

**อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อ
ความเชื่อถือว่าไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย
และการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร**

**INFLUENCES OF SERVICE QUALITY AND SERVICE RECIPIENTS' SATISFACTION
AFFECTING THE TRUST IN THE OFFICE OF MUKDAHAN CIVIL RIGHTS PROTECTION,
LEGAL AID, AND LEGAL EXECUTION**

ศิริยา เมืองโคตร¹ สันยาสรณ์ สวัสดิ์ไธสง² และจิตติ กิตติเลิศไพศาล³

Siriya Muangkhhot¹, Sanyasorn Swasthaisong² and Jitti Kittilertpaisan³

Received: 19/05/2022

Revised: 16/06/2022

Accepted: 27/08/2022

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความเชื่อถือว่าไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือว่าไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือว่าไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอใช้บริการสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร จำนวน 330 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล IOC ระหว่าง .80–1.00 ค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .363–.826 ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ .983 และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความเชื่อถือว่าไว้วางใจของประชาชนต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านการตอบสนองของผู้รับบริการ ($\beta=474$) ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ($\beta=349$) ด้านความน่าเชื่อถือ ($\beta=320$) และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\beta=111$) สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเชื่อถือว่าไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหารได้ร้อยละ 83.50 ($R^{2Adj}=.835$)

¹นักศึกษาลัทธิสุตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, Student of Master of Public Administration Program Sakon Nakhon Rajbhat University

^{2,3} อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, Lecturer of Faculty of Management Science Program Sakon Nakhon Rajbhat University

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) องค์ประกอบของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\beta=574$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\beta=364$) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\beta=197$) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\beta=069$) สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเชื่อใจไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหารได้ร้อยละ 81.00 ($R^{2Adj}=.810$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ, ความเชื่อใจไว้วางใจ

Abstract

The purposes of this study included the following: 1) To study the level of service quality, service recipients' satisfaction and trust in the Office of Mukdahan Civil Rights Protection, Legal Aid, and Legal Execution, 2) To investigate the influences of service quality on trust in the Office of Mukdahan Civil Rights Protection, Legal Aid, and Legal Execution, 3) To examine the influences of service recipients' satisfaction on trust in the Office of Mukdahan Civil Rights Protection, Legal Aid, and Legal Execution. Using simple random sampling technique, 330 people who came to receive the services from the Office of Mukdahan Civil Rights Protection, Legal Aid, and Legal Execution were employed as the samples of the study. The tool used for data collection was a questionnaire with 0.80–1.00 IOC, 0.363–0.826 discrimination power, and .985 reliability. The statistics adopted for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, and Multiple Regression Analysis. The study revealed these results: 1) The service quality, service recipients' satisfaction, and trust in the Office of Mukdahan Civil Rights Protection, Legal Aid, and Legal Execution, as a whole, were at the high level, 2) Regarding the elements of the service quality, these aspects could be used altogether to correctly predict the trust in the Office of Mukdahan Civil Rights Protection, Legal Aid, and Legal Execution 83.50% ($R^{2Adj}=.835$) at .05 statistical level of significance: responses to the service recipients ($\beta=474$), understanding and knowing of the service recipients ($\beta=349$), credibility ($\beta=320$), and creating confidence in the service recipients ($\beta=111$), 3) As for the elements of the service recipients' satisfaction, these aspects could be used altogether to correctly predict the trust in the Office of Mukdahan Civil Rights Protection, Legal Aid, and Legal Execution 81.00% ($R^{2Adj}=.810$) at .05 statistical level of significance: immediate service ($\beta=574$), consistent service ($\beta=364$), equal/non-discrimination service ($\beta=364$), and adequate service ($\beta=069$).

Keywords : Service Quality, Satisfaction, Trust

บทนำ

ด้วยพระราชบัญญัติองค์กรอัยการและพนักงานอัยการ พ.ศ. 2553 กำหนดให้องค์กรอัยการประกอบด้วย ก.อ. อัยการสูงสุด และพนักงานอัยการอื่น โดยมีสำนักงานอัยการสูงสุดเป็นหน่วยธุรการ กำหนดให้พนักงานอัยการมีอำนาจและหน้าที่ ในคดีที่ราษฎรฟ้องเองไม่ได้โดยกฎหมายห้าม เมื่อเห็นสมควร พนักงานอัยการมีอำนาจเป็นโจทก์ได้ และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการ และให้สำนักงานอัยการสูงสุด นอกจากมีอำนาจและหน้าที่เกี่ยวกับงานธุรการและงานวิชาการ เพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้แก่พนักงานอัยการแล้ว ให้มีอำนาจและหน้าที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินการทางกฎหมาย รวมตลอดทั้งในการคุ้มครองป้องกันสิทธิและเสรีภาพของประชาชน และการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน และปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการ หรือสำนักงานอัยการสูงสุด ตามนัยมาตรา 14 (6), (10) และมาตรา 23 (1),(9) ทั้งนี้ในการแบ่งส่วนราชการ การกำหนดอำนาจและหน้าที่ ให้ทำเป็นประกาศคณะกรรมการอัยการ (อำนาจ เนตยสุภา, รวิทร์ ชีพจำเป็น, อิรัช ลิมปยารยะ, 2555)

ดังนั้น การดำเนินการคุ้มครองสิทธิ อันเป็นการดำเนินคดีคุ้มครองสิทธิตามที่ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์บัญญัติให้เป็นอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการ เช่น ร้องขอให้ศาลตั้งผู้จัดการมรดก ร้องขอตั้งผู้ปกครอง ร้องขอให้ศาลสั่งเป็นคนสาบสูญ ฯลฯ มิได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการไว้ในระเบียบสำนักงานอัยการสูงสุด ว่าด้วยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน พ.ศ. 2562 ไว้โดยเฉพาะ หากแต่เป็นการวางแนวปฏิบัติตามที่กำหนดในบททั่วไปของระเบียบว่าด้วยการคุ้มครองสิทธิ และที่สืบต่อกันมาตามแผนงาน/โครงการ กิจกรรมงานคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและผลประโยชน์ของประชาชน โดยให้ถือว่าพนักงานอัยการเป็นตัวแทนของประชาชน จึงไม่ต้องยื่นใบแต่งตั้งนายความ ฉะนั้นจึงมีความแตกต่างจากการดำเนินคดีแพ่งว่าต่างแตกต่างให้กระทรวง ทบวง กรม ซึ่งถือว่าเป็นคู่ความที่แท้จริง ฐานะของพนักงานอัยการมีฐานะเช่นเดียวกับทนายความ พนักงานอัยการมีอำนาจและหน้าที่ตามพระราชบัญญัติองค์กรอัยการและพนักงานอัยการ พ.ศ. 2553 มาตรา 14(10) ประกอบมาตรา 23 (1) และ (9) ดังกล่าว (กิตติภา เทศทัพ, 2559)

การดำเนินการทั้งหมดของ สคช. สำนักงานอัยการสูงสุดคาดหวังว่า สคช. สามารถคุ้มครองสิทธิมนุษยชนและสิทธิเสรีภาพของประชาชนชาวไทยอย่างกว้างขวาง ทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยประชาชนที่มาขอรับบริการได้รับความรู้ความเข้าใจในปัญหาข้อกฎหมายที่ถูกต้อง รวดเร็ว และสามารถแก้ไขปัญหาของตนเองได้ อันก่อให้เกิดความสงบสุขและลดความเหลื่อมล้ำในสังคม เนื่องจากสภาพปัญหามากมายหลายสาเหตุด้วยกัน ที่มีส่วนทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน โดยเฉพาะประชาชนที่มีฐานะยากจน หรือที่อยู่ในชนบทห่างไกล อาทิ การถูกเอารัดเอาเปรียบในด้านเศรษฐกิจ ปัญหาการแย่งที่ดินทำกิน การกระทบกระทั่งกันระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับราษฎรในการใช้อำนาจรัฐอันไม่เป็นธรรม ฯลฯ สาเหตุต่าง ๆ เหล่านี้ เป็นเหตุสำคัญที่ทำให้ประชาชนที่ถูกกระทำ ต้องสูญเสียสิทธิเสรีภาพและทรัพย์สินไป ซึ่งผลที่จะเกิดขึ้นตามมาก็คือการแค้นเคือง ประทุษร้ายต่อร่างกาย และชีวิตซึ่งกันและกัน การก่ออาชญากรรมที่ทำให้สังคมอยู่กันอย่างหวาดผวา ไม่มีความสุข และเมื่อเกิดขึ้นมาก ๆ ก็จะมีผลกระทบต่อความมั่นคงของประเทศได้ ซึ่งภาวะการณ์ดังกล่าว มูลเหตุสำคัญประการหนึ่งก็คือ ความไม่รู้กฎหมาย ที่ทำให้คนส่วนหนึ่งมีการกระทำที่ละเมิดต่อกฎเกณฑ์ที่กฎหมายได้กำหนดไว้ ในขณะที่คนอีกส่วนหนึ่งก็ไม่มีความรู้ที่จะใช้กฎหมาย ในการปกป้องและพิทักษ์สิทธิหรือผลประโยชน์ของตน เมื่อเกิดกรณีพิพาทขึ้น ก็ทำให้รัฐต้องทุ่มเทงบประมาณจำนวนไม่น้อย ในแต่ละปีเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้สำเร็จ อย่างไรก็ตามการใช้มาตรการแก้ไข

ปัญหาสังคม โดยวิธีการปราบปรามแต่เพียงอย่างเดียว ไม่ใช่วิธีทางที่ได้ผลอย่างแท้จริง วิธีการที่ดีที่ควรทำควบคู่กันไปก็คือ การส่งเสริมประชาชนให้มีความรู้ในสิทธิและหน้าที่ของตนตามกฎหมาย จะทำให้เกิดความสัมฤทธิ์ผลในการลดปัญหาพิพาทขัดแย้งได้ในปริมาณที่มากกว่า สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ และผลประโยชน์ของประชาชน ตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการ หรือเมื่อมีกรณีอันสมควร เข้าคุ้มครองป้องกันสิทธิเสรีภาพและผลประโยชน์ของประชาชนในประการอื่นที่กฎหมายให้อำนาจดำเนินการได้ ตลอดจนดำเนินงาน ให้บริการช่วยเหลือทางด้านกฎหมายแก่ประชาชนผู้ยากไร้ และประชาชนในชนบท รวมทั้งดำเนินการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายให้แก่ประชาชนทั่วไป

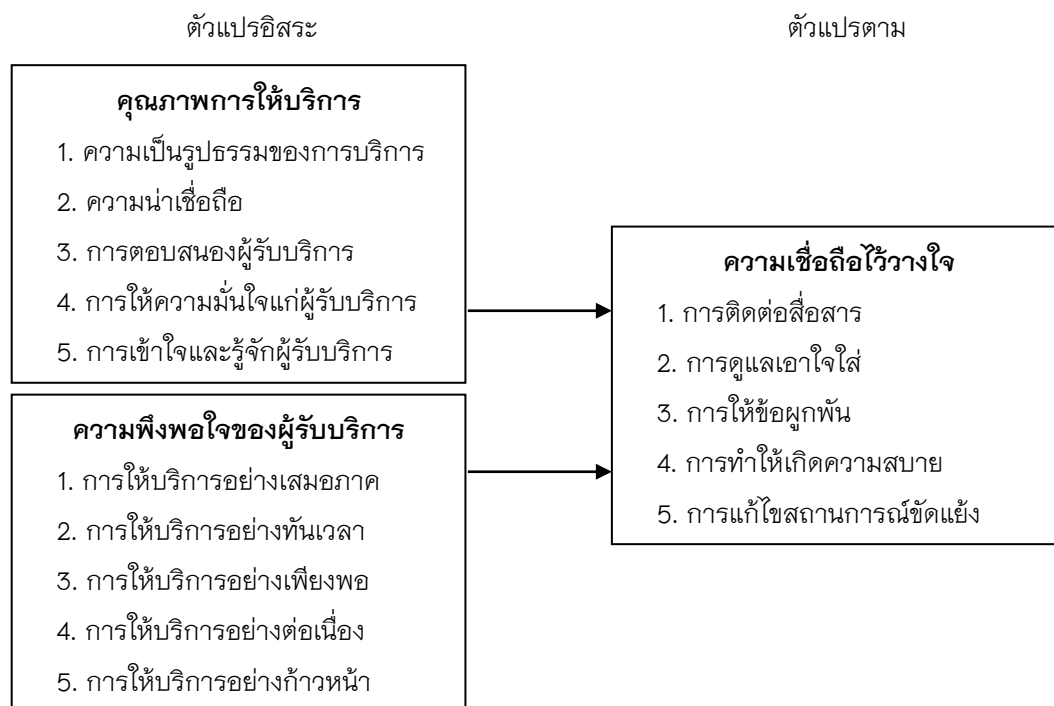
จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องทำให้ผู้วิจัยได้ทราบถึงความสำคัญของคุณภาพการบริการที่จะสามารถสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน การมีคุณภาพการบริการที่ดี ทำให้ประชาชนได้รับการตอบสนองและมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ตามความคาดหวัง ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจ ความเชื่อถือไว้วางใจ จึงเป็นเหตุจูงใจให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจและความเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร เนื่องจากสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย ให้บริการเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพและผลประโยชน์ของประชาชน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร

กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำ 1) ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ หรือ SERVQUAL (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990, p. 28; Lovelock, 1996, pp. 464-466) 2) แนวคิดการวัดความพึงพอใจในการให้บริการของ Millet (2012) และ 3) ทฤษฎีความไว้วางใจ 5C ของ Van de Ven (2008) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอใช้บริการสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ในวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2564 ถึงวันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2564 จำนวนทั้งสิ้น 1,862 คน

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอใช้บริการสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ในวันที่ 16 พฤศจิกายน-15 ธันวาคม พ.ศ. 2564 จำนวน 330 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการเทียบตารางสำเร็จรูปคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (ลิน พันธ์พิณี, 2554, หน้า 137) และทำการสุ่มแบบง่าย (Simple sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนผู้มาติดต่อขอใช้บริการสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร อันประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 4 ความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของ สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ลักษณะ แบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended form)

โดยแบบสอบถามได้ค่า IOC ระหว่าง .80–1.00 ค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .394–.856 และค่า ความเชื่อมั่นภาพรวมทั้งฉบับเท่ากับ .869

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามได้นำไปเสนอขอการรับรองจริยธรรมวิจัยในมนุษย์ จาก สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร และนำไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์ตาม ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการจริยธรรมวิจัยในมนุษย์ (เลขที่ใบรับรอง 054/2564)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ สกลนคร ถึงสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครอง สิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 330 คน

2. ส่งแบบสอบถามไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องพร้อมชี้แจงรายละเอียดความมุ่งหมายของการออกแบบ สอบถามนี้ เพื่อทำความเข้าใจให้ตรงกันในการตอบแบบสอบถาม

3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองและการลงพื้นที่จริง เพื่อนำแบบสอบถามไปแจกแก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 330 คน ในสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและ ช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียด ความมุ่งหมายของ การออกแบบสอบถาม

4. ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำแบบสอบถามไปประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม

2. ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วลงรหัส (Coding form)

3. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคล ตามแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequencies) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.2 การวิเคราะห์แบบสอบถามตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครอง สิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3.3 การวิเคราะห์ แบบสอบถามตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3.4 การวิเคราะห์ แบบสอบถามตอนที่ 4 ความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3.5 การทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษา 1) อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร 2) อิทธิพลของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนผู้มาติดต่อขอใช้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร พบผลดังนี้

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไป

(n=330)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
-ชาย	118	35.76
-หญิง	212	64.24
2. อายุ		
-ไม่เกิน 30 ปี	33	10.00
-31-45 ปี	162	49.09
-46-60 ปี	118	35.76
-มากกว่า 60 ปี	17	5.15
3. ระดับการศึกษา		
-ประถมศึกษา	109	33.01
-มัธยมศึกษา/ปวช.	138	41.82
-อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.	25	7.58
-ปริญญาตรีขึ้นไป	58	17.58
4. อาชีพ		
-เกษตรกร	164	49.70
-ค้าขาย/ หาบเร่/แผงลอย	75	22.71
-ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการขนาดใหญ่	26	7.88

ตาราง 1 (ต่อ)

-รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ	38	11.52
-รับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	22	6.66
-อาชีพอื่น ๆ	5	1.52
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
-ไม่เกิน 10,000 บาท	162	49.09
-10,001 – 20,000 บาท	99	30.00
-20,001 – 30,000 บาท	50	15.15
-ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป	19	5.76
รวม	330	100.00

จากตาราง 1 ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนผู้มาติดต่อขอใช้บริการสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ในวันที่ 16 พฤศจิกายน-15 ธันวาคม พ.ศ. 2564 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.24 มีอายุระหว่าง 31-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.09 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 41.82 ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 49.70 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 49.09

2. ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร พบผลดังตาราง 2

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร รายด้าน

(n=330)

ด้านที่	คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.24	0.44	มาก
2	ความน่าเชื่อถือ	4.32	0.45	มาก
3	การตอบสนองของผู้รับบริการ	3.94	0.49	มาก
4	การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	4.24	0.48	มาก
5	การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	3.95	0.49	มาก
รวม		4.13	0.31	มาก

จากตาราง 2 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.13$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X}=4.32$) รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X}=4.24$) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.24$) ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ($\bar{X}=3.95$) และด้านการตอบสนองของผู้รับบริการ ($\bar{X}=3.94$) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร พบผลดังตาราง 3

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดมุกดาหาร รายด้าน

(n=330)

ด้านที่	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	การให้บริการอย่างเสมอภาค	4.17	0.47	มาก
2	การให้บริการอย่างทันเวลา	3.89	0.66	มาก
3	การให้บริการอย่างเพียงพอ	4.06	0.56	มาก
4	การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.90	0.58	มาก
5	การให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.30	0.50	มาก
รวม		4.06	0.32	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.06$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X}=4.30$) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X}=4.17$) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X}=4.06$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.90$) และด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{X}=3.89$) ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร พบผลดังตาราง 4

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร รายด้าน

(n=330)

ด้านที่	ความเชื่อถือไว้วางใจ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	การติดต่อสื่อสาร	4.33	0.44	มาก
2	การดูแลเอาใจใส่	4.25	0.45	มาก
3	การให้ข้อมูลถูกพัน	3.84	0.71	มาก
4	การทำให้เกิดความสบาย	3.91	0.59	มาก
5	การแก้ไขสถานการณ์ขัดแย้ง	3.88	0.69	มาก
รวม		4.08	0.39	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ระดับความเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการติดต่อสื่อสาร ($\bar{X}=4.33$) รองลงมาคือ

ด้านการดูแลเอาใจใส่ ($\bar{X}=4.25$) ด้านการทำให้เกิดความสบาย ($\bar{X}=3.91$) ด้านการแก้ไขสถานการณ์
ขัดแย้ง ($\bar{X}=3.88$) และด้านการให้ข้อมูล ($\bar{X}=3.84$) ตามลำดับ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการ
คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร รายละเอียดดังตาราง 5

ตาราง 5 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงาน
อัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร

ตัวแปรพยากรณ์	B	Std.error	(β)	t	P-value	Collinearity	
						Tolerance	VIF
(Constant)	.208	.123		1.688	.092		
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	.020	.022	.023	.942	.347	.751	1.162
ความน่าเชื่อถือ	.281	.023	.320	12.403	.000*	.722	1.3456
การตอบสนองผู้รับบริการ	.379	.021	.474	18.010	.000*	.715	1.3456
การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	.091	.022	.111	4.217	.000*	.712	1.386
การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	.280	.021	.349	13.540	.000*	.745	1.304

R=915, R²=.838, R²Adj=.835, F=334.933, Sig.=.000**

จากตาราง 5 พบว่า ตัวแปรย่อยของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจ
สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ได้แก่ การตอบสนอง
ผู้รับบริการ ($\beta=474$) การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ($\beta=349$) ความน่าเชื่อถือ ($\beta=320$) และการให้ความมั่นใจ
แก่ผู้รับบริการ ($\beta=111$) ยกเว้นความเป็นรูปธรรมของการบริการ และตัวแปรดังกล่าวสามารถรวมกัน
พยากรณ์ความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี
จังหวัดมุกดาหาร ได้ร้อยละ 83.50 ($R^{2Adj}=.836$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อธิบายได้ว่า ประชาชน
ผู้รับบริการยังมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอย่างมากในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การตอบสนองผู้รับบริการ การ
เข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ความน่าเชื่อถือ และการให้ความมั่นใจผู้รับบริการ จะเป็นผู้ที่มีความเชื่อถือ
ไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร มาก
ขึ้นด้วย

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังพบอิทธิพลของความพึงพอใจของผู้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจ
สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร รายละเอียดดัง
ตาราง 6

ตาราง 6 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือว่าไว้วางใจ
สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร

ตัวแปรพยากรณ์	B	Std.error	(β)	t	P-value	Collinearity	
						Tolerance	VIF
(Constant)	.999	.132		7.581	.000*		
การให้บริการอย่างเสมอภาค	.166	.021	.197	7.755	.000*	.756	1.179
การให้บริการอย่างทันเวลา	.341	.017	.574	19.771	.000*	.729	1.361
การให้บริการอย่างเพียงพอ	.049	.017	.069	2.831	.005*	.725	1.374
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	.248	.020	.364	12.640	.000*	.714	1.392
การให้บริการอย่างก้าวหน้า	.024	.020	.031	1.242	.215	.762	1.304

R=902, R²=.813, R²Adj=.810, F=282.349, Sig.=.000**

จากตาราง 6 การวิเคราะห์การถดถอยพหุเพื่อพยากรณ์อิทธิพลของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือว่าไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร พบว่า องค์ประกอบย่อยของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือว่าไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ได้แก่ การให้บริการอย่างทันเวลา ($\beta=574$) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\beta=364$) การให้บริการอย่างเสมอภาค ($\beta=197$) และการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\beta=069$) ยกเว้นการให้บริการอย่างก้าวหน้า องค์ประกอบดังกล่าวสามารถร่วมกันพยากรณ์ระดับความเชื่อถือว่าไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ได้ร้อยละ 81.00 (R²Adj=.810) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อธิบายได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการยังมีความพึงพอใจอย่างมากด้านต่าง ๆ ได้แก่ การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างเสมอภาค และการให้บริการอย่างเพียงพอ จะเป็นผู้ที่มีความเชื่อถือว่าไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหารมากขึ้นด้วย

อภิปรายผล

1. ผลการวิจัยจากการศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือว่าไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร พบว่าคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีอำนาจพยากรณ์ความเชื่อถือว่าไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ระดับความเชื่อถือว่าไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ได้ร้อยละ 83.50 (R²Adj. = .835) ผลการวิจัยใน

ครั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Anderson, Fornell, and Lehmann (1994) กล่าวว่า เมื่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเกิดความไว้วางใจเชื่อใจว่าอีกฝ่ายจะปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จ และได้รับการบริการที่มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ ก็ส่งผลต่อความไว้วางใจเชื่อใจ สอดคล้องกับแนวคิดของ Sureshchandar et al. (2002) กล่าวว่า ความไว้วางใจเชื่อใจเป็นความคาดหวังของลูกค้าว่าผู้ให้บริการจะสามารถตอบสนองและทำตามสัญญาที่ให้ไว้ได้ ซึ่งมี 2 องค์ประกอบ คือ 1. การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพหรือน่าเชื่อถือ 2. ความรู้สึกดีในความไว้วางใจจนก่อให้เกิดความไว้วางใจเชื่อใจ สอดคล้องกับแนวคิดของ Chiu, Hsu, Lai & Chang (2012) นิยามว่า ความไว้วางใจเชื่อใจ คือ รากฐานที่สำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ รวมไปถึงการรักษาความสัมพันธ์ของผู้ให้บริการกับลูกค้า ผู้ใช้บริการเป็นปัจจัยหลักที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ สอดคล้องกับแนวคิดของ สฤทธิพิทย์ โยธินนธรรม (2558) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ทางธุรกิจที่ยาวนานมาจากพื้นฐานการมีความไว้วางใจซึ่งใจจะหว่างกัน ซึ่งความไว้วางใจเชื่อใจอาจเกิดจาก การได้รับการหรือสินค้ามีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีการให้บริการด้วยความซื่อตรง ตรงไปตรงมา และรู้สึกถึงความปลอดภัยจากการใช้บริการ จนทำให้เกิดทัศนคติเชิงบวกก็จะเกิดความไว้วางใจเชื่อใจ ที่ส่งผลมาจากคุณภาพของการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุชา ศรีสะอาด (2560) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลคุณค่าที่รับรู้ด้านความคุ้มค่า ภาพลักษณ์องค์กร และคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจ ความไว้วางใจเชื่อใจ ความผูกพัน การบอกต่อและการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าที่ใช้บริการซื้อขายหุ้นกับบริษัท หลักทรัพย์คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจมีอิทธิพลทางบวกต่อความไว้วางใจเชื่อใจของลูกค้าที่ใช้บริการซื้อขายหุ้นกับ บริษัท หลักทรัพย์คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) กล่าวคือ หากลูกค้า บริษัท หลักทรัพย์คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการที่เพิ่มมากขึ้นจะส่งผลให้ลูกค้า บริษัท หลักทรัพย์คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เกิดความไว้วางใจเชื่อใจที่เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ไชยชนะ จันทราอารีย์, มาเรียม นะมิ และอัมพล ชูสนุก (2558) ได้ทำการศึกษา อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อความไว้วางใจเชื่อใจ ความพึงพอใจ การบอกต่อและการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าโรงพยาบาลพระราม 2 ผลการศึกษา พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี ค่าสถิติไคสแควร์ เท่ากับ 877.200 ที่องศาอิสระ (df) เท่ากับ 847 ค่าความน่าจะเป็น (p-value) เท่ากับ 0.229 ไคสแควร์สัมพัทธ์ เท่ากับ 1.035 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.934 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (AGFI) เท่ากับ 0.912 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ 1.00 ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือมาตรฐาน (SRMR) เท่ากับ 0.026 ค่าดัชนีค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) เท่ากับ 0.110 นอกจากนี้ผลการวิจัยแสดงว่า คุณภาพการให้บริการปัจจัยที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความไว้วางใจเชื่อใจ ได้แก่ ความรวดเร็วในการตอบสนอง ความเชื่อถือและไว้วางใจ การรับประกัน และความเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

3. ผลการวิจัยจากการศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีอำนาจพยากรณ์ความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ได้ร้อยละ 81.00 ($R^{2adj}=.810$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชญาณิษฐ์ โสรัส (2559) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรีที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ ไปรษณีย์ไทย : ไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรี

ผลการศึกษาเชิงปริมาณผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลคุณภาพการให้บริการด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ ด้านสิ่งสัมผัสได้ ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านการรับรู้บริการและข่าวสาร ณ ที่ทำการไพบรณียภาพรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่หนึ่งประเภทของการบริการที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน พบว่า ประเภทบริการ ทุกประเภทไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่แตกต่างกัน มีเพียงประเภทของตีพิมพ์ต่อภาพลักษณ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้การถดถอยพหุคูณแบบปกติ สมมติฐานการวิจัยข้อที่สอง ระหว่างคุณภาพการให้บริการ ไพบรณียจังหวัดจันทบุรีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ ด้านสิ่งสัมผัสได้มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ของผู้รับบริการมีเพียงการเอาใจใส่ที่ไม่มีอิทธิพล ข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า ส่วนที่ 1 ที่มาใช้บริการมากที่สุดคือ ไพบรณียตวันพิเศษมาใช้บริการครั้งละ 3 วันใน 1 สัปดาห์ส่วนที่ 2 พบว่า ไม่มีความคิดเห็นว่าจะต้องเปิดบริการ ใหม่เพิ่มสิ่งสัมผัสได้จากการมาใช้บริการไพบรณีย พบว่า มีระบบบริการที่ดี รวดเร็วสะดวกและปลอดภัย การเอาใจใส่รวมถึงบริการหลังการขายของพนักงาน พบว่า ภาพรวมบริการทั่วไปดีมาก ข้อเสนอแนะ พบว่า ไม่มีความคิดเห็น ส่วนที่ 3 สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมภาพรวมการให้บริการเหมาะสมเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนที่เหมาะสม กล่าวคำทักทาย แต่งกายเป็นระเบียบเรียบร้อย พบว่า ไม่มีเกี่ยวกับ ข้อเสนอแนะในด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ พบว่า ลำดับที่ 1 ไม่มี ในการวิจัยครั้งนี้บรรลุวัตถุประสงค์ ของการวิจัย เพราะ พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการต้องการให้เพิ่มสิ่งสัมผัสของด้านหน้าและเพิ่มช่องบริการสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไชยชนะ จันทราธิ์, มาเรียม นะมิ และอัมพล ชูสนุก (2558) ได้ทำการศึกษา อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ การบอกต่อและการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าโรงพยาบาลพระราม 2 ผลการศึกษา พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี ค่าสถิติโคสแควร์ เท่ากับ 877.200 ที่องศาอิสระ (df) เท่ากับ 847 ค่าความน่าจะเป็น (p-value) เท่ากับ 0.229 โคสแควร์สัมพัทธ์ เท่ากับ 1.035 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.934 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (AGFI) เท่ากับ 0.912 ค่าดัชนีความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ 1.00 ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือมาตรฐาน (SRMR) เท่ากับ 0.026 ค่าดัชนีค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) เท่ากับ 0.110 นอกจากนี้ผลการวิจัยแสดงว่า คุณภาพการให้บริการปัจจัยที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจ ได้แก่ ความรวดเร็วในการตอบสนอง ความเชื่อถือและไว้วางใจ ความเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล และความพึงพอใจมีอิทธิพลทางบวกต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปารยทิพย์ ธนาภิกุลพานนท์ (2554) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับกับความพึงพอใจ และความภักดีของคณผู้ใช้ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า คนไข้ที่เข้ารับบริการรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการที่ได้รับในด้านต่าง ๆ ในระดับดี มีความพึงพอใจและความภักดีต่อสถานบริการทางการแพทย์ในระดับสูง และจากการทดสอบสมมติฐานทางสถิติแสดงให้เห็นถึงระดับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการด้านต่าง ๆ มีผลต่อระดับความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ควรเสริมสร้างและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ โดยควรปลูกฝังและกำชับให้เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันเวลาที่และพร้อมที่จะให้การช่วยเหลือประชาชนได้ทันที หากประชาชนต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ โดยควรปลูกฝังและกำชับให้เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายต่อประชาชนผู้มารับบริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย และเอาใจใส่ดูแลผู้มารับบริการเป็นอย่างดีเท่าเทียมกัน

1.2 สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ควรเสริมสร้างและพัฒนาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา โดยควรปลูกฝังและกำชับให้เจ้าหน้าที่ให้บริการให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และกำหนดขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมกับระยะเวลาที่กำหนด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยควรทำการประชาสัมพันธ์และให้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน และกำชับให้เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน

1.3 สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ควรเสริมสร้างและพัฒนาความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ด้านการให้ข้อมูลทุกด้าน โดยหน่วยงานควรทำทุกอย่างเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน และด้านการแก้ไขสถานการณ์ขัดแย้ง โดยหน่วยงานควรแสดงความรับผิดชอบถ้าประชาชนพบสิ่งใดที่สงสัยในการให้บริการให้มากกว่านี้

1.4 สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เนื่องจากเป็นรูปแบบตัวแปรที่มีผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ตามลำดับ

1.5 สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เนื่องจากเป็นรูปแบบตัวแปรที่มีผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ตามลำดับ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาวิจัยเรื่องดังกล่าว โดยทำการเปรียบเทียบกับสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดอื่น ๆ ที่อยู่ใกล้เคียง เช่น จังหวัดสกลนคร จังหวัดนครพนม จังหวัดอำนาจเจริญ เพื่อที่จะได้ทราบอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดอื่น ๆ

2.2 ควรมีการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนต่อการรับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร เพื่อทราบปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการให้บริการ

2.3 ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร เช่น การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม และใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติขั้นสูง เช่น การวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมของตัวแปรศึกษา เป็นต้น

2.4 ควรศึกษาเชิงคุณภาพทั้งจากตัวเจ้าหน้าที่เองและจากผู้ใช้บริการเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกนำมาเปรียบเทียบกัน เพื่อให้การบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพและทำให้ประชาชนพึงพอใจมากขึ้น

2.5 ควรทำการศึกษากับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหารที่ผ่านกระบวนการร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว

เอกสารอ้างอิง

- กิตติภา เทศทัพ. (2559). *การสังเคราะห์ไม่เป็นประโยชน์แก่สาธารณชนในชั้นพนักงานอัยการ*. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ชญาณัฐ โสรส. (2559). *คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรีที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ ไปรษณีย์ไทย: ไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรี*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. ชลบุรี: วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ไชยชนะ จันทอรารีย์, มาเรียม นะมิ และอัมพล ชูสนุก. (2558). อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อความไว้วางใจการบอกต่อและการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าโรงพยาบาลพระราม 2. *วารสารปัญญาวิวัฒน์*. 8(2): 25-39.
- ปารย์ทิพย์ ธนาภิกุปตานนท์. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับกับความพึงพอใจและความภักดีของคณผู้ใช้: กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. รายงานการวิจัย. ขอนแก่น: บัณฑิตศึกษา วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สิน พันธุ์พินิจ. (2554). *เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: บริษัทวิทยพัฒน์ จำกัด.
- อนุชลา ศรีสะอาด. (2560). *อิทธิพลคุณค่าที่รับรู้ด้านความคุ้มค่า ภาพลักษณ์องค์การ และคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจ ความไว้วางใจ ความผูกพัน การบอกต่อและการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าที่ใช้บริการซื้อขายหุ้นกับบริษัท หลักทรัพย์คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Chiu, C., Hsu, M., Lai, H., & Chang, C. (2012). Re-examining the influence of trust on Online repeat purchase intention: The moderating role of habit and its Antecedent. *Decision Support System*, 53(4), 835-845.
- Parasuraman and et. Al. (1990). *Delivering Service Quality: Planning customer Perceptions and Expectation*. New York: Fress.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. Third editio. New York: Harper and Row Publication.

