

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดยโสธร Resident' Satisfaction of Yasothon Province Attorney Office's Legal Services

ศักดิ์ชัย สุนทรธา*

Sakchai Soontara

ทำวิจัยเมื่อ พ.ศ. 2558

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดยโสธร, 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดยโสธร ของประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ ต่างกัน และ 3) เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดยโสธร กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการและติดต่อราชการกับสำนักงานอัยการจังหวัดยโสธร จำนวน 250 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับ จำนวน 27 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .92 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ประกอบการวิเคราะห์

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดยโสธร โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทั้งสี่ด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านระบบขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ 2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดยโสธร โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และ 3) ประชาชนได้เสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดยโสธร ได้แก่ ควรจัดทำคู่มือเกี่ยวกับการให้บริการ และเอกสารเผยแพร่ เอกสารแนะนำการให้บริการมีข้อมูลน้อย และจัดจุดบริการน้ำดื่มให้เพียงพอ หรือควรมีมากกว่าหนึ่งจุด

ความสำคัญ : 1. ความพึงพอใจของประชาชน 2. การให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดยโสธร

* นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด.

ABSTRACT

The purposes of this thematic paper were aimed: 1) Respondents satisfaction of people towards the service of Yasothon Province Attorney Legal. 2) To Compare Satisfaction with the service of the Yasothon Province Attorney Legal. Public sex Education level And occupational differences and 3) to gather feedback about the service of the Yasothon Province Attorney Legal, Samples include people who come the Yasothon Province Attorney Legal 250. The instrument used for conducting the research was composed of 27 five-rating-scale questionnaires, possessing the reliability at 0.92. The statistics utilized for data analyses encompassed: frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation, t-test and F-test.

The results of the research indicated that: 1) Respondents satisfaction of people towards the service of Yasothon Province Attorney Legal was rated ‘highly satisfactorily’ in the overall aspect. Given a single aspect, all four aspects were also scored ‘very highly satisfactorily’. These four aspects placed in descending order of arithmetic means included (1) office for service (2) service renderers (3) facilitation and (4) service procedure systems. 2) Results of hypothesis testing confirmed that variables of residents’ genders, ages, educational levels and occupations showed no significant differences of their opinions on services of the Yasothon Province Attorney Legal in the overall aspect. thereby being not in conformity with the reformulated hypotheses. 3) Public feedback about the service of the Yasothon Province Attorney Legal should include a manual about the service. And Publications The document suggests providing a little information. And access to adequate drinking water. Should one or more points.

Keywords : 1. The satisfaction of people 2. Service Office’s Legal Yasothon Province Attorney

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช เคยมีพระราชบรมราโชวาท พระราชทานแก่คณะกรรมการจัดงานนิทรรศการรำลึก ครั้งที่ 2 ณ พระตำหนักจิตรลดารโหฐาน เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2513 ความตอนหนึ่งว่า “ประชาชนในบางส่วนนั้นไม่ทราบถึงกฎหมายด้วยเหตุที่ว่า เจ้าหน้าที่ หรือฝ่ายปกครอง ไม่ได้มีโอกาสไปชี้แจง และประชาชนเหล่านั้นก็ไม่มีโอกาสที่จะทราบว่า เราจะวางหลักเกณฑ์ไว้อย่างไร ซึ่งเป็นปัญหาใหญ่ที่จะทำให้ปกครอง หรือ ความเรียบร้อยเกิดขึ้นได้ ก็ต้องนำความรู้ถึงประชาชน” และ พระบรมราโชวาทพระราชทานแก่คณะกรรมการเนติบัณฑิตรุ่น 22 เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2516 ความตอนหนึ่งว่า “งานในด้านกฎหมายเป็นงานที่สำคัญสำหรับบ้านเมือง เพราะที่บ้านเมืองของเราจะต้องมีกฎหมาย มีระเบียบการที่แน่นอนแน่นอน เพื่อที่จะให้รักษาความยุติธรรมในหมู่ชน ความยุติธรรมนี้บ้างที่ก็หายาก

เพราะว่าพวกเราอยู่ในจำพวกที่ย่อมต้องการนี้ถึงผลประโยชน์ ผลประโยชน์จะต้องอยู่ในขอบเขต มิฉะนั้น จะมีการเบียดเบียนซึ่งกันและกัน กฎหมายก็มีไว้สำหรับช่วยบรรเทาเท่านั้นเอง คือเมื่อความเบียดเบียนเกิดขึ้นแล้ว ก็แก้ไขเพื่อไม่ให้ความเบียดเบียนนั้นลุกลามไป ถ้าเราสามารถที่จะรักษาความเป็นระเบียบและความยุติธรรมได้ โลกเราก็จะอยู่เย็นเป็นสุขมีความสุขสงบ เป็นรากฐานสำหรับให้มีความเจริญก้าวหน้าได้ตามความประสงค์” (สำนักงานอัยการสูงสุด, 2552, หน้า 6-8)

สำนักงานอัยการ มีหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือประชาชนทางด้านกฎหมาย ให้คำปรึกษาทาง อรรถคดี ในคดีแพ่ง หรือคดีปกครอง มีอำนาจและหน้าที่ดำเนินคดีแทนรัฐบาล หน่วยงานของรัฐที่เป็นองค์กร ตามรัฐธรรมนูญ ราชการส่วนกลาง หรือราชการส่วนภูมิภาคในศาล หรือในกระบวนการทางอนุญาโตตุลาการ ทั้งปวง กับมีอำนาจและหน้าที่ตามกฎหมายอื่นซึ่งบัญญัติว่าเป็นอำนาจและหน้าที่ของสำนักงานอัยการสูงสุด หรือพนักงานอัยการ อันจะเป็นการช่วยให้ประชาชนได้ทราบถึงสิทธิและหน้าที่ของตน ทั้งนี้เพื่อจัดความ ไม่รู้กฎหมาย ป้องกันการถูกเอารัดเอาเปรียบ และถูกกดขี่ข่มเหงด้วยเหตุอันไม่เป็นธรรม นับว่าเป็นการเสริม สร้างความเป็นธรรมให้แก่สังคมมากยิ่งขึ้น (สำนักงานอัยการสูงสุด, 2552, หน้า 11-12)

สำนักงานอัยการจังหวัดยโสธร ถือได้ว่าเป็นหน่วยงานหนึ่งในส่วนภูมิภาคของสำนักงานอัยการ สูงสุด เนื่องจากมีภารกิจหลักในการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา การรักษาผลประโยชน์ของรัฐ รวมทั้ง การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน และสำนักงานอัยการจังหวัดเป็นองค์การ ในกระบวนการยุติธรรม (Process of Judgement) จึงต้องปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพอย่างมืออาชีพ (Professional) ก่อเกิดประสิทธิผลต่อประเทศชาติอย่างแท้จริง ในขณะเดียวกันต้องให้ความสำคัญกับการ ประชาสัมพันธ์ด้วย ซึ่งทั้งสองประการนี้จะส่งผลสำนักงานอัยการสูงสุดมีภาพลักษณ์ (Image) ที่ดีเป็นที่เชื่อ มั่นศรัทธาของหน่วยงานผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) ผู้รับบริการและประชาชน มากยิ่งขึ้นต่อไป ผลของการดำเนินการตามภารกิจของสำนักงานอัยการจังหวัดยโสธรดังกล่าว รวมทั้งการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดยโสธรและ การประชาสัมพันธ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดยโสธร สามารถสะท้อนได้จากผลการสำรวจความพึงพอใจและ เชื่อมั่นของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนที่มีต่อสำนักงานอัยการจังหวัดยโสธร การสำรวจการรับ รู้ของบุคคลต่าง ๆ ดังกล่าวเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของสำนักงานอัยการสูงสุด และการสำรวจความพึงพอใจ ต่อการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดยโสธร ซึ่งจากสถิติการให้บริการประชาชนที่ผ่านมา พบว่า มีประชาชนมาขอรับบริการสำนักงานอัยการจังหวัดยโสธรเป็นจำนวนมาก และปัญหาของการให้ บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดยโสธร คือ มีพื้นที่ใช้สอยไม่เพียงพอ งานที่ให้บริการประชาชนอยู่ กระจุกกระจายไม่ต่อเนื่องและไม่เสร็จ ณ จุดเดียว ขาดความสวยงามและขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่จำเป็นต้องดำเนินการ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ในการปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอ ไม่ทันสมัยเหมาะสมกับการใช้งาน มีที่นั่งรอรับบริการ มีการจัดน้ำดื่มสะอาดไว้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการไม่เพียงพอ เป็นต้น แต่เป้าหมายสูงสุดของการบริการคือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และยังมีพฤติกรรมอื่นที่ไม่เหมาะสมต่อประชาชนผู้มารับบริการ ด้านการอำนวยความสะดวกอาจมีความล่าช้า ไม่ได้รับความรวดเร็วเท่าที่ ควร ทั้งนี้ เนื่องจากการให้บริการอาจยังขาดประสิทธิภาพ ซึ่งดังกล่าวอาจเป็นผลทำให้ประชาชนมีความ รู้สึกต่อการให้บริการไม่สู้ดีนัก (สำนักงานอัยการจังหวัดยโสธร, 2555, หน้า 1- 2)

จากสภาพปัญหาดังกล่าวในเบื้องต้น ผู้วิจัยในฐานะเป็นบุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดยโสธร จึงมีความสนใจที่ทำการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดยโสธร เพื่อนำผลวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงานและนำไปเป็นข้อมูลเพื่อพัฒนาระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการ จังหวัดยโสธร
- 2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดยโสธรของประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และการประกอบอาชีพ ต่างกัน
- 2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดยโสธร

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดยโสธร” ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการและติดต่อราชการกับสำนักงานอัยการจังหวัดยโสธร ในเดือนมีนาคม ถึง พฤษภาคม พ.ศ.2558 เวลา 08.30 - 16.30 น. (เฉพาะวันทำการของราชการประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการสำนักงานอัยการจังหวัดยโสธร) จำนวน 670 คน (สถิติผู้มาใช้บริการเดือน มีนาคม ถึง พฤษภาคม พ.ศ. 2558) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) โดยใช้สูตรของยามานะ (Taro Yamane) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548, หน้า 48)

3.2 การสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กล่าวคือ ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานอัยการจังหวัดยโสธร (ในเวลาราชการ เวลา 08.30-16.30 น. วันจันทร์ –วันศุกร์)ระหว่างวันที่ 1 มีนาคม 2558 ถึง วันที่ 31 พฤษภาคม 2558 และได้บริการเรียบร้อยแล้ว จึงเลือกคนนั้นเป็นตัวอย่างจนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามเดือน และตัวแปรควบคุม

3.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือตามขั้นตอนดังนี้

3.3.1 การศึกษาค้นคว้าทฤษฎี แนวคิด เอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัด ยโสธร รวมถึงขอบเขตการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัด และผลงานที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะวิจัย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.3.2 ศึกษารูปแบบ และวิธีการเขียนแบบสอบถามและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็น แนวทางในการนำมาสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสำนักงานอัยการจังหวัดยโสธร โดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของคำถามให้ครอบคลุมเนื้อเรื่องที่ทำการวิจัย และผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบข้อเท็จจริงได้

3.3.3 ร่างแบบสอบถามโดยอาศัยกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่

มีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดยโสธร ทั้งสี่ด้าน โดยกำหนดขอบเขต และเนื้อหาให้ ครอบคลุม ตัวแปรที่วิจัย

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ศึกษาศาสตรนิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษา ร่วมเพื่อพิจารณาตรวจสอบ ข้อความในแบบสอบถามทั้งในด้านเนื้อหา ความ เข้าใจ และการใช้ภาษาให้มีความเที่ยงตรงสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการวิจัย

3.3.5 นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

3.3.6 นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง ตามเนื้อหา (Content Validity) และตรวจสอบความถูกต้องของภาษาแล้วนำไปแก้ไข การหาคุณภาพของเครื่องมือที่จัดทำขึ้นนี้ ประกอบด้วย การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ตามดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม กับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence = IOC) และค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) ผู้เชี่ยวชาญสามท่าน

3.3.7 ปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ จากข้อคำถามจำนวน 27 ข้อ เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงพินิจจากผู้เชี่ยวชาญมาหาดัชนีความสอดคล้องผ่านการพิจารณาทั้ง 27 ข้อ มีค่า IOC เท่ากับ 1 จำนวน 27 ข้อ

3.3.8 การวิเคราะห์ค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) ของเครื่องมือวัด โดยนำแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาวิจัยไปทำการทดลองใช้ (Try-out) จำนวน 30 ชุด ทดสอบกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่สำนักงานอัยการจังหวัดยโสธร เพื่อนำกลับมาทดสอบหาค่าความน่าเชื่อถือได้ โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับที่ระดับ. 92

3.3.9 นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ศึกษาศาสตรนิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม พิจารณาเป็นครั้งสุดท้าย แล้วจัดพิมพ์ฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

4. ผลการวิจัย

4.1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดยโสธร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทั้งสี่ด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านระบบขั้นตอนการให้บริการ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดยโสธร ด้านสถานที่ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า “มีความสะอาด เป็นระเบียบ และมีแสงสว่างเหมาะสมสำหรับการให้บริการ” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 5 ที่ว่า “มีการจัดหนังสือพิมพ์ วารสาร ไว้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการ ได้อย่างเหมาะสมและเพียงพอ”

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดยโสธร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมาก

ที่สุด คือ ข้อ 2 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส อธฺยาศยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 7 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานตามหน้าที่”

ด้านระบบขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดยโสธร ด้านระบบขั้นตอนการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 2 ที่ว่า “ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 6 ที่ว่า “มีแบบฟอร์มคำร้องของต่าง ๆ คู่มือและเอกสารที่จัดไว้บริการอย่างเพียงพอ”

ด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดยโสธร ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 6 ที่ว่า “การให้บริการจุดเดียว (One Stop Service) ไม่ต้องติดต่อหลายจุด” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า “จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ”

4.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดยโสธร โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.3 ประชาชนได้เสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดยโสธร ได้แก่ ควรจัดทำคู่มือเกี่ยวกับการให้บริการ และเอกสารเผยแพร่ เอกสารแนะนำการให้บริการมีข้อมูลน้อย และจัดจุดบริการน้ำดื่มให้เพียงพอ หรือควรมีมากกว่าหนึ่งจุด

5. อภิปรายผลการวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดยโสธร โดยรวม อยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า ประชาชนผู้มารับบริการและติดต่อราชการกับสำนักงานอัยการจังหวัดยโสธร มีความพึงพอใจต่อสถานที่ให้บริการที่มีความสะอาด การจัดสำนักงานมีความเป็นระเบียบ มีแสงสว่างเหมาะสมสำหรับการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส อธฺยาศยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันเรียงตามลำดับก่อนหลัง และการให้บริการจุดเดียว (One Stop Service) ไม่ต้องติดต่อหลายจุด สอดคล้องกับแนวคิดของ พิมลจรรย์ นามวัฒน์ และกิตติ วัฒนกุล (2532) ให้ความหมายไว้ว่า บริการ หมายถึง “กิจกรรมหรือการกระทำใด ๆ ก็ตาม ที่องค์การจัดให้มีขึ้นเพื่อให้บุคลากรขององค์การได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติหน้าที่ มีความมั่นคงในอาชีพและมีความพึงพอใจในงานที่ทำ กล่าวโดยสรุปได้ว่าการให้บริการ ต้องมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ต้องมีกิจกรรมหรือการกระทำ ต้องจัดเพื่อสนองความต้องการของมนุษย์ทั้งในและนอกองค์การที่ต้องสร้าง ความพึงพอใจให้แก่มนุษย์ทั้งในและนอกองค์การเพื่อให้กิจกรรมหรืองานนั้นบรรลุเป้าหมาย” ดังนั้นจึงทำให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดยโสธร โดยรวม อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของอรนุช ภักดีวิสุทธิพร (2550) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการ จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม อยู่ในระดับมาก

6. ข้อเสนอแนะ

ประชาชนได้เสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดยโสธร ได้แก่ ควรจัดทำคู่มือเกี่ยวกับการให้บริการ และเอกสารเผยแพร่ เอกสารแนะนำการให้บริการมีข้อมูลน้อย และจัดจุดบริการน้ำดื่มให้เพียงพอ หรือควรมีมากกว่าหนึ่งจุด

7. เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2548). **สถิติสำหรับงานวิจัย**. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาสถิติคณะพาณิชยศาสตร์และบัญชี. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พิมลจรรย์ นามวัฒน์และกิตติ วัฒนกุล. (2532). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

อรนุช ภักดีวิสุทธิพร. (2550). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการ จังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สำนักงานอัยการจังหวัดยโสธร. (2555). **รายงานประจำปี 2555**. ยโสธร : สำนักงานอัยการจังหวัดยโสธร.

สำนักงานอัยการสูงสุด. (2552). **คู่มือการปฏิบัติงานและรวมระเบียบสำนักงานอัยการสูงสุด**. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานอัยการสูงสุด.

8. คำขอบคุณ

สารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดยโสธร” สำเร็จได้เพราะมหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ที่ได้เปิดสอนหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ทำให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสศึกษา จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ดร.สุวัฒน์ จิตต์จันทร์ และรองศาสตราจารย์อุดม พิริยสิงห์ อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนชี้แนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตั้งแต่ต้นจนเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ ดร.ประพิศ โบราณมูล นางสุธาราวดี นาสูงชน และนางระพีพร แสนประดิษฐ์ ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนชี้แนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ

ขอขอบพระคุณท่านอัยการจังหวัดยโสธร ที่ได้อนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ด้วยดี และขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่ช่วยกรุณาตอบแบบสอบถามด้วยดี

ขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด/บรรณารักษ์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ดทุกท่านที่อนุเคราะห์และให้ความสะดวกในการค้นคว้าเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่ให้คำชี้แนะแนะนำด้วยดีเสมอมา

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน