ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิ และช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดอุบลราชธานี

Factors Affecting the Service Quality of the Prosecutors' Office of the Civil Rights Protection and the Legal Aid and the Enforcement of Ubon Ratchathani Cases

สุรีวัลย์ ทาวะรัตน์ ฐิติพร อุ่นใจ และอัยรดา พรเจริญ
Sureewan tavarat, Thitiphon Unchai, and Irada Porncharoecn

คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
Faculty of Business Administration and Management, Ubon Ratchathani Rajabhat University
E-mail: sureewann3001@gmail.com
Received: October 3, 2023; Revised November 23, 2023; Accepted: November 27, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดอุบลราชธานี 2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาขอรับบริการกับสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 385 คน โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ สถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน Stepwise Multiple Regression Analysis การทดสอบทีและการทดสอบเอฟ

ผลการวิจัยพบว่า

1. ด้านโครงสร้าง ด้านงาน ด้านบุคลากร ด้านเทคโนโลยี ระยะเวลาที่มาใช้บริการ การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ และความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดอุบลราชธานี สามารถร่วมกันทำนายคุณภาพการให้บริการได้ร้อยละ 65.7 (R^2_{adj} = .657)

2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการในด้านระยะเวลาที่มาใช้บริการและด้านความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ปัจจัย คุณภาพการบริการ

Abstract

The objectives of this research were 1) to study factors affecting the service quality of the prosecutors' office of the civil rights protection and the legal aid and the enforcement of Ubon Ratchathani cases and 2) to compare factors affecting the service quality of the prosecutors' office of the civil rights protection and the legal aid and the enforcement of Ubon Ratchathani cases classified by personal factors. The samples used in this research were 385 people coming to request services from the prosecutors' office of the civil rights protection and the legal aid and the enforcement of Ubon Ratchathani cases. They were randomized by accidental sampling. The statistics used were percentage, mean, standard deviation, stepwise multiple regression analysis, t-test, and F-test.

The research findings were as follows.

1. The factors consisting of structures, work, personnel, technology, periods of services, perception of news about services, and knowledge and understanding about services, affected the service quality of the prosecutors' office of the civil rights protection and the legal aid and the enforcement of Ubon Ratchathani cases. All of the factors could be used to predict the service quality by 65.7% (R^2_{adj} = .657).

2. The respondents with different ages, different occupations, and different monthly incomes differently had the different levels of the opinions towards factors affecting the service quality of the periods of the services and the knowledge and understanding about the services with the statistical significance at the level of .05.

Keywords: Factors, Service Quality

บทนำ

ในปัจจุบันระบบการบริหารราชการได้เปลี่ยนแปลงไปตามกระแสยุคโลกาภิวัตน์ มีการพัฒนาและนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารงานภาครัฐ จึงจำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อให้ทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงไป โดยรัฐเน้นการใช้ทรัพยากรด้านต่าง ๆ ซึ่งในการบริการราชการต้องดำเนินการอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ จึงความจำเป็นที่ต้องปรับเปลี่ยนวิธีการและกลไกในการบริหารงานภาครัฐในด้านต่าง ๆ เพื่อพัฒนาระบบราชการไทยให้มีความเป็นเลิศสามารถรองรับการพัฒนาประเทศ ในยุคโลกาภิวัตน์ ตามพระราชบัญญัติบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Weber (1947) กล่าวว่าผู้บริหารจะให้กลุ่มบุคลร่วมมือปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ดีขึ้นจะต้องมีองค์การหรือหน่วยงานแบบ "ระบบราชการ"และสอดคล้องกับแนวคิดของ Lewin (1947) กล่าวว่าเนื่องจากเกิดปัญหาจึงต้องมีการเปลี่ยนแปลง โดยเน้นการเปลี่ยนแปลงจากรูปแบบเดิมไปสู่การเปลี่ยนแปลงรูปแบบใหม่ให้มั่นคงและมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้การปรับปรุงระบบการบริหารราชการให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลมุ่งเน้นการจัดองค์กรภาครัฐ ให้สอดคล้องกับทิศทางการนำพาประเทศไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนในการบริหารราชการในส่วนภูมิภาคสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และแก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2553 (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2553) และสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และแก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562 (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2562) เพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและการให้บริการแก่ประชาชนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นโดยยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลาง

สำนักงานอัยการสูงสุด มีภารกิจ อำนาจและหน้าที่ตาม พ.ร.บ. องค์กรอัยการ และพนักงานอัยการ พ.ศ. 2553 โดยสำนักงานอัยการสูงสุดมีอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการสูงสุดให้ความช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินการทางกฎหมาย การคุ้มครองป้องกันสิทธิและเสรีภาพของประชาชนและการให้ความรู้ทางกฎหมาย แก่ประชาชน (สำนักงานอัยการสูงสุด, 2553) สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดอุบลราชธานี ก่อตั้งขึ้นตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2557 มีที่ตั้งอยู่ที่ 174 อาคารสำนักงานอัยการจังหวัดอุบลราชธานี ชั้น 1 ตำบลในเมือง อำเภอเมืองอุบลราชธานีจังหวัดอุบลราชธานี มีอำนาจหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือเพื่อคุ้มครองสิทธิ เสรีภาพ ผลประโยชน์ และให้ความช่วยเหลือประชาชนทางด้านกฎหมาย เผยแพร่ความรู้ทางด้านกฎหมายแก่ประชาชนโดยเสมอภาค ตามนโยบายการบริหารงานของสำนักงานอัยการสูงสุด (สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน, 2566) สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดอุบลราชธานี มีอำนาจหน้าที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินการทางกฎหมายการคุ้มครองป้องกันสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ซึ่งในการปฏิบัติงาน พบว่าในปี พ.ศ. 2563 ถึงปี พ.ศ. 2565 ที่ผ่านมามีแนวโน้มผู้มาขอรับบริการเพิ่มขึ้น ซึ่งส่งผลต่อการบริหารงานของหน่วยงานและคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน (สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดอุบลราชธานี, 2566)

จากข้อมูลดังกล่าวในการบริหารในการให้บริการของหน่วยงานที่ผ่านมาประสบปัญหาด้านบริหารงานและการให้บริการยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร จึงต้องปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งการศึกษานี้เพื่อพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีคุณภาพและเกิดความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ และนำผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงานในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการให้บริการให้เหมาะสมและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดอุบลราชธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิ และช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาขอรับบริการกับสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดอุบลราชธานี

ตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาขอรับบริการกับสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดอุบลราชธานี ในการเก็บข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์เป็นข้อมูลระหว่างปี พ.ศ. 2566 ที่ยังไม่ทราบข้อมูลจำนวนผู้มาขอรับบริการที่แน่ชัด ผู้วิจัยจึงใช้สูตรการคำนวณกรณีไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยใช้สูตรของ Cochran (1977) ตัวอย่างที่ได้ จำนวน 385 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบเป็น 5 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารองค์การ ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการใช้บริการ ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการ ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไข จากนั้นดำเนินการทำหนังสือขออนุญาตถึงผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและค่าความสอดคล้อง (Index of item-Objective Congruence: IOC) โดยนำแบบ ทดสอบกับตัวอย่าง 30 ชุด กับสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดอุบลราชธานี (สาขาเดชอุดม) ซึ่งไม่ใช่ตัวอย่างเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability Anaiysis) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ ของแบบสอบถามโดยใช้สูตรแอลฟาของครอนบาค (Cronbach, 1977) พบว่า แบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .97 และยอมรับค่าความเชื่อมั่นที่ได้ .70 ขึ้นไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยการสังเคราะห์ตัวแปรเพื่อหาค่าความถี่มากที่สุด มากำหนดเป็นตัวแปรต่าง ๆ ซึ่งการกำหนดและสังเคราะห์ตัวแปรภายใต้กรอบแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศและวิเคราะห์เพื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากผู้มารับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 385 คน ระหว่างเดือนเมษายน-มิถุนายน 2566 และรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน Stepwise Multiple Regression Anaiysis การทดสอบ t-test และวิเคราะห์ค่า F-test

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 63.4 และเป็นเพศชาย จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 36.60 ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31–40 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 29.60 รองลงมา คือ มีอายุ 41–50 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 29.10 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 28.10 รองลงมา คือระดับปริญญาตรี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 25.70 ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้างทั่วไป จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 38.40 รองลงมาคือ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 และมีรายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่ไม่เกิน 10,001-20,000 บาท จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 รองลงมาต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดอุบลราชธานี ประกอบด้วย ด้านโครงสร้าง ด้านงาน ด้านบุคลากร ด้านเทคโนโลยี ระยะเวลาที่มาใช้บริการ การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ และความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการ

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าถดถอยพหุคูณและวิเคราะห์ค่าการพยากรณ์

ตัวพยากรณ์	B	Beta	t	P
ด้านบุคลากร	.31	.37	9.51**	0.00
ระยะเวลาที่มาใช้บริการ	.15	.21	5.10**	0.00
การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ	.13	.18	4.29**	0.00
ด้านโครงสร้าง	.09	.14	4.21**	0.00
ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการ	.08	.12	2.95**	0.00
Constant= .919 F=147.874 Sig.=.000 R=.813 R^2=.661 R^2_{adj}=.657				

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าถดถอยพหุคูณพบว่า การวิเคราะห์ค่าถดถอยเชิงพหุคูณด้วยวิธี stepwise เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ด้วยตัวแปรอิสระ 7 ตัว ประกอบด้วย ด้านโครงสร้าง ด้านงาน ด้านบุคลากร ด้านเทคโนโลยี ระยะเวลาที่มาใช้บริการ การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ และความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการ ร่วมกันพยากรณ์ทำให้ตัวแปรตามคุณภาพการให้บริการได้ร้อยละ 65.7 (R^2_{adj}=.657) ตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามมีค่า เท่ากับ .813 (R= .813) ซึ่งพบว่าตัวแปร ประกอบด้วย ด้านบุคลากร ระยะเวลาที่มาใช้บริการ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ ด้านโครงสร้าง และความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการ มีผลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จากผลการวิเคราะห์สามารถนำมาเขียนสมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

Z=.37 (ด้านบุคลากร) +.21 (ระยะเวลาที่มาใช้บริการ) +.18 (โครงสร้าง) +.14 (ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการ) +.12 (การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ)

สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิเคราะห์ค่าถดถอยพหุคูณและวิเคราะห์ค่าการพยากรณ์พบว่า การวิเคราะห์ค่าถดถอยเชิงพหุคูณด้วยวิธี Stepwise ด้วยตัวแปรอิสระ 7 ตัว ประกอบด้วย ด้านโครงสร้าง ด้านงาน ด้านบุคลากร ด้านเทคโนโลยี ด้านระยะเวลาที่มาใช้บริการ ด้านการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ และด้านความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการ ร่วมกันพยากรณ์ทำให้ตัวแปรตามคุณภาพการให้บริการได้ ร้อยละ 65.7 (R^2_{adj}=.657)

2. การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน พบว่า

เพศที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการในด้านโครงสร้าง ด้านบุคลากร ด้านระยะเวลาที่มาใช้บริการ และด้านความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการ ไม่แตกต่างกัน

อายุที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการในด้านระยะเวลาที่มาใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการใน ด้านโครงสร้าง ด้านบุคลากร ด้านระยะเวลาที่มาใช้บริการ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ และด้านความรู้และ ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการ ไม่แตกต่างกัน

อาชีพที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการในด้านโครงสร้าง ด้านบุคลากร และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านระยะเวลาที่มาใช้บริการ และด้านความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดอุบลราชธานี

1.1 ด้านบุคลากร ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างดี ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอน และเอกสารชัดเจน ให้บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพ และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรพินท์ โกมลไสย (2559) ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดิน จังหวัดเลย สาขาเชียงคาน พบว่า เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ความสามารถในงาน และมีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ

1.2 ด้านระยะเวลาการให้บริการ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอน มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างเป็นธรรม รวมถึงหน่วยงาน มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และระยะเวลารอรับบริการมีความเหมาะสม และสอดคล้องกับงานวิจัยของนุชจรินทร์ วรรณพงษ์ และประภาศรี ถนอมจิตร์ (2564) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนสายวิชาการสังกัดสำนักงานคณบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ปัจจัยด้านระยะเวลา คือ การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน การให้บริการมีความสะดวกสบาย ระยะเวลารอคอยมีความเหมาะสม มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาและการให้บริการมีความรวดเร็ว

1.3 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้กับประชาชนในช่องทางต่าง ๆ จัดให้มีการออกหน่วยเคลื่อนที่ให้บริการประชาชนตามชุมชน จัดให้มีศูนย์ให้ความช่วยเหลือประชาชน เข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ทางออนไลน์ได้ง่าย สะดวกมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอุไร ด้วงระหว้า (2554) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพ การให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์เข้าใจง่าย มีความสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น แหล่งข้อมูลน่าเชื่อถือได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของจิตรเลขา ชาลี (2563) ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร: ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว พบว่า รูปแบบและวิธีการในการให้บริการข้อมูลข่าวสารหรือการนำเสนอข้อมูลข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์เฟซบุ๊ก และแอปพลิเคชันไลน์

1.4 ด้านโครงสร้าง ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหน่วยงานมีการแบ่งหน้าที่และโครงสร้างในการปฏิบัติงาน กำหนดนโยบายการบริหารงาน ขั้นตอนในการปฏิบัติงานมีกฎระเบียบ ข้อบังคับและวิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และหน่วยงามีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจให้แก่บุคลากรเพื่อให้สามารถปฏิบัติงาน

ได้คล่องตัว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรพินท์ โกมลไสย (2559) ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเชียงคาน พบว่า หน่วยงานมีการกำหนดนโยบายของสำนักงานอย่างชัดเจน และมีข้อบังคับ และวิธีการทำงานของสำนักงานอย่างเป็นทางการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของไอลดา ใจทัน (2562) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า หน่วยงานมีการแบ่งแผนกการให้บริการที่ครบถ้วน การแบ่งงานของแต่ละแผนกมีความชัดเจน และระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละแผนกมีความรวดเร็ว

1.5 ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดอุบลราชธานี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้มาขอรับบริการมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบและอำนาจหน้าที่ การให้บริการ รูปแบบการให้บริการ มีความเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการและมีความเชื่อถือในการให้บริการของหน่วยงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของทักษญา ห่อคณิตกุล (2562) ทำการศึกษาความรู้และเข้าใจของผู้รับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ที่มีต่อพระราชบัญญัติการจัดสรรที่ดิน พ.ศ. 2543 พบว่า ผู้รับบริการมีความเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบ และลักษณะการให้บริการ ขั้นตอนในการดำเนินการ

2. เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน เพศชาย และเพศหญิง มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการในด้านโครงสร้าง ด้านบุคลากร ระยะเวลาที่มาใช้บริการ และความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรพินท์ โกมลไสย (2559) ที่ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดิน จังหวัดเลย สาขาเชียงคานแล้วพบว่าเพศแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียนไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าได้รับการให้บริการด้วยความรวดเร็ว เป็นกันเอง เสมอภาคเท่าเทียมกัน

2.2 จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่ส่งผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ในด้านระยะเวลาที่มาใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นเพราะว่าผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน ซึ่งมีอายุ 18-30 ปี และอายุ 41-50 ปี และ 31-40 ปี และ 41-50 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านระยะเวลาที่มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเอกพงษ์ บุสหงส์ (2556) ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญในเขตเมืองอำนาจเจริญในประเด็นที่กล่าวถึง พบว่าผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

2.3 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ในด้านโครงสร้างด้านบุคลากร ระยะเวลาที่มาใช้บริการ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการและความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรพินท์ โกมลไสย (2559) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดิน จังหวัดเลย สาขาเชียงคาน พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของวีณารัตน์ หนูแก้ว (2559) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ในประเด็นที่กล่าวถึง พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

2.4 จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการในด้านโครงสร้าง ด้านบุคลากร และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านระยะเวลาที่มาใช้บริการ และความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่าอาชีพต่างกันเพราะแต่ละอาชีพมีลักษณะ รูปแบบ และหน้าที่ รับผิดชอบที่แตกต่างกัน

จึงให้ความสำคัญในแต่ละด้านแตกต่างกันออกไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฏฐ์ปาลิกา กณิศาเตชสิทธิ์ (2559) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี ในประเด็นที่กล่าวถึง พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

2.5 จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้รับบริการรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการในด้านความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่ารายได้ต่อเดือนที่ต่างกันให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะค่าตอบแทนที่ได้รับและงานที่ได้รับมอบหมายไม่เหมาะสมจึงให้ความสำคัญในแต่ละด้านแตกต่างกันออกไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฏฐ์ปาลิกา กณิศาเตชสิทธิ์ (2559) ที่ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี ในประเด็นที่กล่าวถึง พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านบุคลากร หน่วยงานควรสนับสนุนและส่งเสริมบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถเพื่อให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ระยะเวลาที่มาใช้บริการ หน่วยงานควรมีการพัฒนาระบบการทำงานให้ทันสมัยมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการให้บริการเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ หน่วยงานควรจัดให้มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ

4. ด้านโครงสร้าง หน่วยงานควรวางแผนและจัดทำแผนการปฏิบัติงานให้ชัดเจน เพื่อให้หน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายและมีประสิทธิภาพสูงสุด

5. ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการ หน่วยงานควรจัดให้มีช่องทางในการติดต่อสื่อสาร เพื่อให้ความรู้แก่ประชาชน เช่น การอบรม การออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้ความช่วยเหลือบริการประชาชน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัด หรือสาขาอื่น

2. ควรศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัด หรือสาขาอื่น เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการ

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ทำให้วิทยานิพนธ์สมบูรณ์ที่สุดทางคุณค่าวิชาการ

เอกสารอ้างอิง

คณะกรรมการกฤษฎีกา, สำนักงาน. **พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562.** (ออนไลน์) 2562 (อ้างเมื่อ 20 สิงหาคม 2566). จาก:http://web.krisdika.go.th/data/law/law2/%C338/%C338-2a-2546-a0002.htm

———. พระราชบัญญัติบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2553. (ออนไลน์) 2553 (อ้างเมื่อ 20 สิงหาคม 2566). จาก: http://regu.tu.ac.th/quesdata/Data/A81.pdf

จิตรเลขา ชาลี. **ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร: ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว.** วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2563.

ณัฏฐ์ปาลิกา กณิศาเตชสิทธิ์. **ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา, 2559.

ทักษญา ห่อคณิตกุล. **ความรู้และเข้าใจของผู้รับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ที่มีต่อพระราชบัญญัติการจัดสรรที่ดิน พ.ศ. 2543.** วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาสงขลานครินทร์, 2562.

นุชจรินทร์ วรรณพงษ์ และประภาศรี ถนอมจิตร์. **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดสำนักงานคณบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา.** วิทยานิพนธ์รัฐศาสตร์และนิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา, 2564.

วีณารัตน์ หนูแก้ว. **คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี.** วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา, 2559.

อัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดอุบลราชธานี, สำนักงาน. **รายงานผลการปฏิบัติงานของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดอุบลราชธานี,** อุบลราชธานี: สำนักงาน, 2566.

อัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน, สำนักงาน. **ความเป็นมาของสคช.** (ออนไลน์) 2566 (อ้างเมื่อ 20 สิงหาคม 2566). จาก: https://www3.ago.go.th/center/lawaid

อรพินท์ โกมลไสย. **ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดเลย สาขาเชียงคาน.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2559.

เอกพงษ์ บุสหงษ์. **คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอำนาจเจริญ ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดอำนาจเจริญ.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 2556.

ไอลดา ใจทัน. **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร.** วิทยานิพนธ์ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2562.

อุไร ด้วงระหว้า. **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2554.

อัยการสูงสุด, สำนักงาน. **อำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการสูงสุด.** (ออนไลน์) 2553 (อ้างเมื่อ 20 สิงหาคม 2566). จาก: https://www2.ago.go.th

Cochran, W. G. **Sampling Techniques**. 3rd ed. New York: John Wiley, 1977.

Lewin, K. **Frontiers in group dynamics 1 Human Relation.** Bangkok University: Executive Journal, 1947.

Weber, M. **The Theory of Social and Economic Organizations.** New York: Free Press, 1947.