

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดพิจิตร

Factors Affecting the service of the Office of Provincial Public

Prosecutor of Phichit.

ภูษิษา วัชรเลิศสนนา¹, จุฑาทิพย์ เดชยางกูร²

บทคัดย่อ

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดพิจิตร มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ และ (2) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็น Least-Significant Different--LSD โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยเพียร์สัน (Pearson Correlation)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า (1) ลักษณะส่วนบุคคลอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน เพศ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (2) คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการระดับปานกลาง ($r = .664$) โดยสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ

¹นักศึกษาลัทธิศาสตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

²อาจารย์ที่ปรึกษาชั้นคว่ำอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

This study, titled “Factors Affecting the service of the Office of Provincial Public Prosecutor of Phichit”, aims to examine (1) quality of the service and (2) satisfaction of the service. The study is a quantitative research with a sample group of 400 people, using survey as the main tool to collect data. Descriptive statistics (i.e. frequency, mean, percentage, and standard deviation) are used in data analysis while inferential statistics (i.e. t-test and one-way ANOVA) are used to test the hypothesis. The comparison of the differences is made in Least-Significant Different (LSD) with statistical significance level of 0.05 and the statistical relationship is measured by Pearson's correlation coefficient.

The results from testing hypothesis are as follows: (1) individual attributes: differences in age lead to different levels of satisfaction of the service while differences in gender, education, occupation and income does not affect the level of the satisfaction at the significance level of 0.05, (2) there is a linear correlation between the quality of the service and the satisfaction of the service at medium level ($r = .664$), at the significance level of 0.05.

Keyword :service quality, satisfaction

บทนำ

ปัจจุบัน ภาครัฐได้มีการปรับบทบาทเพื่อปฏิรูปไปสู่ระบบราชการ 4.0 โดยให้ทุกส่วนราชการพิจารณาเร่งรัดการขับเคลื่อนการปฏิรูปองค์การ เพื่อรองรับต่อยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 หน่วยงานภาครัฐจะต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนที่หน่วยงานรัฐต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานใหม่เพื่อพลิกโฉมให้เป็นที่เชื่อถือไว้วางใจและเป็นที่พึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริงโดยมีความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561-2580) ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์ชาติฉบับแรกของประเทศไทยตามรัฐธรรมนูญ ซึ่งจะต้องนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้ประเทศไทยบรรลุวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” และเพื่อให้ประเทศไทยสามารถยกระดับการพัฒนาได้ตามวิสัยทัศน์ข้างต้นโดยมียุทธศาสตร์ประเด็นที่เชื่อมโยงกับการปฏิรูปองค์การสำนักงานอัยการสูงสุด ได้แก่ ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐมีประเด็นยุทธศาสตร์ที่เน้นการปรับเปลี่ยนภาครัฐ ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” โดยภาครัฐต้องมีขนาดที่เหมาะสมกับบทบาทภารกิจ มีขีดสมรรถนะสูงยึดหลักธรรมาภิบาล ปรับวัฒนธรรมการทำงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม มีความทันสมัย และพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา รวมทั้งมีลักษณะเปิดกว้าง เชื่อมโยงถึงกันและเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส โดยทุกภาคส่วนในสังคมต้องร่วมกันปลูกฝังค่านิยมความซื่อสัตย์สุจริต ความมัธยัสถ์ และสร้างจิตสำนึกในการปฏิเสธไม่ยอมรับการทุจริตประพฤติมิชอบอย่างสิ้นเชิง นอกจากนั้น กฎหมายต้องมีความชัดเจน มีเพียงเท่าที่จำเป็น มีความทันสมัย มีความเป็นสากลมีประสิทธิภาพและนำไปสู่การลดความเหลื่อมล้ำ และเอื้อต่อการพัฒนา โดยกระบวนการยุติธรรมมีการ

บริหารที่มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ การอำนวยความสะดวกตามหลักนิติธรรม

สำนักงานอัยการจังหวัดพิจิตร เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด มีภารกิจหลักในการอำนวยความสะดวก การรักษาผลประโยชน์ของรัฐ การคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย ซึ่งมีอัยการจังหวัดพิจิตรเป็นผู้บังคับบัญชา มีเขตอำนาจครอบคลุมพื้นที่ในจังหวัดพิจิตร มีหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินคดีทั้งปวงที่อยู่ในอำนาจพิจารณาพิพากษาของศาลจังหวัดพิจิตร งานธุรการ งานสารบบคดี งานบริหารบุคคล งานเลขานุการนักบริหาร งานงบประมาณ งานการเงินและบัญชี งานเกี่ยวกับอาคารสถานที่ พัสดุยานพาหนะ และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย (ประกาศคณะกรรมการอัยการ, 2563)

จากประเด็นดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดพิจิตรเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ และปัจจัยด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ ที่ส่งผลต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดพิจิตร ซึ่งงานวิจัยชิ้นนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์เพื่อเป็นข้อมูลนำไปพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ คู่คุณค่า และตอบสนองความต้องการของประชาชนตามความเหมาะสมของภารกิจ รวมทั้งสามารถวางแผนการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นและนำไปใช้ปรับปรุงการให้บริการ ให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และตอบสนองได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดพิจิตรที่ต่างกัน

2. คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงาน
อัยการจังหวัดพิจิตร

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร

ขอบเขตด้านประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ผู้มาติดต่อราชการ ณ สำนักงาน
อัยการจังหวัดพิจิตร โดยสุ่มเก็บตัวอย่าง จำนวน 400 คน

ขอบเขตเนื้อหาวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของของสำนักงานอัยการ
จังหวัดพิจิตรผู้วิจัยได้มีศึกษาเนื้อหาวิจัย ดังนี้

- ตัวแปรอิสระประกอบด้วย

ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่

1. เพศ (Sex)
2. อายุ (Age)
3. อาชีพ (Career)
4. ระดับการศึกษา (Education)
5. รายได้ต่อเดือน (Income)

ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการได้แก่

- 1.ความเป็นรูปธรรมของบริการ
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ
4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ
- 5.การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

- ตัวแปรตาม คือ ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการใช้บริการได้แก่

1. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. เจ้าหน้าที่หรือพนักงานผู้ให้บริการ
3. ภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดพิจิตร

ขอบเขตระยะเวลาการวิจัย

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษาระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ.2563 ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ.2563 รวมระยะเวลา 3 เดือน

ขอบเขตด้านพื้นที่

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามให้กับผู้ใช้บริการสำนักงานอัยการจังหวัดพิจิตร

นิยามศัพท์

1. ผู้ใช้บริการหมายถึงผู้มาติดต่อราชการกับสำนักงานอัยการจังหวัดพิจิตร รวมทั้ง ผู้มีส่วนได้เสียในคดี เช่น ผู้เสียหาย พยาน และพนักงานสอบสวน เป็นต้น ที่มารับบริการ ณ สำนักงานอัยการจังหวัดพิจิตร
2. คดีหมายถึง คดีอาญาและคดีแพ่งที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดพิจิตร
3. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ
4. ความพึงพอใจในการใช้บริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่หรือพนักงานผู้ให้บริการและที่มีต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดพิจิตร ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

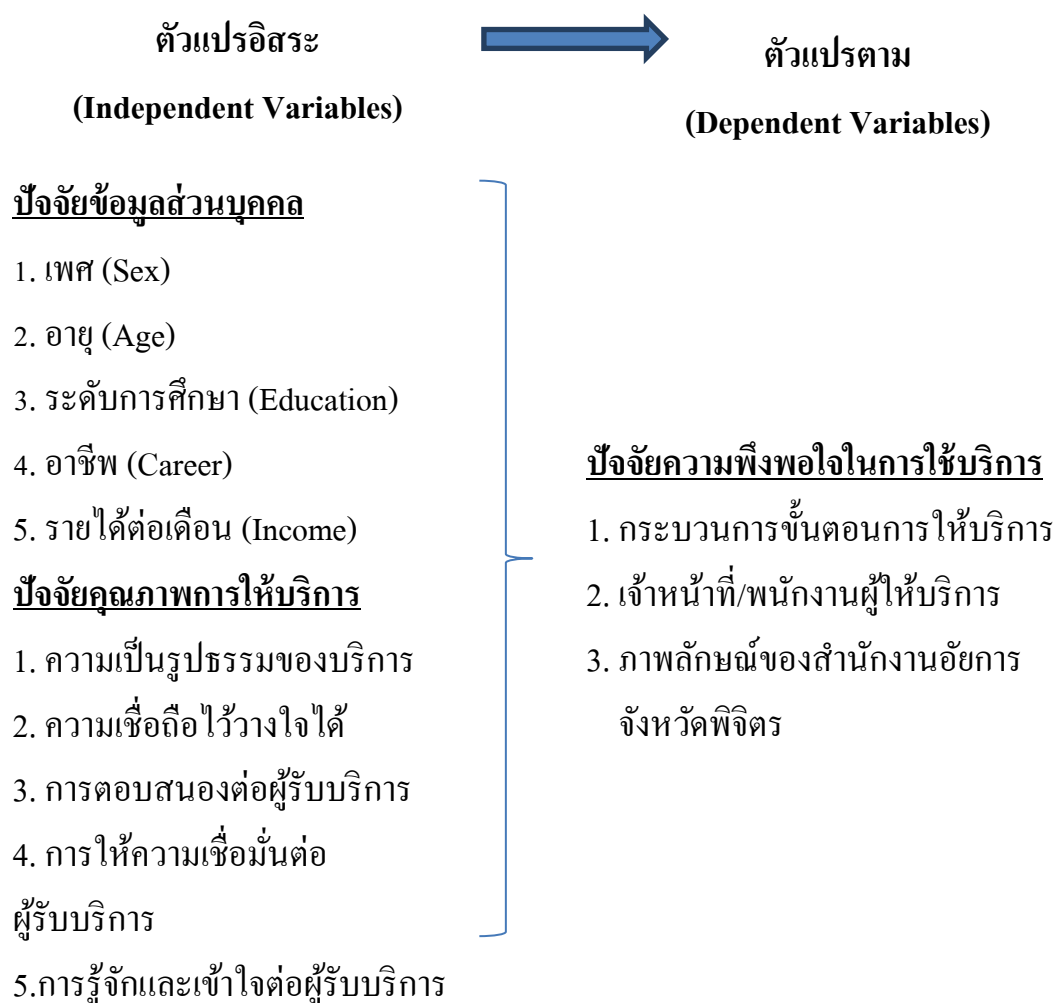
1. ได้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดพิจิตร
2. เป็นแนวทางในการปรับปรุง และแก้ไขปัญหาในการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดพิจิตรต่อไป

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. บริบทขององค์กรที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย (1) วิสัยทัศน์ (2) พันธกิจ (3) วัฒนธรรมองค์กรและค่านิยมร่วม (4) แผนปฏิรูปองค์กร
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย (1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (5) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์
5. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัด พิจิตรผู้วิจัยได้กำหนดกรอบการศึกษาวิจัย ดังนี้



วิธีการดำเนินการวิจัย

รูปแบบของการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (survey)

approach) เพื่อมุ่งศึกษาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ และปัจจัยด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้มาติดต่อราชการกับสำนักงานอัยการจังหวัดพิจิตรจำนวน 400 คนการเลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวน โดยใช้สูตรของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95% และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5%

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) รูปแบบคำถามลักษณะปลายปิด (close - ended questions) ได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารบทความวิทยุ หนังสือและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเป็นมาตราการวัดแบบ (rating scale) 5 ระดับตามมาตรวัดแบบลิเกิร์ต (Likert's Scale) โดยแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถามดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.21 - 5.00	มากที่สุด
คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.41 - 4.20	มาก
คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.61 - 3.40	ปานกลาง
คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.81 - 2.60	น้อย
คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00 - 1.80	น้อยที่สุด

การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การหาคุณภาพแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือ ดังนี้

1. ทดสอบความเที่ยงตรง (validity) ก่อนนำไปใช้งานจริง โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ หรือผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของเนื้อหาในคำถามเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ซึ่งมีเกณฑ์ในการประเมินความเที่ยงตรงของแบบสอบถามด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง(index of item - object congruence: IOC)และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (wording) เพื่อนำไป

ปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปสอบถามในการเก็บข้อมูลจริงซึ่งความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์ มีค่าอยู่ระหว่าง 1 ถึง -1 ข้อคำถามที่ตรงตามเนื้อหาจะมีค่า IOC เข้าใกล้ 1.00 ถ้าข้อคำถามใดมีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ข้อคำถามนั้นควรจะปรับปรุงใหม่ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

2. ทดสอบความเชื่อถือได้ (reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบ(try-out)กับกลุ่มประชากรที่มีคุณสมบัติคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง(pilot survey) จำนวน 40 ชุด เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาCronbach's Alpha เพื่อตรวจสอบความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม และความถูกต้องของคำถาม โดยมีเกณฑ์การยอมรับที่ค่าแอลฟา (α) มากกว่าหรือเท่ากับ 0.70

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาและใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลโดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าสถิติ ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดพิจิตร โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าสถิติ ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านความพึงพอใจในการใช้บริการโดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าสถิติ ประกอบด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
4. การวิเคราะห์สรุปข้อเสนอแนะที่มีเนื้อหาคล้ายกัน โดยบรรยายเชิงพรรณนา
5. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานของปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดพิจิตรที่ต่างกัน คือ การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ Independent Sample T - test และการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one - way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง

6. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐานของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดพิจิตร คือ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 58.50 รองลงมาเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 41.50 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 36-50 ปีคิดเป็นร้อยละ 49.00 นอกจากนี้ยังพบว่าจบการศึกษาระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 48.50 โดยส่วนใหญ่เป็นอาชีพรับจ้างและเกษตรกรคิดเป็นร้อยละ 40.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-45,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 45.80

2. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.588 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.579 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 เจ้าหน้าที่หรือพนักงานผู้

ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 และภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดพิจิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยตามข้อมูลทั่วไป

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผู้มาติดต่อราชการกับสำนักงานอัยการจังหวัดพิจิตร จำนวน 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36-50 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยส่วนใหญ่ มีอาชีพรับจ้าง และเกษตรกรกรรม มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-45,000 บาท

สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ที่1คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดพิจิตร โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการจากสูงไปต่ำ ได้แก่ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ซึ่งมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน

วัตถุประสงค์ที่2ความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดพิจิตร โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 เมื่อพิจารณาภาพรวมรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการจากสูงไปต่ำ ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่หรือพนักงานผู้ให้บริการและด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดพิจิตรซึ่งมีความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน

สรุปผลการวิจัยตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดพิจิตรที่แตกต่างกัน ดังนี้

1. เพศที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดพิจิตรไม่แตกต่างกัน

2. อายุที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดพิจิตรไม่แตกต่างกัน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดพิจิตรและมีความคิดเห็นแตกต่างกันได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่หรือพนักงานผู้ให้บริการ

3. ระดับการศึกษาที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดพิจิตรไม่แตกต่างกัน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่หรือพนักงานผู้ให้บริการและมีความคิดเห็นแตกต่างกันได้แก่ ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดพิจิตร

4. อาชีพที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดพิจิตรไม่แตกต่างกัน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่หรือพนักงานผู้ให้บริการและมีความคิดเห็นแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดพิจิตร

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดพิจิตรไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดพิจิตร พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน โดยภาพรวมระดับปานกลาง ($r = .664$) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผลการวิจัย

อภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ที่ 1 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดพิจิตร ประกอบด้วย (1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (5) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ พบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยัญฐ จันทร์เกิด (2560) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการ

ให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน ผลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

วัตถุประสงค์ที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดพิจิตรประกอบด้วย (1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่หรือพนักงานผู้ให้บริการ (3) ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดพิจิตร พบว่า มีความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐปาติกา กณิสเสทสิวิทย์ (2559) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี ผลโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก

อภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 อายุ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดพิจิตรที่แตกต่างกัน พบว่า อายุ 18 - 35 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการ น้อยกว่า อายุ 36 - 50 ปี และอายุ 51 - 65 ปี

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดพิจิตร ในระดับปานกลาง ซึ่งมีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวก และมีแนวโน้มสูงขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ต้องรักษาระดับ และพัฒนาคุณภาพงาน เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจในการใช้บริการมากที่สุด
2. ส่วนราชการต้องหาแนวทาง หรือวิธีการต่างๆ เพื่อพัฒนาให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดอื่นๆ เพื่อหาแนวทางกำหนดนโยบายการให้บริการที่ร่วมกัน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
2. ศึกษาสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อม ภายนอก ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ เพื่อเป็นแนวทางในการป้องกันและพัฒนาองค์กร

บรรณานุกรม

- แผนปฏิรูปองค์การสำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ.2562-2566. ค้นเมื่อ 20 กันยายน 2563, จาก<https://www2.ago.go.th/images/webfile/agoplan6266.pdf>
- พนิดา เพชรรัตน์. (2556). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล.
- สิริวิมล คำวงศ์. (2559). ปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ความไว้วางใจ และความภักดีต่อบริษัทจัดท่องเที่ยวไปต่างประเทศของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อารี ลีอกลาง. (2555). ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากรกองประสานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา. โครงการปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- สุกัญญา มีแก้ว. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, สาขาบริหารธุรกิจ.
- เบญจภา แจ่มเวชชา. (2561). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- อมรรัตน์ บุญญา. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวาอำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรรณะ เสถียร. (2559). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาพนัสนิคม. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. ค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2563, จาก http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/53930081/chapter1.pdf
- อมรพิมล พิทักษ์. (2555). คุณภาพการบริการของกองกิจการนิสิต (กำแพงแสน) กับคุณภาพชีวิตของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตกำแพงแสน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วัชรภรณ์ จันทร์สุวรรณ. (2555). ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพุนผล จังหวัดภูเก็ต. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล.
- ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มาลัยศราทชนานนท์. (2557). คุณภาพการให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี มหาวิทยาลัยบูรพา. ค้นเมื่อ 13 ตุลาคม 2563, http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/55930276.pdf
- ณัฐกรณ์ ยาวชันแก้ว. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานบริการด้านวิศวกรรมกรณีศึกษา บริษัท มิตซูบิชิ อิเล็กทริกเพคทอรี่ ออโตแมนชั่น (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- สยาม ชูกร. (2559). คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว. การค้นคว้าอิสระปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ปิยณัฐ จันทร์เกิด. (2560). คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการ

รับรู้ของประชาชน.วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

กาญจนา โพนโต. (2559).ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ และ
การสื่อสารทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างในร้านค้าปลีก
วัสดุก่อสร้างสมัยใหม่ (Modern Trade) ในจังหวัดปทุมธานี.

ค้นเมื่อ 13 ตุลาคม2563,

จากhttp://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/1926/1/kanjana_pont.pdf

LI BO. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงแรมระดับ 3 ดาว
ของนักท่องเที่ยวชาวจีนในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี.ค้นเมื่อ 13 ตุลาคม2563, จาก

http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcims/files/57710075.pdf

สุกัญญา อิ่มลิ้มทาน. (2555). ศึกษาคุณภาพบริการของสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์
ที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา.การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สมบัติ พุทธา. (2556). การรับรู้ความสำคัญในมิติคุณภาพบริการของห้องปฏิบัติการ
สอบเทียบเครื่องมือวัด.วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.

ละออง ศรีจันทร์. (2557). แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของรีสอร์ท.วิทยานิพนธ์
ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรود. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ
ตามหลักสราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์.
วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

Daniel, Chingang N. and Lukong P. Berinyuy. (2010). Using the SERVQUAL Model
to assess Service Quality and Customer Satisfaction. Umea University.

Nejati, Mehran and Mostafa Nejati. (2008). Service Quality at university of Tehran
central Library. Library Management, 571-582.

Zakaria and other. (2009). Service Quality in Sungai Petane Public Library. Canadina
social science, 49-59