

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา

Public Satisfaction with the Service of Office of Provincial Phayao, Civil Rights Protection Legal Aid and Legal Execution

เกวรินทร์ เมืองมูล

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา ได้สุ่มตัวอย่างจากประชากรที่เข้ามาใช้บริการในสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและบังคับคดีจังหวัดพะเยา ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิตินำเสนอค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านความเชื่อถือในการให้บริการ พึงพอใจระดับมากที่สุด เป็นอันดับแรก รองลงมาด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พึงพอใจระดับมากที่สุด ด้านความเห็นอกเห็นใจของผู้รับบริการ พึงพอใจมากที่สุด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พึงพอใจระดับมาก และอันดับสุดท้ายคือ ด้านความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ พึงพอใจระดับมาก และปัญหาที่พบ คือ สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา ไม่ได้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารหลากหลายช่องทาง และไม่ได้แจ้งข้อมูลที่จำเป็นที่ประชาชนต้องรับรู้อย่างทั่วถึง วิธีแก้ไขปัญหาคือ หน่วยงานต้องมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนจำเป็นต้องรับรู้ให้มากขึ้นกว่าเดิมในหลากหลายช่องทาง เช่น จัดทำวารสารประจำเดือน ประกาศในเว็บไซต์ ประชาสัมพันธ์ผ่านผู้นำในหมู่บ้าน เป็นต้น และปัญหาอีกประการที่พบในการศึกษาคั้งนี้คือ จำนวนเจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอกับประชาชนที่มาขอรับบริการ วิธีแก้ไขปัญหาคือ หน่วยงานต้องเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เพียงพอกับจำนวนประชาชนที่มาขอรับบริการ

คำสำคัญ 1. ความพึงพอใจ 2. การบริการ 3. สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา

ABSTRACT

The purpose of this independent study was to study the public satisfaction with the service of Office of Provincial Phayao, Civil Rights Protection Legal Aid and Legal Execution and study the problems and suggestions for solving problems and guidelines for developing services.

The study uses questionnaires as a tool for data collection. By collecting data from 400 people who use the service of Provincial Phayao, Civil Rights Protection Legal Aid and Legal Execution. The statistics used to analyze data are percentage, mean and standard deviation.

The study indicated that the level of public satisfaction towards the services of Office of Provincial Phayao, Civil Rights Protection Legal Aid and Legal Execution the overall picture is at a high level. When considering details on each side, it can be concluded that people are satisfied with the service in terms of service reliability satisfied with the highest level first followed by responding to service recipients satisfied with the highest level. The sympathy of the service recipients most satisfied the concrete aspect of the service very satisfied and the last rank is confidence for the service recipients very satisfied .The problems encountered was the prosecutor's office protects the rights and legal aid and enforcement of Phayao Province, there is no publicity of information on various channels,and did not provide the necessary information that the public had to thoroughly understand .The solution is agencies must have public relations information that people need to be more aware of than ever before in various channels Such as preparing monthly periodicals ,announcement on the website ,public relations through village leaders. And another problem found in this study is the number of staff is not enough for people who come to request services. The solution to the problem is that the agency must increase the number of staffing to be sufficient for the number of people who come to request services.

Key Words: satisfied ,service,Office of Provincial Phayao, Civil Rights Protection Legal Aid and Legal Execution

บทนำ

ความเป็นมาของปัญหา

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดให้รัฐต้องพัฒนาระบบการบริการงานภาครัฐเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และการบริการราชการนั้นจะต้องก่อให้เกิดประโยชน์ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น รวมทั้งมีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินไปเป็นอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นแนวทางการปฏิบัติราชการ(สำนักงานอัยการสูงสุด.2559ก :1 อ้างถึงในพร.ไพรินทร์ พงษ์รัตน์,2560)

สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน (สคช.) เป็นส่วนราชการในสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนคุ้มครองสิทธิ เสรีภาพและผลประโยชน์ของประชาชน การให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายการเผยแพร่ความรู้ด้านสิทธิมนุษยชนและความรู้ แก่ประชาชน มีอธิบดีอัยการฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย เป็นผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติราชการของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือ ทางกฎหมายแก่ประชาชนในกรุงเทพมหานคร

สำหรับ ในต่างจังหวัด (ส่วนภูมิภาค) มีสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัดทุกจังหวัด ทว่าราชอาณาจักรเรียกชื่อย่อ ๆ ว่า "สคช.จังหวัด" เช่น สคช.จังหวัดพะเยา โดย สคช. จังหวัดพะเยาเป็นส่วนราชการหนึ่งของสำนักงานอัยการจังหวัดพะเยา(สำนักงานอัยการจังหวัดพะเยา,2561)

สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยาที่ผ่านมา ยังไม่มีการวัดคุณภาพการให้บริการอย่างจริงจังและไม่ทราบว่าค่านิยมร่วมของสำนักงานอัยการสูงสุดมาใช้ได้ผลหรือไม่ อีกทั้งยังไม่มีการทำงานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับบริการและเป็นการพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น ประกอบกับผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ เพื่อจะได้นำผลการวิจัยไปใช้ให้เป็นประโยชน์แก่หน่วยงานต้นสังกัดในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการตามแนวทางการวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการและการบริการสาธารณะ เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ให้เหมาะสมสอดคล้องตามความต้องการของประชาชนผู้รับบริการต่อไป

คำถามวิจัย

1. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการหรือไม่
2. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการหรือไม่

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดพะเยา
2. เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางในการแก้ไขปัญหาและแนวทางการพัฒนาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดพะเยา

ขอบเขตการวิจัย

เนื้อหาการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาติดต่อขอบริการกับสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา ซึ่งไม่สามารถระบุจำนวนที่แน่นอนได้

1.2 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ W.G.Cochran (1953) กรณีไม่ทราบจำนวนประชากร ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% สามารถคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ 385 คน โดยผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง เป็น 400 คน

ขอบเขตตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ คุณภาพการให้บริการ จำนวน 5 ด้าน คือ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ 5) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การทำวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา ทำการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลา เดือน ธันวาคม 2561 – มกราคม 2562

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา” ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากการค้นคว้าหนังสือ วารสาร เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาดัดแปลง ปรับปรุง และสร้างเพิ่มเติม โดยกำหนดประเด็นสำคัญของคำถาม เพื่อให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ กรอบแนวคิดในการวิจัยและสมมุติฐานของการวิจัย
2. นำข้อมูลที่ได้นำมาสร้างแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามที่ร่างได้ ทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item-object congruence: IOC) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาค่า IOC คือ ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 - 1.0 ถือว่าเหมาะสมสามารถนำไปใช้ได้ แต่สำหรับข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 จะมีการพิจารณาขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว ไปทดลองใช้ Try-out กับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 40 คน
5. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งที่ได้พบเห็นและได้สัมผัส โดยอาจแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง หรือการพูด เป็นความรู้สึกของผู้ที่ใช้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา

ประชาชน หมายถึง ผู้ใช้บริการที่อยู่ในเขตจังหวัดพะเยา ที่มาใช้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา

การให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ให้บริการให้บริการ เป็นต้น และเป็น การตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับ ทั้งเชิงรูปธรรมและนามธรรม การปฏิบัติให้เกิดสมดุระหว่างการให้และการรับ การแลกเปลี่ยนในส่วนที่ขาดแคลนของแต่ละฝ่าย การใช้ความมีธรรมาศัยควบคู่ไปกับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องแก่ผู้รับบริการ การไม่เอาเปรียบและไม่ถือโอกาสแสวงหาประโยชน์จากผู้รับบริการในทุกสถานะ

สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา หมายถึง หน่วยงานในสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด มีภารกิจ คือการให้ความช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินการทางกฎหมาย ให้ความรู้และให้คำปรึกษาทางกฎหมายแก่ประชาชน ตลอดจนการคุ้มครองป้องกันสิทธิและเสรีภาพของประชาชนและปฏิบัติงานในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการสูงสุด

คุณภาพการบริการ หมายถึง ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐานและมีความสม่ำเสมอ ในการตอบสนองตามความต้องการจำเป็น และความคาดหวังของผู้รับบริการ สร้างความคิดเห็นให้กับผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา

ความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง การที่สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา มีสถานที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบ และมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีป้ายสัญลักษณ์บอกอย่างชัดเจน สะดวกต่อการติดต่อ มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย วารสารประจำเดือน วิทยุชุมชน เว็บไซต์ ฯลฯ และเจ้าหน้าที่สำนักงานอัยการจังหวัดคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา เอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส ขณะที่ให้บริการ

ความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง การที่สำนักงานอัยการจังหวัดคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา สามารถทำตามสัญญาหรือโฆษณาได้อย่างถูกต้อง เมื่อผู้รับบริการมีปัญหา ผู้ให้บริการจะสนใจแก้ปัญหาให้อย่างจริงจัง สามารถให้บริการเป็นยอดดี ตรงตามความต้องการอย่างสม่ำเสมอ และให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ได้มีการแจ้งไว้

การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง การที่สำนักงานอัยการจังหวัดคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา ผู้ให้บริการมีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบทุกครั้งเกี่ยวกับการให้บริการ ให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็ว ผู้ให้บริการสามารถให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการได้ตรงตามที่ต้องการ และผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ หมายถึง สำนักงานอัยการจังหวัดคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา มีระบบบริการข้อมูลมีความทันสมัย มีการแจ้งข้อมูลที่จำเป็นที่ประชาชนต้องรับรู้อย่างทั่วถึง และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย หรือการให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้

ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ หมายถึง สำนักงานอัยการจังหวัดคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา มีเจ้าหน้าที่ให้เวลากับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ และเจ้าหน้าที่พร้อมรับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำของผู้รับบริการ

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา
2. ข้อมูลที่ได้สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา
3. เป็นแนวทางในการจัดการดำเนินงานด้านอื่นๆของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา หรือหน่วยงานอื่นๆต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลมาประมวลผลการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1. วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการกับสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ทำการวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ (Frequency and percentage)
2. วิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ

และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ทำการวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Sample mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ซึ่งสามารถแบ่งช่วงระดับคะแนนออกเป็น 5 ช่วง โดยใช้สูตรค่าพิสัย (บุญชม ศรีสะอาด. 2553 : 100) ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

จากนั้น นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต เพื่อแปลความหมายของระดับคะแนนที่ได้ในแต่ละช่วงของระดับชั้น 5 ชั้น ชั้นละ 0.80 จะให้ความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับน้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์สถิติพื้นฐาน หาค่าร้อยละ (percentage)

จากการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.50 มีอายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.50 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 46.75 และมีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.75

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา แบ่งเป็น 5 ด้าน โดยมีค่าความเชื่อมั่นของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ดังนี้ (1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (2) ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (4) ด้านความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ (5) ด้านความเห็นอกเห็นใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา โดยภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน สรุปได้ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาผลในแต่ละข้อพบว่า ประชาชนพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่พร้อมที่จะให้บริการอยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาคือ ประชาชนพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบข้อสงสัยหรือการให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาได้ และอันดับสุดท้าย ประชาชนพึงพอใจจำนวนเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอกับประชาชนที่มาขอรับบริการ

ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาผลในแต่ละข้อพบว่า ประชาชนพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคกับผู้มารับบริการอยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาคือ ประชาชนพึงพอใจเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยยึดถือกฎระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัดและ กระบวนการในการให้บริการ

มีความถูกต้อง ประชาชนได้รับบริการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด และอันดับสุดท้าย ประชาชนพึงพอใจเรื่องมีการจัดเตรียมเอกสารหรือแบบพิมพ์ต่าง ๆ สำหรับผู้รับบริการไม่ให้เกิดปัญหายุ่งยากในการรับบริการ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาผลในแต่ละข้อพบว่า ประชาชนพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่พร้อมที่จะให้บริการอยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาคือ ประชาชนพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบข้อสงสัยหรือการให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาได้ และอันดับสุดท้าย ประชาชนพึงพอใจจำนวนเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอกับประชาชนที่มาขอรับบริการ

ด้านความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาผลในแต่ละข้อพบว่า ประชาชนพึงพอใจหน่วยงานมีการจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาคือ ประชาชนพึงพอใจหน่วยงานได้แจ้งเบอร์โทรผู้รับผิดชอบ สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัย หรือแจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลาที่ใช้บริการ และอันดับสุดท้าย ประชาชนพึงพอใจหน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร หลากหลายช่องทาง เช่น วารสารประจำเดือน เว็บไซต์ ฯลฯ

ด้านความเห็นอกเห็นใจของผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาผลในแต่ละข้อพบว่า ประชาชนพึงพอใจเจ้าหน้าที่ช่วยอำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็วอยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาคือ ประชาชนพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใสขณะที่ให้บริการ เหมาะสมและยืดหยุ่นต่อการปฏิบัติงานและด้านเจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการตอบข้อซักถามอย่างทั่วถึง และอันดับสุดท้าย ประชาชนพึงพอใจเจ้าหน้าที่ยอมรับคำตำหนิตชม พร้อมไปปรับปรุงแก้ไขด้วยท่าทีที่เต็มใจ

การอภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา ผลการวิจัยประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐฐาปาลิกา กณิศาเดชสิทธิ์ (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ระดับความความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของสุกัญญา มีแก้ว (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าโดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้มีการสรุปความพึงพอใจเป็นรายด้านดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากประชาชนที่มาใช้บริการรับรู้จำนวนเจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับประชาชนที่มาใช้บริการ สถานที่ให้บริการมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบข้อสงสัยหรือการให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาได้ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่พร้อมที่จะให้บริการ สาเหตุนี้ น่าจะส่งผลให้ผลของการศึกษาวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยพรไพรินทร์ พงศ์รัตน์ (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า ระดับความความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐฐาปาลิกา กณิศาเดชสิทธิ์ (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

2. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด อาจกล่าวได้ว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค มีการจัดเตรียมเอกสารหรือแบบพิมพ์ต่าง ๆ สำหรับผู้รับบริการ ไม่ให้เกิดปัญหายุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยยึดถือกฎระเบียบข้อบังคับ กระบวนการให้บริการมีความถูกต้อง ประชาชนได้รับการบริการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด ทำให้ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความมั่นใจในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัย

ของพรไพรินทร์ พงษ์รัตน์ (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิ และช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่าระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของวีณารัตน์ หนูแก้ว (2559) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด อาจกล่าวได้ว่า ผู้มารับบริการได้รับบริการตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไวและถูกต้อง สำนักงานมีแผนผังการรับบริการแต่ละขั้นตอนให้ดูอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการเข้ารับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของสกุณา เจริญกล้า (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกาดแก้ว อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกาดแก้ว อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมาก

4. ด้านความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากหน่วยงานได้แจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่รับผิดชอบ สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัย หรือแจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาต่างๆ ได้ตลอดเวลา มีการจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารหลากหลายช่องทาง เช่น วารสารประจำเดือน เว็บไซต์ฯลฯ และได้แจ้งข้อมูลที่จำเป็นที่ประชาชนต้องรับรู้อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับงานวิจัยของวีณารัตน์ หนูแก้ว (2559) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของสกุณา เจริญกล้า (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกาดแก้ว อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกาดแก้ว อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมาก

5. ด้านความเห็นอกเห็นใจของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใสขณะที่ให้บริการ เหมาะสมและยืดหยุ่นต่อการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ช่วยอำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ยอมรับคำตำหนิตติชม พร้อมรับไปปรับปรุงแก้ไขด้วยท่าทีที่เต็มใจ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการตอบข้อซักถาม แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของวีณารัตน์ หนูแก้ว (2559) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก และขัดแย้งกับงานวิจัยของ สุกัญญา มีแก้ว (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการมีความเห็นระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา โดยภาพรวมในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่าควรปรับปรุงพัฒนาความพึงพอใจในการให้บริการให้อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะในการวิจัย ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมการบริการ สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอกับประชาชนที่มารับบริการ และจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเหมาะสม

2. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา ควรมีการจัดเตรียมเอกสารหรือแบบพิมพ์ต่างๆ สำหรับผู้รับบริการไม่ให้เกิดปัญหายุ่งยากในการรับบริการ

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา ควรมีแผนผังการบริการแต่ละขั้นตอนให้ดูอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการเข้ารับบริการและเจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว อบอุ่นและถูกต้อง

4. ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา ควรจัดให้มีการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้มีหลากหลายช่องทาง เช่น วารสาร ประจำเดือน เว็บไซต์ ฯลฯ มากขึ้นกว่าเดิม และควรแจ้งข้อมูลที่จำเป็นที่ประชาชนต้องรับรู้อย่างทั่วถึง

5. ด้านความเห็นอกเห็นใจของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ควรยอมรับคำตำหนิติชม พร้อมรับไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยท่าทีที่เต็มใจ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายของสาขา หรือจังหวัดอื่น เพื่อขยายผลการศึกษาวิจัยให้ครอบคลุมมากขึ้น แล้วนำผลวิจัยมาเปรียบเทียบกับระหว่างสาขาหรือจังหวัด

2. ศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆ ที่อาจมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา

กิตติกรรมประกาศ

วิจัยฉบับนี้ ประสบผลสำเร็จไปด้วยดีโดยการดูแลและให้คำปรึกษาจาก อาจารย์ ดร.นารีนี แสงสุข ตั้งแต่เริ่มต้นการทำวิจัยจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาประเมิน และให้คำแนะนำแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ให้มีความสมบูรณ์ และเหมาะสมต่อการนำไปใช้ในการศึกษา สุดท้ายนี้ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่เปิดโอกาสทางการศึกษา และเป็นแหล่งสืบค้นที่เป็นองค์ประกอบสำคัญในการทำรายงานค้นคว้าเล่มนี้ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

เกวรินทร์ เมืองมูล

เอกสารอ้างอิง

พรไพรินทร์ พงษ์รัตน์(2560),ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครราชสีมา.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,สาขาวิชา

บริหารธุรกิจ,บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

วิณรัตน์ หนูแก้ว(2559),คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี.วิทยานิพนธ์รัฐ

ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน,บัณฑิตวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ,

มหาวิทยาลัยบูรพา

สกฤตนา เจริญกล้า.(2557),ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกาดเง้า อำเภอ
ท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี.วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและ
ภาคเอกชน,บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยบูรพา

สุกัญญา มีแก้ว.(2554),ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ
จังหวัดสุราษฎร์ธานี.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,สาขาวิชาบริหารธุรกิจ,บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยสุราษฎร์ธานี

สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี.ออนไลน์.(2561)แนะนำสำนักงาน สืบค้น
เมื่อ 4 ธันวาคม 2561 จาก <http://www.phy.ago.go.th/index.php/introduce>

สำนักงานอัยการจังหวัดพะเยา.ออนไลน์.(2561).อำนาจหน้าที่ สืบค้นเมื่อ 4 ธันวาคม 2561 จาก
<http://www.phy.ago.go.th/index.php/function1>