

ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการจังหวัดกำแพงเพชร

The Satisfaction of service recipients at Kamphaeng Phet Provincial Attorney's Office

กานดา เกษร¹

Kanda Kason

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการจังหวัดกำแพงเพชร และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดกำแพงเพชร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มารับบริการ ทำการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญจำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-Test (One-way ANOVA) และการทดสอบค่าความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการจังหวัดกำแพงเพชร ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ทั้ง 5 ด้าน ส่วนผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการได้รับบริการ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ ผู้รับบริการ สำนักงานอัยการจังหวัดกำแพงเพชร

ABSTRACT

This research article is a quantitative research. The purpose of this study was to study the level of satisfaction of the service recipients of the Kamphaeng Phet Prosecutor's Office.

¹ นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

and to compare the satisfaction of service recipients of the Kamphaeng Phet Prosecutor's Office Classified by personal factors The sample group is the people who receive the service. Non-probabilistic random sampling was performed. By means of random sampling of 400 samples. using a questionnaire as a tool to collect information Statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation. t-test, one-way analysis of variance, F-Test (One-way ANOVA), and LSD for pairwise differences.

The results of the research revealed that the satisfaction of the service recipients of the Prosecutor's Office, Kamphaeng Phet Province. in terms of the concreteness of the service Reliability, trust in the service. aspect of response service recipient Giving confidence to service recipients and empathy for service users was at the highest level of satisfaction in all 5 aspects. As for the results of comparing the satisfaction of the service recipients on receiving the service Classified by personal factors, it was found that service recipients with different sex, age, occupation and monthly income. are satisfied with the service no difference As for service recipients with different educational levels Satisfied with different services.

Keywords : Satisfaction Service receiver Kamphaeng Phet Provincial Attorney's Office

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาประเทศและการให้ความช่วยเหลือจากภาครัฐแก่ประชาชนจะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นนั้น รัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญและปรับปรุงการทำงาน โดยให้ทุกหน่วยงานภาครัฐลดกระบวนการทำงานที่เกินความจำเป็นเพื่อเป็นการลดระยะเวลาการให้บริการ เกิดความคล่องตัว รวดเร็ว สามารถสนองตอบความต้องการของประชาชน ทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกอึดอัดใจ ดังนั้น เพื่อให้ประชาชนเกิดความสุขใจ จึงเป็นเป้าหมายสูงสุดที่หน่วยงานทุกแห่งทั้งภาครัฐและเอกชน ต่างก็แข่งขันกันเพื่อสร้างความสุขใจแก่ประชาชนหรือลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจในการให้บริการ จะเห็นได้จากที่หน่วยงานของรัฐเริ่มปรับปรุงระบบการทำงานให้มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม โดยการลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อให้ประชาชนได้รับความช่วยเหลือจากภาครัฐที่ประสบผลสำเร็จ ที่สูงสุด (พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี, 2546)

สำนักงานอัยการสูงสุดเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจและหน้าที่ให้ความช่วยเหลือประชาชน ในการดำเนินงานทางกฎหมาย รวมตลอดทั้งในการคุ้มครองป้องกันสิทธิและเสรีภาพของประชาชน และการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน ให้คำปรึกษา และตรวจร่างสัญญาหรือเอกสารทางกฎหมาย ให้แก่รัฐบาล หน่วยงานของรัฐ และนิติบุคคล ดำเนินการเกี่ยวกับการบังคับคดีแพ่งหรือคดีปกครองแทน รัฐบาล หรือหน่วยงานของรัฐ ตลอดจนการยกระดับคุณภาพมาตรฐานงานตามภารกิจด้านการอำนวย

ความยุติธรรม การรักษาผลประโยชน์ของรัฐและประชาชน และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนให้มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ เพื่อให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์กร (สำนักงานอัยการสูงสุด, 2565)

สำนักงานอัยการจังหวัดกำแพงเพชร เป็นส่วนราชการในระดับจังหวัดของสำนักงานอัยการสูงสุด มีภารกิจและอำนาจหน้าที่ในการอำนวยความยุติธรรม โดยมีพนักงานอัยการเป็นผู้ตรวจสอบหลักฐานในสำนวนการสอบสวนแล้วพิจารณาสั่งคดี ดำเนินคดีแพ่งและคดีอาญาในศาลในฐานะทนายแผ่นดิน การให้คำปรึกษาและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและหน่วยงานของรัฐ และดำเนินการตามนโยบายของสำนักงานอัยการสูงสุด โดยมีอำนาจการทำงานครอบคลุมพื้นที่จังหวัดกำแพงเพชร ทั้งหมด 14 อำเภอ (สำนักงานอัยการจังหวัดกำแพงเพชร, 2565)

จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่าภารกิจในการให้บริการประชาชนในพื้นที่ที่มีจำนวนมากซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานอัยการและเจ้าหน้าที่นั้น ต้องพบปะกับผู้ที่มารับบริการโดยตรง ด้วยภารกิจนี้จึงมีความจำเป็นในการติดตามประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่เป็นตัวชี้วัดสำคัญที่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการจังหวัดกำแพงเพชร เพื่อจะได้นำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาที่อาจมีอยู่ ทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการให้ความช่วยเหลือโดยเข้าถึงและรับรู้ถึงความคาดหวังของประชาชน เพื่อให้สามารถสนองตอบความคาดหวังของประชาชน และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการจังหวัดกำแพงเพชร
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการจังหวัดกำแพงเพชร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดกำแพงเพชร ที่แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดกำแพงเพชร ที่แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดกำแพงเพชร ที่แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดกำแพงเพชร ที่แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดกำแพงเพชร ที่แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านตัวแปร

- 1.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน
- 1.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการได้รับการบริการ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy)

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดกำแพงเพชร

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

สถานที่ให้บริการในเขตพื้นที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดกำแพงเพชร

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร งานวิจัยต่าง ๆ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม - ธันวาคม 2565 และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือน พฤศจิกายน 2565 เท่านั้น

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง การแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถจับต้องได้ หรือเป็นทัศนคติที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองเป็นไปตามความคาดหวัง ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับค่านิยม และปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันไป (วิเนตร์ สุขสวัสดิ์เสรีกุล, 2559)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพการบริการ

การบริการ หมายถึง กิจกรรมใด ๆ ที่บุคคลใดหรือฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดขององค์กร นำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยกิจกรรมนั้นจะถูกนำเสนอไปพร้อม ๆ กับตัวสินค้าหรือบริการที่ไม่สามารถจับต้องได้ แต่จะมีผลทางด้านจิตใจ ทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจในสิ่งที่นำเสนอ (วิณรัตน์ หนูแก้ว, 2559)

คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง การนำเสนอการบริการที่ตรงกับความคาดหวัง และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และสิ่งนี้จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ถ้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ (รัตตามาศ คำสวนจิก, 2559) การให้ความช่วยเหลือที่ประชาชนได้รับจริง ให้บริการได้ตรงเวลา รวดเร็ว มีระบบขั้นตอนและรูปแบบที่มีความทันสมัย ทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจ (น้ำลิน เทียมแก้ว, 2561)

ทฤษฎีคุณภาพการบริการ

Parasuraman et al. (1988 อ้างถึงในจิตติกร สิงห์พันธ์, 2557) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการพบว่า เกณฑ์การประเมินระดับขั้นความพึงพอใจของลูกค้า และสร้างเป็นเครื่องมือแบบประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” (Service quality) ได้สรุปรวมมิติสำคัญ ที่บ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการมีจำนวน 5 ด้านหลักเท่านั้น โดยประชาชนประเมินได้จากการรับรู้การบริการที่ได้รับจริงจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่ประชาชนสามารถมองเห็นและจับต้องได้ เช่น สภาพแวดล้อมทำเลที่ตั้ง อุปกรณ์สำนักงาน ที่จอดรถ และป้ายบอกทาง

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถให้ความช่วยเหลือได้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับประชาชน ความช่วยเหลือที่ให้ทุกครั้งมีความแม่นยำ สม่ำเสมอทุกครั้ง ทำให้ประชาชนรู้สึกได้ว่าความช่วยเหลือนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมและมีความกระตือรือร้น เต็มใจให้ความช่วยเหลือ และสนองตอบความคาดหวังของประชาชนอย่างทันที เพื่อให้เกิดความคล่องตัว รวดเร็ว สำเร็จผล

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง เจ้าหน้าที่มีความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญ ให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรม

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือด้วยความเอาใจใส่ ให้เกียรติ เข้าใจถึงปัญหา และให้ความเป็นกันเองดูจตุคามติมิตร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิณรัตน์ หนูแก้ว (2559) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ได้สรุปว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับดีมาก อันดับแรกในด้านการให้ความมั่นใจแก่ประชาชน ถัดมาในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในประชาชน ด้านการตอบสนองต่อประชาชน และสุดท้ายด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ เมื่อพิจารณาตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ที่ต่างกัน มีความเห็นต่อการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศต่างกัน พบว่า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน

สุพันธ์ วงษ์คำ และศุภฤกษ์ ธาราพิทักษ์วงศ์ (2565) ศึกษาคุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ได้สรุปว่า คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความเอาใจใส่ในประชาชน ด้านการตอบสนองต่อประชาชน ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อประชาชน และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความเห็นที่รับรู้ไม่มีความแตกต่างกัน ยกเว้นด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ประชาชน สำหรับการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวประชาชนมีความคิดเห็นต่อแตกต่างกัน ในด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ประชาชนจำแนกตามอาชีพ ที่ระดับนัยสำคัญ .05

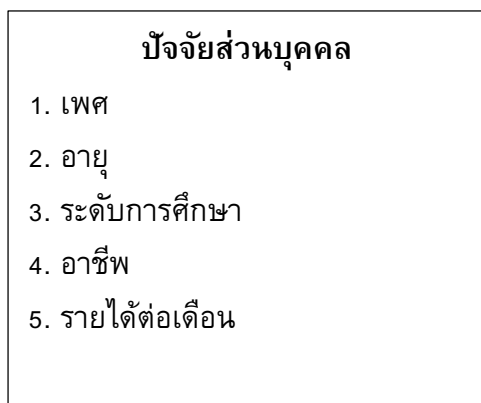
ณัฐยา ศรีวิภาโอภาส (2562) ศึกษาความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการต่อคุณภาพการให้บริการของข้าราชการศาลจังหวัดน่าน ได้สรุปว่า ผู้มาติดต่อราชการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจ ด้านการตอบสนองต่อประชาชน ด้านการให้ความมั่นใจแก่ประชาชน และด้านความเห็นอกเห็นใจประชาชน และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และรายได้ต่างกัน ส่วนใหญ่พบความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุและอาชีพต่างกัน ส่วนใหญ่พบความพึงพอใจแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

สุวัทธิ ไกรสกุล และจุฑาภรณ์ คงรักษ์กวิน (2560) ศึกษาคุณภาพการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน จังหวัดนนทบุรี ได้สรุปว่า ส่วนใหญ่มีความเห็นต่อการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านตอบสนองความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับดีมากเป็นอันดับแรก และถัดมาคือ ด้านเอาใจใส่ต่อประชาชน ด้านการให้ความเชื่อมั่นและไว้วางใจแก่ประชาชน และด้านกายภาพการบริการ และเมื่อเปรียบเทียบความเห็นต่อการให้บริการ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นที่ต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ภูมิภาค และจำนวนครั้งที่มาขอความช่วยเหลือทางกฎหมายในรอบ 1 ปี ต่างกัน มีความเห็นต่อการให้ความช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายไม่แตกต่างกัน

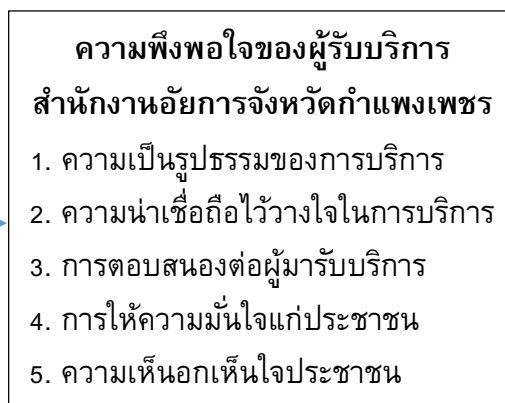
อมรรัตน์ บุญญา (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ได้สรุปว่า ส่วนใหญ่ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกายภาพที่มองเห็นจับต้องได้ ด้านการสนองตอบประชาชน ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจในการบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจประชาชน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ส่วนด้านการให้ความมั่นใจแก่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจมาก และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกัน พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดกำแพงเพชร

ขนาดกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่นทางสถิติ 95% ใช้สูตรการคำนวณของคอคแรน (Cochran, 1977 อ้างใน ชีรุทธิ เอกะกุล, 2543) กรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากร ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 384.16 หรือประมาณ 385 คน ทั้งนี้ เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่ตอบแบบสอบถามไม่ถูกต้องครบถ้วน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน เพื่อให้ผลที่ได้มีความแม่นยำเมื่อวิเคราะห์ข้อมูล และใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยหลักความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) โดยใช้เกณฑ์สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Selection)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close ended question) แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มี 5 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการจังหวัดกำแพงเพชร ตามเกณฑ์ประเมินคุณภาพบริการของ Parasuraman et al. (1988) ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ, ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ, ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ, ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ จำนวน 20 ข้อ โดยใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert scale) แบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามผ่านทางออนไลน์ด้วย Google Form และโดยการนำแบบสอบถามไปให้กรอกข้อมูลด้วยตนเอง พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดและวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม โดยให้โอกาสผู้ตอบแบบสอบถามได้ทำแบบสอบถามอย่างอิสระ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการทดสอบสมมติฐานโดยใช้โปรแกรมประมวลผลสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package of social science) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อวิเคราะห์ตัวแปรข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติการทดสอบแบบที่ (Independent t-test) สถิติในการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA) และเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least significant difference test)

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการจังหวัดกำแพงเพชร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน สรุปผลการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้รับบริการสำนักงานอัยการจังหวัดกำแพงเพชรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 73.50 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.50 จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.00 มีอาชีพรับจ้างทั่วไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.00 และมีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.30

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการจังหวัดกำแพงเพชร

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการจังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานอัยการจังหวัดกำแพงเพชร	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	การแปลผล	อันดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.62	0.37	มากที่สุด	4
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	4.65	0.36	มากที่สุด	3
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ	4.62	0.38	มากที่สุด	5
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ประชาชน	4.68	0.35	มากที่สุด	2
5. ด้านความเห็นอกเห็นใจประชาชน	4.70	0.39	มากที่สุด	1
รวม	4.65	0.28	มากที่สุด	

จากตารางที่ 1 พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดกำแพงเพชร อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้าน สรุปได้ว่า ในด้านความเห็นอกเห็นใจประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นลำดับแรก รองลงมาด้านการให้ความมั่นใจแก่ประชาชน ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ ที่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญที่ระดับ .10 และเมื่อเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD ได้ผลว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ มากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ มากกว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท

อภิปรายผล

จากผลการศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการจังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับผลศึกษาของอมรรรัตน์ บุญภา (2557) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี และพบว่าโดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้านได้ผลดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการจังหวัดกำแพงเพชร อยู่ในระดับมากที่สุด อธิบายได้ว่า ประชาชนที่มาใช้บริการรู้สึกได้ว่าในระหว่างที่มาใช้บริการในสำนักงานอัยการจังหวัดกำแพงเพชร มีสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย ได้แก่ ที่จอดรถ น้ำดื่ม แก้วน้ำสำหรับนั่งรอ ห้องน้ำ สถานที่ที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ และมีอุปกรณ์สำนักงานที่มีความทันสมัยพร้อมให้บริการ สิ่งเหล่านี้น่าจะเป็นผลให้การศึกษาวิจัยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการจังหวัดกำแพงเพชร อยู่ในระดับมากที่สุด อธิบายได้ว่า ประชาชนได้รับการบริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือตามระยะเวลาที่กำหนด สามารถตอบข้อคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำแก่ประชาชน และปฏิบัติงานโดยยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ ตามกฎหมาย ทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการจังหวัดกำแพงเพชร อยู่ในระดับมากที่สุด อธิบายได้ว่า ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็ว เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และมีการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบ ทำให้สามารถสนองตอบความต้องการของประชาชน

4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ประชาชน ปรากฏว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการจังหวัดกำแพงเพชร ได้คะแนนระดับมากที่สุด อธิบายได้ว่า เจ้าหน้าที่มีทักษะความเชี่ยวชาญที่ให้บริการเป็นอย่างดี ให้ความช่วยเหลือประชาชนเป็นไปตามกฎหมาย มีระบบบริการสืบค้นข้อมูลที่มีความทันสมัย และได้แจ้งข้อมูลที่จำเป็นที่ประชาชนต้องรับรู้อย่างทั่วถึง จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

5. ด้านความเห็นอกเห็นใจประชาชน พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการจังหวัดกำแพงเพชร อยู่ในระดับมากที่สุด อธิบายได้ว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้เกียรติให้เวลาต่อประชาชนอย่างเพียงพอ มีความเข้าใจถึงปัญหาและความคาดหวังของประชาชน แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความใส่ใจ จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการจังหวัดกำแพงเพชร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลศึกษาพบว่า

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดกำแพงเพชร ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลศึกษาของฉันทิญา ศรีวิภาโอภาส (2562) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการต่อคุณภาพการให้บริการของข้าราชการศาลจังหวัดน่าน และพบว่าผู้มาติดต่อราชการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของข้าราชการศาลจังหวัดน่านไม่แตกต่างกัน อธิบายได้ว่าประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง เมื่อมารับบริการแล้วได้รับการตอบสนองความต้องการตรงตามวัตถุประสงค์จึงไม่เกิดความแตกต่างในเรื่องของการให้บริการ

2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดกำแพงเพชร ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลศึกษาของวิณารัตน์ หนูแก้ว (2559) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี และพบว่าประชาชนในช่วงอายุที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน อธิบายได้ว่า ประชาชนทุกช่วงอายุที่มาใช้บริการได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ จึงทำให้ไม่เกิดความแตกต่างในเรื่องของการให้บริการ

3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดกำแพงเพชร ที่แตกต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับผลศึกษาของสุวดี ไกรสกุล และจุฑาภรณ์ คงรักษ์กวิน (2560) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน จังหวัดนนทบุรี และพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้ความช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมาย ไม่แตกต่างกัน อธิบายได้ว่าระดับการศึกษาของประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี อาจทำให้ไม่เข้าใจในเรื่องขั้นตอนของการปฏิบัติงานจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งต่างจากประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโท ที่มีความรู้และความเข้าใจในระบบงานของหน่วยงานภาครัฐว่าทุกหน่วยงานจะมีขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน จึงทำให้ผู้ที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดกำแพงเพชร ที่แตกต่างกัน

4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดกำแพงเพชร ที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลศึกษาของอมรรัตน์ บุญญา (2557) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี และพบว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน อธิบายได้ว่า ทุกอาชีพจะได้รับความช่วยเหลือที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน จึงทำให้ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดกำแพงเพชร ไม่แตกต่างกัน

5. ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดกำแพงเพชร ที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของวิณารัตน์ หนูแก้ว (2559) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี และพบว่าผู้รับบริการที่มีรายได้ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน อธิบายได้ว่าผู้รับบริการที่มีรายได้สูงต่ำไม่เท่ากัน แต่ได้รับการบริการที่เท่าเทียมกัน จึงไม่เกิดความแตกต่างในเรื่องของการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีระบบประเมินความพึงพอใจของหน่วยงาน เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ได้ประเมินความพึงพอใจทันทีภายหลังจากที่ได้รับบริการ
2. ควรมีการติดตามและประเมินความพึงพอใจอย่างต่อเนื่อง เพื่อรับฟังความคิดเห็นและ จะได้รับทราบว่ามีส่วนใดที่ต้องปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม เสมอภาค โปร่งใส ตรวจสอบได้ และปราศจากการเลือกปฏิบัติ ถือว่าเป็นภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร ทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นและศรัทธา
3. ควรนำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมสมัยใหม่มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ลดค่าใช้จ่ายทั้งของภาครัฐและประชาชน

เอกสารอ้างอิง

- จิตติกร สิงห์พันธ์. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร คลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัญญา ศรีวิภาโอภาส. (2561). ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการต่อคุณภาพการให้บริการของ ข้าราชการศาลจังหวัดน่าน. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสงขลา.
- ธีรวิภา เอกะกุล. (2543). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 6). อุดรราชธานี, วิทยาออฟเซ็ทการพิมพ์.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2561). การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560. สำนักวิทยบริการ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. (2546). เข้าถึงได้จาก: <https://www.hii.or.th/haii/wp-content/uploads/.pdf>
- รัตตามาศ คำสวนจิก. (2559). ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดีศาล จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วิเนตร์ สุขสวัสดิ์เสรีกุล. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารจัดการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดชลบุรี. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ, มหาวิทยาลัยเกริก.
- วีณารัตน์ หนูแก้ว. (2559). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัย การบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุพินธ์ วงษ์คำ และศุภฤกษ์ ธาราพิทักษ์วงศ์. (มกราคม – มิถุนายน 2565). คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ. (บทคัดย่อ). วารสารวิทยาการจัดการและการสื่อสาร. ภาควิชาบริหารธุรกิจ, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, (ปีที่ 1 ฉบับที่ 1).

สุวดี ไร่ไทรสกุล และจุฑาภรณ์ คงรักษ์กวิน. (กุมภาพันธ์ – พฤษภาคม 2560). คุณภาพการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัดนนทบุรี. (บทคัดย่อ). วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, (ปีที่ 3 ฉบับที่ 1).

สำนักงานอัยการจังหวัดกำแพงเพชร. (2565). *เกี่ยวกับสำนักงาน*. เข้าถึงได้จาก: <https://www1.ago.go.th/region6/kamphaengphet/>, 1 พฤศจิกายน 2565.

สำนักงานอัยการสูงสุด. (2565). *เกี่ยวกับองค์กร*. เข้าถึงได้จาก: <https://www.ago.go.th/aboutus/>, 1 พฤศจิกายน 2565.

อมรรัตน์ บุญภา. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวาอำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of marketing*, 64, Spring, 12-40.