SERVICE FACTORS THAT AFFECT THE EFFICIENCY OF SERVICE FOR VISITORS TO THE OFFICE OF PHUKET PUBLIC PROSECUTION

Sasithon PUNYANG[1*] and Bundit WAIWONG[1]

1 Faculty of Business Administration, Phuket Rajabhat University, Thailand; s6580191105@pkru.ac.th (Corresponding Author) (S. P.); Bundit.v@pkru.ac.th (B. W.)

ARTICLE HISTORY

Received: 16 February 2024 **Revised:** 8 March 2024 **Published:** 15 March 2024

ABSTRACT

This research study has two objectives: a) to study demographic factors that affect the efficiency of providing services to visitors to the Phuket Provincial Prosecutor's Office and ii) to study factors that influence the efficiency of services of the Prosecutor's Office. Phuket Province. The population in this study were police officers from the investigation group of all 11 Provincial Police Stations in Phuket Province, resulting in a sample population of 124 officers. The results of the study found that: a) Demographic factors have a significant impact on the service efficiency of civil servants in the Phuket Provincial Prosecutor's Office. And similarly, ii) service factors affect the service efficiency of the Phuket Provincial Prosecutor's Office at the highest level. When considering each factor. This study found that symbols, employees, locations, and communication channels and tools It was reported to have the highest average score. are factors that influence service efficiency, respectively When comparing service factors of the Phuket Provincial Prosecutor's Office, classified by gender, rank level, and affiliation, it was found that they influence service efficiency. No significant differences were found (p-value < 0.05). When comparing the service factors of the Phuket Provincial Attorney's Office Classified by age and education level. It was found that there was a significant difference in the impact on service efficiency at the significance level of 0.05.

Keywords: Office of Phuket Public Prosecution, Providing Services, Service Efficiency

CITATION INFORMATION: Punyang, S., & Waiwong, B. (2024). Service Factors that Affect the Efficiency of Service for Visitors to the Office of Phuket Public Prosecution. *Procedia of Multidisciplinary Research, 2*(3), 11

ปัจจัยการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของผู้มาติดต่อราชการสำนักงานอัยการจังหวัดภูเก็ต

ศศิธร ปุนยัง[1*] และ บัญฑิต ไวว่อง[1]

1 คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต; s6580191105@pkru.ac.th (ผู้ประพันธ์บรรณกิจ) (ศศิธร); Bundit.v@pkru.ac.th (บัญฑิต)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของผู้มาติดต่อราชการสำนักงานอัยการจังหวัดภูเก็ต และเพื่อศึกษาถึงปัจจัยการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดภูเก็ต ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าพนักงานตำรวจฝ่ายกลุ่มงานสอบสวนภายในจังหวัดภูเก็ตทั้งหมด 11 สถานีตำรวจภูธร จำนวน 124 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของผู้มาติดต่อราชการสำนักงานอัยการจังหวัดภูเก็ตในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ปัจจัยการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดภูเก็ตในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ด้านสัญลักษณ์ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ ด้านวัสดุสื่อสาร และด้านเครื่องมือ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการทั้ง 5 ด้านมากที่สุด ตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบปัจจัยการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามเพศ ระดับชั้นยศ และสังกัด พบว่า ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และเมื่อเปรียบเทียบปัจจัยการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอายุ และระดับการศึกษา พบว่า ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ตามลำดับ

คำสำคัญ: สำนักงานอัยการจังหวัดภูเก็ต, การให้บริการ, ประสิทธิภาพในการให้บริการ

ข้อมูลการอ้างอิง: ศศิธร ปุนยัง และ บัญฑิต ไวว่อง. (2567). ปัจจัยการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของผู้มาติดต่อราชการสำนักงานอัยการจังหวัดภูเก็ต. *Procedia of Multidisciplinary Research, 2*(3), 11

บทนำ

การพัฒนาระบบราชการไทยให้มีความเป็นเลิศสามารถรองรับกับการพัฒนาประเทศในยุคโลกาภิวัตน์ โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและประโยชน์สุขของประชาชน ระบบราชการต้องยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางผลักดันให้หน่วยงานของรัฐกำหนดทิศทางการทำงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมและรับฟังความคิดเห็นเพื่อนำไปปรับปรุงบริการ ทั้งวางระบบแก้ไขปัญหาจากการร้องเรียนและความเดือดร้อนของประชาชน รวมทั้งมีระบบการบริหารในภาวะฉุกเฉินเพื่อช่วยประชาชนในภาวะวิกฤต การลดบทบาทภารกิจของภาครัฐโดยลดความซ้ำซ้อน ปรับปรุงพัฒนารูปแบบการบริหารกระบวนการทำงานใหม่ เพิ่มขีดสมรรถนะ การสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์การ ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนการทำงานด้วยความรวดเร็ว และพร้อมรับความเปลี่ยนแปลง (สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ., 2566: 57)

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา 65 บัญญัติให้รัฐพึงจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนต่างๆ ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ.2561-2580 ได้มีการพัฒนามุ่งเน้นการสร้างสมดุลระหว่างการพัฒนาความมั่นคง เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในรูปแบบ “ประชารัฐ” (แผนพัฒนายุทธศาสตร์ชาติ 2561-2580, 2561: 7) แผนพัฒนายุทธศาสตร์ชาติที่ 6 ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อปรับเปลี่ยนภาครัฐที่ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” เปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส โดยทุกภาคส่วนในสังคมต้องร่วมกันปลูกฝังค่านิยมความซื่อสัตย์สุจริต ความมัธยัสถ์ และสร้างจิตสำนึกในการปฏิเสธไม่ยอมรับการทุจริตประพฤติมิชอบอย่างสิ้นเชิง และนำไปสู่การลดความเหลื่อมล้ำและเอื้อต่อการพัฒนา โดยกระบวนการยุติธรรมมีการบริหารที่มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และการอำนวยความยุติธรรมตามหลักนิติธรรม (แผนพัฒนายุทธศาสตร์ชาติ 2561-2580, 2561: 9)

ตามพระราชบัญญัติองค์กรอัยการและพนักงานอัยการ พ.ศ.2553 มาตรา 23 กำหนดไว้ว่าสำนักงานอัยการสูงสุดนอกจากมีอำนาจและหน้าที่เกี่ยวกับงานธุรการและงานวิชาการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้แก่พนักงานอัยการแล้ว ให้มีอำนาจและหน้าที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินการทางกฎหมายรวมตลอดทั้งในการคุ้มครองป้องกันสิทธิและเสรีภาพของประชาชนและการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน (สำนักงานอัยการสูงสุด, 2563ข) ซึ่งในแต่ละวันมีประชาชนมาติดต่อราชการเพื่อใช้บริการจำนวนมาก คุณภาพการให้บริการจึงมีบทบาทที่สำคัญในการตัดสินความสามารถ และประสิทธิภาพในด้านการให้บริการ ที่จะทำให้ประชาชนเชื่อมั่นและศรัทธาในการให้บริการ ดังนั้นสำนักงานอัยการสูงสุด จึงได้จัดแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ.2563-2566 นี้ เป็นการกำหนดทิศทางของสำนักงานอัยการสูงสุด ระหว่างปี พ.ศ.2563 ถึง พ.ศ.2566 เพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานงานการบริการเพราะการบริการที่ดีนั้นถือเป็นหัวใจสำคัญและยังเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร และสร้างความเชื่อมั่นและศรัทธาต่อประชาชนผู้มารับบริการ (สำนักงานอัยการสูงสุด, 2563ก)

ด้วยเหตุผลดังกล่าวที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรในสังกัดของสำนักงานอัยการสูงสุดที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานอัยการจังหวัดภูเก็ต ได้ตระหนักและเห็นความสำคัญต่อปัจจัยการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของผู้มาติดต่อราชการสำนักงานอัยการจังหวัดภูเก็ต เพื่อจะได้นำข้อมูลทั้งหมดมาประกอบการวิเคราะห์ในกระบวนการกำหนดทิศทางและการจัดทำแผนนโยบายขององค์กรอันเป็นประโยชน์ในการวางแผนบริหารงาน บริหารคน ปรับปรุงแนวทางในการพัฒนาความสามารถของการให้บริการแก่ประชาชน และยังเป็นปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานถือเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญกำลังใจ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มกำลังให้เกิดประสิทธิภาพ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองความต้องการของประชาชนในทุกมิติ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของผู้มาติดต่อราชการสำนักงานอัยการจังหวัดภูเก็ต 2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดภูเก็ต

การทบทวนวรรณกรรม

การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมต่างๆ หรือกระบวนการต่างๆ ที่ให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการเกิดความสะดวกความประทับใจ ความรวดเร็ว และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2525) บริการปฏิบัติรับใช้ หรือให้ความสะดวกต่างๆ ฉะนั้นแล้ว การให้บริการ ก็คือ งานที่มีผู้คอยช่วยอำนวยความสะดวก ซึ่งเรียกว่า “ผู้ให้บริการ” และ “ผู้มารับบริการ” คือ ผู้มารับความสะดวก การให้บริการ (Kotler, 2000 อ้างถึงใน วรัสสิญา ศุภธนโชติพงศ์, 2562). การบริการยังหมายถึง กิจกรรมต่างๆ หรือกระบวนการต่างๆ ที่ให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการเกิดความสะดวก ความประทับใจ ความรวดเร็ว และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ ซึ่งลักษณะงานบริการที่สำคัญแบ่งออกเป็น 5 ด้านได้แก่ 1) สถานที่ เป็นสถานที่ที่สามารถสร้างความเชื่อมั่น เชื่อถือ และความสะดวกให้กับผู้ที่มาใช้บริการ 2) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจะต้องมีบุคลิกที่ดีแต่งกายเหมาะสม การพูดจาของเจ้าหน้าที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าการให้บริการจะดีด้วย 3) เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้องมีประสิทธิภาพให้บริการรวดเร็วและให้ผู้ใช้บริการเกิดความพอใจ 4) วัสดุสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ หรือเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของผู้ใช้บริการ 5) สัญลักษณ์ ชื่อ หรือตราเครื่องหมายที่ใช้ในการบริการที่จะทำให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้ โดยงานวิจัยของ สุชาดา กลับอำไพ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต เห็นว่า การให้บริการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ประชาชนผู้มาใช้บริการเข้าใจซึ่งหลักการบริการที่กระทรวงยุติธรรมมีไว้เพื่อบริการประชาชนโดยด้านการตอบสนอง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด จึงแสดงให้เห็นว่า ผู้เข้ามาใช้บริการให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการให้บริการเป็นอย่างมาก และงานวิจัยของ สุนิสา นารถไพรินทร์ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า การให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ทั้งนี้ อธิบายได้ว่าการให้บริการที่ดีเป็นจุดประสงค์หลักของประชาชนที่เข้ามาติดต่องานทะเบียนราษฎร และยังเป็นหลักสำคัญของการบริการในหน่วยงานให้เกิดความประทับต่อประชาชนผู้รับบริการ

ประสิทธิภาพในการให้บริการ หมายถึง กระบวนการ วิธีการ หรือการกระทำใดๆ ที่ส่งผลนำไปสู่ความสำเร็จ ทำงานให้เสร็จโดยเร็วและได้งานที่ดี และบุคลากรมีประสิทธิภาพในการทำงาน (Milett, 1954) ให้ความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการมีด้วยกัน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน คือ ความยุติธรรมในการบริหารงานโดยทุกคน ทุกกลุ่ม ทุกเพศเท่าเทียมกัน ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกในการให้บริการได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรการให้บริการเดียวกัน 2) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว คือ การให้บริการที่ประหยัดเวลาในการดำเนินการ อำนวยความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อราชการเพื่อให้เกิดความรวดเร็วสบายใจและพอใจเป็นบริการที่ดีผู้รับต้องพึงพอใจต่อการให้บริการ 3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ คือ การให้บริการที่มีจำนวนบุคลากรที่ให้บริการ และสถานที่ให้บริการเหมาะสม ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีความหมายเลยถ้าจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้รับบริการ 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง โดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึดความพึงพอใจของบุคลากรผู้ให้บริการ หรือหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อไรก็ได้ และ 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ การให้บริการกับผู้มาติดต่อราชการนั้นบุคลากรต้องมีการปรับปรุงคุณภาพ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ให้บริการได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมโดยบุคลากรต้องมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทันต่อการเปลี่ยนแปลง โดยงานวิจัยของ วิษณุ ปัญญายงค์, สกล พรมสถิตย์, สุจิน ทวันเวทย์, พิทักษ์ ล้อประโคน, สมเกียรติ เจตราช และ สาคร แก้วศรี (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการที่ว่าการอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเป็นตัวควบคุมการปฏิบัติราชการทำให้ข้าราชการมีความ

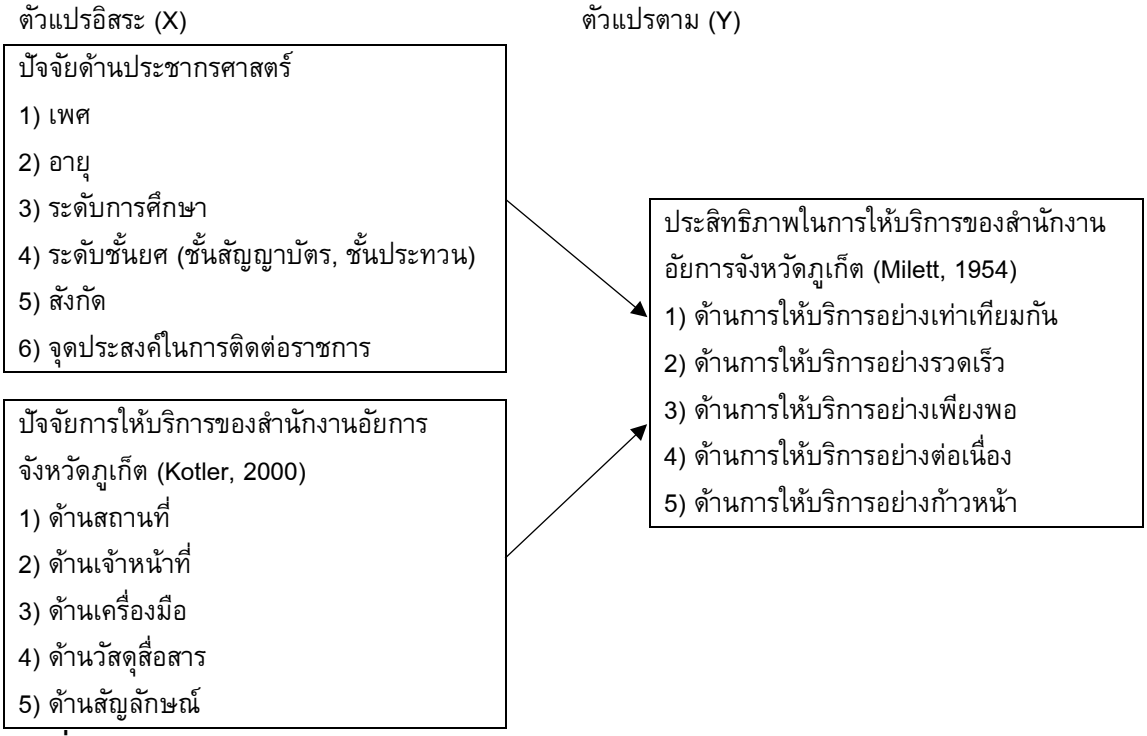
กระตือรือร้นในการปฏิบัติราชการอย่างดีและมีความโปร่งใส่ในการปฏิบัติราชการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องและบริการด้วยความสุขภาพเรียบร้อย อ่อนโยน โดยด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าน้อยที่สุด ตามลำดับ

สมมติฐานการวิจัย

1) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับชั้นยศ และสังกัดแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน

2) ปัจจัยการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดภูเก็ต

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าพนักงานตำรวจฝ่ายกลุ่มงานสอบสวน จำนวน 11 สถานีตำรวจภูธรในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ประกอบไปด้วย 1) สถานีตำรวจภูธรเมืองภูเก็ต 2) สถานีตำรวจภูธรฉลอง 3) สถานีตำรวจภูธรกะรน 4) สถานีตำรวจภูธรกะทู้ 5) สถานีตำรวจภูธรวิชิต 6) สถานีตำรวจภูธรป่าตอง 7) สถานีตำรวจภูธรกมลา 8) สถานีตำรวจภูธรถลาง 9) สถานีตำรวจภูธรเชิงทะเล 10) สถานีตำรวจภูธรสาคู 11) สถานีตำรวจภูธรท่าฉัตรไชย จำนวนทั้งสิ้น 180 คน โดยการใช้สูตรทาโร่ยามาเน (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน ± 5 ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 124 คน ใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เกณฑ์การให้คะแนนแบบ Likert Scale 5 ระดับ การทดสอบความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha) โดยรวมมีค่าตั้งแต่ .80 ขึ้นไปทุกด้าน ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้แจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบายข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยแบบอิสระ (Independent Sample t-test) การวิเคราะห์

ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 79.80) มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 45.20) โดยส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 57.30) มีระดับชั้นยศชั้นประทวนมากที่สุด (ร้อยละ 50.80) ส่วนใหญ่สังกัดสถานีตำรวจภูธรเมืองภูเก็ต (ร้อยละ 12.90) จุดประสงค์ในการติดต่อราชการส่วนใหญ่จะมาติดต่อราชการในการส่งสำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 69.40) 1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดภูเก็ตในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.52, SD = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสัญลักษณ์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.58, SD = 0.51) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ ($\overline{X}$ = 4.53, SD = 0.54) ด้านสถานที่ ($\overline{X}$ = 4.52, SD = 0.49) ด้านวัสดุสื่อสาร ($\overline{X}$ = 4.50, SD = 0.56) และด้านเครื่องมือ ($\overline{X}$ = 4.45, SD = 0.64) ตามลำดับ 2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดภูเก็ต ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.52, SD = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\overline{X}$ = 4.55, SD = 0.52) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\overline{X}$ = 4.53, SD = 0.53) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\overline{X}$ = 4.51, SD = 0.53) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ($\overline{X}$ = 4.50, SD = 0.61) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\overline{X}$ = 4.49, SD = 0.58) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ ระดับชั้นยศ และสังกัดที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดภูเก็ต ไม่แตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบปัจจัยการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอายุ และระดับการศึกษา พบว่า ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน

จากตารางที่ 2 จุดประสงค์ในการติดต่อราชการของประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดภูเก็ต โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ Multiple Response ในการทดสอบพบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างมาติดต่อราชการสำนักงานอัยการจังหวัดภูเก็ต ส่วนใหญ่มาส่งสำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69.4 รองลงมาคือ รับ-ส่งหนังสือราชการทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 50.0 สอบถามข้อมูลคดี คิดเป็นร้อยละ 43.5 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 1.6 ตามลำดับ

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยการให้บริการ ด้านสถานที่ (b = .200, t = 5.911, Sig. = .000) ด้านเจ้าหน้าที่ (b = .258, t = 7.512, Sig. = .000) ด้านเครื่องมือ (b = .202, t = 7.366, Sig. = .000) และด้านสัญลักษณ์ (b = .305, t = 8.172, Sig. = .000) ที่แตกต่างกัน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของผู้มาติดต่อราชการสำนักงานอัยการจังหวัดภูเก็ตได้ร้อยละ 97.8 (Adjusted R2 = .978) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 1 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถิติที่ใช้	ค่าสถิติ	Sig.
เพศ	t-test	0.760	0.449
อายุ	F-test	3.521	0.017
ระดับการศึกษา	F-test	4.000	0.021
ระดับชั้นยศ	t-test	1.269	0.207
สังกัด	F-test	1.545	0.133

* $p < .05$

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ Multiple Response จำแนกตามจุดประสงค์ในการติดต่อราชการ

จุดประสงค์ในการติดต่อราชการ	จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ	จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง
ส่งสำนวน	86	69.4	124
รับ-ส่งหนังสือราชการทั่วไป	62	50.0	124
สอบถามข้อมูลคดี	54	43.5	124
อื่นๆ	2	1.6	124

* p < .05

ตารางที่ 3 ปัจจัยการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของผู้มาติดต่อราชการสำนักงานอัยการจังหวัดภูเก็ต

ประสิทธิภาพในการให้บริการ	**b**	**Std. Error**	**B**	**t**	**Sig.**
ค่าคงที่	.060	.071		.841	.402
ด้านสถานที่	.200	.034	.194	5.911	.000
ด้านเจ้าหน้าที่	.258	.034	.272	7.512	.000
ด้านเครื่องมือ	.202	.027	.26	7.366	.000
ด้านวัสดุสื่อสาร	.020	.033	.022	.616	.539
ด้านสัญลักษณ์	.305	.037	.303	8.172	.000
$R = .989$, $R^2 = .979$, Adjusted $R^2 = .978$, $SE_{Est} = .07687$, $F = 967.377$, Sig. = 0.000*					

* p < .05

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ปัจจัยการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของผู้มาติดต่อราชการสำนักงานอัยการจังหวัดภูเก็ต เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในการวิจัยสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับชั้น และสังกัด แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดภูเก็ตไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุษณีย์ ปานนาค (2565) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการตำรวจภูธรภาค 9 พบว่า ข้าราชการตำรวจภูธรภาค 9 ที่มีเพศ ระดับชั้นยศ และอายุราชการ แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน และในส่วนของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดภูเก็ต แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลรัตน์ ฉรี (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอศรีราชา พบว่า เมื่อควบคุมปัจจัยอื่นคงที่ประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน

2) จากผลการศึกษาปัจจัยการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของผู้มาติดต่อราชการสำนักงานอัยการจังหวัดภูเก็ต พบว่า ปัจจัยการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านเครื่องมือ ด้านวัสดุสื่อสาร และด้านสัญลักษณ์ พบว่า ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้ง 4 ด้านดังกล่าวว่า การบริการส่งผลต่อประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชาดา กลับอำไพ (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต เห็นว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกบปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะการให้บริการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะมี

ความสัมพันธ์เชิงบวกระดับมากกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของผู้มาติดต่อราชการสำนักงานอัยการจังหวัดภูเก็ต ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

1) สำนักงานอัยการจังหวัดภูเก็ต ควรให้ความสำคัญต่อปัจจัยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพในภาพรวม ด้านสัญลักษณ์ในส่วนของทัศนคติที่ดีต่อชื่อหรือตราสัญลักษณ์ในการให้บริการให้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากผลการศึกษาให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านนี้มากที่สุด และใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้มีความชัดเจนครอบคลุมมากยิ่งขึ้น และในขณะเดียวกันสำนักงานอัยการจังหวัดภูเก็ต ควรมีการส่งเสริมและพัฒนาการให้บริการในด้านเครื่องมือ ควรสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาอุปกรณ์และเทคโนโลยีต่างๆ ให้มีความทันสมัยเพื่อเอื้ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาติดต่อราชการสำนักงานอัยการจังหวัดภูเก็ตให้มีคุณภาพ และครบถ้วนทั้งการวางแผนระบบการทำงานและการแก้ไขปัญหา เนื่องจากผลการศึกษาวิจัยให้ความสำคัญปัจจัยในด้านนี้น้อยที่สุด

2) สำนักงานอัยการจังหวัดภูเก็ต ควรให้ความสำคัญต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับปิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากผลการศึกษาให้ความสำคัญและประสิทธิภาพในการให้บริการในด้านนี้มากที่สุด ผู้บริหารควรให้ความสำคัญถึงการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรผู้ให้บริการแสดงความเต็มใจในการให้บริการเพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและสร้างความเชื่อถือ เชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการเกิดความประทับใจ ในการยกระดับความเชี่ยวชาญเฉพาะทางวิชาชีพ เพื่อส่งต่อองค์ความรู้ที่จะนำองค์กรสู่การเป็นองค์กรของนักกฎหมายเพื่อสังคม และสร้างความยุติธรรมที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืน และในขณะเดียวกันสำนักงานอัยการจังหวัดภูเก็ต ควรมีการส่งเสริมและพัฒนาการให้บริการในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ในส่วนของช่องทางการให้บริการที่เพียงพอเนื่องจากผลการศึกษาวิจัยให้ความสำคัญปัจจัยในส่วนนี้น้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางการกำหนดนโยบายของสำนักงานอัยการจังหวัดภูเก็ตในการให้บริการประชาชนในส่วนของกระบวนการยุติธรรมเพื่อพัฒนาองค์กรให้ประสบผลสำเร็จตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานอัยการสูงสุด

2) ในการวิจัยครั้งต่อไปควรเพิ่มหรือปรับเปลี่ยนประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อราชการสำนักงานอัยการจังหวัดภูเก็ตให้ได้คำตอบที่ครอบคลุมตรงต่อความต้องการของผู้มาติดต่อราชการอย่างแท้จริง เพื่อหาแนวทางและวิธีการในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการอย่างมีคุณภาพ และสามารถตอบโจทย์แก้ไขปัญหาของผู้มาติดต่อราชการได้อย่างลุ่มลึกและยังพัฒนางานด้านการให้บริการในกระบวนการยุติธรรมให้เกิดประโยชน์มากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

กมลรัตน์ ฉรี. (2563). *ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอศรีราชา*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

แผนพัฒนายุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ.2561-2580. (13 ตุลาคม 2561). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 135 ตอนที่ 82 ก. สืบค้นจาก http://plan.bru.ac.th/ยุทธศาสตร์ชาติ-20-ปี-.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน*. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.

วรัสสิญา ศุภธนโชติพงศ์. (2562). *คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาพื้นที่ส่วนกลางกรุงเทพมหานคร ภาค203*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

วิษณุ ปัญญายงค์, สกล พรมสถิตย์, สุจิน ทวันเวทย์, พิทักษ์ ล้อประโคน, สมเกียรติ เจตราช และ สาคร แก้วศรี. (2561). *ประสิทธิภาพการให้บริการที่ว่าการอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์*. งานประชุมวิชาการรัฐประศาสนศาสตร์ระดับชาติ ครั้งที่ 8/2561 “รัฐประศาสนศาสตร์ ไทย 4.0: ประชารัฐ นวัตกรรม และความท้าท้าย”.

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. (2566). *ระบบบริหารราชการของราชอาณาจักรไทย*. สืบค้นจาก https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/document/thailand.pdf.

สำนักงานอัยการสูงสุด. (2563ก). *แผนยุทธศาสตร์ พ.ศ.2563-2566*. สืบค้นจาก https://www.google.com/search?q=แผนยุทธศาสตร์สำนักงานอัยการสูงสุด.

สำนักงานอัยการสูงสุด. (2563ข). *พระราชบัญญัติองค์กรอัยการและพนักงานอัยการ พ.ศ.2553*. ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 127 ตอนที่ 75 ก หน้า 46. สืบค้นจาก http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER6/DRAWER067/GENERAL/DATA0000/00000002.PDF.

สำนักงานอัยการสูงสุด. (2566). *ประวัติความเป็นมา*. สืบค้นจาก https://www.ago.go.th/aboutus.

สุชาดา กลับอำไพ. (2562). *ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต*. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสตรมหาบัณฑิต. แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช.

สุนิสา นารถไพรินทร์. (2562). ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารมงกุฎทักษิณ, 15*(2).

อุษณีย์ ปานนาค. (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการตำรวจภูธรภาค 9*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. 10th ed. New Jersey: Prentice-Hall.

Millet, J. D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw-Hill.

Data Availability Statement: The raw data supporting the conclusions of this article will be made available by the authors, without undue reservation.

Conflicts of Interest: The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Publisher’s Note: All claims expressed in this article are solely those of the authors and do not necessarily represent those of their affiliated organizations, or those of the publisher, the editors and the reviewers. Any product that may be evaluated in this article, or claim that may be made by its manufacturer, is not guaranteed or endorsed by the publisher.

Copyright: © 2024 by the authors. This is a fully open-access article distributed under the terms of the Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).