

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการ คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู

FACTORS AFFECTING OPERATIONAL EFFECTIVENESS ACCORDING TO THE OFFICE OF NONG BUA LAM PHU CIVIL RIGHTS PROTECTION, LEGAL AID, AND LEGAL EXECUTION

ทัศนียา ศิริขันธ์¹ ละมัย ร่มเย็น^{*2}
Tassaneeya Sirikhan¹ Lamai Romyen^{*2}

^{1,2}หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

^{1,2}Master of Public Administration Program, Faculty of Management Science, Sakon Nakhon Rajbhat University

*Corresponding E-mail: tassaneeya25a@gmail.com¹ lamairomyen@hotmail.com^{*2}

Received: July 04, 2023

Revised: July 22, 2023

Accepted: August 18, 2023

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการและประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู 2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) ศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผู้วิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ยกเว้นปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อาชีพ และประสบการณ์การมาขอรับบริการ 3) ตัวแปรคุณภาพการให้บริการสามารถรวมกันพยากรณ์ระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ได้ร้อยละ 82.90 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยสูงที่สุด ได้แก่ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ

รองลงมาคือ การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ.

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, ประสิทธิภาพการดำเนินงาน, อำนาจหน้าที่

Abstract

The purposes of this research article included the followings: 1) to study the level of service quality and the Operational Effectiveness according to the Authority and Duties of the Office of Nong Bua Lam Phu Civil Rights Protection, Legal Aid, and Legal Execution. 2) to compare the operational effectiveness according to the authority and duties of the office of Nong Bua Lam Phu Civil Rights Protection, Legal Aid, and Legal Execution. according to personal factors and 3) to study the influence of service quality on the Operational Effectiveness according to the Authority and Duties of the Office of Nong Bua Lam Phu Civil Rights Protection, Legal Aid, and Legal Execution. The sample group was 400 people who came to receive services of the Prosecutor's the Office of Nong Bua Lam Phu Civil Rights Protection, Legal Aid, and Legal Execution were selected by simple random sampling. The questionnaire was used a tool to collect data analysis were frequency, percentage, mean. standard deviation t-test one-way analysis of variance and multiple regression analysis. The resaerch revealed these results: 1) The quality of legal services provided by the Office of Nong Bua Lam Phu Civil Rights Protection, Legal Aid, and Legal Execution Overall, it was at a high level. Operational Effectiveness according to authority and duties of the Office of Nong Bua Lam Phu Civil Rights Protection, Legal Aid, and Legal Execution Overall, it was at a high level 2) Operational Effectiveness According to Authority and Duties of the Office of Nong Bua Lam Phu Civil Rights Protection, Legal Aid, and Legal Execution varies according to individual factors of age education level and average monthly income except for personal factors in terms of gender, occupation and experience of seeking services. 3) Service quality variables were able to jointly predict the level of effectiveness of operations under the Authority and Duties of the Office of Nong Bua Lam Phu Civil Rights Protection, Legal Aid, and Legal Execution at 82.90%. There was a statistical significance at the .05 level. The variable with the highest regression coefficient was response to the service recipient, followed by knowing and understanding the service recipient. Concreteness of the service's trustworthiness gave confidence to service recipients, respectively.

Keywords : Authority and duties; Operational effectiveness; Service quality

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

สำนักงานอัยการสูงสุดมีภารกิจหลักในการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา การรักษาสภาพประโยชน์ของรัฐ รวมทั้งการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและสำนักงานอัยการสูงสุดเป็นองค์กรในกระบวนการยุติธรรม (Process of judgement) จึงต้องปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพก่อให้เกิดประสิทธิผลต่อประเทศชาติอย่างมืออาชีพที่แท้จริง (Professional) ในขณะเดียวกันก็ได้ให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์ด้วย ซึ่ง

ทั้งสองประการนี้จะส่งผลให้สำนักงานอัยการสูงสุดมีภาพลักษณ์ (Image) ที่ดีเป็นที่เชื่อมั่นศรัทธาของหน่วยงานผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) ผู้รับบริการและประชาชนมากยิ่งขึ้น (สำนักงานอัยการสูงสุด, 2560, หน้า 1) นอกจากนี้สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน (สคช.) มีหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและผลประโยชน์ของประชาชน การให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย การเผยแพร่ความรู้ด้านสิทธิมนุษยชนและความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชนระหว่างประเทศ รับผิดชอบการดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านอรรถคดี การให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย และการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคแก่ประชาชน ทั้งยังให้มีสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายภาค รับผิดชอบงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนภายในเขตพื้นที่สำนักงานอัยการภาคตามที่สำนักงานอัยการสูงสุดกำหนด ซึ่งสำนักงานอัยการสูงสุดได้กำหนดให้มีสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัด (สคชจ.) ในทุกจังหวัด 76 แห่งตามประกาศคณะกรรมการอัยการ เรื่อง การแบ่งหน่วยงาน และการกำหนด อำนาจและหน้าที่ของหน่วยงานภายในของสำนักงานอัยการสูงสุด (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2556 และ (ฉบับที่ 12) พ.ศ.2557 และจัดตั้งสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดที่ตั้งอยู่ ณ ตัวอำเภอ 36 แห่ง (สคชจ.สาขา) ทั่วประเทศรวม 112 แห่ง เพื่อให้การบริการกิจกรรมงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนเป็นไปอย่างทั่วถึงทุกภูมิภาคของประเทศ

สำหรับในต่างจังหวัด (ส่วนภูมิภาค) มีสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัด ทุกจังหวัด ทว่าราชอาณาจักรเรียกชื่อย่อ ๆ ว่า "สคช.จังหวัด" เช่น สคช.จังหวัดหนองบัวลำภู โดย สคช. จังหวัดหนองบัวลำภูเป็นส่วนราชการหนึ่งของสำนักงานอัยการจังหวัดหนองบัวลำภู (สำนักงานอัยการจังหวัดหนองบัวลำภู, 2563) สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนสำนักงานอัยการจังหวัดหนองบัวลำภู ถือได้ว่าเป็นหน่วยงานหนึ่งในส่วนภูมิภาคของสำนักงานอัยการสูงสุดที่จะกระทำหน้าที่ในการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมาย และเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายให้กับประชาชน แต่องค์กรดังกล่าวก็มีข้อจำกัดหลายประการในการให้บริการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมาย เช่น ข้อจำกัดในแง่ของจำนวนบุคลากร ข้อจำกัดในแง่ของจำนวนงบประมาณและรวมถึงกฎระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการซึ่งส่งผลทำให้ประชาชนนั้นอาจไม่ได้รับการแก้ไขเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นได้อย่างเต็มที่

ในส่วนของการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดหนองบัวลำภูเป็นงานบริการที่มีประชาชนมารับบริการโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานด้านการให้บริการด้านกฎหมาย ซึ่งประชาชนผู้มารับบริการย่อมจะต้องคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่มีคุณภาพจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของหน่วยงานราชการเมื่อหน่วยงานราชการมีคุณภาพการให้บริการที่ดีแล้วย่อมจะส่งผลให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่น ซึ่งการให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public management-NPM) คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐเป็นเรื่องหรือแนวคิดที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องดำเนินการตามกรอบและบริบทของการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐของไทย โดยเฉพาะนับแต่ได้มีการรื้อปรับระบบราชการครั้งใหญ่เมื่อปี พ.ศ.2545 อันเป็นผลมาจากทั้งนโยบายของรัฐบาลในสมัยนั้น และข้อกำหนดจากบทบัญญัติของกฎหมายหลายฉบับ อาทิ กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงส่วนราชการ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นต้น ประกอบกับการนำแนวคิดของการบริหารงานราชการแบบมุ่ง

ผลสัมฤทธิ์ (Result-based management) ได้ทำให้หน่วยงานราชการต่าง ๆ มุ่งกำหนดเป้าประสงค์หลักเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic core objective) ในการจัดการบริการประชาชนทุกระดับเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ อันเป็นไปตามเจตนารมณ์ในการพัฒนาระบบราชการในเชิงการจัดระบบบริหารราชการแผ่นดินที่เน้นความมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามบทบัญญัติที่ระบุไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งเมื่อหน่วยงานราชการมีคุณภาพการให้บริการที่ดีแล้วย่อมจะส่งผลให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่น ดังนั้น ความรู้สึกของประชาชนต่อความเชื่อมั่นที่มีต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู และมีประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการย่อมจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ตามมา

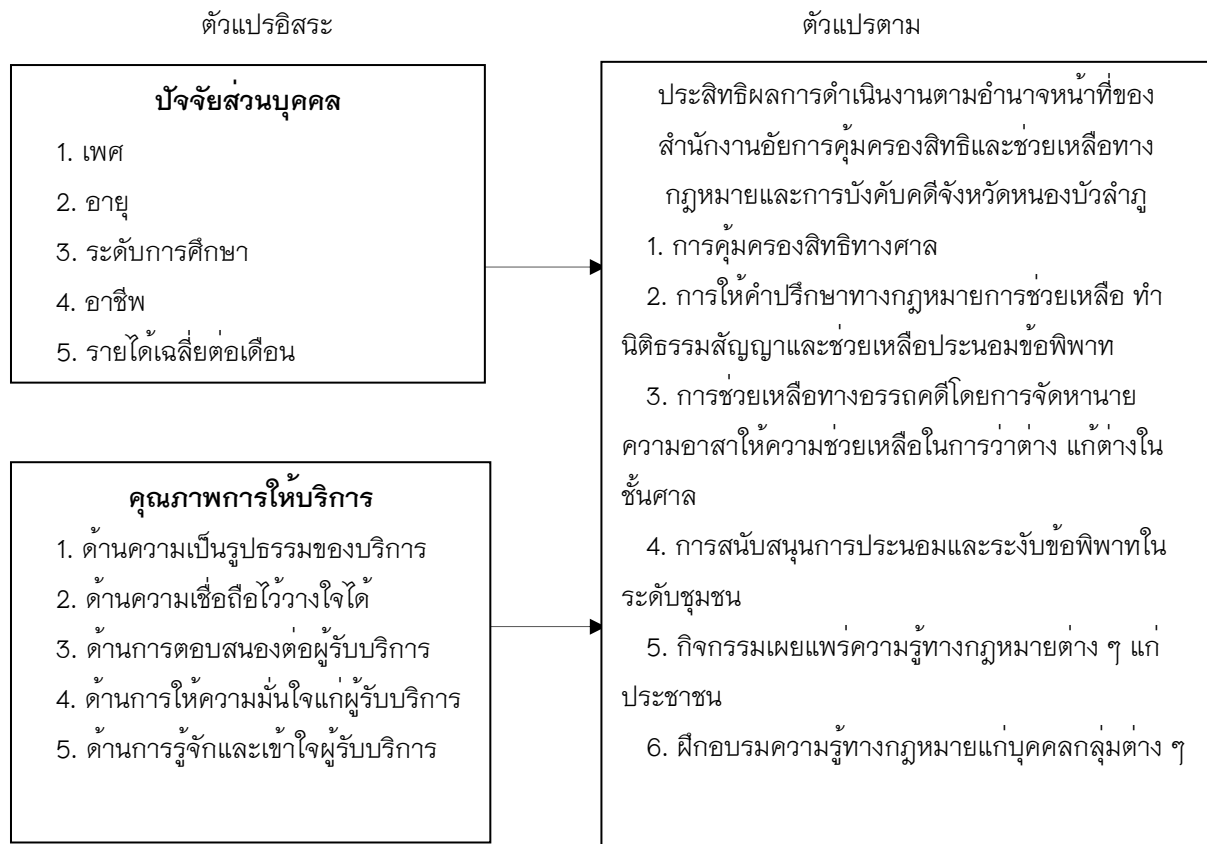
จากหลักการและเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงเกิดความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู โดยศึกษาว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู มากน้อยเพียงใด ซึ่งผลจากการศึกษาวิจัยที่ได้จะนำไปใช้เป็นข้อมูลให้กับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อนำไปพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชน ตามแนวทางการวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการและการบริการสาธารณะ เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ให้เหมาะสมสอดคล้องตามความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการและประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู

กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำ 1) ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ หรือ SERVQUAL (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990, p. 28; Lovelock, 1996, pp. 464-466) 2) อำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ตามประกาศคณะกรรมการอัยการ เรื่อง การแบ่งหน่วยงานและการกำหนดอำนาจและหน้าที่ของหน่วยงานภายในของสำนักงานอัยการสูงสุด (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2556 ลงวันที่ 19 ธันวาคม พ.ศ. 2556 มาประยุกต์และบูรณาการเพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัย สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดเพื่อตอบปัญหาการวิจัย และกำหนดเป็นความมุ่งหมายของการวิจัยได้ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อ ขอรับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 400 คน ระหว่างวันที่ 1 กันยายน-31 ตุลาคม พ.ศ. 2565 เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง ผู้วิจัยใช้วิธีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางขนาดตัวอย่าง ตามแนวทางที่ใช้ในการวิจัยของ Naresh K. Malhotra กรณี Problem solving research ซึ่งมีขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ 200 ตัวอย่าง ช่วงระยะของกลุ่มตัวอย่าง คือ 300 – 500 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนผู้มาติดต่อ ขอรับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู อันประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การมาขอรับบริการ ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู แบบสอบถาม

มีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ 1 หมายถึง น้อยที่สุด ถึง 5 หมายถึงมากที่สุด ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ เช่นเดียวกัน ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามภาพรวมทั้งฉบับ อยู่ระหว่าง 0.363-.896 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามภาพรวมทั้งฉบับ = .944

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้ 1) นำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ถึงสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 400 คน 2) ส่งแบบสอบถามไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องพร้อมชี้แจงรายละเอียดความมุ่งหมายของการออกแบบสอบถามนี้ เพื่อทำความเข้าใจให้ตรงกันในการตอบแบบสอบถาม 3) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง และการลงพื้นที่จริง 4) ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำแบบสอบถามไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้ 1) ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม 2) ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วลงรหัส (Coding form) 3) ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ (1) การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ตามแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequencies) และร้อยละ (Percentage) (2) การวิเคราะห์ระดับ 1) คุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู และ 2) ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) (3) การทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติค่า t ชนิด One sample t-test และ F-test ชนิดการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) (4) การทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ดังตาราง 1

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการ
คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู โดยรวมและรายด้าน

(n=400)

ด้านที่	คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.23	0.46	มาก
2	ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.28	0.51	มาก
3	ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.97	0.49	มาก
4	ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	4.22	0.50	มาก
5	ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	3.92	0.50	มาก
ภาพรวม		4.12	0.31	มาก

จากตาราง 1 พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 4.28$) รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 4.23$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.92$)

2. ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ดังตาราง 2

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู โดยรวมและรายด้าน

(n=400)

ด้านที่	ประสิทธิผลการดำเนินงาน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	การคุ้มครองสิทธิทางศาล	4.01	0.43	มาก
2	การให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การช่วยเหลือ ทำนิติกรรมสัญญาและช่วยเหลือประนอมข้อพิพาท	4.02	0.53	มาก
3	การช่วยเหลือทางอรรถคดีโดยการจัดหาทนายความอาสาให้ความช่วยเหลือในการว่าต่าง แก่ต่างในชั้นศาล	4.00	0.43	มาก
4	สนับสนุนการประนอมและระงับข้อพิพาทในระดับชุมชน	3.90	0.61	มาก
5	กิจกรรมเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายต่าง ๆ แก่ประชาชน	4.03	0.55	มาก
6	ฝึกอบรมความรู้ทางกฎหมายแก่บุคคลกลุ่มต่าง ๆ	3.98	0.45	มาก
ภาพรวม		3.99	0.35	มาก

จากตาราง 2 พบว่า ประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ กิจกรรมเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายต่าง ๆ แก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.03$) รองลงมาคือ การให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การช่วยเหลือ ทำนิติกรรมสัญญาและช่วยเหลือประนอมข้อพิพาท ($\bar{X} =$

4.02) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ สนับสนุนการประνομและระบข้อพิพาทในระดับชุมชน ($\bar{X}=3.90$) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังตาราง 3

ตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ตามปัจจัยส่วนบุคคล
ด้านเพศ

(n=400)

ประสิทธิผลการดำเนินงาน		ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)		t	Sig.
		ชาย (146 คน)	หญิง (254 คน)		
1	การคุ้มครองสิทธิทางศาล	4.08	3.97	2.217	.027*
2	การให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การช่วยเหลือ ทำนิติ กรรมสัญญาและช่วยเหลือประνομข้อพิพาท	4.04	4.01	.637	.247
3	การช่วยเหลือทางอรรถคดีโดยการจัดหาทนายความ อาสาให้ความช่วยเหลือในการว่าต่าง แกต่างในชั้นศาล	3.99	4.01	.537	.191
4	สนับสนุนการประνομและระบข้อพิพาทในระดับชุมชน	3.88	3.91	.460	.771
5	กิจกรรมเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายต่าง ๆ แก่ ประชาชน	4.02	4.03	.218	.956
6	ฝึกอบรมความรู้ทางกฎหมายแก่บุคคลกลุ่มต่าง ๆ	4.04	3.95	1.978	.055
รวม		4.02	3.98	1.246	.102

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ โดยใช้ค่า t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน คือ การคุ้มครองสิทธิทางศาล โดยเพศชาย มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานสูงกว่าเพศหญิง

ตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการ
คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ตามปัจจัยส่วนบุคคล
ด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การมาขอรับบริการ

(n=400)

ปัจจัยส่วนบุคคล	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	1.402	3	.467	3.890	.009**
	ภายในกลุ่ม	47.590	396	.120		
	รวม	48.993	399			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	3.456	3	1.152	10.019	.000**
	ภายในกลุ่ม	45.536	396	.115		
	รวม	48.993	399			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	.516	4	.129	1.052	.380
	ภายในกลุ่ม	48.476	395	.123		
	รวม	48.993	399			
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ระหว่างกลุ่ม	3.005	3	1.002	8.626	.000**
	ภายในกลุ่ม	45.988	396	.116		
	รวม	48.993	399			
ประสบการณ์การมาขอรับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.106	2	.053	.430	.651
	ภายในกลุ่ม	48.887	397	.123		
	รวม	48.993	399			

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ และประสบการณ์การมาขอรับบริการ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน

เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงทำการทดสอบความแตกต่าง เป็นรายคู่ด้วยโดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe's test) พบว่า 1) ประชาชนที่มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานสูงกว่าประชาชนที่มีอายุมากกว่า 60 ปี 2) ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา / ปวช. มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานสูงกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา 2) ประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า / ปวส. มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานสูงกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา 3) ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานสูงกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา

3) ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานสูงกว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท 4) ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานสูงกว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป 5) ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานสูงกว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป

4. ผลการวิเคราะห์หัตถิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ดังตาราง 5

ตาราง 5 ผลการวิเคราะห์หัตถิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู

ตัวแปรพยากรณ์	B	Stderror	(β)	t	P-value	Collinearity	
						Tolerance	VIF
(Constant)	.159	.099		1.601	.110	2.494	.215
ความเป็นรูปธรรมของบริการ (SQ ₁)	.133	.017	.174	7.794	.000**	.004	.063
ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (SQ ₂)	.098	.017	.142	5.857	.000**	.067	.062
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (SQ ₃)	.430	.017	.603	25.978	.000**	.026	.078
การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (SQ ₄)	.058	.017	.082	3.347	.001**	.491	.067
การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (SQ ₅)	.230	.016	.330	14.433	.000**	.173	.063
R=912, R ² =.831, R ² Adj=.829, F=387.269, Sig.=.000**							

จากตาราง 5 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อพยากรณ์หัตถิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู พบว่า ตัวแปรคุณภาพการให้บริการสามารถรวมกันพยากรณ์ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ได้ร้อยละ 82.90 (R²Adj=.829) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อยของตัวแปรคุณภาพการให้บริการ พบว่า การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (β =.603) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (β =.330) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (β =.174) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (β =.142) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (β =.082)

การอภิปรายผล

1. ผลการวิจัยจากการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.12) จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการมีความสำคัญ และจำเป็นต้องหน่วยงานทั้งภาครัฐและ

เอกชน ที่ให้บริการลูกค้าหรือประชาชน เช่นเดียวกับ สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู การบริการที่มีคุณภาพจะเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้วย คุณภาพการให้บริการที่ดี คือ การให้สิ่งที่ดีแก่ผู้รับบริการ เมื่อประชาชนมารับบริการจากเราสิ่งที่เราต้องการก็คือ ความถูกต้องรวดเร็ว ความสะดวกสบาย ความสำคัญ ความอบอุ่น มิตรภาพ คุณภาพการบริการ ไม่ว่าจะเป็นที่สถาบันธุรกิจบันเทิง หรือแม้แต่บริการสาธารณสุข ต่างเอาแพ้นะกันที่การให้ความสำคัญสะดวกกายสบายใจแก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการนั่นเอง คุณภาพบริการ จึงต้องเริ่มจากความรู้สึกที่ดีของผู้ให้บริการก่อนเสมอ ขณะให้บริการประชาชนต่อให้มีความรู้สึกมากเพียงใด มีประสบการณ์มากน้อยเพียงใด หากปราศจากความรู้สึกที่ดี หงุดหงิด รำคาญ อารมณ์บริการไม่พึงประสงค์ เหล่านี้ นอกจากจะส่งกระแสไปรบกวนจิตใจให้ผู้รับบริการโดยตรงแล้ว ยังเป็นตัวกำหนดรูปแบบของพฤติกรรมบริการที่ไม่มีคุณภาพอันเป็นการทำลายภาพพจน์ของตนเอง สถาบันและวิชาชีพได้เป็นอย่างมากด้วย ตรงกันข้าม ถ้าบริการ เริ่มจากความยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจ สร้างความพอใจ ภูมิใจ ประทับใจแก่ผู้รับบริการก่อนแล้ว ทุกสิ่งทุกอย่างก็สะดวกสบายและง่ายต่อการจัดการ นอกจากนั้นคุณภาพการให้บริการที่ดี คือ การให้สิ่งที่ดีแก่ผู้รับบริการ เมื่อประชาชนมารับบริการจากเราสิ่งที่เราต้องการก็คือ ความถูกต้องรวดเร็ว ความสะดวกสบาย ความสำคัญ ความอบอุ่น มิตรภาพ คุณภาพการบริการ ไม่ว่าจะเป็นที่สถาบันธุรกิจบันเทิง หรือแม้แต่บริการสาธารณสุข ต่างเอาแพ้นะกันที่การให้ความสำคัญสะดวกกายสบายใจแก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการนั่นเอง

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของสุวดี ภิโรสกุล และจุฑาภรณ์ คงรักษักวิน (2559) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายของสำนักคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักงานอัยการสูงสุด (2560) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนต่อการปฏิบัติราชการของสำนักงานอัยการสูงสุดประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ผลการวิจัยพบว่า ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการใน 5 งานบริการ ได้แก่ งานบริการด้านการคืนหลักประกันตัวผู้ต้องหา งานบริการการให้ประกันตัวผู้ต้องหา งานบริการการช่วยเหลือให้คำปรึกษาทางกฎหมาย งานการรวบรวมตรวจสอบดำเนินการยื่นคำร้องตั้งผู้จัดการมรดก และงานการดำเนินการถอนหรือขอตั้งผู้ปกครอง จากการสำรวจผู้รับบริการจากสำนักงานอัยการสูงสุดและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวมมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการตามกระบวนการหลัก 5 งานบริการอยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 4.05 (จากคะแนนเต็ม 5.00) สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกวรินทร์ เมืองมูล (2562) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา ผลการศึกษพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริญา เมืองโคตร (2565) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือว่าไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการวิจัยจากการศึกษาระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู พบว่า ประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.99$) ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู มีการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ ที่บัญญัติไว้คือ คือ มีภารกิจหลักในการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา การรักษาผลประโยชน์ของรัฐ รวมทั้งการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและสำนักงานอัยการสูงสุดเป็นองค์การในกระบวนการยุติธรรม (Process of judgment) จึงต้องปฏิบัติตามหลักการให้มีประสิทธิภาพก่อเกิดประสิทธิผลต่อประเทศชาติอย่างมืออาชีพที่แท้จริง (Professional) ในขณะเดียวกันก็ได้ให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์ด้วย ซึ่งทั้งสองประการนี้จะส่งผลให้สำนักงานอัยการสูงสุดมีภาพลักษณ์ (Image) ที่ดีเป็นที่เชื่อมั่นศรัทธาของหน่วยงานผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) ผู้รับบริการและประชาชนมากยิ่งขึ้น (สำนักงานอัยการสูงสุด, 2560, หน้า 1) นอกจากนั้นสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู มีผลการดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และการปฏิบัติงานจะมีลักษณะการปฏิบัติงานให้ดีที่สุดมุ่งเน้นคุณภาพของผลงาน เพื่อจะได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด รวมทั้งข้าราชการปฏิบัติงานด้วยความขยันหมั่นเพียร มีความเอาใจใส่ต่องาน อันทำให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ ข้าราชการปฏิบัติงานโดยยึดหลักเกณฑ์การปฏิบัติ ซึ่งในแต่ละเรื่องมีการกำหนดภารกิจ มีดัชนีชี้วัด และแสดงผลลัพธ์ให้เห็นโดยชัดเจน เพื่อให้ตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอน หน่วยงานดำเนินการตามหลักความชัดเจนในการปฏิบัติตามราชการสั่งการต้องเป็นลายลักษณ์อักษร หากมีการสั่งการด้วยวาจาต้องบันทึกคำสั่งไว้เสมอ นอกจากนั้นงานที่ปฏิบัติอยู่ได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ที่เป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถจริงใจให้อยากปฏิบัติงานได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นใหม่ ๆ เนื่องมาจากผู้บริหารได้กำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติไว้อย่างชัดเจน ทำให้ข้าราชการสามารถปฏิบัติงานได้จนบรรลุผล เนื่องมาจากงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นอาชีพที่มีเกียรติและได้รับการยอมรับจากประชาชนและมีความสำคัญกับองค์กร เนื่องมาจากผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ได้แสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจให้ความเป็นธรรมในการมอบหมายงานให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี จึงทำให้ประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักงานอัยการสูงสุด (2560) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนต่อการปฏิบัติตามราชการของสำนักงานอัยการสูงสุดประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามราชการของสำนักงานอัยการสูงสุดตามภารกิจหลัก 3 ด้าน ผลการสำรวจ พบว่า ประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจภาพรวมต่อการปฏิบัติงานในภารกิจหลักที่สำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ การอำนวยความยุติธรรม การคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือประชาชนในทางกฎหมาย และการรักษาผลประโยชน์ของรัฐ คะแนนเฉลี่ย 4.03 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกวรินทร์ เมืองมูล (2562) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก

3. ผลการวิจัยจากการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ในภาพรวม แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จึงยอมรับสมมติฐาน ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเนื่องมาจากความแตกต่างส่วนบุคคลโดยทั่วไปมนุษย์เราย่อมมีความแตกต่างกันในหลาย ๆ ด้าน เช่น อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ฯลฯ ซึ่งความแตกต่างส่วนบุคคลดังกล่าวจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์แต่ละคน ซึ่งอายุเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม คนที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความคิดความอ่านที่แตกต่างกัน เนื่องจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่ต่างกันคนที่มีอายุมากย่อมมีประสบการณ์ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานราชการมากกว่าที่มีอายุน้อย การศึกษาเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทักษะและพฤติกรรมแตกต่างกัน บุคคลที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะส่งผลให้บุคคลมีความคิดเห็นและพฤติกรรมที่ต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงย่อมจะสามารถเข้าใจและรับรู้ในสิ่งต่าง ๆ ได้ดีกว่าคนที่มีการศึกษาน้อยรวมทั้งรายได้ของประชาชนที่ต่างกันก็ย่อมจะส่งผลให้ทัศนคติค่านิยมและเป้าหมายของประชาชนแตกต่างกันไปด้วย จึงทำให้ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ในภาพรวม แตกต่างกัน

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐฐา ปาลิกา ภาณุเดชสิทธิ์ (2559) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี จากการศึกษารายงาน พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์ เกี่ยวกับการทำงานโปร่งใส บริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มี ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณะ เสถียร (2559, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาคูณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาพนัสนิคม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิธิศ สระทองอยู่ (2561) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการของพนักงานปฏิบัติหน้าที่การรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟสายตะวันออก กรุงเทพฯ-ชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารมีผลต่อความพึงพอใจและคุณภาพการบริการ (Service quality) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติที่ 0.05

ส่วนประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ไม่มีความแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อาชีพ และประสบการณ์การมาขอรับบริการ จึงปฏิเสธสมมติฐาน ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู มีการบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ทุกเพศ ทุกอาชีพ และประสบการณ์การมาขอรับบริการ จึงอาจทำให้ผลการวัดระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ออกมาไม่แตกต่างกัน นอกจากนั้นประชาชนที่มาขอรับบริการต่างก็มีความต้องการให้ได้ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งใจไว้ เมื่อมารับบริการแล้วสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่มารับบริการ จึงอาจทำให้ผลการวัดระดับประสิทธิผลการ

ดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู จำแนกตามเพศ อาชีพ และประสบการณ์การมาขอรับบริการ ออกมาไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของชนาภา ประชากรธัญญกิจ (2557) ได้ ศึกษาศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรี ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจการใช้บริการที่ศาลแพ่งธนบุรีไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวดี ไกรสกุล และ จุฑาภรณ์ คงรักษ์กนิ (2559) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการ ความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มี อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ภูมิลำเนาและจำนวนครั้งที่ใช้บริการขอความช่วยเหลือทางกฎหมายในรอบ 1 ปี ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายจังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริรักษ์ ภูริธัญ (2563) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่พักอาศัย และอาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผลการวิจัยจากการศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู พบว่า ตัวแปรคุณภาพการให้บริการสามารถรวมกันพยากรณ์ระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ได้ร้อยละ 82.90 ($R^{2Adj}=.829$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อยของตัวแปรคุณภาพการให้บริการ พบว่า การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\beta=.603$) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($\beta=.330$) ความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\beta=.174$) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\beta=.142$) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\beta=.082$)

จากผลการวิจัย แสดงให้เห็นว่า เมื่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ยังมีคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับการตอบสนองต่อผู้รับบริการมาก ยังมีการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการมาก ยังมีความเป็นรูปธรรมของบริการมาก ยังมีความเชื่อถือไว้วางใจได้มาก และยังมี การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมาก จะทำให้ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภูมากขึ้นด้วย ซึ่งเมื่อหน่วยงานราชการมีคุณภาพการให้บริการที่ดีแล้วย่อมจะส่งผลให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่น ดังนั้นความรู้สึกของประชาชนต่อความเชื่อมั่นที่มีต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู และมีประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ ย่อมจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ตามมา เนื่องจากที่ผ่านมา ยังไม่มีการศึกษาวิจัยที่ศึกษา โดยใช้ตัวแปร คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยตรง มีแต่คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์กรเป็นส่วนใหญ่ ทำให้ผลการวิจัยในครั้งนี้ใกล้เคียงกับงานวิจัยของ วรธนะ เสงี่ยม (2559, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการประชาสัมพันธ์ของกรมการปกครองส่วนภูมิภาคสาขาพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า อิทธิพล

ของคุณภาพการให้บริการกับภาพลักษณ์ของการประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กันในภาพรวม ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เห็นว่าการเปลี่ยนแปลงของ “ภาพลักษณ์ของการประชาสัมพันธ์” ขึ้นอยู่กับคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของการประชาสัมพันธ์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ เซตริค ทองเอศอพเพย์ (2559) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการสายการบิน Thai Lion Air ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของสายการบิน Thai Lion Air ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจได้ และด้านการเข้าถึงจิตใจ มีผลต่อ ความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการสายการบิน Thai Lion Air คุณภาพการให้บริการของสายการบิน Thai Lion Air ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจได้ และด้านการเข้าถึงจิตใจ มีผลต่อ ความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการสายการบิน Thai Lion Air อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริรักษ์ ภูทธิรัฐ (2563) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี พบว่า มีทั้งหมด 4 ด้าน คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการด้านการตอบสนองผู้รับบริการและด้านความน่าเชื่อถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริญา เมืองโคตร (2565) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือว่าไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือว่าไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ได้แก่ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และสามารถรวมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 83.50 ($R^{2Adj} = .836$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) องค์ประกอบของความพึงพอใจของผู้รับบริการส่งผลต่อความเชื่อถือว่าไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และสามารถรวมกันพยากรณ์ความเชื่อถือว่าไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหารได้ร้อยละ 81.00 ($R^{2Adj} = .810$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ควรเสริมสร้างและพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยการจัดฝึกอบรมและปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เพื่อให้คำอธิบายแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย รวมทั้งเอาใจใส่ดูแลผู้มารับบริการเป็นอย่างดีเท่าเทียมกัน พร้อมทั้งจะให้บริการได้ทันทางที่ หากผู้รับบริการต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษเจ้าหน้าที่จะต้องตอบสนองได้ทันที

1.2 สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ควรเสริมสร้างและพัฒนา ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ด้านสนับสนุนการประนอมและระงับข้อพิพาทในระดับชุมชน และด้านฝึกอบรมความรู้ทางกฎหมายแก่บุคคลกลุ่มต่าง ๆ โดยควรเน้นให้ความสำคัญเกี่ยวกับการดำเนินการฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ย ประนอมและระงับข้อพิพาททั้งทางแพ่งและทางอาญา (ที่สามารถยอมความกันได้) แก่คณะกรรมการหมู่บ้าน คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ผู้นำชุมชนหรือผู้นำท้องถิ่น ควรเน้นให้ความสำคัญเกี่ยวกับการฝึกอบรมกำหนดหลักสูตรให้สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชนท้องถิ่น และจะต้องดำเนินการประเมินผลการฝึกอบรมโดยการประเมินผลการเรียนรู้ ว่าก่อนเข้ารับการอบรมและหลังการฝึกอบรม มีประสิทธิผลเพิ่มขึ้นมากน้อยเพียงใด

1.3 สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ควรกำชับให้เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการที่เป็นเพศหญิง ประชาชนที่มีอายุมากกว่า 60 ปี และประชาชนที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าประชาชนทั้ง 3 กลุ่ม มีความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ต่ำกว่าประชาชนกลุ่มอื่น ๆ

1.4 สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เนื่องจากเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ตามลำดับ โดยการฝึกอบรมและปลูกฝังเพื่อให้เจ้าหน้าที่ มีความพร้อม เต็มใจและกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ผู้มารับบริการ เอาใจใส่ดูแลผู้มารับบริการเป็นอย่างดีเท่าเทียมกัน มีอัธยาศัยไมตรีมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ มีความจริงใจและตั้งใจในการแก้ไขปัญหาให้ผู้มารับบริการ และให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญเหมาะสมกับงานของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการวิจัยวิจัยเรื่องดังกล่าว โดยทำการเปรียบเทียบกับสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีในจังหวัดข้างเคียง เช่น หนองคาย อุดรธานี เลย เพื่อที่จะได้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี ในแต่ละจังหวัด

2.2 ควรมีการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนต่อการรับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู เพื่อทราบปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการให้บริการ

2.3 ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู เช่น การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ภาวะผู้นำของผู้บริหาร ฯลฯ และใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติขั้นสูง เช่น การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม ของตัวแปรศึกษา เป็นต้น

2.4 ควบคู่ศึกษาเชิงคุณภาพทั้งจากตัวเจ้าหน้าที่เองและจากผู้ใช้บริการเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกนำมาเปรียบเทียบกัน เพื่อให้การบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดหนองบัวลำภูเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพและทำให้ประชาชนพึงพอใจมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ชนาภา ประชากรธัญญกิจ. (2557). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรี*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสยาม.
- ณัฐฐา ปาลิกา กนิศาเดชสิทธิ์. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารราชการแนวใหม่* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ :
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(สำนักงาน ก.พ.ร.).
- วรรณะ เสถียร. (2559). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการประสานภูมิภาควิชาการพนันสนิม
จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริญา เมืองโคตร. (2565). *อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความ
เชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร*.
วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ศิริรักษ์ ภูหิรัญ. (2563). *ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การ
บริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยรังสิต.
- สุวัฒน์ ไกรสกุล และจุฑาภรณ์ คงรักษ์กนิ. (2559). *คุณภาพการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของ
สำนักคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน จังหวัดนนทบุรี* (รายงานการวิจัย). นนทบุรี:
มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- สำนักงานอัยการสูงสุด. (2557). *ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557* (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: สำนักงานอัยการสูงสุด.
- สำนักงานอัยการสูงสุด. (2560). *รายงานประจำปี 2560*. กรุงเทพฯ: สำนักงานอัยการสูงสุด.
- สำนักงานอัยการสูงสุด. (2560). *ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนต่อ
การปฏิบัติราชการของสำนักงานอัยการสูงสุดประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560* (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ:
สำนักงานอัยการสูงสุด.
- สำนักงานอัยการจังหวัดหนองบัวลำภู. (2563). *รายงานประจำปี 2563*. หนองบัวลำภู: สำนักงานอัยการจังหวัด
หนองบัวลำภู.
- Mishra, A. K. (1996). Organizational responses to crisis : the centrality of trust. In R. M. Kramer and
T. R. Tyler (eds.), *Trust in organizations : Frontiers of theory and research*, pp. 261–287.
Thousand Oaks, CA: Sage.
- Parasuraman and et. Al. (1990). *Delivering Service Quality: Planning customer Perceptions and
Expectation*. New York: Fress.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (2013). A Conceptual Model of Service Quality and
Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41–50.