

# Quality of Legal Services to Service Users of the Office of the Attorney General Protects the Rights and Provides Legal Assistance and Execution in Phayao Province

Wachiraporn Rongsaiab<sup>1</sup>

Received: December 27, 2022

Revised: August 30, 2023

Accepted: October 18, 2023

## Abstract

The purposes of this research article were 1) to study the quality of legal services to those receiving the services of the Office of the Attorney General Protects the Rights and Provides Legal Assistance and Execution in Phayao Province; 2) to study the relationship between Sangahavatthu and the quality of legal services; 3) to study problems, obstacles, and making suggestions for guidelines to develop legal services. This was a mixed methods research. Quantitative research was used by distributing questionnaires from the sample group used in the research, namely 307 people who received the services of the Office of the Attorney General Protects the Rights and Provides Legal Assistance and Execution in Phayao Province, and the qualitative research method was used by in-depth interviews, 9 persons. The results of the research found that 1) the level of quality of legal services in all 5 areas, overall, was at a high level ( $\bar{x} = 4.20, S.D.=0.59$ ); 2) the relationship between Sangahavatthu and the quality of legal services, overall, had a very high level of

---

<sup>1</sup> Mahachulalongkornrajavidyalaya University

Corresponding author, e-mail: wachiraporn6845@gmail.com

positive relationship ( $r=.935^{**}$ ). Obstacles found that 1) there were not enough legal service personnel; 2) the Office of the Attorney General Protects the Rights and Provides Legal Assistance and Execution in Phayao Province had relatively little space for facilitation; 3) there were not enough staff, causing delays in providing services; 4) there was a lack of personnel with legal knowledge and experience and insufficient modern service provision; 5) there was a recommendation of details of the process of using services that did not meet the needs of the people and did not understand the consultation. Suggestions found that 1) personnel who were appropriate, knowledgeable, and skilled in legal matters should be recruited, 2) the area should be managed to facilitate those receiving services, 3) procurement of enough personnel with legal knowledge to avoid delays and speed up service delivery; 4) there should be enough personnel with legal knowledge to avoid delays and speed up service deliver, 5) officials should provide clear instructions and explain the details of the steps for using the service and provide accurate advice.

**Keywords:** Service Quality, Legal Aspect, Phayao Province

## คุณภาพการให้บริการทางด้านกฎหมายแก่ผู้มารับบริการของสำนักงานอัยการ คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา

วชิราพร ร่องเสียบ<sup>1</sup>

Received: December 27, 2022

Revised: August 30, 2023

Accepted: October 18, 2023

### บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการทางด้านกฎหมายแก่ผู้มารับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสัจจกัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการทางด้านกฎหมาย 3) ศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการทางด้านกฎหมาย โดยระเบียบวิธีวิจัยครั้งนี้เป็นแบบผสมวิธี โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณด้วยการแจกแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา จำนวน 307 คน และการวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 9 รูป/คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับคุณภาพการให้บริการทางด้านกฎหมาย ทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.20, S.D. = 0.59) 2) ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสัจจกัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการทางด้านกฎหมาย โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับสูงมาก ( $r = .935^{**}$ ) ปัญหาอุปสรรค พบว่า 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการทางด้านกฎหมายมีไม่เพียงพอ 2) สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา มีพื้นที่ในการอำนวยความสะดวกค่อนข้างน้อย 3) มีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอจึงทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ 4) ขาดบุคลากรที่มีความรู้

<sup>1</sup> มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Corresponding author, e-mail: wachiraporn6845@gmail.com

และประสบการณ์ด้านกฎหมายและการให้บริการที่ทันสมัยไม่เพียงพอ 5) มีการแนะนำรายละเอียดขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ตรงตามความต้องการของประชาชนและไม่เข้าใจในการให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ พบว่า 1) ควรจัดหาคูคณาจารย์ที่มีความเหมาะสมมีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องกฎหมาย 2) ควรบริหารจัดการพื้นที่ในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ 3) จัดหาคูคณาจารย์ที่มีความรู้ด้านกฎหมายให้มากพอเพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้าและเกิดความรวดเร็วในการให้บริการ 4) ควรมีการอบรมหรือเพิ่มทักษะความรู้ทางด้านกฎหมายแก่เจ้าหน้าที่ 5) เจ้าหน้าที่ควรมีการแนะนำอธิบายรายละเอียดขั้นตอนการให้บริการและให้คำปรึกษาที่ถูกต้องชัดเจน

**คำสำคัญ:** คุณภาพการให้บริการ, ด้านกฎหมาย, จังหวัดพะเยา

## บทนำ

รัฐธรรมนูญเป็นกฎหมายสูงสุดทางการปกครองของประเทศไทย และได้บัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 28 รัฐพึงจัดระบบการบริหารงานในกระบวนการยุติธรรมทุกด้านให้มีประสิทธิภาพเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ และให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก รวดเร็ว และไม่เสียค่าใช้จ่ายสูงเกินสมควร และมุ่งหมายกำหนดขึ้นเพื่อให้ประเทศไทยมีระบบการบริหารงานในกระบวนการยุติธรรมที่ช่วยลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมได้ และได้บัญญัติขึ้นเพื่อกำหนดเป็นนโยบายสำคัญของรัฐในการคุ้มครองสิทธิ และความเสมอภาคในกระบวนการยุติธรรม กำหนดเป้าหมายของกระบวนการยุติธรรมและหลักเกณฑ์ในการออกแบบกระบวนการยุติธรรมให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้และให้รัฐช่วยเหลือทางกฎหมายที่จำเป็นและเหมาะสมแก่ผู้ยากไร้และผู้ด้อยโอกาส ให้สามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้ เท่าเทียมกับคนอื่น (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2562) สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน มีชื่อย่อว่า สคช. ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2525 ในสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด เป็นองค์กรตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560 (มาตรา 248) องค์กรอัยการมีหน้าที่และอำนาจตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญและกฎหมาย พนักงานอัยการมีอิสระในการพิจารณาสั่งคดีและการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปโดยรวดเร็ว เทียบธรรม และปราศจากอคติทั้งปวง และไม่ให้อึดว่าเป็นคำสั่งทางปกครอง โดยการตอบสนองนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐด้านกฎหมายและการกระบวนการยุติธรรมในด้านการจัดระบบการบริหารงานใน

กระบวนการยุติธรรมทุกด้านให้มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ และให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก รวดเร็ว และไม่เสียค่าใช้จ่ายสูงเกินสมควร (จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2549) และสำนักงานอัยการสูงสุดได้มีคำสั่ง ให้จัดตั้งสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัด (สคชจ.) ขึ้นในทุกจังหวัด 76 จังหวัด และจัดตั้งสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัด ที่ตั้งอยู่ ณ ตำบล อำเภอ 36 อำเภอ (สคชจ.(สาขา)) ทั่วประเทศ รวม 112 สำนักงาน เพื่อให้การบริการกิจกรรมงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนเป็นไปอย่างทั่วถึงทุกภูมิภาคของประเทศ และให้มีอำนาจดำเนินคดีที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการในศาลจังหวัด ศาลจังหวัดสาขา ศาลแขวง และศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดได้

เนื่องจากสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยาเป็นหน่วยงานในสังกัด สำนักงานอัยการสูงสุด และเป็นหน่วยงานในส่วนภูมิภาคที่ทำหน้าที่รับผิดชอบงานเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน การคุ้มครองสิทธิและการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนในจังหวัดพะเยา และรักษาผลประโยชน์ของรัฐในด้านการบังคับคดีตามอำนาจหน้าที่รวมถึงภารกิจอื่นตามที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณต่าง ๆ โดยสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยาได้ดำเนินการให้บริการประชาชนในพื้นที่จังหวัดพะเยา ตามโครงการขยายเครือข่ายงานและการพัฒนาความร่วมมือด้านการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนทำการเปิดศูนย์อัยการคุ้มครองสิทธิฯ ประจำเทศบาลองค์การบริหารส่วนตำบล ในพื้นที่จังหวัดพะเยา จำนวน 9 ศูนย์ เพื่อให้บริการทางด้านกฎหมายแก่ประชาชนที่มีพื้นที่ห่างไกลและไม่ได้รับความเป็นธรรม ได้มารับบริการที่สะดวกสบาย ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และสามารถตอบสนองประชาชนผู้มารับบริการได้ทันที่ และในปีที่ผ่านมาเนื่องจากสถานการณ์โควิด 19 ทำให้ประชาชนไม่สามารถมารับบริการ ณ ที่สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยาได้ จึงทำให้ผู้มารับบริการมีจำนวนลดน้อยลง รวมถึง ประชาชนผู้มารับบริการไม่ได้รับความสะดวกในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ มิใช่เพียงพอต่อการให้บริการระยะเวลาและขั้นตอนในการให้บริการล่าช้า บุคลากรทางด้านกฎหมายหรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนจำกัดมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชนที่ต้องการอย่างเร่งด่วน ทำให้ความพึงพอใจของ

ประชาชนนั้นลดน้อยลง และข้อจำกัดอำนาจหน้าที่ของการบริการด้านกฎหมายของพนักงานอัยการ รวมถึงถึงกฎระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทางด้านกฎหมายทำให้ความพึงพอใจในการให้บริการลดน้อยลง

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการทางด้านกฎหมายแก่ผู้มารับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา ทั้งนี้ ได้นำหลักธรรมมาช่วยก่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม เพื่อเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคนและประสานหมู่ชนไว้ให้มีความสามัคคีกัน ประกอบด้วย 1) ทาน ให้ปัน คือ ความเอื้อเฟื้อ เพื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปันช่วยเหลือ ตลอดจนให้ความรู้ 2) ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ 3) อตถจริยา ทำประโยชน์แก่กัน คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกายบำเพ็ญประโยชน์ 4) สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมาน คือ วางตนเสมอต้นเสมอปลายให้ความเสมอภาค ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ

สังคหวัตถุ 4 ยังเป็นหลักธรรมที่ช่วยให้เกิดความรู้รักสามัคคีขึ้นในกลุ่มคน ไม่ว่าจะป็นระดับครอบครัว ชุมชน หรือระดับประเทศ แม้แต่ระหว่างประเทศก็ตาม หากนำเอาพุทธธรรมหมวดนี้ไปประยุกต์ใช้อยู่เนื่อง ๆ แล้ว การเบียดเบียนกัน ก็จะลดลงได้มาก โลกย่อมมีสันติภาพ สันติสุข ยิ่งขึ้นความมั่นคงของมนุษย์โดยรวมก็จะเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย ดังนั้นการให้บริการขององค์กรภาครัฐ มีความสำคัญที่ต้องคำนึงถึงความเป็นธรรมให้สังคมและผู้มารับบริการ ต้องตระหนักเป็นอย่างยิ่งว่าผู้มารับบริการนั้นมีความสำคัญมากเมื่อมารับบริการจากหน่วยงานรัฐแล้วต้องมีความประทับใจ หากนำหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 มาใช้ในการบริการ จะทำให้เกิดประสิทธิภาพของการบริการมากขึ้น และทำให้ผู้มารับบริการ หรือประชาชนที่มาปรึกษาทางด้านกฎหมาย เกิดความประทับใจ พอใจเพิ่มมากขึ้น หลักสังคหวัตถุ 4 จึงเป็นเครื่องมือที่ยึดเหนี่ยวน้ำใจคน ให้รักและสามัคคีกัน ตลอดจนปัญหาอุปสรรคในการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา

ทั้งนี้เพื่อเป็นการตรวจสอบและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการได้อย่างแท้จริง และเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการทางด้านกฎหมายให้สอดคล้องกับสิ่งที่ประชาชนผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ และคาดหวังที่จะได้รับ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับประชาชนผู้มารับบริการทางด้านกฎหมายและนำผลการศึกษาไปเป็น

ข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยาให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพเกิดประโยชน์แก่ประชาชนต่อไป

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการทางด้านกฎหมายแก่ผู้มารับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการทางด้านกฎหมายแก่ผู้มารับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการทางด้านกฎหมายแก่ผู้มารับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัด

## วิธีดำเนินการวิจัย

บทความวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed Methodology) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดังนี้

1. การวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบไปด้วย ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) อาชีพ 5) งานบริการที่ติดต่อขอรับบริการ, สังคหวัตถุธรรม ได้แก่ 1) ทาน การให้ 2) ปิยวาจา วาจาที่เป็นที่รัก 3) อตถจริยา การประพฤติประโยชน์ 4) สมานัตตตา การวางตนสม่ำเสมอ ประกอบไปด้วย คุณภาพการให้บริการ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ 5) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

การค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ สามารถคำนวณได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือทั้งฉบับได้เท่ากับ 0.925

วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ซึ่งคำนวณได้มาจากประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ 2564 ระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2563 ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. 2564 จำนวน 1,306 คน ได้ประชากรจากการสุ่มตัวอย่างจากสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) จำนวน 307 คน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

1. การวิเคราะห์เชิงสถิติพรรณนา โดยการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด (Open ended Question) วิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis Technique) โดยการแจกแจงความถี่ของผู้ตอบคำถามปลายเปิด ตามลำดับความสำคัญ

2. การวิเคราะห์เชิงสถิติอนุมาน เลือกใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product-moment correlation coefficient) เพื่อทดสอบสมมติฐาน เนื่องจากระดับของตัวแปรที่ใช้เป็นระดับอันตรภาค และสามารถคำนวณได้ทั้งตัวแปรอิสระและตัวแปรตามค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดยทั่วไปนิยมใช้สัญลักษณ์ ( $r$ ) แทนสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของกลุ่มการบอกระดับหรือขนาดของความสัมพันธ์ จะใช้ตัวเลขค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเข้าใกล้ -1 หรือ +1 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงแต่หากมีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงถึงการความสัมพันธ์กันในระดับน้อยหรือไม่มีเลย

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (Statistical Software) เพื่อให้ผลการวิจัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้องแม่นยำ และบรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 9 รูป/คน แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ 1) นักวิชาการด้านพระพุทธศาสนา จำนวน 1 รูป 2) กลุ่มผู้บริหาร จำนวน 1 คน 3) กลุ่มผู้บริหารระดับปฏิบัติการ จำนวน 1 คน 4) นักวิชาการด้านรัฐศาสตร์ จำนวน 1 คน 5) กลุ่มประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน 5 คน โดยผู้วิจัย กำหนดแบบสัมภาษณ์ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์ และตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ในเรื่องการบูรณาการหลักสังคหวัตถุธรรม กับคุณภาพการให้บริการทางด้านกฎหมายแก่ผู้มารับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์เชิงลึกโดยวิธีการดังนี้

1. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์มาถอดเสียงและบันทึกเป็นข้อความ
2. นำข้อความจากการสัมภาษณ์และการจดบันทึกมาจำแนกเป็นประเด็นและเรียบเรียงเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย
3. วิเคราะห์คำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญตามวัตถุประสงค์การวิจัย โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis Technique) ประกอบบริบท (Context)
4. สังเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัยและนำเสนอต่อไป

### สรุปผลการวิจัย

1. ระดับคุณภาพการให้บริการทางด้านกฎหมายแก่ผู้มารับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา ทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20$ , S.D.=0.59) โดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.24$ , S.D.=0.68) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ( $\bar{X} = 4.24$ , S.D.=0.61) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.21$ , S.D.=0.62), ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.20$ , S.D.=0.64), และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ( $\bar{X} = 4.11$ , S.D.=0.65)
2. ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรม กับคุณภาพการให้บริการทางด้านกฎหมายแก่ผู้มารับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการ

บังคับคดีจังหวัดพะเยา โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก ( $r=.935^{**}$ ) จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า หลักสัจจกตธรรมกับคุณภาพการให้บริการทางด้านกฎหมายแก่ผู้มารับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทางด้านกฎหมายแก่ผู้มารับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา ปัญหา อุปสรรค พบว่า 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการทางด้านกฎหมายมีไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้มารับบริการ 2) มีพื้นที่ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มารับบริการค่อนข้างน้อย 3) มีเจ้าหน้าที่ด้านกฎหมายมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการจึงทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ 4) ขาดบุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์ด้านกฎหมายและการให้บริการที่ทันสมัยมีไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน 5) มีการแนะนำรายละเอียดขั้นตอนการใช้บริการที่ไม่ตรงตามความต้องการของประชาชนและไม่เข้าใจในการให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ พบว่า 1) ควรจัดหาบุคลากรที่มีความเหมาะสมมีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องกฎหมาย เพื่อให้บริการทางด้านกฎหมายแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ 2) ควรบริหารจัดการพื้นที่ในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการมาติดต่อขอรับบริการ 3) ควรจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ด้านกฎหมายให้มากพอเพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้าและเกิดความรวดเร็วในการให้บริการ มีทักษะในการให้บริการที่ทันสมัย 4) ควรมีการอบรมหรือเพิ่มทักษะความรู้ทางด้านกฎหมายแก่เจ้าหน้าที่ 5) เจ้าหน้าที่ควรมีการแนะนำอธิบายรายละเอียดขั้นตอนการใช้บริการและให้คำปรึกษาที่ถูกต้องชัดเจนให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการด้วยความเป็นธรรม ซื่อสัตย์ เสียสละ ไม่เลือกปฏิบัติ เอาใจใส่ผู้รับบริการอย่างตั้งใจ

### อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับคุณภาพการให้บริการทางด้านกฎหมายแก่ผู้มารับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา ทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน คือ ด้านรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ให้บริการด้วยถ้อยคำกิริยาท่าทางที่สุภาพ ยิ้มแย้ม ใส่ใจรับฟัง

ปัญหาความคิดเห็น และให้บริการแนะนำรายละเอียด/ขั้นตอนการใช้บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ, ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ เจ้าหน้าที่ให้บริการให้มีการแนะนำและตอบข้อสงสัย แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการได้ ให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ตามลำดับก่อน-หลัง เจ้าหน้าที่ให้บริการที่มีความเชี่ยวชาญในหน้าที่ในการให้บริการ และยึดถือกฎระเบียบข้อบังคับ มีความรู้ความสามารถ, ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการแนะนำจุดบริการ ติดตามงานให้ผู้รับบริการเป็นระยะทำให้ผู้รับบริการสบายใจในการรับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการช่วยแก้ไขปัญหแก่ผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับ ทักทายด้วยใจและรอยยิ้ม ใส่ใจสอบถามถึงการมารับบริการอย่างไม่ละเลย, ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยุติธรรม โปร่งใสในการให้บริการ มีช่องทางสำหรับรับเรื่องร้องเรียน แจ้งปัญหาต่าง ๆ หรือขอความช่วยเหลือได้ตลอดเวลา มีทักษะความรู้ ความสามารถและให้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ ชัดเจน มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ หลายช่องทาง และจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตรงเวลา และเป็นไปตามขั้นตอนและด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการให้แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการหรือป้ายบอกจุดบริการอย่างชัดเจน มีนั่งในระหว่างการรอรับบริการอย่างเพียงพอ มีความเหมาะสม สะดวกและเพียงพอต่อการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของอัครเดช เดชธิสา (2563) พบว่า การให้บริการประชาชนเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการของหน่วยงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน เดียวกัน มุ่งเน้นให้ประชาชนได้รับการด้วยความสะดวกรวดเร็ว แบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ประชาชนมีความคิดเห็นและความพึงพอใจที่มีต่อศูนย์ราชการสะดวก หน่วยงานที่ให้บริการประชาชนของผู้รับบริการศูนย์ราชการสะดวก (GECC) อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐมส่วนมากมีความพึงพอใจกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เนื่องจากได้มีการพัฒนาการให้บริการที่ดีกว่าเดิมมากในหลายด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่สะอาดและสะดวกสบาย ด้านการต้อนรับและด้านการให้บริการที่เป็นกันเองของ เจ้าหน้าที่มีระบบการบริหารจัดการที่ดีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ไม่ต้องเตรียมเอกสารแค่ใช้บัตรประชาชนเพียงอย่างเดียวเวลารอคอยรับบริการก็ไม่นาน โดยเฉพาะที่ศูนย์ราชการสะดวก อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม มีการบริการแบบไม่พักเที่ยง และสอดคล้องกับวิจัยของนิภาพร สุขด้วง (2563) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียน

ราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองกระบี่ ในด้านขั้นตอนการให้บริการสามารถให้บริการได้ภายในเวลาที่กำหนด มีป้ายบอกขั้นตอนและป้ายแสดงค่าธรรมเนียมที่เห็นได้ชัด บุคลากรมีความรู้ความชำนาญในการบริการ สามารถตอบปัญหาและชี้แจงข้อสงสัยให้กับประชาชนได้ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน สถานที่ให้บริการมีความสะอาดสวยงาม มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ

2. ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการทางด้านกฎหมายแก่ผู้มารับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก ( $r=0.935^{**}$ ) กล่าวคือ เมื่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา บูรณาหลักสังคหวัตถุธรรม กับคุณภาพการให้บริการทางด้านกฎหมายแก่ผู้มารับบริการก็จะส่งผลให้คุณภาพการให้บริการทางด้านกฎหมายแก่ผู้มารับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของธิดาศิริพัฒน์ รุ่งพรหมมา (2564) พบว่า หลักสังคหวัตถุ 4 มีความสัมพันธ์กับบทบาทของผู้นำท้องที่ที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเศรษฐกิจพอเพียงของตำบลไทรย้อย อำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีความสัมพันธ์สูงมาก กล่าวคือเมื่อการบูรณาการหลักสังคหวัตถุ 4 กับบทบาทของผู้นำท้องที่ที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเศรษฐกิจพอเพียงของตำบลไทรย้อย อำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ส่งผลให้ผู้นำท้องที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้สำเร็จคล่องตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของสมบุญ พูลเกลี้ยง, สุกัญญาณัฐ ออบสิน และกานท์ สลัดทุกซ์ (2564) พบว่า สัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจิว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่าความสัมพันธ์กันในทางบวก

3. ปัญหาและอุปสรรคคุณภาพการให้บริการทางด้านกฎหมายแก่ผู้มารับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา

- 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการทางด้านกฎหมายมีไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้มารับบริการ
- 2) มีพื้นที่ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มารับบริการค่อนข้างน้อย
- 3) เจ้าหน้าที่ด้านกฎหมายมีไม่

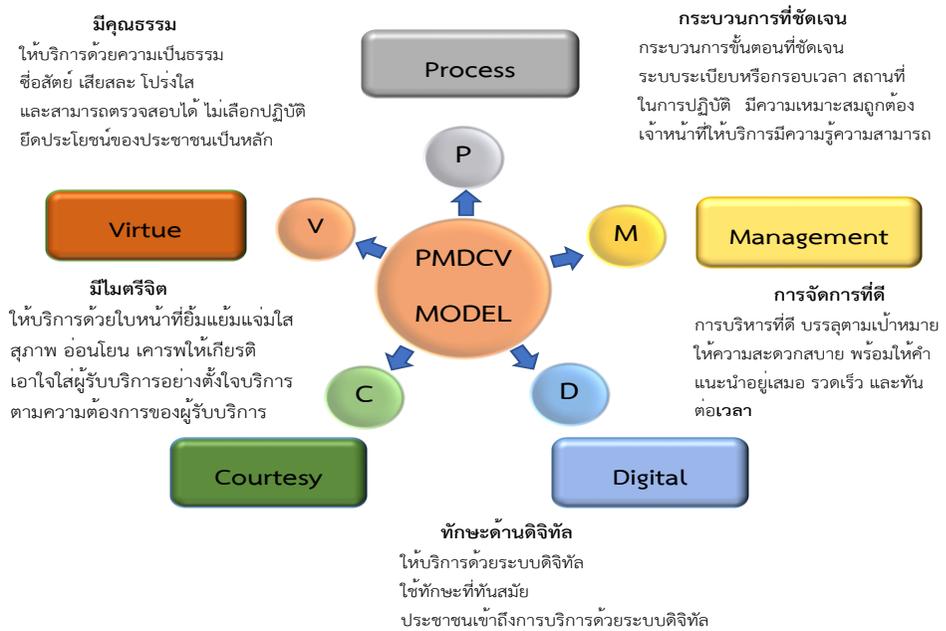
เพียงพอต่อการให้บริการจึงทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการที่มากพอ 4) ขาดบุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์ด้านกฎหมายและการให้บริการที่ทันสมัยไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน 5) มีการแนะนำรายละเอียดขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ตรงตามความต้องการของประชาชนและไม่เข้าใจในการให้คำปรึกษาหรือมีข้อจำกัดในการกำหนดอำนาจหน้าที่ทางด้านกฎหมายของพนักงานอัยการ สอดคล้องกับงานวิจัยของธนัชพร พรหมเสนา (2564) พบว่า ปริมาณงานมีมากเกินไปทำให้เกิดปัญหาในการจัดระบบบริหารจัดการ หน่วยงานมีบุคลากรด้านกฎหมายไม่เพียงพอ ประชาชนยังไม่สามารถเข้าถึงช่องทางการร้องเรียนได้ครบทุกช่องทาง การรับเรื่องราวร้องทุกข์บางเรื่องไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้นในองค์กรเดียวจำเป็นต้องส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ดำเนินการต่อและขบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์มีขั้นตอนมากเกินไป และสอดคล้องกับงานวิจัยของกรัชกร กาบกรณ์ (2562) พบว่า การโยกย้ายข้าราชการ การลาออกของข้าราชการทำให้การดำเนินงานด้านกฎหมายแก้ไขข้อร้องเรียนไม่ต่อเนื่อง การขาดแคลนบุคลากรที่เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่นด้านนิติศาสตร์ ขาดงบประมาณหรือทรัพยากรส่งผลกระทบต่อการทำงานที่มีข้อจำกัดงบประมาณ การดำเนินการไม่ตรงตามความต้องการของผู้ร้องหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการทางด้านกฎหมายแก่ผู้มารับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา 1) ควรจัดหาบุคลากรที่มีความเหมาะสมมีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญ ในเรื่องกฎหมาย 2) ควรบริหารจัดการพื้นที่ในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ 3) ควรจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ด้านกฎหมายให้มากพอเพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้าและเกิดความรวดเร็วในการให้บริการ 4) ควรมีการอบรมหรือเพิ่มทักษะความรู้ทางด้านกฎหมายแก่เจ้าหน้าที่ 5) เจ้าหน้าที่ควรมีการแนะนำอธิบายรายละเอียดขั้นตอนการให้บริการและให้คำปรึกษาที่ถูกต้องชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุปรีชา ฉัตรวีชรากุล (2562) พบว่า ควรจัดทำคู่มือเผยแพร่การถามตอบซักถามประเด็นปัญหา รวมเฉพาะสำหรับการปฏิบัติงาน เพื่อให้บริการประชาชนสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น การจัดทำวงอัตรากำลังให้ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบเฉพาะงานศูนย์ดำรงธรรมเพียงงานเดียวเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและความต่อเนื่อง ควรมีประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับการสร้างการรับรู้ของประชาชนต่อขั้นตอนและวิธีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตลอดจนขั้นตอนต่าง ๆ ให้เกิดความชัดเจนที่สามารถแก้ไขเรื่องดังกล่าวได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของธนาพงศ์พิพัฒน์ (2563)

พบว่า ควรกำหนดให้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกต่อประชาชน ผู้ขอรับบริการ ในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีความรู้ในงานที่ตนเองรับผิดชอบ ควรมีแนวทางการพิจารณาจัดสรรอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมต่อการให้บริการและภารกิจที่เพิ่มขึ้น เพื่อรองรับประชาชนผู้มาขอรับบริการจากหลายภาคส่วน และควรจัดสรรงบประมาณด้านการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีที่สามารถนำมาใช้ร่วมกันกับการทำงานเพื่อลดขั้นตอน และเป็นการอำนวยความสะดวกต่อประชาชน และเจ้าหน้าที่ด้วย

### องค์ความรู้ใหม่

คุณภาพการให้บริการทางด้านกฎหมายแก่ผู้มารับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา เป็นการให้บริการจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดพะเยาและเป็นการลงมือปฏิบัติงานตามหลักการและขั้นตอนการให้บริการ ต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ ซึ่งการที่จะนำเอาทรัพยากรที่มีอยู่ทั้งหมด เช่นด้านบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ งบประมาณมาจัดการตามหลักการในการให้คำแนะนำปรึกษาทางด้านกฎหมายแก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ โดยนำมาประยุกต์กับหลักสังคหวัตถุธรรม ซึ่งเป็นหลักที่ทำให้คุณภาพการให้บริการทางด้านกฎหมายแก่ผู้มารับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดพะเยามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยสามารถสังเคราะห์เป็นองค์ความรู้จากการวิจัยได้ PMDCV : MODEL ดังนี้



ภาพที่ 1 องค์ความรู้ใหม่

P = Process มีกระบวนการที่ชัดเจน ได้แก่ หน่วยงานหรือองค์กรมีกระบวนการงานวิธีการปฏิบัติงานหรือระเบียบวิธีการปฏิบัติงานและระบบงานของหน่วยงานที่ชัดเจน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการลดขั้นตอนที่ยุ่งยากและให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด จัดการระบบกระบวนการบริการของหน่วยงานเพื่อเพิ่มความคล่องตัว เข้าถึงง่ายและไม่ต้องรอนาน สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว และมีคุณภาพ

M = Management การจัดการที่ดี ได้แก่ หน่วยงานหรือองค์กรมีการจัดการที่ดี ในการให้บริการประชาชนด้านการให้คำปรึกษาแนะนำแก่ประชาชน ซึ่งมีการจัดสถานที่ให้มีความสะดวกสบายในการเดินทางมารับบริการทางด้านกฎหมาย จัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ต้องมีความเพียงพอและเหมาะสม มีการตอบข้อซักถามการให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี และการบริหารที่ดีต้องบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของประชาชนผู้มารับบริการด้วยความรวดเร็วทันต่อเวลา

D = Digital ทักษะด้านดิจิทัล ได้แก่ การนำดิจิทัลเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการด้วย E - Service โดยการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐปรับเปลี่ยนเป็นการให้บริการภาครัฐด้วยระบบดิจิทัล ให้มีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถอธิบายขั้นตอนในการให้บริการที่เข้าใจได้ง่าย ชัดเจนด้วยระบบดิจิทัล

C = Courtesy มีไมตรีจิต ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ อ่อนโยน เคารพบนอบให้เกียรติมีน้ำใจ และเป็นมิตรต่อผู้รับบริการรวมถึงการแต่งกายที่สุภาพและเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ การมีไมตรีต่อผู้รับบริการต้องเอาใจใส่ผู้รับบริการอย่างตั้งใจ เอาใจเขามาใส่ใจเรา และต้องให้บริการตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ

V = Virtue มีคุณธรรม ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการยึดมั่นในหลักคุณธรรมและจริยธรรม มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ เสียสละ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ให้บริการด้วยความเป็นธรรมซื่อสัตย์ สุจริต ดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการทุกระดับอย่างเท่าเทียมตามความเหมาะสม ไม่เลือกปฏิบัติ เปิดเผย และพึงให้บริการด้วยความเสมอภาค ยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการทางด้านกฎหมายแก่ผู้มารับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา จำเป็นที่ต้องส่งเสริม คือ PMDCV โมเดล 1) P = Process มีกระบวนการที่ชัดเจน 2) M = Management การจัดการที่ดี 3) D = Digital ทักษะด้านดิจิทัล 4) C = Courtesy มีไมตรีจิต 5) V = Virtue มีคุณธรรม เพื่อให้ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้านกฎหมายได้รับคำปรึกษาแนะนำที่ถูกต้อง เป็นธรรม ชัดเจน ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ รวมถึงการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐปรับเปลี่ยนเป็นการให้บริการภาครัฐด้วยระบบดิจิทัล เพื่อให้การให้บริการประชาชนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรมีนโยบายเพิ่มจำนวนบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการให้เหมาะสมกับปริมาณงาน โดยเฉพาะบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางด้านกฎหมายให้เพียงพอ กับจำนวนประชาชน

2. ควรมีนโยบายของบประมาณเพิ่มเติมให้กับสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยาเพื่อดูแลเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการให้บริการประชาชนหรือผู้มารับบริการ

3. ควรมีนโยบายพัฒนาหรือเพิ่มทักษะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีระบบ ดิจิทัล ออนไลน์ โซเชียลมีเดียในการให้บริการเพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. ควรมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางและขั้นตอนการขอติดต่อขอรับบริการด้าน คำปรึกษา การร้องเรียนที่ชัดเจนผ่านสื่อออนไลน์

#### **ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์**

1. ควรจัดให้มีบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยการดูแลเอาใจใส่แก่ประชาชน ให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และให้บริการด้วยความเป็นธรรม ซื่อสัตย์ เสียสละ โปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบางเป็นพิเศษ ให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ อ่อนโยน เคารพให้เกียรติ และเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ

2. ควรนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการให้คำปรึกษา ขอความคิดเห็น และ ข้อเสนอแนะมาแนะนำแก่ประชาชน ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการด้วยระบบดิจิทัล มีการ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาด้านกฎหมายแนะนำ ผ่านระบบดิจิทัลโดยการใช้ ระบบแอปพลิเคชันออนไลน์ต่าง ๆ ใช้ทักษะที่ทันสมัย

3. ควรมีการจัดระบบการปฏิบัติงานให้เกิดความคล่องตัว รวดเร็ว และต่อเนื่อง หรือกระบวนการขั้นตอนที่ชัดเจน ปรับลดขั้นตอนการให้คำปรึกษาแนะนำที่ยุ่งยาก หรือจัดทำลำดับ ขั้นตอนการให้คำปรึกษาแนะนำให้ง่ายและไม่ซับซ้อนให้ประชาชนเข้าใจ และเป็นแนวทางให้ คำปรึกษาแนะนำประชาชนสามารถทำตามได้อย่างถูกต้องและไม่สับสน มีการบริหารที่ดี และบรรลุ ตามเป้าหมาย

## เอกสารอ้างอิง

- กรัชกร กาบกรณ์. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมในการจัดการความขัดแย้ง : กรณีศึกษาศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ. (วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย. (2549). การดำเนินกระบวนการยุติธรรมใน 3 สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ : ปัญหาและแนวทางแก้ไข. กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี.
- ธัชพร พรหมเสนา. (2564). ประสิทธิภาพการบริหารจัดการปัญหาของประชาชนที่มาร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่. (สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ธิตศิริพัฒน์ รุ่งพรหมมา. (2564). บทบาทของผู้นำท้องที่ที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเศรษฐกิจพอเพียงของตำบลไทรย้อย อำเภอด่านซ้าย จังหวัดแพร่. (วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- นิภาพร สุขด้วง. (2563). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรกรณีศึกษา สำนักทะเบียนอำเภอเมืองกระบี่. (การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมบุญ พูลเกลี้ยง, สุกัญญาณัฐ ออบสิน และกานต์ สลัดทุกข์. (2564). ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะตามหลัก สังคหัตถุธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจิว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์. วารสารวิจัยวิชาการ, 4(2), 225-234.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2562). ความมุ่งหมายและคำอธิบายประกอบประมวลของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- สุปรีชา ฉัตรวีระกุล. (2562). คุณภาพการให้บริการประชาชนของปลัดอำเภอผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดฉะเชิงเทรา. (สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อัครเดช เดชธิดา. (2563). *ความสำเร็จของศูนย์ราชการสะดวก อำเภอสะตอกของกรมการปกครอง กรณีศึกษาอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม*. (วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อานูภาพ ธนาพงศ์พิพัฒน์. (2563). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของ ศูนย์บริการประชาชนสำนักการสอบสวนและนิติการ กรมการปกครอง*. (สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.



# บวรพัฒนา