

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลา

อมรรัตน์ วิหะกะรัตน์

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลา ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลา และศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลา กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการสำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลา จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวม และรายด้านทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ ผู้รับบริการสำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจในภาพรวม และรายด้านทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลา อยู่ในระดับมาก และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการของสำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลาตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่า อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, 0.05 ส่วนเพศ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่แตกต่างกัน และคุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ : ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ , ความพึงพอใจ

Factors Affecting Customer Satisfaction in Using the Services of the Office of Songkhla Summary Litigation

Amonrat Wihakarat

ABSTRACT

This study, *Factors Influencing Client Satisfaction at the Songkhla District Court Prosecutor's Office*, aims to explore the demographic factors—gender, age, education level, occupation, and average monthly income—that affect client satisfaction. It also examines the service quality factors influencing client satisfaction and evaluates the overall satisfaction of clients at the Songkhla District Court Prosecutor's Office. The sample consisted of 400 clients, with data collected using an online questionnaire. The data were analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, standard deviation, one-way analysis of variance, and multiple regression analysis.

The findings revealed that the overall quality of service, as well as the five specific dimensions—tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy—were rated highly by the clients. Similarly, overall satisfaction and satisfaction across three specific dimensions—service processes, service personnel, and facilities—were also rated at a high level. A comparison of overall satisfaction based on demographic factors indicated statistically significant differences in satisfaction levels by age, education level, and occupation at the 0.01 and 0.05 significance levels, while gender and average monthly income showed no significant differences. Furthermore, service quality was found to significantly influence client satisfaction at the 0.01 significance level.

Keywords: Service Quality Factors, Satisfaction

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากสภาพแวดล้อมสังคมในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจที่ส่งผลกระทบทำให้ประชาชนเกิดการทุจริต ฉ้อโกง หลอกลวง เอาเปรียบกัน สภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยของแต่ละครัวเรือน อาจทำให้เกิดการกระทบกระทั่งกัน เกิดปัญหาการบุกรุกแย่งที่ดินทำกิน หรือปัญหาครอบครัวในสังคมที่ส่งผลให้เกิดการหนีไปใช้ยาเสพติดที่มีความผิดตามกฎหมาย การทำร้ายร่างกายกัน หรือความก้าวหน้าของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถสื่อสารถึงกันได้อย่างรวดเร็ว ทำให้การด่าว่ากัน การดูหมิ่นเหยียดหยาม การหมิ่นประมาท เป็นเรื่องที่สามารถทำได้อย่างง่ายดาย การเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนนต่าง ๆ ล้วนเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ และเกิดปัญหาอาชญากรรม มีการทำผิดกฎหมายและไม่เกรงกลัวต่อกฎหมาย ทำให้มีการฟ้องร้องเป็นคดีความเป็นจำนวนมากในปัจจุบัน (ที่https://nidapoll.nida.ac.th/survey_detail?survey_id=224)

สำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลา เป็นหน่วยงานภายในของสำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งมีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินคดีทั้งปวง ทั้งคดีแพ่ง ซึ่งดำเนินคดีแทนหน่วยงานภาครัฐ โดยราคาทรัพย์สินที่พิพาทหรือจำนวนเงินที่ฟ้องไม่เกิน 300,000 บาท คดีอาญาที่มีโทษจำคุกไม่เกิน 3 ปี หรือปรับไม่เกิน 60,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ คดีอาญาที่อยู่ในอำนาจพิจารณา เช่น ยกยอกทรัพย์ ฉ้อโกงทรัพย์ ทำร้ายร่างกายผู้อื่น บุกรุก ทำให้เสียทรัพย์ หมิ่นประมาท เป็นต้น ซึ่งจากข้อมูลสถิติคดีของสำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลา ตั้งแต่ปี พ.ศ.2564 มีจำนวนคดีรวมทั้งสิ้น 10,257 คดี ปี พ.ศ. 2565 มีจำนวนคดีรวมทั้งสิ้น 11,868 คดี ปี พ.ศ. 2566 มีจำนวนคดีรวมทั้งสิ้น 10,333 คดี และปี พ.ศ. 2567 ข้อมูล ณ วันที่ 7 มิถุนายน 2567 มีจำนวนคดีทั้งสิ้น 3,026 คดี (ที่มา : <https://www1.ago.go.th/region9/songkhla-sum/>) ซึ่งจากจำนวนคดีในแต่ละปีดังกล่าว ทำให้สำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลา มีจำนวนประชาชนมาติดต่อใช้บริการเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน

จากประเด็นดังกล่าว ผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญในการบริการประชาชน จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลา และศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลา เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลา และได้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลา เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและผู้บริหารได้รับทราบถึงปัญหาและใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา แก้ไขปัญหาการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลาให้มีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประชาชนได้รับความพึงพอใจยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลา
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลา

สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลา
2. ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลา

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Kotler and Keller (2016) มาใช้เป็นแนวทางในศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เนื่องจากเป็นการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริโภค เช่น อายุ ขนาดครอบครัว วงจรชีวิตครอบครัว เพศ รายได้ การศึกษา ศาสนา สัญชาติ สภาพแวดล้อมทางสังคม เป็นปัจจัยที่นักการตลาดนิยมใช้มาก เพื่อจำแนกความแตกต่างของผู้รับบริการได้

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ

ผู้วิจัยได้นำเสนอแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ เนื่องจากเป็นเครื่องมือที่ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพในการให้บริการอย่างแท้จริง ครอบคลุมทั้งผู้รับและผู้ให้บริการ คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน เป็นพื้นฐานเบื้องต้นของงานบริการที่ดี เป็นปัจจัยสำคัญจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการได้รับบริการ

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ผู้วิจัยได้นำเสนอแนวคิดของ คีรีวรรณ เสรีรัตน์ (2538) มาใช้เป็นแนวทางหลัก เนื่องจากเป็นการศึกษาประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการครอบคลุมทุกด้านที่เป็นพื้นฐานของงานบริการ โดยประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจของความสะดวกที่ได้รับการบริการ ความพึงพอใจต่อการประสานงานผู้บริการ ความพึงพอใจต่อการต้อนรับและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ และความพึงพอใจต่อการให้บริการต่อการใช้จ่ายในการบริการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นางสาวนพรัตน์ พิบูลย์ (2563) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศาลแขวงทุ่งสง ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ที่มาติดต่อราชการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศาลแขวงทุ่งสง ในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศาลแขวงทุ่งสง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้มาติดต่อราชการที่มีเพศ อายุ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของศาลแขวงทุ่งสง ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้มาติดต่อราชการที่มีระดับการศึกษา สถานะของผู้รับบริการ กลุ่มงานที่มาติดต่อที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ ของศาลแขวงทุ่งสง ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ภูษิษา วัชรเลิศหนา (2563) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดพิจิตร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน เพศ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (2) คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการระดับปานกลาง ($r=0.664$) โดยสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ภาคภูมิ กองขุนชาญ (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่ โดยผลการวิจัยพบว่า ผู้มาใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงที่มีอายุระหว่าง 41-52 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีและมีรายได้เฉลี่ย 10,001 – 25,000 บาทต่อเดือน ผู้มาใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่ ภาพรวมของความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดี เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่าทุกด้านล้วนมีความพึงพอใจในผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ

ด้านการตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการตามลำดับ ผู้มาใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและอายุแตกต่างกัน ส่งผลให้มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่ คือ สถานที่ให้บริการควรมีความกว้างขวางเพียงพอที่จะสามารถรองรับผู้มาใช้บริการได้เป็นจำนวนมาก

ปณณัฏฐา ด้วงกุล (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 224 คน มีอายุ 36 - 45 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว 154 คนมีรายได้ 20,001 ขึ้นไป จากการวิเคราะห์การดำเนินงานด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทุกด้านล้วนส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร หมายถึง ผู้ที่มารับบริการสำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจ เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ และประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการสำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลา ซึ่งไม่สามารถระบุจำนวนที่แน่นอนได้

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือกลุ่มผู้รับบริการและติดต่อราชการกับสำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลา ผู้วิจัยได้ใช้วิธีคำนวณในการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย ซึ่งไม่ทราบจำนวนแน่นอน ทำการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของ W.G. Cochran (1977) ในการคำนวณ โดยกำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ คือ 0.05 และมีค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Probability Sampling แบบ Stratified Sampling โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกตามประเภทของผู้รับบริการ จากนั้นใช้การเก็บข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างครบถ้วน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยได้ดำเนินการสร้างตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี เอกสาร และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ และปัจจัยด้านความพึงพอใจ

2. สร้างแบบสอบถาม นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบเนื้อหาและความถูกต้อง จากนั้นผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาว่ามีความถูกต้องและครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ เพื่อนำมาปรับปรุงให้เกิดความเหมาะสม

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงและแก้ไขแล้วไปเก็บข้อมูลจริง การวิจัยครั้งนี้สร้างแบบสอบถามขึ้น โดยใช้กรอบแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของแต่ละปัจจัยเป็นฐานในการสร้างแบบสอบถาม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาวิเคราะห์ต่อไป โดยแบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ส่วน ทั้งหมด 40 ข้อ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรอง จำนวน 2 ข้อ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะของการใช้บริการ และความถี่ในการใช้บริการ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลา จำนวน 18 ข้อ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลาจำนวน 13 ข้อ ประกอบด้วย 3 ด้าน ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากผู้รับบริการสำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลา โดยจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Form ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 400 ชุด แล้วนำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ จากผลการศึกษาที่มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 ราย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 64.00 มีอายุระหว่าง 31 - 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.50 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 60.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.20 และมีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 27.30

2. ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพรวมคุณภาพบริการของสำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลาอยู่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.40 โดยผู้รับบริการมีความคิดเห็นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.10 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.42 รองลงมาได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.43 ตามด้วยด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.46 และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51 โดยค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 ตามลำดับ

3. ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการรับบริการของสำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลาอยู่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลาโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.38) แสดงว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลาอยู่ในระดับมาก โดยพบค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านความพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.98 – 4.14 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่าง 0.38 – 0.55 โดยด้านอาคารสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.14 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.38 รองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44 และน้อยที่สุดได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการ คดีศาลแขวงสงขลา

ตารางที่ 1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

ปัจจัยด้านประชากร ศาสตร์	ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลา			
	ด้านกระบวนการ ให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ด้านอาคารสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก	ภาพรวม
เพศ	X	X	P*	X
อายุ	P**	P**	P*	P**
ระดับการศึกษา	X	X	P*	P*
อาชีพ	P*	P*	X	P*
รายได้เฉลี่ยต่อ เดือน	X	X	X	X

*P < 0.05 และ **P < 0.01

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ใ้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความ เชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลา

ตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ	ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการ สำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลา
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	X**
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	X**
ด้านการตอบสนองความต้องการ	X**
ด้านความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ	X**
ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	X**

*P < 0.05 และ **P < 0.01

การอภิปรายผลการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler and Keller (2016) จากผลการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลา พบว่าผู้รับบริการสำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลาที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริชัย สมิตธิปรีชาวงษ์ และปัญญา ศรีสิงห์ (2563) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพรัตน์ พิบูลย์ (2563) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศาลแขวงทุ่งสง ผลการวิจัยพบว่า ผู้มาติดต่อราชการที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของศาลแขวงทุ่งสงไม่แตกต่างกัน และผู้รับบริการสำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลาที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์จำแนกตาม รายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชมพูนุช อินทศรี (2565) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล ของรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า กลุ่มรายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการผู้ป่วยนอกที่ไม่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ

ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลา ผลการวิจัยความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลา พบว่าคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Parasuraman และคณะ (1988) และยังสอดคล้องกับของงานวิจัยของ พันธนิดา เรืองฤทธิ์ (2563) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ พบว่า มีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งจากผลการศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลา สามารถอภิปรายในแต่ละด้านได้ ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลา อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ซึ่งจากการวิจัยศึกษา ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าเป็นเช่นนั้น เนื่องจากสำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลา มีแบบฟอร์มสำหรับยื่นคำร้องต่าง ๆ ที่ละเอียดและเข้าใจง่าย และผู้ยื่นคำร้องสามารถใช้เป็นหลักฐานได้ มีขั้นตอนการดำเนินงานอย่างชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดติดต่อสอบถามอย่างชัดเจน และมีระบบรักษาความปลอดภัยและจุดตรวจอาวุธก่อนเข้าสำนักงานฯ ที่รัดกุม ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญสำหรับผู้รับบริการ ผู้รับบริการจึงมีความพอใจด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Parasuraman และคณะ (1988) และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพ์ชนก อรรถวิเวก (2562) ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาควิชา กงขนชาญ (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับที่ดี

2. ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลา อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ซึ่งจากการวิจัยศึกษา ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าเป็นเช่นนั้น เนื่องจาก ผู้รับบริการได้รับบริการตามระยะเวลาที่กำหนด เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียบบเก็บเงิน หรือรับสินบนใด ๆ และเจ้าหน้าที่สามารถให้ความรู้ด้านข้อมูลและบริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ผู้รับบริการจึงมีความพอใจในด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Parasuraman และคณะ (1988) และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพ์ชนก อรรถวิเวก (2562) ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาควิชา กงขนชาญ (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับที่ดี

3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลา อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ซึ่งจากการวิจัยศึกษา ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าเป็นเช่นนั้น เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตรแก่ผู้รับบริการ และผู้รับบริการได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้น เจ้าหน้าที่สามารถบริการได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว พร้อมทั้งรับฟังและสามารถให้คำแนะนำที่เหมาะสมได้ในกรณีที่มีปัญหาต่าง ๆ ผู้รับบริการจึงมีความพึงพอใจในด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Parasuraman และ

คณะ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพ์ชนก อรรถวิเวก (2562) ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาคภูมิ กองขุนชาญ (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับที่ดี

4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลา อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ซึ่งจากการศึกษา ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าเป็นเช่นนั้น เนื่องจาก ผู้รับบริการได้รับการบริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีช่องทางสามารถติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ได้โดยสะดวก รวดเร็ว และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีทักษะในงานบริการที่ดี ปฏิบัติงานด้วยความคล่องแคล่ว และสามารถให้ข้อมูลตามกฎหมายได้อย่างถูกต้องและชัดเจน ผู้รับบริการจึงมีความพึงพอใจด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Parasuraman และคณะ (1988) และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกวรินทร์ เมืองมูล(2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา ผลการวิจัยพบว่า ด้านความมั่นใจแก่ผู้มาใช้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

5. ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลา อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ซึ่งจากการวิจัยศึกษา ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าเป็นเช่นนั้น เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญในความต้องการของผู้รับบริการ เช่น การติดตามคำร้องที่ผู้รับบริการยื่นความประสงค์ต่าง ๆ และเจ้าหน้าที่มีความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ เช่น กรณีการทำงานในเวลาพักกลางวัน และมีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น มีกล่องแสดงความคิดเห็นติดตั้งอยู่หน้าสำนักงาน หรือแบบประเมินความพึงพอใจของสำนักงานทางช่องทางออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Parasuraman และคณะ (1988)

และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิฎฐา ศรีวิภาโอภาส (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการต่อคุณภาพการให้บริการของข้าราชการศาลจังหวัดนาทวี ผลการวิจัยพบว่า ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อราชการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของข้าราชการศาลจังหวัดนาทียู่ในระดับมาก

3. ปัจจัยด้านความพึงพอใจ

จากการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการสำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลา มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการสำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลา มีความพึงพอใจในด้านการกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากสำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลา มีความพร้อมให้บริการด้านเอกสารและข้อมูลสารสนเทศ การติดต่อขอรับบริการมีการทำงานอย่างเป็นระบบขั้นตอนที่ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปุณณัฐา ด้วงกุล (2561) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการโดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการสำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลา มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีความพร้อมในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปุณณัฐา ด้วงกุล (2561) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชมพูนุช อินทศรี (2565) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดยะลา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทรัพยากรในการให้บริการด้านบุคลากรมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. ด้านอาคารสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการสำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลา มีความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก เนื่องจากทาง

สำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลาได้มีการจัดเตรียมวัสดุและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปุณณัฐา ตัวกุล (2561) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชมพูนุช อินทศรี (2565) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทรัพยากรในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อธิบายได้ว่าการจัดบริการด้านสุขภาพที่แสดงให้ผู้รับบริการได้เห็นถึงรูปแบบของบริการต่างๆ อย่างชัดเจน การสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการเป็นปัจจัยที่สนับสนุนให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากการศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพบริการของสำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลา พบว่าคุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับน้อยที่สุด การเอาใจใส่ผู้รับบริการถือเป็นหลักสำคัญของงานบริการ ดังนั้น หน่วยงานจึงควรปลูกฝังเจ้าหน้าที่ให้มีการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ เช่น การทำงานต่อเนื่องในเวลาพักกลางวัน การติดตามคำร้องต่าง ๆ ของผู้รับบริการ และควรเพิ่มช่องทางการแสดงความคิดเห็นต่อการบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น หรือให้คำแนะนำติชม เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลา พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับน้อยที่สุด ซึ่งกระบวนการให้บริการ ถือเป็นขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สำคัญ ดังนั้น หน่วยงานจึงควรมีแนวปฏิบัติการทำงานที่เป็นระบบและขั้นตอนที่ถูกต้องชัดเจน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง และคำนึงถึงการให้บริการตรงต่อเวลาที่ได้กำหนดไว้อย่างเหมาะสม การจัดเตรียมข้อมูลสารสนเทศให้พร้อมสำหรับการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความราบรื่น ไม่ติดขัดหรือมีกระบวนการใดที่เป็นปัญหาในการบริการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาถึงความต้องการของผู้รับบริการสำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลา
2. ควรศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานอัยการคดีศาลแขวงสงขลา

เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณ นาสมปอง. (2555). สภาพการให้บริการการศึกษาทางอินเทอร์เน็ต งานส่งเสริมวิชาการและงานลงทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. (รายงานผลการวิจัย). นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เกวรินทร์ เมืองมูล. (2561) . ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา.ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ขวัญ พิพัฒน์สุขมงคล. (2551). การพัฒนามาตรวัดการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่.วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- คณุตม์ ระบิลเมทนี. (2557). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าของตราสินค้าและความภักดีในตราสินค้าของ ธุรกิจให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร ค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- คมสัน อินทะเสน และคณะ. (2560).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- Kotler,P. and Keller,K.(2016). Marketing Management.15th ed. NewJersey: Pearson Education.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. Journal of marketing, 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: *A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of marketing 64, Spring: 12-40