

**แนวทางการพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมาย
ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

**Guidelines to Enhance Legal Aid Service of the Office of Prosecutor on
People's Right Protection and Legal Aid and Enforcement,
Phra Nakhon Si Ayutthaya Province**

นันทภรณ์ นุ่มเจริญ¹ กมลวรรณ วรรณธำ²
Nanthapon Numcharoen, Kamonwan Wanthanang

บทคัดย่อ (Abstract)

ศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิ 2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิ กลุ่มตัวอย่างการวิจัยเชิงปริมาณ คือ ผู้ขอรับความช่วยเหลือกับสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิ จำนวน 290 คน การวิจัยเชิงคุณภาพ คือ พนักงานอัยการ จำนวน 4 คน ผู้อำนวยการ สำนักงานอัยการ จำนวน 1 คน หน่วยงานอื่นที่มาขอรับความช่วยเหลือ จำนวน 5 คน รวมทั้งสิ้น 10 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าเอฟ และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการแอล เอส ดี และการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ผู้ขอรับความช่วยเหลือที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน และ 3) แนวทางการพัฒนา ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ได้แก่ (1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เพิ่มบุคลากรในการให้บริการหรือจัดเวรเพื่อทำเปิดบริการในช่วงเวลาพักเที่ยงได้ (2) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว (3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีช่องทางในการติดต่อหลายช่องทาง (4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับขั้นตอนของการให้บริการ และ (5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เพิ่มทักษะการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน

คำสำคัญ (Keywords): แนวทางการพัฒนา; การให้บริการ; ความช่วยเหลือทางกฎหมาย

Received: 2022-10-01 **Revised:** 2022-12-13 **Accepted:** 2022-12-15

¹ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา Master of Public Administration, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Corresponding Author e-mail: nanthaporn.ncr@gmail.com

² คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา Faculty of Humanities and Social Sciences, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University.

Abstract

This research aims to 1) Study the satisfaction level with the legal aid service of the Office of Prosecutor on People's Right Protection, 2) Compare the satisfaction level with the legal aid service of the Office of Prosecutor on People's Right Protection using individual factors, and 3) Study guidelines to enhance legal aid service of the Office of Prosecutor on People's Right Protection. Samples for quantitative research included 290 clients. For qualitative research, four public prosecutors, the Director-in-charge of the Office of the Administration, and five organizations that requested legal assistance were used. A tool for quantitative research was a questionnaire, while qualitative research used interviews. The quantitative analyses implemented include frequencies, percentages, averages, standard deviation, T-test, F-test, and the LSD test. Meanwhile, content analysis was leveraged to analyze the qualitative data. The research results revealed that 1) A satisfaction level of the legal aid service of the Office of Prosecutor on People's Right Protection was at the highest level 2) Clients who had different education levels had different satisfaction levels, and 3) Guidelines to enhance legal assistance service included (1) Equality of service delivery – Staffs should be added to enable the office to operate during lunch break, (2) Timely service provision – There should be a focus to facilitate the public and provide efficient services, (3) Sufficient service provision – Various contact channels should be established. (4) Continuous service provision – Information should be clear. Procedures request assistance should be simple to understand, and (5) Progressive service provision – Staff communication skills should also be enhanced.

Keywords: Guidelines to Enhance; Service; Legal aid

บทนำ (Introduction)

สำนักงานอัยการสูงสุดมีอำนาจหน้าที่ด้านการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน การคุ้มครองป้องกันสิทธิและเสรีภาพของประชาชน และการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน ซึ่งสำนักงานอัยการสูงสุดได้กำหนดให้เป็นภารกิจของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน (สคช.) และสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัด/สาขา (สคชจ. และ สคชช. สาขา) เป็นผู้รับผิดชอบ มีหน้าที่ในการให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การจัดทำนิติกรรมสัญญา การประนอมข้อพิพาท การให้ความช่วยเหลือ ด้านอรรถคดีโดยการ จัดทนายความอาสาว่าต่าง แก่ต่างคดี การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค การเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมาย แก่ประชาชน การฝึกอบรมความรู้ทางกฎหมาย และงานตามยุทธศาสตร์ของสำนักงานอัยการสูงสุด แผนงานสร้างพันธมิตรและเครือข่าย งานส่งเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน งานสนับสนุนและเพิ่มประสิทธิภาพการประนอมข้อพิพาทในระดับ ท้องถิ่น งานใกล้เคียงประนอมข้อพิพาทหนี้ครอบครัว งานพัฒนาศักยภาพของคณะกรรมการกองทุน

หมู่บ้านและชุมชนเมืองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทางกฎหมายและคดีอื่น ๆ (สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายแผนช่วยเหลือทางกฎหมาย สคช., 2564)

เพื่อเพิ่มช่องทางการเข้าถึงสิทธิในกระบวนการยุติธรรม และเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนทั่วไปเกิดความสะดวก รวดเร็ว และไม่เสียค่าใช้จ่ายสูงเกินสมควร สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายแผนช่วยเหลือทางกฎหมาย สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน จึงได้ดำเนินโครงการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนในวันหยุดราชการ โดยกำหนดให้สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัด ซึ่งตั้งอยู่ ณ ที่ทำการของสำนักงานอัยการภาค 1 - 9 ได้แก่ สคชจ.พระนครศรีอยุธยา สคชจ.ชลบุรี สคชจ.นครราชสีมา สคชจ.ขอนแก่น สคชจ.เชียงใหม่ สคชจ.พิษณุโลก สคชจ.ราชบุรี สคชจ.สุราษฎร์ธานี และ สคชจ.สงขลา รวม 9 สำนักงาน เปิดทำการในวันเสาร์ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 เป็นต้นไป (สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายแผนช่วยเหลือทางกฎหมาย สคช., 2564) และในปัจจุบันได้เพิ่มวันทำการในวันเสาร์ทุกจังหวัดและสาขาแล้ว

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จึงได้เล็งเห็นว่าสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีจำนวนผู้มาขอรับความช่วยเหลือทั้งประชาชน หน่วยงานราชการ และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน จึงต้องการศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาว่าผู้ขอรับความช่วยเหลือมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้ตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้ขอรับความช่วยเหลือให้ได้มากที่สุด รวมทั้งเป็นแนวทางในการพัฒนาให้กับสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดอื่น ๆ ได้อีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objective)

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

ผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. รูปแบบการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายกับสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในปีงบประมาณ 2564 มีจำนวน 1,048 คน (การรายงานผลความก้าวหน้าของการดำเนินงานตามโครงการ เดือนตุลาคม 2564 – เดือนกันยายน 2564) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 290 คน โดยใช้สูตรคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) กรณีทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) รายละเอียดของประชากรและกลุ่มตัวอย่างโดยมีสูตรการคำนวณดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย n คือ จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

N คือ กลุ่มประชากรที่ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมาย

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

2.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ จำนวน 10 คน ประกอบด้วย พนักงานอัยการ จำนวน 4 คน ผู้อำนวยการ สำนักอำนวยการ จำนวน 1 คน และหน่วยงานอื่นที่มาขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมาย จำนวน 5 คน โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีรายละเอียดของเครื่องมือทั้ง 2 ประเภท ดังนี้

3.1.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

วิธีการสร้างและพัฒนาเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากตำราแนวคิด ทฤษฎี หนังสือหรือเอกสารทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ ผลงานวิจัยต่างๆ และเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตในการศึกษา และเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม เพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา และรวบรวมเนื้อหาและสาระต่าง ๆ ที่ได้จากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถาม กำหนดโครงสร้างแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ โดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุม ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

2. สร้างแบบสอบถามการวิจัย เรื่องแนวทางการพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือ

ทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมาย ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านละ 6 ข้อ รวม 30 ข้อ

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นคำถามปลายเปิด

3. นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ และปรับปรุงแก้ไข ตามคำแนะนำ ถ้ามีข้อแก้ไข ดำเนินการตามคำแนะนำ จากนั้นดำเนินการจัดทำเป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ฉบับสมบูรณ์

3.1.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไป โดยถามในประเด็นต่อไปนี้คือหน่วยงานของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ วันเดือนปีที่สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านละ 2 ข้อ รวม 10 ข้อ

3.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือและการทดลองใช้

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามเพื่อใช้ในการปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความชัดเจนและเหมาะสมยิ่งขึ้น ดังนี้

1. นำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบเครื่องมือ โดยวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมั่น ด้วยวิธีดัชนีความสอดคล้อง (IOC) และปรับปรุงแก้ไข การใช้ภาษาเพื่อให้ถูกต้องตามหลักวิชาการและมีความชัดเจนเข้าใจตรงกันสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม ตามคำแนะนำของอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญ โดยใช้เกณฑ์ในการตรวจพิจารณาข้อคำถาม ดังนี้

ให้คะแนน	+1	ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
ให้คะแนน	0	ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
ให้คะแนน	-1	ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตร โดยใช้เกณฑ์

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าเพียงตรงใช้ได้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุงใช้ไม่ได้

ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.95 จึงถือว่าใช้ได้

$$\text{สูตรการคำนวณค่า IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

2. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่ประชากรกลุ่มตัวอย่าง แต่มีคุณลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรกลุ่มตัวอย่างจริง ได้แก่ ผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายกับสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดอ่างทอง จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของคอนบราซ (Cronbach) พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.95 ซึ่งมีค่าเกินกว่ามาตรฐาน (0.7) แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามดังกล่าวมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลในการวิจัยได้จริง

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลของงานวิจัย แนวทางการพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ

1. ผู้วิจัยดำเนินการติดต่อบัณฑิตวิทยาลัยในการขอหนังสือจากคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยถึงอัยการจังหวัดคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลแบบสอบถามของผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายกับสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. นำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายกับสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้วยตนเอง จนครบจำนวน 290 คน

3. ตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนและมีความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนและมีความสมบูรณ์นำไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

การวิจัยเชิงคุณภาพ

1. ผู้วิจัยดำเนินการติดต่อบัณฑิตวิทยาลัยในการขอหนังสือจากคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยถึงอัยการจังหวัดคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสัมภาษณ์ของผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายกับสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ไปสัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานอัยการ จำนวน 4 คน ผู้อำนวยการสำนักงานอัยการ จำนวน 1 คน และหน่วยงานอื่นที่มาขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมาย จำนวน 5 คน โดยตรงด้วยตนเอง จำนวน 10 คน ในเดือนมิถุนายน 2565

3. ตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนและมีความสมบูรณ์ของแบบสัมภาษณ์

4. ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนและมีความสมบูรณ์นำไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติดังนี้

แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบถาม สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

แบบสอบถามตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมาย สถิติที่ใช้คือค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน โดยทดสอบด้วยค่าที (Independent Sample t - test) ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การทดสอบแบบวิเคราะห์ความแปรปรวน ตัวแปร (One way ANOVA) หรือค่าเอฟ (F -test) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

แบบสอบถามตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาที่ได้จากการสัมภาษณ์แล้วนำเสนอข้อมูลเป็นแบบบรรยาย

ผลการวิจัย (Research Results)

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41 - 50 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีรายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท/เดือน และมีสถานภาพสมรส

2. การให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจในระดับมาก

3. การเปรียบเทียบการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมาย พบว่า ผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพ แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมาย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอที่แตกต่างกัน

4. แนวทางการพัฒนาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่บุคลากรเนื่องจากมีไม่เพียงพอ ซึ่งการเพิ่มบุคลากรที่ปฏิบัติงานจะทำให้สามารถช่วยเหลือประชาชนได้มากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังสามารถจัดเวรผลัดเปลี่ยนกันทำให้สามารถเปิดบริการในช่วงเวลาพักเที่ยงได้

4.2 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา เพื่อเป็นการสร้างคุณภาพในการให้บริการแก่ประชาชน มุ่งเน้นการจัดระบบงานหรือบริการที่ช่วยให้ประชาชนเกิดความสะดวก รวดเร็ว เช่น มีตัวอย่างในการเขียนคำร้องต่าง ๆ การชี้แจงเกี่ยวกับเอกสารที่ต้องใช้ก่อนการมารับบริการ เพื่อลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น

4.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรมีการจัดวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน มีเทคโนโลยีที่ช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการมีช่องทางในการติดต่อหลากหลายช่องทาง มีเอกสาร แผ่นผังแสดงขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการ

4.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรให้รายละเอียดในเอกสารแผ่นพับแนะนำ หรือให้ความรู้เกี่ยวกับสำนักงานหรือข้อมูลที่ประชาชนควรทราบอย่างชัดเจน อ่านและเข้าใจได้ง่าย ไม่ซับซ้อน และมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการให้ประชาชนที่มาติดต่อมีความรู้ความเข้าใจที่ชัดเจน

4.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรมีการปรับปรุงด้านการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น และควรปรับปรุงด้านความชัดเจนในด้านการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

การศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. การให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า

1.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการให้บริการเป็นไปตามลำดับ การให้บริการโดยยึดหลักความยุติธรรม เนื่องจากผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง การใช้ดุลพินิจอย่างรอบคอบให้ความเท่าเทียมกันในการให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ และให้ความเอาใจใส่แนะนำผู้เข้ามาใช้บริการเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัคร อัครจิรายุ (2559) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ด้านบริการ อยู่ในระดับมาก ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง มีความคาดหวังด้านบริการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของธิดารัตน์ พังงา (2560) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก อำเภอสวี จังหวัดชุมพร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก อำเภอสวี จังหวัดชุมพร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างทั่วหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

1.2 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา มีความคิดเห็นในระดับมาก ผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องมีการให้นัดหมายคิวล่วงหน้าตามความสะดวก มีการแจ้งระยะเวลาในการดำเนินการ มีขั้นตอน/แบบฟอร์มในการให้บริการ เนื่องจากผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจพนักงานได้ให้คำแนะนำปรึกษาที่ชัดเจนเข้าใจง่าย ระยะเวลาให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทันใจ และมีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเฉติฉวี กิตติกุลพันธ์ (2560) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านข้อมูลและบริการอื่นของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ภาควิชาวิทยาระบบบดเคี้ยวคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการของผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะความสะดวกสบายเรียบร้อยบริเวณที่มาติดต่องาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของสันต์ มณีวิหค (2560) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสลุย อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดชุมพร พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก สรุปได้ว่า ด้านให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการเป็นอันดับ 1 รองลงมา ด้านบริการที่จับต้องได้ เป็นรูปธรรม ด้านบริการที่ไวใจได้ ถูกต้องแม่นยำ ด้านให้บริการด้วยความรู้ ความชำนาญแก่ผู้มาใช้บริการ และด้านความมุ่งมั่น เต็มใจในการให้บริการตามลำดับ

1.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีความคิดเห็นในระดับมาก ผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องมีป้ายบอกจุดบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ เนื่องจากสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือ

ทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความสะอาดเรียบร้อย มีพื้นที่ใช้สอยบริเวณรอบสำนักงานและมีสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธิดารัตน์ พังงา (2560) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก อำเภอสวี จังหวัดชุมพร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก อำเภอสวี จังหวัดชุมพร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของอัคร อัครจิรายุ (2559) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ด้านบริการ อยู่ในระดับมาก ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง มีความคาดหวังด้านบริการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องให้บริการโดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ เนื่องจากสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีเอกสารไว้บริการมีความชัดเจนและความถูกต้อง สามารถแนะนำและให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวสันต์ ภูมิวิหค (2560) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสลุย อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดชุมพร พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก สรุปได้ว่า ด้านให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการเป็นอันดับ 1 รองลงมา ด้านบริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม ด้านบริการที่ไวใจได้ ถูกต้องแม่นยำ ด้านให้บริการด้วยความรู้ ความชำนาญแก่ผู้มาใช้บริการ และด้านความมุ่งมั่น เต็มใจในการให้บริการตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของธิดารัตน์ พังงา (2560) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก อำเภอสวี จังหวัดชุมพร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก อำเภอสวี จังหวัดชุมพร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

1.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องรับฟังปัญหาและซักถามด้วยความเต็มใจ มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในตำแหน่งงานที่ทำ ระยะเวลาในการให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทันใจ และมีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทรงกลด บ่อเกิด (2561) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดัง อำเภอมือง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดัง อำเภอมือง จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่ตลอดเวลา

2. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมาย พบว่า ผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า และปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายด้านการให้บริการที่ตรงเวลา แตกต่างจากกลุ่มที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ส่วนกลุ่มที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า และปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายด้านการให้บริการอย่างเพียงพอแตกต่างจากกลุ่มที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และอนุปริญญา/ปวส. ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฉัตรวิ กิตติกุลพันธ์ (2560) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านข้อมูลและบริการอื่นของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ภาควิชาวิทยา ระบบบดเคี้ยวคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ที่เป็นนักศึกษาทันตแพทย์มีความพึงพอใจในการได้รับการแตกต่างจากเจ้าหน้าที่ภายในและบุคลากรภายนอกส่วนงาน เมื่อแบ่งตามระดับการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจในการได้รับการแตกต่างจากผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ระดับปริญญาโทและปริญญาเอก สอดคล้องกับงานวิจัยของอัคร อัครจิรายุ (2559) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาที่ใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังผู้ใช้บริการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครกับตัวแปรพบว่าอายุ แตกต่างกันมีความคาดหวังแตกต่างกัน เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่ใช้บริการแตกต่างกัน มีความคาดหวังไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของวสันต์ มณีวิหค (2560) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของ

ประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสลุย อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร พบว่าประชาชนที่มีเพศ สถานภาพ และระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

องค์ความรู้จากการวิจัย (Body of Knowledge)

การพัฒนาบุคลากรภาครัฐ เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศภายใต้ความท้าทายและการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้บุคลากรภาครัฐเกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง โดยการประเมินและวางแผนการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งหน่วยงานต้องมีการส่งเสริมให้บุคลากรภาครัฐมีกรอบความคิดและทักษะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการสร้างระบบนิเวศในการทำงาน ที่ทำให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีแนวทางการพัฒนา ดังนี้



ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) (2563)

แนวทางการพัฒนาที่ 1 ระบบนิเวศในการทำงาน (Ecosystem) ที่ส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐมีสภาพแวดล้อมและระบบการทำงานที่เอื้อต่อการเรียนรู้และการพัฒนากรอบความคิดและกรอบทักษะ

แนวทางการพัฒนาที่ 2 พัฒนารอบทักษะ (Skillsets) การสร้างนวัตกรรมตอบสนองต่อการขับเคลื่อนภารกิจตามแผนปฏิรูปประเทศ แผนยุทธศาสตร์ชาติ ตลอดจนการพัฒนาาระบบราชการในอนาคต เพื่อให้บุคลากรภาครัฐมีทักษะที่จำเป็นในการขับเคลื่อนการปฏิรูปภาครัฐ สร้างผลลัพธ์เชิงนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อภาครัฐและประชาชน

แนวทางการพัฒนาที่ 3 ปลูกฝังบุคลากรภาครัฐให้มีกรอบความคิด (Mindset) ในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง การมุ่งเน้นประโยชน์ส่วนรวมและทำงานบนหลักคุณธรรม ประยุกต์หลักสากลอย่างเหมาะสม และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในบริบทที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้บุคลากรภาครัฐมีคุณลักษณะในการเป็นผู้ใฝ่เรียนรู้และพัฒนา ให้ความสำคัญกับประโยชน์ส่วนรวม ทำงานด้วยความ

เป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ ยึดมั่นในมาตรฐานจริยธรรม และมีทัศนคติแบบสากลที่สอดคล้องกับยุคดิจิทัล เพื่อร่วมกันสร้างภาครัฐที่ทันสมัย เป็นที่พึ่งของประชาชน และเชื่อถือไว้วางใจได้

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปปรับใช้กับแนวทางการพัฒนาการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนี้

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ควรมีการปรับปรุงระบบการจัดเอกสารที่วางไว้ให้บริการ และจัดทำเอกสารเผยแพร่ให้ความรู้เกี่ยวกับงานของสำนักงานไว้ให้บริการอย่างเพียงพอและจากข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการมีเสนอให้เพิ่มเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ซึ่งการเพิ่มเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนี้จะทำให้สามารถช่วยเหลือประชาชนได้มากขึ้น อีกทั้งยังสามารถจัดเวรผลัดเปลี่ยนกัน ทำให้เปิดบริการในช่วงเวลาพักเที่ยงได้

2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ควรมีการปรับปรุงด้านความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลาในการให้บริการ ควรให้ความสะดวกในเงื่อนไขการขอรับบริการมีความรวดเร็วในการให้บริการ และความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน ควรส่งเสริมให้บุคลากรเพิ่มเติมความรู้เกี่ยวกับการมีจิตให้บริการสาธารณะของการให้บริการที่ดี จัดอบรมบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการให้เข้าใจถึงความสำคัญของการบริการ เพื่อเพิ่มความเป็นมืออาชีพและมีจิตสำนึกของการให้บริการ นอกจากนี้ควรสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยการให้รางวัลพนักงานดีเด่นประจำเดือนเพื่อกระตุ้นการทำงานให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ควรมีการปรับปรุงด้านการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น และควรปรับปรุงด้านความชัดเจนในด้านการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน ควรปรับปรุงให้มีที่นั่งน้ำสะอาดอย่างเพียงพอ และสะดวกและให้มีที่นั่งรอสำหรับประชาชนอย่างเพียงพอ ตลอดจนมีการจัดน้ำดื่มสะอาดไว้อย่างเพียงพอด้วย ควรแบ่งสัดส่วนหรือมีที่นั่งอย่างเพียงพอ โดยเฉพาะบางครั้งบางปัญหาเป็นความลับที่ผู้รับบริการไม่ต้องการให้บุคคลอื่น ๆ มาร่วมรับรู้ด้วย และนอกจากนี้ในการเรียกคู่กรณีมาไกล่เกลี่ยควรจะต้องมีห้องต่างหากเพื่อให้เกิดบรรยากาศในการอมชอม เช่น มีห้องนั่งพักผ่อนสำหรับเด็ก ๆ ในกรณีที่จะต้องมีการปรองดองในเรื่องฟ้องหย่า หรือเรื่องครอบครัว เป็นต้น

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรให้รายละเอียดในเอกสารแผ่นพับแนะนำหรือให้ความรู้เกี่ยวกับสำนักงานหรือข้อมูลที่ประชาชนควรทราบอย่างชัดเจน อ่านและเข้าใจได้ง่าย ไม่ซับซ้อน และมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการให้ประชาชนที่มาติดต่อมีความรู้ความเข้าใจที่ชัดเจน เนื่องจากยังไม่มีข้อมูลสะท้อนกลับ ทำให้ไม่สามารถจะทราบถึงผลการประชาสัมพันธ์ที่ได้ดำเนินการไปแล้ว สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จึงต้องเพิ่มการประชาสัมพันธ์เข้าไปอีก โดยทำอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอทุกรูปแบบ โดยเฉพาะการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น การเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมาย การประชาสัมพันธ์หน่วยงาน

การประชาสัมพันธ์กิจกรรมที่สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดพระนครศรีอยุธยาจัด

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เจ้าหน้าที่มีความรู้ ทักษะ ความชำนาญในงานที่ปฏิบัติ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสูงสุด เพราะฉะนั้นสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรสำรวจความต้องการในการพัฒนาบุคคล เพื่อนำข้อมูลความต้องการที่ได้รับมาวิเคราะห์เป็นแนวทางในการปรับปรุงทั้งรูปแบบ กิจกรรมพัฒนาบุคคล หลักสูตร เนื้อหาในการจัดทำแผนพัฒนาข้าราชการฝ่ายอัยการต่อไป เพื่อเป็นการพัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งสนับสนุนการศึกษาวิจัย เน้นการปรับเปลี่ยนองค์การในด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย การบริหารจัดการความรู้ นวัตกรรมใหม่ ๆ และ พัฒนางานยุติธรรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ให้มีศักยภาพในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหรือสาขาอื่น
2. ควรศึกษาการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ให้บริการต่อคุณภาพการบริการสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหรือสาขาอื่น
3. ควรศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหรือสาขาอื่น

เอกสารอ้างอิง (References)

- เชิดฉวี กิตติกุลพันธ์. (2560). แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านข้อมูลและบริการอื่นของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ภาควิชาวิทยาระบบบดเคี้ยว คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. มหาวิทยาลัยมหิดล. Mahidol R2R e-Journal, 4(1), 224-239.
- ทรงกลด บ่อเกิด. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลงต้น อำเภอมะนัง จังหวัดกาญจนบุรี. ปรินญาณิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธิดารัตน์ พังงา. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำปาง อำเภอสวี จังหวัดชุมพร. ปรินญาณิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- วสันต์ มณีวิหค. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสลุย อำเภอนาทม จังหวัดชุมพร. ปรินญาณิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.). (2563, 30 ตุลาคม). คู่มือแนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ. 2563 – 2565, 17-18. สืบค้นเมื่อ 13 ธันวาคม 2565, จาก https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/page/guide_civilservice_update.pdf

- สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายแผนช่วยเหลือทางกฎหมาย สคช. (2564). การดำเนินโครงการคุ้มครองสิทธิ และช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนในวันหยุดราชการ. กรุงเทพฯ.
- อัคร อัครจิรายุ. (2559). ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร. ปรินญาพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.