

คุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทาง  
กฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดขอนแก่น\*

SERVICE QUALITY OF THE OFFICE OF THE ATTORNEY GENERAL FOR  
THE PROTECTION OF RIGHTS AND LEGAL ASSISTANCE AND  
ENFORCEMENT, KHON KAEN PROVINCE

พิมพ์พนิต วงศ์พรหม<sup>1</sup> และ บุญเหลือ บุปผามาลา<sup>2</sup>

Pimpanit Wongprom, And Boonluae Boobphamala <sup>2</sup>

<sup>1-2</sup>วิทยาลัยพิชญบัณฑิต

<sup>1-2</sup>Pitchayabundit College, Thailand.

Corresponding Author's Email: chayata.stamp@gmail.com

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) คุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี 2) เปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ และ 3) เพื่อให้ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในวิจัยครั้งนี้ คือประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ จำนวน 304 คน ด้วยการใช้สูตรของ Yamane เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติค่า และใช้สถิติเอฟ

ผลการวิจัยพบว่า 1 คุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.76$ ) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.08$ ) รองลงมา คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.96$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการบริหารจัดการ ( $\bar{X} = 3.40$ )

2. ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับ แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุ และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ ไม่แตกต่างกัน

---

\* Received 5 April 2025; Revised 23 April 2025; Accepted 25 April 2025

3. ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี ได้แก่ จัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะทั้งทางด้านกฎหมายและทักษะการสื่อสารสำหรับบุคลากร

**คำสำคัญ :** คุณภาพการบริการ, บุคลากร, สำนักงานอัยการ

## ABSTRACT

This research aimed to study 1) the service quality of the Office of the Attorney General for the Protection of Rights and Legal Assistance and Enforcement, 2) compare the level of service quality of the Office of the Attorney General for the Protection of Rights and Legal Assistance and Enforcement classified by gender, age, education level and occupation, and 3) provide suggestions for guidelines for developing the service quality of the Office of the Attorney General for the Protection of Rights and Legal Assistance and Enforcement. The sample group used in this research was 304 people who came to request services using Yamane's formula. The tool used for collecting data was a questionnaire. The statistics used for analysis were the number, percentage, mean, standard deviation, and the analysis of data to test the hypothesis using the t-test and the F-test. The research results found that

1. The overall service quality of the Office of the Attorney General for the Protection of Rights and Legal Assistance and Enforcement was at a high level ( $\bar{X} = 3.76$ ). When considering each aspect, it was found that the aspect with the highest average value was the facilities aspect ( $\bar{X} = 4.08$ ), followed by the service personnel aspect ( $\bar{X} = 3.96$ ), and the aspect with the lowest average value was the management aspect ( $\bar{X} = 3.40$ ).

2. The results of the comparison of the service quality levels found that overall, people with different levels of education There are different opinions on the quality of the services of the Office of the Attorney General for the Protection of Rights and Legal Assistance and Enforcement. People with different genders, ages, and occupations have no different opinions on the quality of the services.

3. Suggestions for improving the quality of the services of the Office of the Attorney General for the Protection of Rights and Legal Assistance and Enforcement

include organizing training to develop both legal and communication skills for personnel.

**Keywords:** Service, Personnel, Office of the Attorney General

## บทนำ

สำนักงานอัยการสูงสุด เป็นองค์การหนึ่งในหน่วยงานภาครัฐย่อมต้องให้ความสำคัญกับประเด็นการพัฒนาองค์การเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของคุณภาพการบริการภาครัฐ ให้ความสำคัญกับความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนที่จะก่อให้เกิดเป็นคุณภาพคุณภาพการบริการการมีคุณภาพคุณภาพการบริการที่ดีจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การและสร้างความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมตามหลักนิติธรรม หลักคุณธรรมจริยธรรม และหลักสิทธิมนุษยชนโดยไม่เลือกปฏิบัติ ส่งเสริมให้ประชาชนทุกระดับมีโอกาสเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมอย่างเท่าเทียมเสมอภาค เน้นการพัฒนาและบังคับใช้กฎหมายอย่างเป็นธรรมมุ่งเน้นพัฒนาการทำงานเพื่อประชาชน อันเป็นหนึ่งในแนวทางการวางแผนยุทธศาสตร์ที่สำคัญยิ่งขององค์การ สำนักงานอัยการสูงสุดจึงได้กำหนดค่านิยมร่วมไว้ โดยรวบรวมไว้เป็นส่วนเดียวกันเพื่อให้บุคลากรของทั้งองค์กรได้ยึดถือเป็นสิ่งที่ถูกต้องดีงามในการปฏิบัติหน้าที่โดยใช้ตัวอักษรตัวแรกของค่านิยมต่าง ๆ จำนวน 7 ตัวอักษรมารวบรวมประกอบกันเป็นคำว่า “JUSTICE” ประกอบด้วย การใช้ดุลยพินิจอย่างรอบคอบความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันภายในองค์กร ความมีจิตใจบริการ ความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ อุทิศตนต่อองค์กรและสังคมและการปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเท่าเทียม (พรไพรินทร์ พงษ์มิตรณ์, 2560)

สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดขอนแก่นในสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด มีวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งเพื่อคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ ผลประโยชน์และให้ความช่วยเหลือประชาชนทางด้านกฎหมาย ต่อมาเมื่อวันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๖ คณะรัฐมนตรีได้มีมติโอนโครงการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนในชนบทเขตยากจน ซึ่งขณะนั้นอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักนโยบายและแผนมหาดไทย มาให้สำนักงานอัยการสูงสุดรับผิดชอบดำเนินงานสืบมา ในวันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๖๗ คณะรัฐมนตรีได้มีมติโอนงานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่เกษตรกรและผู้ยากจน ซึ่งขณะนั้นอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี มาให้ สคช. สำนักงานอัยการสูงสุด รับผิดชอบดำเนินการ วิธีดำเนินการได้ดำเนินการตามแนวนโยบายที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ การพิจารณาพื้นที่เป้าหมายดำเนินงานโดยนำเอาปัญหาที่แท้จริงของคนในท้องถิ่นที่แตกต่างกันไปในแต่ละภูมิภาคและแต่ละพื้นที่เป็นตัวกำหนดพื้นที่ปฏิบัติการ โดยสำนักงานอัยการสูงสุดได้มีคำสั่งจัดตั้งสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนประจำจังหวัดขึ้นทุกจังหวัดทั่วประเทศ เป็นคุณภาพการบริการฟรีไม่เสียค่าใช้จ่ายยกเว้นค่าธรรมเนียมในชั้นศาลที่ต้องเสียตามกฎหมาย จึงต้องพัฒนา

และปรับปรุงคุณภาพการบริการตามแนวทางการวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ และการบริการสาธารณะอันได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการ และด้านการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพคุณภาพการบริการขององค์กร (สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดขอนแก่น, 2567)

สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดขอนแก่น ที่ผ่านมานั้นยังไม่มีมีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการมารับบริการ ไม่ทราบถึงความพึงพอใจในการมารับบริการ ดังนั้นเพื่อสร้างความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้มารับบริการและเป็นการพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น ประกอบกับผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ เพื่อจะได้นำผลการวิจัยไปใช้ให้เป็นประโยชน์แก่หน่วยงานต้นสังกัดในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการตามแนวทางการวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการและการบริการสาธารณะ เพื่อปรับปรุงคุณภาพคุณภาพการบริการให้เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดขอนแก่น ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ
3. เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดขอนแก่น

### สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกัน

4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกัน

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดขอนแก่น ตั้งแต่วันที่ 1 ต.ค.67-31 ม.ค.68 จำนวน 1,276 คน (สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดขอนแก่น, 2568)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในวิจัยครั้งนี้ คือประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดขอนแก่น จำนวน 304 คน ด้วยการใช้สูตรของ Yamane

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ลักษณะของเครื่องมือมีรายละเอียด โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ มีจำนวน 4 ข้อ ลักษณะเป็นแบบเลือกตอบปลายปิด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดขอนแก่น เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close Ended Questionnaires) ซึ่งเป็นคำถามที่มีคำตอบให้ ผู้ตอบเขียนเครื่องหมาย (/) ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงหรือความเห็นของตนเอง โดยแบบสอบถามที่ใช้เป็นชนิดเลือกตอบ ลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า(Rating scale) ตามแบบของไลเคิร์ท (Likert's scale) มีทั้งหมด 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของประชาชน เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended Questionnaires) เกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดขอนแก่น เป็นคำถามที่ไม่ได้กำหนดคำตอบไว้ให้เลือก แต่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบโดยใช้คำพูดของตนเอง

### 3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือแบบสอบถาม

1. ศึกษาค้นคว้าทฤษฎี เอกสารวิชาการ ตำรางานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านการปรึกษาปัญหาทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง โดยสร้างข้อคำถามตามกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น

3. นำแบบสอบถามฉบับร่าง เสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขในด้านความเที่ยงตรง (Validity) ทั้งด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ด้านรูปแบบ (Format) และภาษา (Wording) ที่ใช้ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง ระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of item Objective Congruence : IOC) 0.67 - 1.00

4. นำแบบสอบถามกลับไปปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญ

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดอุดรธานี ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient of Alpha) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.903

6. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขออนุญาตจากคณะรัฐศาสตร์ วิทยาลัยพิชญบัณฑิต ถึงคณะผู้บริหารของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดขอนแก่น เพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยจากประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดขอนแก่น

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามซึ่งได้จัดเตรียมไว้แล้วนำไปส่งให้กับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง และแนะนำตัวพร้อมชี้แจงวัตถุประสงค์และประโยชน์ของการวิจัย ขออนุญาตเก็บข้อมูลแจกแบบสอบถามการวิจัยและขอรับกลับในวันเดียวกันด้วยตนเอง

3. นำแบบสอบถามที่ได้รับมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้อง และลงรหัสเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

#### 5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่

1.1 ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาในแบบสอบถาม โดยหาค่า ดัชนีความสอดคล้อง ระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ (IOC:Index of Item Objective Congruence)

1.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาตามวิธี ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

2. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

2.1 ร้อยละ

2.2 ค่าเฉลี่ย

### 2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### 3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

#### 3.1 สถิติทดสอบ t-test แบบ Independent Samples

#### 3.2 สถิติทดสอบ F-test แบบ One-way ANOVA กรณีพบความแตกต่าง

อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ทดสอบรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบตามวิธีของเซฟเฟ (Scheffe) เนื่องจากสามารถใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เท่ากันหรือต่างกันได้

### ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.54 อายุระหว่าง 40 – 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.54 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 34.54 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 44.41

**ตารางที่ 1** คุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวม

| คุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดขอนแก่น | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|---------|
| 1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ                                                                       | 3.96      | 0.39 | มาก     |
| 2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                                        | 4.08      | 0.34 | มาก     |
| 3. ด้านกระบวนการ                                                                                 | 3.58      | 0.63 | มาก     |
| 4. ด้านการบริหารจัดการ                                                                           | 3.40      | 0.75 | ปานกลาง |
| รวม                                                                                              | 3.76      | 0.42 | มาก     |

2. จากตารางที่ 1 พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.76$ ) และเมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.08$ ) รองลงมา คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.96$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการบริหารจัดการ ( $\bar{X} = 3.40$ )

**ตารางที่ 2** ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดขอนแก่น ที่จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยภาพรวม

| ปัจจัยส่วนบุคคล |               | t / F | P-value | สรุปสมมติฐานการวิจัย           |
|-----------------|---------------|-------|---------|--------------------------------|
| 1               | เพศ           | 0.494 | 0.622   | ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ |
| 2               | อายุ          | 0.206 | 0.935   | ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ |
| 3               | ระดับการศึกษา | 2.435 | 0.035*  | เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้    |
| 4               | อาชีพ         | 0.993 | 0.119   | ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ |

3. จากตารางที่ 2 พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดขอนแก่น ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุ และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดขอนแก่น ไม่แตกต่างกัน

4. ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดขอนแก่น ได้แก่ 1) จัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะทั้งทางด้านกฎหมายและทักษะการสื่อสารสำหรับบุคลากร เช่น การจัดการกับผู้ร้องเรียน การให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการใช้เทคโนโลยีในคุณภาพการบริการ 2) ออกแบบพื้นที่ให้สะดวกสบายและมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดที่นั่งที่เพียงพอและเหมาะสมสำหรับประชาชนที่มารอรับบริการ 3) ฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ด้านกฎหมาย และการใช้เครื่องมือใหม่ ๆ ในคุณภาพการบริการ เช่น การพัฒนาแนวทางการจัดการคดีให้มีประสิทธิภาพ และ 4) ฝึกอบรมหรือสัมมนาให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อเสริมสร้างความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองสิทธิและการบังคับคดี เช่น การใช้เทคโนโลยีในการทำงาน การประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ หรือคุณภาพการบริการที่มีคุณภาพ

## อภิปรายผล

1. คุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการบริหารจัดการ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็น

เพราะว่า สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดขอนแก่น ให้ความสำคัญในการดูแลสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนอย่างจริงจัง ซึ่งรวมถึงการช่วยเหลือทั้งในด้านการดำเนินคดีและการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับสิทธิที่เกี่ยวข้อง รวมถึงคุณภาพการบริการช่วยเหลือทางกฎหมายฟรีในกรณีที่ผู้ประสบปัญหาทางการเงินไม่สามารถจ่ายค่าทนายความได้ นอกจากนี้ยังมีการดำเนินการบังคับคดีที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้การดำเนินคดีสามารถเป็นไปอย่างรวดเร็วและยุติธรรม โดยการมีเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญในการบังคับคดีและการใช้มาตรการทางกฎหมายต่างๆ อย่างถูกต้อง จึงทำให้สำนักงานอัยการในจังหวัดขอนแก่นสามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและครอบคลุม ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของสุนิสา วรรณภักดี และบุญเหลือ บุษปมาลา (2565) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ รองลงมาคือด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าทางสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ได้ให้ความสำคัญในเรื่องคุณภาพการบริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อกับงานเช่น มีนโยบายแสวงหาอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยให้เพียงพอกับความต้องการใช้งาน มีการพัฒนาทักษะของผู้ปฏิบัติงานเครือข่ายสารสนเทศอย่างต่อเนื่องเพื่อการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และมีช่องทางการบริการที่มีความหลากหลาย และทันสมัย และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของกัญญารักษ์ ศรีอุตร และชาญยุทธ หาญชนะ (2566) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารปัญหาการร้องเรียนของประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอากลาง ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ มีความพอใจในประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ มากที่สุด รองลงมา คือด้านความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจน้อยที่สุด ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอากลาง มีคุณภาพการบริการด้วยความกระตือรือร้นในการบริการบนพื้นฐานนโยบายและระเบียบของกระทรวงมหาดไทย มีการปรับโครงสร้างองค์กรเชิงรุก มีการกำหนดเป้าหมายโดยการปฏิบัติ โดยเฉพาะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงาน ทำให้ประชาชนผู้ให้บริการได้รับการบริการที่มีความครบถ้วน ถูกต้อง ซึ่งตรงกับความต้องการของประชาชนจึงส่งผลให้ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมออกมาในระดับมาก

1.1 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณา รายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 5. มีคุณภาพการบริการที่มีคุณภาพมาพร้อมกับการ ฝึกอบรมที่ทันสมัย รองลงมา คือ ข้อ 7. เจ้าหน้าที่มีทัศนคติที่เป็นมิตรในคุณภาพการบริการ เพื่อให้ประชาชนรู้สึกสะดวกสบายในการติดต่อขอรับบริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 2. มีการจัดเตรียมบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ เพื่อให้คำแนะนำที่ถูกต้องและ ชัดเจนในแต่ละกรณี ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือ ทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดขอนแก่น มีการจัดฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ซึ่งช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการประชาชนได้ อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการใช้ทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย และการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือ นอกจากนี้บุคลากรยังมีความ ทุ่มเทในการทำงานและการปฏิบัติตามมาตรฐานทางจริยธรรม ทำให้ผู้รับบริการได้รับความ ช่วยเหลือและบริการที่ดีและเป็นธรรมอย่างเหมาะสม ครบคลุม ซึ่งสอดคล้องกับผลการ ศึกษาวิจัยของกษมณี เอี่ยมหน่อ และพัชราภา สิงห์ธนสาร (2567) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพ คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิ และช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครสวรรค์ ผลการศึกษาพบว่า ความพึง พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วณิชย์ ไชยแสง (2566) วิจัยเรื่อง คุณภาพคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ ผู้รับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อ พิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 18. มีการจัดบริการความสะดวกที่เอื้อต่อ คนพิการและผู้สูงอายุ เช่น มีทางขึ้น - ลง สำหรับวีลแชร์ รองลงมา คือ ข้อ 17. มีการจัดบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่นั่ง ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม ที่เพียงพอ และข้อที่มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด คือ ข้อ 13. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนมีจำนวนที่เพียงพอกับผู้ใช้บริการ ที่เป็น เช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการ บังคับคดี จังหวัดขอนแก่น ได้จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้บริการแก่ ประชาชนได้สะดวกและรวดเร็ว เช่น การจัดเตรียมพื้นที่สำหรับการรอคอยที่สะดวกสบาย การ มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและความช่วยเหลือ การมีบริการต่าง ๆ ที่เข้าถึงง่าย รวมถึงการพัฒนา ระบบคุณภาพการบริการทั้งในรูปแบบออนไลน์และในสถานที่จริง เพื่อรองรับคุณภาพการ

บริการแก่ประชาชนในหลากหลายสถานการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีการจัดให้มีระบบการติดตามผลและการปรับปรุงคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของกษมณี เอี่ยมหน่อ และพัชรารากา สิงห์ธนสาร (2567) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครสวรรค์ ผลการศึกษพบว่า ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของวณิชย์ ไชยแสง (2566) วิจัยเรื่อง คุณภาพคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านกระบวนการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 28. มีแบบฟอร์มต่างๆที่เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน รองลงมา คือ ข้อ 21. มีจุดประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนเกี่ยวกับขั้นตอนการให้ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 30. คุณภาพการบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดขอนแก่น ให้ความสำคัญในการดูแลคดีและช่วยเหลือประชาชนที่มีความเดือดร้อนทางกฎหมาย เช่น การให้คำปรึกษาทางกฎหมายฟรี การช่วยเหลือด้านการฟ้องร้องและการบังคับคดี รวมถึงการจัดการเกี่ยวกับการป้องกันและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีการจัดทำระบบที่สามารถอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในด้านต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและโปร่งใส การประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ และการรับฟังข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะจากประชาชนยังเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้การดำเนินการของสำนักงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของณัฐฐา ปาลิกา กณิศาเตชสิทธิ์ (2563) วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรีและในมุมมองของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ ด้านกระบวนการคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสุดาวรรณ นิยมวัน และนฤมล อนุสนธิ์พัฒน์ (2566) วิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพคุณภาพการบริการประชาชนด้านงานคดีอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพคุณภาพการบริการประชาชนด้านงานคดีอาญาของสำนักงานอัยการ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านการบริหารจัดการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 32. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการขอรับบริการให้ประชาชนรับทราบ รองลงมา คือ ข้อ 34. มีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

เพื่อให้บริการแก่ประชาชนได้ครอบคลุม และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 37. มีการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ เช่น ศาล ตำรวจ และหน่วยงานรัฐต่าง ๆ เพื่อให้ความช่วยเหลืออย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดขอนแก่น ได้มีการดำเนินงานที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพในการให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ต้องการการคุ้มครองสิทธิทางกฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการช่วยเหลือผู้ที่มีปัญหาทางกฎหมาย รวมถึงการบังคับคดีที่เป็นไปตามกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนด อีกทั้งยังมีการจัดการระบบงานที่ทันสมัยและเป็นระบบ ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของกัญญภาค ศรีอุตร และชาญยุทธ หาญชนะ (2566) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารปัญหาการร้องเรียนของประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกลาง ในภาพรวมพบว่า ด้านการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกลางสามารถเป็นศูนย์กลางประสานในคุณภาพการบริการและสามารถแก้ไขปัญหาและสามารถยุติเรื่องได้ในระยะเวลาที่กำหนดจึงส่งผลให้ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมออกมาในระดับมาก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของศักชัย บัวทองจันทร์และ ชาญยุทธ หาญชนะ (2565) ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพคุณภาพการบริการตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโพนนาแก้ว จังหวัดสกลนคร ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองของผู้มาร้องเรียน/ร้องทุกข์/หรืออื่นๆ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดขอนแก่น ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดขอนแก่น ไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานอัยการอาจมีคุณภาพการบริการที่ไม่เลือกปฏิบัติ และเน้นการช่วยเหลือทุกคนอย่างเท่าเทียม โดยไม่สนใจเพศของผู้ใช้บริการ ทำให้ทั้งผู้ชายและผู้หญิงรู้สึกพึงพอใจในระดับเดียวกัน ประชาชนไม่ว่าจะเป็นเพศไหน อาจมีความเข้าใจในสิทธิของตนเองและต้องการได้รับการช่วยเหลือที่เป็นธรรม ซึ่งอาจทำให้ความคิดเห็นของทั้งสองเพศในเรื่องนี้ใกล้เคียงกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของมยุรี ชะพินิจ และชาญยุทธ หาญชนะ (2565) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพคุณภาพการบริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู ผล

การศึกษาพบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพคุณภาพการบริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู ที่จำแนกตามเพศ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพคุณภาพการบริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู ไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของศักชัย บัวทองจันทร์ และชาญยุทธ หาญชนะ (2564) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพคุณภาพการบริการตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโพนนาแก้ว จังหวัดสกลนคร ผลการศึกษาพบว่า ผลการเปรียบเทียบคุณภาพคุณภาพการบริการตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโพนนาแก้ว จังหวัดสกลนคร ที่จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมพบว่า ประชาชนที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพคุณภาพการบริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโพนนาแก้ว จังหวัดสกลนคร ไม่แตกต่างกัน

2.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดขอนแก่น ไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันอาจมีการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการจากสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดขอนแก่น ในลักษณะที่คล้ายกัน เช่น การรับรู้ถึงคุณภาพคุณภาพการบริการหรือประสิทธิภาพของการช่วยเหลือที่ไม่แตกต่างกันมากนัก รวมถึงการเข้าถึงข้อมูลและการรับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน จึงทำให้ความคิดเห็นของประชาชนในแต่ละช่วงอายุไม่แตกต่างกันมากนัก นอกจากนี้ ปัจจัยอื่นๆ เช่น ความเข้าใจในกระบวนการทางกฎหมาย ความคุ้นเคยกับการใช้บริการ หรือการให้ความสำคัญกับประเด็นต่างๆ ก็อาจมีผลในการทำให้ความคิดเห็นของกลุ่มประชาชนแต่ละวัยมีความใกล้เคียงกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของมยุรี ชะพินิจ และชาญยุทธ หาญชนะ (2565) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพคุณภาพการบริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู ผลการศึกษาพบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพคุณภาพการบริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู ที่จำแนกตามอายุ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพคุณภาพการบริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู ไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของศักชัย บัวทองจันทร์ และชาญยุทธ หาญชนะ (2564) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพคุณภาพการบริการตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโพนนาแก้ว จังหวัดสกลนคร ผลการศึกษาพบว่า ผลการเปรียบเทียบคุณภาพคุณภาพการบริการตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโพนนาแก้ว จังหวัดสกลนคร ที่จำแนกตามอายุโดยภาพรวมพบว่า ประชาชนที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพคุณภาพการบริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโพนนาแก้ว จังหวัดสกลนคร ไม่แตกต่างกัน

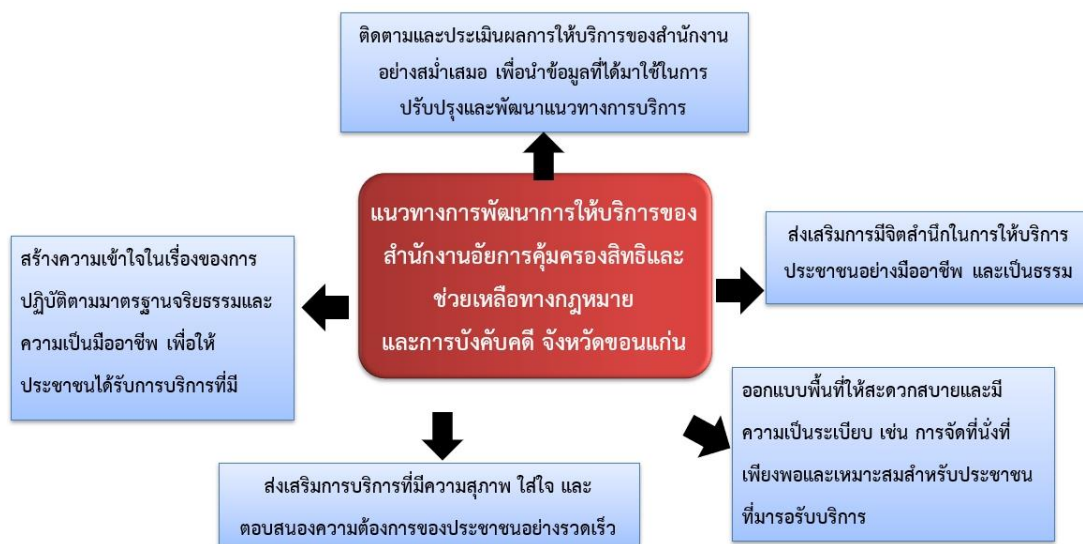
2.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงอาจสามารถเข้าใจและตีความข้อมูลหรือขั้นตอนทางกฎหมายได้ดีขึ้น เพราะ

พวกเขามักมีทักษะในการอ่านและวิเคราะห์ข้อมูลมากกว่า ขณะที่ผู้ที่มีการศึกษาต่ำอาจมีความยากลำบากในการเข้าใจกระบวนการทางกฎหมายหรือการใช้บริการดังกล่าว ระดับการศึกษา ยังอาจส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณภาพของบริการ เช่น ผู้ที่มีการศึกษาสูงอาจมีการประเมินบริการ จากหลายมุมมอง เช่น ประสิทธิภาพ ความรวดเร็ว หรือคุณภาพการบริการที่เป็นธรรม ขณะที่ ผู้ที่มีการศึกษาต่ำอาจมองที่ผลลัพธ์ของบริการอย่างเดียว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุนิสา วรณภักดี และบุญเหลือ บุปผามาลา (2565) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพคุณภาพการบริการของ สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัด หนองบัวลำภู ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมพบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือ ทางกฎหมายและการบังคับคดี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยัง สอดคล้องกับงานวิจัยของวุฒิพงศ์ ยิ้มโกศล (2566) วิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานของ ข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษาต่างกัน ความพึงพอใจในงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุดต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

2.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของ สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดขอนแก่น ไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครอง สิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีในจังหวัดขอนแก่นมีความเสมอภาคและเป็น มาตรฐานเดียวกัน ซึ่งไม่คำนึงถึงอาชีพของประชาชนแต่ละกลุ่ม ทำให้ทุกคนได้รับบริการใน ระดับเดียวกัน อีกทั้งอาจเป็นเพราะมีการดำเนินการที่โปร่งใสและมีระบบการบริการที่เป็น กลาง ซึ่งทำให้ไม่เกิดความแตกต่างในความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการทุกอาชีพ นอกจากนี้ยัง อาจจะเป็นเพราะการบริการได้รับการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและความเข้าใจในการ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนทุกกลุ่มไม่ว่าจะเป็นอาชีพใดก็ตาม ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของศักชัย บัวทองจันทร์ และชาญยุทธ หาญชนะ (2564) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพ คุณภาพการบริการตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโพนนาแก้ว จังหวัดสกลนคร ผลการศึกษาพบว่า ผลการเปรียบเทียบคุณภาพคุณภาพการบริการตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์ ดำรงธรรมอำเภอโพนนาแก้ว จังหวัดสกลนคร ที่จำแนกตามอาชีพโดยภาพรวมพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพคุณภาพการบริการของศูนย์ดำรง ธรรมอำเภอโพนนาแก้ว จังหวัดสกลนคร ไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของธีระ พันธุ์ สมบูรณ์ และพิชัยรัฐ หมั่นด้วง (2565) วิจัยเรื่อง คุณภาพคุณภาพการบริการของศูนย์ ดำรงธรรมอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพคุณภาพการ บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก ที่จำแนกตามอาชีพ โดยภาพรวมประชาชนที่มีอาชีพ

ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพคุณภาพการบริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน

## องค์ความรู้ใหม่



## สรุป/ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้

จากผลการวิจัยคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการบริหารจัดการ ดังนั้นทางสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดขอนแก่น ควรมีการดำเนินการดังนี้

1.1 พัฒนาระบบการจัดการเอกสารและข้อมูลคดีที่ทันสมัย เพื่อให้การเข้าถึงข้อมูลทำได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง รวมถึงการใช้ระบบดิจิทัลในการบันทึกและตรวจสอบข้อมูลคดี พัฒนาแอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์ที่ให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินคดี ข้อมูลด้านสิทธิทางกฎหมาย และช่องทางการติดต่อสำนักงาน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

1.2 จัดการอบรมพัฒนาทักษะให้กับเจ้าหน้าที่ในด้านคุณภาพการบริการประชาชน การใช้เทคโนโลยี และความรู้ทางกฎหมายใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถให้คำปรึกษาและช่วยเหลือประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 พัฒนาระบบการทำงานภายในสำนักงานให้สามารถดำเนินการได้เร็วขึ้นและมีความแม่นยำ เช่น การใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ และพัฒนามาตรฐานการบริการให้ตรงตามความคาดหวังของประชาชน โดยการกำหนดมาตรฐานและขั้นตอนในคุณภาพการบริการ เช่น การตั้งเกณฑ์ในการรับเรื่องและการติดตามผลคดี

1.4 สร้างความร่วมมือกับองค์กรต่าง ๆ เช่น ตำรวจ หน่วยงานด้านสวัสดิการและศาล เพื่อให้การดำเนินงานคดีและการช่วยเหลือประชาชนมีความครบวงจรมากขึ้น

1.5 จัดเวิร์กช็อปหรือกิจกรรมชุมชนเพื่อเสริมสร้างความรู้ด้านสิทธิและการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดขอนแก่น

2.2 ควรศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดขอนแก่น

## เอกสารอ้างอิง

- กษมณี เอี่ยมหน่อ และพัชรภา สิมหัตถสาร. (2567). คุณภาพคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครสวรรค์. คณะรัฐศาสตร์ วิทยาลัยพิษณุบัณฑิต.
- กัญญาภักดิ์ ศรีอุตร และชาญยุทธ หาญชนะ. (2566). การบริหารปัญหาการร้องเรียนของประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู. คณะรัฐศาสตร์ วิทยาลัยพิษณุบัณฑิต.
- ณัฐปาลิกา กนิศาเดชสิทธิ์. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาดินแดน.
- พรไพรินทร์ พงษ์รัตน์. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการ คุ้มครอง สิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครราชสีมา. ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- มยุรี ชะพินิจ และชาญยุทธ หาญชนะ. (2565). คุณภาพคุณภาพการบริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู. คณะรัฐศาสตร์ วิทยาลัยพิษณุบัณฑิต.

- วณิชย์ ไชยแสง. (2566). คุณภาพคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครสวรรค์. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- ศักชัย บัวทองจันทร์และ ชาญยุทธ หาญชนะ. (2565). คุณภาพคุณภาพการบริการตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี. คณะรัฐศาสตร์ วิทยาลัยพิษณุพนิต.
- สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี. (2568). ข้อมูลพื้นฐาน สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิ. สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดขอนแก่น.
- สุนิสา วรรณภักดี และบุญเหลือ บุบผามาตา. (2565). คุณภาพคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการ คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู. คณะรัฐศาสตร์ วิทยาลัยพิษณุพนิต.
- สุดาวรรณ นิยมวัน และนฤมล อนุสนธิพัฒน์. (2566). แนวทางการพัฒนาคุณภาพคุณภาพการบริการประชาชนด้านงานคดีอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- Taro Yamane. (1973). Statistics: an introductory analysis. New York: New York: Harper. & Row.