

ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Effectiveness of Public Service of Prachuap Khiri Khan

Province Attorney Office

ยุพิน ชัยมัตย์¹ และ รัชยา ภักดีจิตต์²

Yupin Chaimat¹ and Rachaya Pakdeejit²

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ สำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์¹

อาจารย์² วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

E-mail: Suphatt.yy@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อประเมินระดับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 326 คน คือ ผู้มาติดต่อรับบริการจากสำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ใช้แบบสอบถามรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วย สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน การวิเคราะห์ค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และสหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัย (1) ด้านประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2) ด้านเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่าจากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษา ไม่มีความแตกต่าง ส่วนอาชีพ อายุและรายได้มีความแตกต่างกัน (3) ด้านอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนพบว่าเป็นเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ; การให้บริการประชาชน; สำนักงานอัยการ

Abstract

This research aimed to (1) evaluated effectiveness of public service of Prachuap Khiri Khan Province attorney office. (2) compare effectiveness of public service verified by demographic factors. (3) explain correlation between factors affecting public service and effectiveness of public service.

This was quantitative approach; 326 were accidental random sampling. Questionnaires were data collection tools. Analytical statistics were percent standard deviation mean t- test ANOVA F and Pearson correlation.

The outcomes were as follows; (1) effectiveness of public service of Prachuap Khiri Khan Province attorney office were high level. (2) There was no statistically significant difference among respondent's demographic; gender, education toward effectiveness of personnel practice meanwhile difference among respondent's demographic; occupation, age, income toward effectiveness of personnel practice (3) There were positive statistically significant between affecting factors with effectiveness of public service at .01 statistical level.

Keywords: Effectiveness; Public Service; Attorney office

บทนำ

การปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาลมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชน ผู้มาติดต่อราชการหรือผู้ที่มารับบริการ การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐควรเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับ ความสะดวกรวดเร็ว ความเสมอภาค และเท่าเทียมในการรับบริการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนภายใต้หลักคุณธรรมจริยธรรม

สำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ (สำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์, 2565) โดยมีอำนาจหน้าที่ ดำเนินคดีทั้งปวงในอำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการหรือสำนักงานอัยการสูงสุดภายในเขตท้องที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดนั้น ๆ ซึ่งอยู่ในอำนาจพิจารณาพิพากษาของศาลจังหวัด หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นในศาลจังหวัดแล้วแต่กรณี เว้นแต่คดีเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดและการดำเนินคดีแพ่งซึ่งอยู่ในอำนาจพิจารณาพิพากษา โดยมีสำนักอำนวยการเป็นหน่วยราชการภายในรับผิดชอบงานสนับสนุนงานพนักงานอัยการ งานธุรการ งานบริหารงาน บุคคล งานเลขานุการนักบริหาร งานงบประมาณ งานการเงินและบัญชีและงานเกี่ยวกับอาคารสถานที่ พัสดุและยานพาหนะของสำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (ประกาศคณะกรรมการอัยการ, 2563)

จากสถานการณ์ในปัจจุบันมีประชาชนและผู้มาติดต่อรับบริการจากสำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีจำนวนมาก และนับวันเริ่มมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง การให้บริการแก่ประชาชนต้องมุ่งเน้นประสิทธิผลเป็นสำคัญ แต่เนื่องจากการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่จำเป็นต้องมีความรอบคอบ รับผิดชอบและถูกต้อง อีกทั้งในการดำเนินการในขั้นตอนต่างๆ ต้องถูกต้องตามระเบียบและข้อกฎหมายต่าง ๆ ซึ่งบางครั้งความยุ่งยากหรือขั้นตอนในการปฏิบัติงานมีความซับซ้อนจนกลายเป็นความล่าช้าอาจก่อให้เกิด

และด้วยประสิทธิผลในการให้บริการ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในด้านต่างๆ ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลกำหนดแนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาติดต่อราชการให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินระดับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัด

ประจวบคีรีขันธ์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สมมุติฐานการวิจัย

1. ระดับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์อยู่ในระดับมาก
2. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลไม่แตกต่างกัน
3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์เป็นเชิงบวก

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์กร

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ได้ให้ความหมายของ คำว่าประสิทธิผล หมายถึง ผลสำเร็จหรือผลที่เกิดขึ้น ส่วน Gibson, Ivancevich, and Donnelly (1979) ได้ทำการศึกษาและกำหนดเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิผลขององค์กรโดยใช้หลักเกณฑ์ ประกอบด้วย ด้านความสามารถในการผลิต ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพึงพอใจ ด้านความสามารถในการปรับตัว และการพัฒนาและการอยู่รอด

แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)

การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐ โดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิผลและประสิทธิภาพภาพของระบบราชการ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การให้ความสำคัญต่อค่านิยมจรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ

Hood (1991) ได้อธิบายถึงลักษณะสำคัญๆ ของการบริหารจัดการภาครัฐใหม่ (New Public Management หรือ NPM) ไว้ดังนี้

- 1) เน้นการบริหารโดยการให้อยู่ในมือของนักบริหารจัดการแบบมืออาชีพ และมีวิสัยทัศน์
- 2) มีการกำหนดวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน
- 3) ให้ความสำคัญต่อการควบคุมผลสัมฤทธิ์และการเชื่อมโยงให้เข้ากับการจัดสรรทรัพยากร
- 4) พยายามปรับปรุงโครงสร้างองค์กรเพื่อทำให้หน่วยงานมีขนาดเล็กลง มีความคล่องตัว
- 5) เปิดให้มีการแข่งขันในการให้บริการสาธารณะมากขึ้น อันจะช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพ

6) ปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารงานให้มีความทันสมัย

7 เสริมสร้างวินัยในการใช้จ่ายเงินแผ่นดิน ความประหยัดและความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

Millett (1954) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าของการให้บริการ คือ การปฏิบัติงานด้วยการบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความพร้อม และการบริการอย่างก้าวหน้า เป็น การบริการที่มีด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

กาญจนา ทับทิมทอง (2552) ได้ให้ความหมายของการบริการ ว่าเป็นกระบวนการของกิจกรรมใน การส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบและที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ตอบสนองต่อความ ประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ พร้อมทั้งการรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และ ภาพลักษณ์ขององค์กร

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

ความหมายของบริการสาธารณะ Dugit (อ้างถึงใน นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2547) ได้ให้คำจำกัด ความของคำว่าบริการสาธารณะว่า บริการสาธารณะเป็นองค์ประกอบหนึ่งของรัฐ ซึ่งก็คือกิจกรรมทุก ประเภทที่จัดทำ ดำเนินการ และควบคุมโดยฝ่ายปกครองจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ อย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชน (McKevitt, 1998)

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Parasuraman and et. At. (1990) ได้กำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการไว้ 10 ด้าน ได้แก่

1. ด้านความรู้ความชำนาญ (Competence) หมายถึง มีทักษะและความรู้ ความสามารถที่จะ ทำงานบริการความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสารความสามารถในความรู้ในวิชาการ

2. ด้านอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง การแสดงความสุขภาพ การให้เกียรติต่อผู้ใช้บริการให้ การต้อนรับที่เหมาะสม การคำนึงถึงความรู้สึกของลูกค้า ความเอาใจใส่ ความเป็นมิตรในการให้บริการ

3. ด้านความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความไว้วางใจได้ในมาตรฐาน และบริการที่จะ เกี่ยวข้องกับผลงานและความพร้อมให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ รักษาสัญญาที่รับปากกับลูกค้าไว้

4. ด้านการเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อต่าง ๆ ที่สามารถทำได้ง่ายและมีความ คล่องตัว การบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า สถานที่ติดต่อขอรับบริการมีความสะดวก

5. ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาสุภาพการ ติดต่อสื่อสารกับลูกค้าที่มีความรอบรู้ในบริการนั้น ๆ อย่างดี การตอบสนอง ความต้องการของลูกค้า

6. ด้านการเข้าใจรู้จักลูกค้าจริง (Understanding Knowing Customer) หมายถึง ความเข้าใจ ความต้องการของลูกค้าโดยเกี่ยวพันถึงการศึกษาความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า

7. ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะภายนอกของสิ่ง อำนวยความสะดวกทางกายเครื่องมือ เจ้าหน้าที่และอุปกรณ์สื่อสารเงื่อนไขของสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

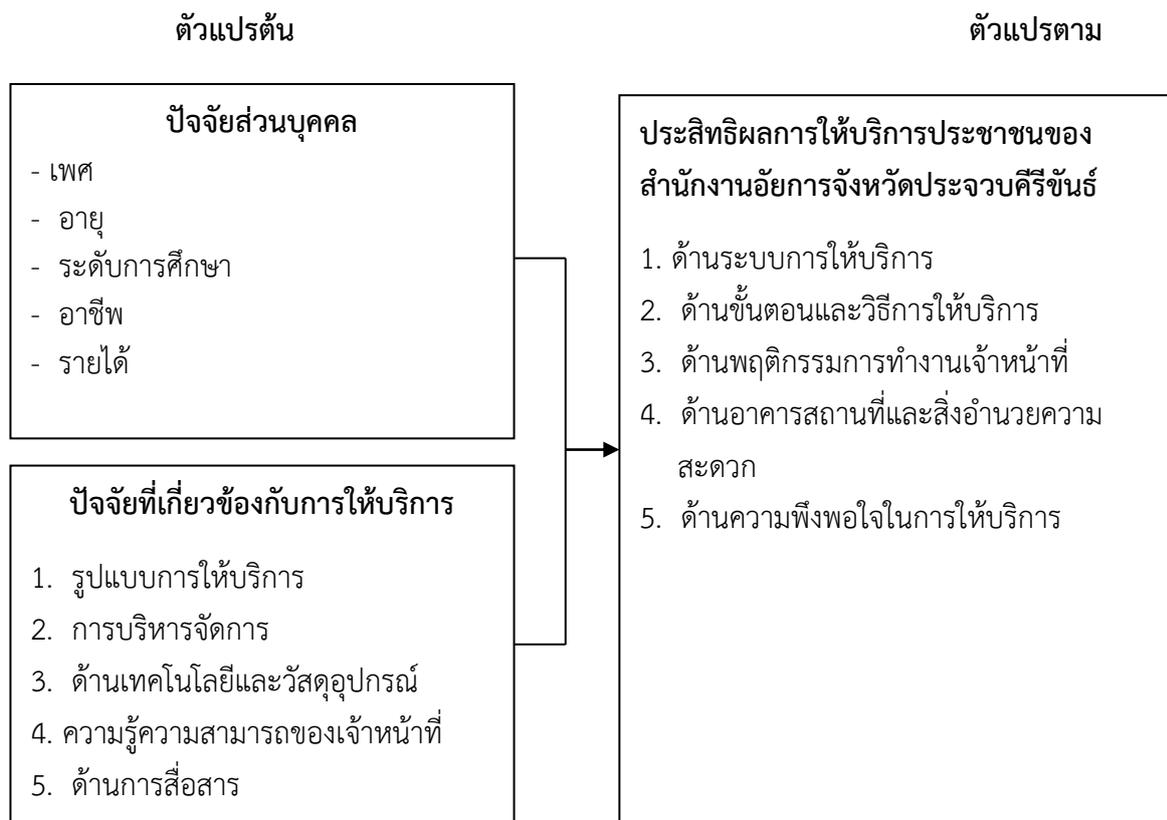
8. ด้านความปลอดภัย (Security) หมายถึง ปราศจากซึ่งอันตราย ความเสี่ยงและข้อสงสัยความไม่ มั่นใจต่าง ๆ

9. ด้านการตอบสนอง ความเต็มใจและความพร้อมในการบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการในทันที สร้างความมั่นใจให้ลูกค้า

10. ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความมีคุณค่า น่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์สิ่งเอื้อประโยชน์ต่อการมีความน่าเชื่อถือ บุคลิกภาพส่วนตัวของพนักงานความซื่อสัตย์และความจริงใจ

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พัฒนากรอบแนวคิดมาจากการบูรณาการแนวคิดและทฤษฎีการจัดการของ Fayol, 1949; Millet, 1954; Parasuraman and et. At., 1990 ในเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนใช้แนวคิดและทฤษฎีของ Millet, 1954; Parasuraman and et. At., 1990 มากำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากรที่ใช้ศึกษา ได้แก่ ผู้มาติดต่อรับบริการจากสำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 1,744 คน และขนาดตัวอย่างจำนวน 326 คน

เครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check list) จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. อาชีพ และ 5. รายได้

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการมีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตามแนวคิดและทฤษฎีการจัดการของ ของ Fayol, 1949; Millet, 1954; Parasuraman & et. At., 1990 แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านรูปแบบการให้บริการ 2) ด้านการบริหารจัดการ 3) ด้านด้านเทคโนโลยีและวัสดุอุปกรณ์ 4) ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ 5) ด้านการสื่อสาร

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตามแนวคิดและทฤษฎีของ Millet, 1954, Parasuraman and et. At., 1990 แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านระบบการให้บริการ 2) ด้านขั้นตอนและวิธีการให้บริการด้านที่ 3) ด้านพฤติกรรมการทำงานเจ้าหน้าที่ ด้านที่ 4) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านที่ 5) ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ

โดยแบบสอบถามเป็นลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามมาตรฐานวัดแบบของ ลิเคิร์ต สเกล (Likert scale) มี 5 ระดับ ดังนี้ 5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อย และ 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ในการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ผู้วิจัยเป็นผู้แจกจ่ายแบบสอบถาม และรอรับแบบสอบถามจากประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการจากสำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้วิธีการสุ่มตามความสะดวกให้ครบตามจำนวน 326 คน

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้มาคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่สมบูรณ์ และนำไปวิเคราะห์ ทางสถิติ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่

2.1 วิเคราะห์การเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของของสำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนผู้มารับบริการโดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ค่าเอฟ (F-Test, One-Way ANOVA) และเมื่อพบว่าความแปรปรวนมีความแตกต่างกันจึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

2.2 วิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation)

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 171 คน มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 93 คน มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 139 คน มีอาชีพประกอบอาชีพค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว จำนวน 98 คน และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 146 คน

2. ผลการวิเคราะห์ระดับ ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่าประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านพฤติกรรมการทำงาน เจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.27$) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.26$) ด้านขั้นตอนและวิธีการให้บริการ ($\bar{X} = 4.22$) ด้านระบบการให้บริการ ($\bar{X} = 4.19$) และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.07$)ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.23$) มีการบริหารจัดการ ($\bar{X} = 4.17$) รูปแบบการให้บริการ ($\bar{X} = 4.08$) ด้านเทคโนโลยีและวัสดุอุปกรณ์ ($\bar{X} = 4.07$) และการสื่อสาร ($\bar{X} = 4.06$) ตามลำดับ

4. ผลการเปรียบเทียบข้อมูลประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ โดยสามารถสรุปได้ว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพที่ต่างกัน มีความคิดต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ไม่แตกต่างกัน สำหรับผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน รายได้ต่างกัน มีความคิดต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวม และรายด้านแตกต่างกัน

5. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ($r = .789$) กล่าวคือ ถ้ามีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการมากขึ้นก็จะทำให้ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์มากขึ้นด้วย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การบริหารจัดการ ($r = .799$) รูปแบบการให้บริการ ($r = .780$) ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ($r = .778$) ด้านเทคโนโลยีและวัสดุอุปกรณ์ ($r = .603$) การสื่อสาร ($r = .444$) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์” ในครั้งนี้สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ระดับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่าประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ต่อประเด็นนี้สามารถอภิปรายได้ว่า เนื่องจากสำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีการอบรมพัฒนาความรู้ให้กับบุคลากรในหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน และมีหลักปฏิบัติในการทำงานตามกรอบของสำนักงานอัยการสูงสุดที่มีการส่งเสริมด้านคุณธรรม จริยธรรม และการรักษาจรรยาบรรณของข้าราชการ เป็นเรื่องสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อภาพลักษณ์ ความมั่นคง และสัมฤทธิ์ผลของการบริหารภาครัฐ เพื่อการให้บริการแก่ประชาชนให้ได้รับประโยชน์สูงสุด

2. การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ดังนี้

2.1 ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งอธิบายได้ว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านเพศของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐพล เรืองฤทธิ์ (2560) ที่ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่าเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ไม่แตกต่างกัน ต่อประเด็นนี้สามารถอธิบายได้ว่า สำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีเป้าหมายและนโยบายในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเป็นธรรม และเท่าเทียมในทุกคน ไม่มีมีการแบ่งแยก

2.2 ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของภักดีริตา อ่อนสุระทุม (2560) ที่ศึกษาเรื่อง ประสิทธิผลการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่าจำแนกตามคุณลักษณะด้านอายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า ในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของของกรภัทร์ บึงลี (2560) ที่ศึกษาเรื่อง ประสิทธิผลการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางาน เพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นของผู้รับบริการในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยกระทรวงแรงงาน พบว่าตัวแปร เพศ ระดับการศึกษา ภูมิลำเนา และสถานภาพ มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์ฯ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

2.4 ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแตกต่างกันในด้านขั้นตอนและวิธีการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยวาทีณี เทพวิระพงษ์ (2561) ที่ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ตลาดค้าเหียง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า อาชีพ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในระดับค่อนข้างสูง คือ รูปแบบการให้บริการ การบริหารจัดการ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ยกเว้นด้านเทคโนโลยีและวัสดุอุปกรณ์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในระดับปานกลาง และการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ ต่อประเด็นนี้สามารถอธิบายได้ด้วยแนวคิดของ Millet. (1954) ที่กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึงความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ใน

การบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ ต่อประเด็นนี้สามารถอธิบายได้ว่าการให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้บริการ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม และสามารถอธิบายได้ด้วยแนวคิดองค์ประกอบในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ Parasuraman et al. (1985) ที่เสนอปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่เป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของสำนักงาน อัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม และจัดให้มีที่นั่งรอรับบริการ ให้มีจำนวนที่เพียงพอ สะดวก สะอาด เรียบร้อย พร้อมให้บริการอยู่เสมอ สำหรับประชาชนและผู้มาติดต่อราชการให้ได้รับความสะดวกสบายในการมารับบริการ
2. ควรปรับปรุงการจัดบัตรคิวให้แก่ผู้รับบริการ ให้มีความเหมาะสม
3. ควรปรับปรุงความทันสมัยในการให้บริการ เช่น มีระบบบริการสืบค้นข้อมูล (ที่สามารถเปิดเผยได้) หรือมีระบบแนะนำขั้นตอนการให้บริการ สำหรับประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ ที่สามารถสืบค้นข้อมูลได้ด้วย
4. เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่สำหรับให้คำแนะนำประชาชนและผู้มาติดต่อราชการเกี่ยวกับเอกสาร และขั้นตอนการรับบริการเบื้องต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของข้าราชการและเจ้าหน้าที่สำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อนำผลการศึกษามาวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ
2. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในรูปแบบการศึกษาเชิงลึกโดยการสัมภาษณ์

เอกสารอ้างอิง

- กรภัทร์ บึงลี. (2560). ประสิทธิภาพการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางาน เพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กาญจนา ทับทิมทอง. (2552). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารการบริการ การศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- ณัฐพล เรืองฤทธิ์. (2560). ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอสามร้อยยอดจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยนานาชาติแอสแตมฟอร์ด.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2547). หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ. (พิมพ์ครั้งที่ 3) กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน.
- ภักดีริตา อ่อนสุระหุ้ม. (2560). ประสิทธิภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลตากกล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร (ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2563). ประกาศคณะกรรมการอัยการ. สืบค้นเมื่อ 14 พฤษภาคม 2564 จาก: http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2563/A/073/T_0027.PDF.
- วาทีณี เทพวีระพงศ์. (2561). ประสิทธิภาพการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ (การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- Gibson, J. I., Vancevich, J. M. and Donnelly, J. H. (1979). Organizations Structure, and Process. (3rd.ed.) Dallas, TX: Business Publication.
- McKevitt D. (1998). Managing core public services. England: Blackwell Publishers.
- Millet, J. D. (1954). Management in Public Science. New York: McGraw-Hill.
- Parasuraman, Zeithaml and Berry. (1985). Delivering Service Quality: Planning Customer Perceptions and expectations. New York: Free Press.
- Parasuraman. et.al. (1990). Delivering Service Quality: Planning Customer Perceptions and Practice, New York: McGraw-Hill.