึงทำบทบาทเฉพาะที่รัฐทำได้ดีกว่านั้น ลดการควบคุมจากส่วนกลาง เพิ่มอิสระแก่หน่วยงาน ระบบการบริหารงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ มีระบบสนับสนุนด้านบุคลากรและเทคโนโลยี เน้นการแข่งขันระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับเอกชน (อัจฉรา พุ่มอาภรณ์. 2555 : 1)

องค์กรแต่ละแห่งต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการ กล่าวคือ คุณภาพการให้บริการต้องมาเป็นลำดับหนึ่งเสมอ การดำเนินงานขององค์กรหลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการ เพราะผู้บริหารมีหลักการให้บริการกำหนดไว้เป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติของพนักงานเพื่อให้พนักงานยึดถือเป็นนโยบาย ทั้งนี้พนักงานทุกคนและทุกระดับของกิจการถือเป็นแนวทางปฏิบัติ 3 ประการ ได้แก่ 1) ลูกค้าน้อมก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงลูกค้าก่อนสิ่งอื่นใด 2) ลูกค้าถูกเสมอไม่ว่าลูกค้าจะพูด จะทำอย่างไร ต้องไม่โต้แย้งเพื่อยืนยันว่าลูกค้าผิด 3) ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ลูกค้าอบอุ่นสบายใจ จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวถือเป็นแนวทางการดำเนินการสำหรับองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและก่อให้เกิดความสำเร็จ

ต่อองค์กรนั้น ๆ การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัย และอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตามการบริการ ที่ดีต้องเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป (สมิต สัจฉกร. 2546 : 174 – 176)

คุณภาพของการให้บริการของผู้บริโภค คือ การประเมินหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการให้บริการในลักษณะภาพรวม (Global Judgment) ซึ่งผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพการให้บริการในรูปแบบทัศนคติ โดยเปรียบเทียบระหว่างบริการที่คาดหวัง (Expected Service) กับการให้บริการตามการรับรู้ (Perceived Service) ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงไร ซึ่งพบว่า การให้บริการที่มีคุณภาพ หมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้บริโภค กล่าว คือ ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการ เป็นผลโดยตรงของการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่เคยมีมาก่อนกับผลที่ได้รับจริง (Parasuraman et al., 1988 ; อ้างถึงใน เสาวนิต ปทุมวัฒน์. 2545 : 15-17)

นอกจากนี้ Gummesson (1991 ; อ้างถึงใน กฤษณา พิทักษ์. 2545 : 2) ได้อธิบายว่า จุดศูนย์กลางของรูปแบบคุณภาพการให้บริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ลูกค้ารับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการซึ่งสามารถวัดได้ด้วยความคาดหวัง ประสบการณ์ของลูกค้าและภาพพจน์ขององค์กร รวมถึงผลิตภัณฑ์ก็มีความสำคัญต่อการรับรู้ของลูกค้าด้วยเช่นกัน ดังนั้นการพัฒนาคุณภาพจึงเป็นหน้าที่สำคัญของพนักงานที่ต้องให้บริการลูกค้าโดยตรง

สำนักงานอัยการสูงสุด ในอดีต คือ “กรมอัยการ” ตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2436 ต่อมารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กำหนดให้อัยการเป็นองค์กรอื่นตามรัฐธรรมนูญเรียกว่า องค์กรอัยการ ซึ่งแบ่งส่วนราชการออกเป็น 45 ส่วนราชการ แบ่งท้องที่ออกเป็นเขต 9 เขต องค์กรอัยการมีหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินคดีอาญาทั้งปวง ดำเนินคดีแพ่ง และให้คำปรึกษาด้านกฎหมายแก่รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการหรือองค์กรอัยการ อำนาจหน้าที่ดังกล่าวให้รวมถึง การดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล การฝึกอบรมและพัฒนาข้าราชการฝ่ายอัยการ ศึกษาวิจัย พัฒนา และดำเนินการอื่นเกี่ยวกับกฎหมาย ดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน คุ้มครองสิทธิเสรีภาพและผลประโยชน์ของประชาชน รวมทั้งให้ความช่วยเหลือ

ทางกฎหมาย ตลอดจนติดต่อและประสานงานกับองค์กรหรือหน่วยงานต่างประเทศเหล่านี้ เป็นต้น (สำนักงานอัยการสูงสุด. 2557)

สำนักงานอัยการสูงสุด เป็นองค์กรอื่นตามรัฐธรรมนูญเป็นองค์กรที่ไม่ได้ขึ้นตรงต่อฝ่ายบริหารหรือรัฐบาล ดังนี้จึงเป็นเหตุให้ไม่ได้อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาหรือกำกับดูแลของรัฐบาลซึ่งมีการกิจแตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของการก่อตั้งองค์กร เหตุผลประการหนึ่งที่ไม่ได้จัดให้องค์กรอัยการเป็นองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญแต่จัดให้เป็นองค์กรอื่นตามรัฐธรรมนูญเนื่องจากระบบการเข้าสู่ตำแหน่งของพนักงานอัยการไม่ได้มาจากระบบสรรหา ซึ่งแตกต่างกับการสรรหาบุคคลหรือคณะกรรมการขององค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ นอกจากนั้นกฎหมายได้กำหนดให้พนักงานอัยการเป็นทนายแผ่นดิน และสำนักงานอัยการสูงสุดมีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนในการดำเนินการทางกฎหมายรวมตลอดทั้งในการคุ้มครองป้องกันสิทธิและเสรีภาพของประชาชน และให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน, ให้คำปรึกษาและตรวจร่างสัญญาหรือเอกสารทางกฎหมายให้แก่รัฐบาล และหน่วยงานของรัฐ, ให้คำปรึกษา และตรวจร่างสัญญาหรือเอกสารทางกฎหมายให้แก่นิติบุคคล ซึ่งมีใช้หน่วยงานของรัฐแต่ได้มีพระราชบัญญัติหรือพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งขึ้น ทั้งนี้ ตามที่เห็นสมควร, ดำเนินการเกี่ยวกับการบังคับคดีแพ่ง หรือคดีปกครองแทนรัฐบาล หรือหน่วยงานของรัฐ ซึ่งพนักงานอัยการได้รับดำเนินคดีให้, ดำเนินการตามที่คณะรัฐมนตรีร้องขอ เว้นแต่การดำเนินการนั้นจะขัดต่องานในหน้าที่หรืออาจทำให้ขัดต่อความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานอัยการ, ดำเนินการเกี่ยวกับการฝึกอบรมเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาข้าราชการฝ่ายอัยการ, ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐในการอำนวยความสะดวก การรักษาผลประโยชน์ของรัฐและประชาชน, ติดต่อและประสานงานกับองค์กร หรือหน่วยงานต่างประเทศเกี่ยวกับเรื่องที่อยู่ในอำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการหรือสำนักงานอัยการสูงสุด, ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการหรือสำนักงานอัยการสูงสุด (สำนักงานอัยการสูงสุด. 2557)

สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีหน้าที่ให้บริการด้านงานคดีต่าง ๆ รวมไปถึงมีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวก การรักษาผลประโยชน์ของรัฐและให้ความคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน มีการแบ่งลักษณะงานออกเป็น 8 ด้าน ดังนี้ คือ (1) งานสารบรรณ (2) งานคดีอาญา (3) งานคดีแพ่ง (4) งานการเงินและบัญชี (5) งานพัสดุอาคารและสถานที่ (6) งานสารสนเทศและเทคโนโลยี (7) เป็นศูนย์ร่วมชั้นสูตร พลิกศพ (8) เป็นศูนย์ร่วมสอบปากคำเด็กในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ดังกล่าว นอกจากนี้จะ

มุ่งสู่การบรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงานแล้วยังต้องคำนึงถึงความต้องการหรือความคาดหวังของประชาชนในพื้นที่และผู้มาติดต่อขอใช้บริการยังสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด

จากงานด้านต่าง ๆ จะเห็นว่างานด้านอำนวยการจะเป็นด้านแรกที่เจ้าพนักงานตำรวจรวมทั้งประชาชน จะเข้ามาติดต่อขอรับบริการในส่วนที่เกี่ยวกับคดีต่าง ๆ สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ถือเป็นหน่วยงานราชการที่รับผิดชอบการดำเนินคดีทั้งปวงในอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการ หรือสำนักงานอัยการสูงสุดภายในเขตท้องที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ดซึ่งอยู่ในอำนาจพิจารณาพิพากษาของศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย ทำหน้าที่ในการอำนวยความสะดวก คุ้มครองสิทธิประโยชน์ของรัฐ และให้ความคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน จึงต้องมีการพัฒนาปรับปรุง ปรับเปลี่ยนระบบงานให้สอดคล้องกับแนวทางของรัฐบาล ที่ต้องการให้ภาครัฐนำบริการที่ดี มีคุณภาพไปสู่ประชาชนและให้ประชาชนสามารถประเมิน และเสนอแนะการทำงานของภาครัฐได้ (สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด. 2557)

จากปรากฏการณ์เกี่ยวกับการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ดตามความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจ พบปัญหาว่า เจ้าพนักงานตำรวจที่มาขอรับบริการของแต่ละสถานีตำรวจ ได้มีการกล่าวถึงปัญหาและอุปสรรคในการขอรับบริการด้านงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ดในหลาย ๆ ด้าน รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ที่ยังไม่มีการพัฒนาให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการด้านงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด การสร้างความมั่นใจในการให้บริการด้านงานคดีของเจ้าหน้าที่สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จะส่งผลถึงความพึงพอใจและไม่พึงพอใจเป็นสิ่งที่หน่วยงานต้องดำเนินการเพื่อติดตามผลการให้บริการซึ่งส่งมอบให้แก่เจ้าพนักงานตำรวจแล้วมีผลในเชิงบวกหรือลบ เพื่อประเมินคุณภาพในการให้บริการว่าอยู่ในระดับที่เจ้าพนักงานตำรวจต้องการ คาดหวัง พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ หากเจ้าพนักงานตำรวจได้รับความพึงพอใจก็ควรวิเคราะห์ว่ามีองค์ประกอบด้านใดบ้างที่เจ้าพนักงานตำรวจประสงค์ให้มีการให้บริการในรูปแบบ ช่องทาง หรือวิธีการใด เพื่อให้บริการในรูปแบบดังกล่าวซ้ำ หรือพัฒนาให้มีคุณภาพในการให้บริการให้ดีขึ้น เพื่อสร้างความประทับใจและภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน

จากเหตุผลดังกล่าวมาแล้วข้างต้น สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ดซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ทำหน้าที่ในการอำนวยความสะดวก คุ้มครองสิทธิประโยชน์ของรัฐและให้ความคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน จึงต้องมีการพัฒนาปรับปรุง ปรับเปลี่ยน

ระบบงานให้สอดคล้องกับแนวทางของรัฐบาลที่ต้องการให้ภาครัฐนำบริการที่ดีมีคุณภาพไปสู่ประชาชนและให้ประชาชนสามารถประเมินและเสนอแนะการทำงานของภาครัฐได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อที่จะได้นำผลจากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านงานคดีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น อันเป็นประโยชน์ต่อเจ้าพนักงานตำรวจและประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งถือเป็นหนึ่งในหน้าที่หลักของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด และยังเป็นตัวชี้วัดศักยภาพและระดับความสามารถในการพัฒนาการปฏิบัติงานของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ดอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตาม ชั้นยศ อายุงาน และขนาดสถานีตำรวจ
- 3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด

สมมติฐานของการวิจัย

1. ความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ดอยู่ในระดับปานกลาง
2. ความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีชั้นยศ อายุงาน และขนาดสถานีตำรวจที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ดเท่านั้น

2. ขอบเขตด้านประชากร

2.1 ประชากร ได้แก่ เจ้าพนักงานตำรวจที่มาติดต่อขอรับบริการด้านงานคดีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 263 คน จาก 34 สถานีตำรวจ อันประกอบด้วย สถานีตำรวจ ภูธรเมืองร้อยเอ็ด ภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด สถานีตำรวจภูธรปทุมรัตน์ สถานีตำรวจภูธรสุวรรณภูมิ สถานีตำรวจภูธรพนมไพร สถานีตำรวจภูธรโพนทอง สถานีตำรวจภูธรเสลภูมิ สถานีตำรวจภูธรหนองพอก สถานีตำรวจภูธรจตุรพักตรพิมาน สถานีตำรวจภูธรเมยวดี สถานีตำรวจภูธรหนองฮี สถานีตำรวจภูธรธวัชบุรี สถานีตำรวจภูธรจังหาร สถานีตำรวจภูธรเมืองสรวง สถานีตำรวจภูธรทุ่งเขาหลวง สถานีตำรวจภูธรขวาว สถานีตำรวจภูธรสว่าง สถานีตำรวจภูธรดงครั่งใหญ่ สถานีตำรวจภูธรหัวโตน สถานีตำรวจภูธรบ้านคู่ สถานีตำรวจภูธรหนองม สถานีตำรวจภูธรโคกสว่าง สถานีตำรวจภูธรโพธิ์ทอง สถานีตำรวจภูธรอาจสามารถ สถานีตำรวจภูธรเชียงขวัญ สถานีตำรวจภูธรบ้านบัวขาว สถานีตำรวจภูธรเชียงใหม่ สถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย สถานีตำรวจภูธรม่วงลาด สถานีตำรวจภูธรหนองแวงควง สถานีตำรวจภูธรคูใหญ่ สถานีตำรวจภูธรโพธิ์ชัย สถานีตำรวจภูธรศรีสมเด็จ สถานีตำรวจภูธรโพนทราย

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าพนักงานตำรวจที่มาขอรับบริการด้านงานคดีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 159 คน โดยการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane. 1973 : 727) และการสุ่มอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของเจ้าพนักงานตำรวจจังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ ชั้นยศ อายุงาน และขนาดสถานีตำรวจ

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความคิดเห็นของเจ้าพนักงาน
ตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด
จำนวน 34 สถานีตำรวจ ใน 5 ด้าน ได้แก่

- 3.2.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- 3.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 3.2.5 ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ
- 3.2.6 ด้านช่องทางการให้บริการ

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัยประมาณ เดือนกันยายน พ.ศ. 2558 ถึงเดือนกุมภาพันธ์
พ.ศ. 2559

นิยามศัพท์เฉพาะ

สำนักงานอัยการ หมายถึง หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนใน
การดำเนินการทางกฎหมาย รวมตลอดทั้งในการคุ้มครองป้องกันสิทธิและเสรีภาพของ
ประชาชน และการ ให้ความรู้ทางกฎหมาย แก่ประชาชน รวมไปถึงให้ความร่วมมือกับ
หน่วยงานของรัฐ ในการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรม การรักษาผลประโยชน์ของรัฐและประชาชน
ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการหรือ
สำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้หมายถึง สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด

พนักงานอัยการ หมายถึง ผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งพนักงานอัยการ
โดยรับเงินเดือนประเภทงบประมาณ หมาดเงินเดือนในสำนักงานอัยการสูงสุด อำนาจหน้าที่
ของพนักงานอัยการ ซึ่งบัญญัติไว้ตามมาตรา 14 ดังนี้ มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินคดีตาม
กฎหมายมีอำนาจและหน้าที่ตามรัฐธรรมนูญ รวมทั้งมีอำนาจและหน้าที่ดำเนินคดีแทนรัฐบาล
หน่วยงานของรัฐที่เป็นองค์กรตามรัฐธรรมนูญ ราชการส่วนกลาง หรือราชการส่วนภูมิภาค
ในศาล หรือในกระบวนการทางอนุญาโตตุลาการทั้งปวง กับมีอำนาจและหน้าที่ตามกฎหมาย
อื่นซึ่งบัญญัติว่าเป็นอำนาจและหน้าที่ของสำนักงานอัยการสูงสุดหรือพนักงานอัยการ

เจ้าพนักงานตำรวจ หมายถึง บุคคลซึ่งได้รับการบรรจุแต่งตั้งตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พุทธศักราช 2547 โดยได้รับเงินเดือนจากเงินงบประมาณหมวดเงินเดือนในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และให้หมายความรวมถึงข้าราชการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติแต่งตั้งหรือสั่งให้ปฏิบัติหน้าที่ราชการตำรวจโดยได้รับเงินเดือนจากส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐด้วย ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ให้หมายถึง เจ้าพนักงานตำรวจที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านงานคดีที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด

สถานีตำรวจ หมายถึง สถานีตำรวจภูธรอำเภอ และสถานีตำรวจภูธรตำบลที่อยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดร้อยเอ็ด มีจำนวน 34 สถานีตำรวจ แบ่งเป็น 3 ขนาด

สถานีตำรวจภูธรขนาดใหญ่ หมายถึง สถานีตำรวจภูธรโดยมีผู้กำกับการเป็นผู้บังคับบัญชา

สถานีตำรวจภูธรขนาดกลาง หมายถึง สถานีตำรวจภูธรโดยมีสารวัตรใหญ่เป็นผู้บังคับบัญชา

สถานีตำรวจภูธรขนาดเล็ก หมายถึง สถานีตำรวจภูธรโดยมีสารวัตร เป็นผู้บังคับบัญชา

ระดับชั้นยศ หมายถึง ชั้นยศข้าราชการตำรวจที่ครองอยู่ในขณะที่ทำการศึกษาวิจัย จำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

ชั้นยศสัญญาบัตร ได้แก่ ร้อยตำรวจตรี ร้อยตำรวจโท ร้อยตำรวจเอก พันตำรวจตรี พันตำรวจโท พันตำรวจเอก

ชั้นยศประทวน ได้แก่ สิบตำรวจตรี สิบตำรวจโท สิบตำรวจเอก จำสิบตำรวจ นายดาบตำรวจ

อายุงาน หมายถึง ระยะเวลาเริ่มตั้งแต่เริ่มบรรจุเข้ารับราชการตำรวจจนถึงปัจจุบัน

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การให้บริการด้านงานคดีต่าง ๆ ที่สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จัดให้เพื่อสนองตอบความพึงพอใจของเจ้าพนักงานตำรวจผู้รับบริการ 5 ด้าน ได้แก่

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ได้ดำเนินการให้บริการและอำนวยความสะดวกในขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของเจ้าพนักงานตำรวจได้ตามที่ควรจะเป็น อย่างถูกต้อง ตรงตาม

วัตถุประสงค์ของการบริการ เช่น ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีกำหนดเวลาในการบริการแต่ละขั้นตอน เป็นต้น

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง กิจกรรม หรือปฏิบัติการใด ๆ ที่บุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแก่เจ้าพนักงานตำรวจผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ และความประทับใจจากการได้รับบริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ดได้ดำเนินการให้บริการและอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ดังนี้ แบบฟอร์มชัดเจนเข้าใจง่าย อุปกรณ์ต่าง ๆ มีความเพียงพอ และมีความสะดวกรวดเร็วในการขอรับบริการ

ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ หมายถึง สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ดสามารถให้บริการได้ภายในกำหนดตรงตามเวลา และเจ้าพนักงานตำรวจทุกคนที่มาขอรับบริการด้านงานคดีจะได้รับการบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่เจ้าพนักงานตำรวจที่มาขอรับบริการด้านงานคดี

ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง คุณภาพการให้บริการตามกระบวนการพิจารณา ด้านงานคดี ได้แก่ การให้บริการโดยความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในการให้คำปรึกษาผ่านทางโทรศัพท์ การให้คำปรึกษาโดยตรงผ่านพนักงานอัยการ และการแสดงความคิดเห็นผ่านกล่องรับความคิดเห็น

ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด หมายถึง กลุ่มงานคดีที่มีเจ้าพนักงานตำรวจมาขอรับบริการด้านงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางอารมณ์ ความรู้สึก การยอมรับหรือไม่ยอมรับ การเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เกิดขึ้น โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ ค่านิยม และสภาพแวดล้อม ตลอดจนอารมณ์ความรู้สึกของบุคคลนั้นเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนอง

ความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจ หมายถึง การแสดงออกทางด้านความคิด ความรู้สึก ตามความรู้ ความเชื่อ และประสบการณ์ ของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด

การให้บริการ หมายถึง การที่สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ดได้อำนวยความสะดวกด้านงานคดี เพื่อสนองตอบสนองความต้องการของเจ้าพนักงานตำรวจที่มาติดต่อขอรับบริการ

ผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าพนักงานตำรวจที่มาติดต่อขอรับบริการที่อยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 34 สถานีตำรวจ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด
2. ทำให้ทราบถึงข้อเสนอแนะในการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ดตามความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจ
3. ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ในรูปแบบ ช่องทาง หรือวิธีการให้บริการด้านต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาให้เกิดคุณภาพในการให้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจ และภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน