

ความพึงพอใจของประชาชน  
ต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการ  
คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย  
และการบังคับคดี จ.นครนายก

People's Satisfaction towards the  
Service of the Office of Prosecutor  
on People's Right Protection and  
Legal Aid and Enforcement,  
Nakhon Nayok Province

---

กฤตณพรรณ ดีนีสัย  
Kritanapan Deenisai

# ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือ ทางกฎหมายและการบังคับคดี จ.นครนายก

## People's Satisfaction towards the Service of the Office of Prosecutor on People's Right Protection and Legal Aid and Enforcement, Nakhon Nayok Province

กฤตชนพรรณ ตีนีสัย<sup>1</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครนายก 2) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้มารับบริการ และ 3) หาแนวทางในการให้บริการแก่ประชาชนที่สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาประเทศไทย 4.0 โดยกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ที่มารับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิฯ ในระหว่างเดือนมีนาคม - เมษายน 2560 จำนวน 113 คน โดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .954 และแบบสัมภาษณ์ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการศึกษา พบว่า

1) ความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครนายก พบว่า

---

1 ผลงานชิ้นนี้เป็นผลงานภาคนิพนธ์จากนิสิตระดับปริญญาตรี สาขาการจัดการภูมิสังคม วิทยาลัยโพธิวิชชาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมีอาจารย์ ดร.อัมพัทธ์ วิศวธีรานนท์ เป็นที่ปรึกษาภาคนิพนธ์

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ทั้งหมด พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72, 4.69, 4.58, 4.56 และ 4.54 ตามลำดับ

2) ประชาชนผู้มารับบริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ มีบุคลิกภาพและอัธยาศัยที่ดี ส่วนการให้บริการนั้น พบว่า มีการให้บริการแก่ประชาชนที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อาคารมีความสะอาดเรียบร้อย แต่คับแคบ และมีสถานที่จอดรถน้อย

3) ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิฯ มีความเข้าใจกับแนวทางการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ในระดับหนึ่ง คือ การนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมมาขับเคลื่อนประเทศ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ส่วนการให้บริการของสำนักงานฯ ที่สอดคล้องกับแนวพัฒนาประเทศไทย 4.0 นั้น จะเป็นเรื่องของการนำระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการให้คำปรึกษา มีเว็บไซต์ที่ทันสมัย ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกมากขึ้นแล้ว และควรมีการจัดโครงการให้ความรู้เรื่องกฎหมายเบื้องต้นแก่ประชาชนอีกด้วย

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจ การให้บริการ สำนักงานอัยการฯ จังหวัดนครนายก

## Abstract

This research has objectives of studying (1) people's satisfaction towards the service of the Office of Prosecutor on People's Right Protection and Legal Aid and Enforcement in Nakhon Nayok Province, (2) opinion and suggestion of people who received service, and (3) searching for method in providing service to people be in accordance with the Development Plan of Thailand Model 4.0

The study group is 113 people who received service from the Office of Prosecutor on People's Right Protection and Legal Aid and Enforcement during March to April B.E. 2560 applied by Likert Scale questionnaire with confidence value equal to .954, the questionnaire was applied for collecting data and analyzed by descriptive statistics in term of percentage, average value, and standard deviation. The result of studying was found out that

1) The overview of people's satisfaction towards service of the Office of Prosecutor on People's Right Protection and Legal Aid and Enforcement in Nakhon Nayok Province was at the highest level with average value equal to 4.62 Furthermore, upon considering into detail of service, namely Equitable Service, Timely Service, Continuous Service, Progressive Service, and Ample Service ; level of satisfaction is at the highest with average of 4.72, 4.69, 4.58, 4.56, and 4.54 respectively.

2) The opinion of people who received service towards the officers, it was found out that they have good personality and courteous. Moreover, service rendering is of capability and effectiveness. Moreover, the office and facilities is in order and clean. However, space for servicing and car parking is less.

3) The administrative officers and personnel of the Office of Prosecutor on People's Right Protection and Legal Aid and Enforcement in Nakhon Nayok Province could comprehend with the Development Plan of Thailand model 4.0 at some level such as applying technology or evolution to advance the country in accordance with the National Economic and Social Development Plan. For service rendering of the Office in accordance with the Development Plan of Thailand Model 4.0 was to implement the information technology network to the

consultation service by providing modern website that made more convenient to people including organizing project of providing basic knowledge of legal matter for people.

**Keywords:** Satisfaction, rendering service, Office of the Prosecutor, Nakhon Nayok Province

## บทนำ

การปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาลมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการหรือผู้ที่มารับบริการ การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐควรเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับ ความสะดวก รวดเร็ว ความเสมอภาค และเท่าเทียมในการรับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนผู้มาใช้บริการ รวมทั้ง ผู้บริหารองค์กรควรมีแนวทางที่ดีที่เหมาะสมในการบริหารงานภายในองค์กร เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนรวมถึงต้องบริหารการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้มีความรู้ความสามารถ มีความพร้อมที่เพียงพอต่อการให้บริการ และสามารถปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ ตรงตามหลักการบริหารประเทศของภาคีรัฐบาลซึ่งมีหน่วยงานหลากหลายหน่วยงาน โดยมีหน้าที่ในการขับเคลื่อนการบริหารประเทศที่แตกต่างกัน แต่มีจุดหมายปลายทางเดียวกันคือเพื่อพัฒนาประเทศชาติให้เจริญก้าวหน้าภายใต้หลักคุณธรรมจริยธรรม (สถาบันพระปกเกล้า. 2560) ซึ่งหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการที่สำคัญตามมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 ระบุว่า ทุกหน่วยงานราชการภายในประเทศล้วนมีหน้าที่หลักคือทำให้บริการประชาชนที่มีความต้องการหรือได้รับความเดือดร้อนที่แตกต่างกัน แต่ในการให้บริการของภาครัฐบาลนั้นได้มีการกำหนดขอบเขตกติกาที่เหมาะสมเพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขของประชาชนภายในประเทศ ทุกหน่วยงานของภาครัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนจะต้องตระหนักถึงความสุข ความสงบเรียบร้อย

และการอยู่ดีกินดีที่จะเกิดขึ้นกับประชาชนเป็นหลัก (มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. 2560) ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ของรัฐต้องปฏิบัติงานหรือให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมเสมอภาค มีการให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสมไปพร้อมๆ กับการแก้ปัญหาความเดือดร้อนและสนองความต้องการของประชาชนอย่างชัดเจนและตรงจุด รวมทั้งต้องพัฒนาองค์กรและบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถอย่างเพียงพออยู่เสมอ เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของประชาชนและนำพาให้องค์กรมีความก้าวหน้า และสามารถทำงานได้อย่างเต็มที่ เมื่อประชาชนมีความสุข อยู่ดีกินดี องค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ มีการพัฒนาก้าวหน้ายิ่งขึ้น ก็จะสามารถเป็นตัวชี้วัดและเป็นตัวขับเคลื่อนประเทศชาติให้มีการพัฒนา มีความเจริญได้อย่างก้าวไกลมากยิ่งขึ้นด้วย

จากภารกิจหลักในการให้บริการประชาชน และตามหลักการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเพื่อให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของหลักการดังกล่าวนั้น การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานในด้านของการให้บริการจึงเป็นเครื่องมือหนึ่งที่สามารถนำมาศึกษาผลการดำเนินการของหน่วยงาน รู้ถึงปัญหาและข้อเสนอแนะที่เกิดขึ้น เพื่อนำปัญหาหรือข้อเสนอแนะเหล่านั้นมาพัฒนาองค์กรได้อย่างตรงจุด และจะเป็นตัวช่วยในการดำเนินงานของหน่วยงานหรือการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้อย่างมีคุณภาพ ส่งผลให้หน่วยงานมีการพัฒนาองค์กรและพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถเพียงพอเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการได้อย่างเต็มที่ ทำให้หน่วยงานนั้นประสบความสำเร็จในด้านของการให้บริการประชาชนอย่างแท้จริงและตามแนวทางการพัฒนาประเทศในรัฐบาลปัจจุบัน ได้วางนโยบายการพัฒนาประเทศไทย 4.0 อันเป็นวิสัยทัศน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยหรือโมเดลการพัฒนาเศรษฐกิจของรัฐบาลภายใต้หลัก “มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” โดยการนำวิทยาการ ความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรม วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี การวิจัยและพัฒนามาต่อยอดในการพัฒนาด้านต่างๆ (สุวิทย์ เมษินทรีย์. 2559) ซึ่งแนวทางหนึ่งของการพัฒนาดังกล่าวคือการพัฒนาคลุ่มดิจิทัล เทคโนโลยี อินเทอร์เน็ตที่เชื่อมต่ออุปกรณ์ต่างๆ ซึ่งนำมาใช้ในระบบการเชื่อมต่อในระบบราชการ และการให้บริการประชาชน เพื่อให้การบริการประชาชนเกิดความสะดวกรวดเร็ว และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากยิ่งขึ้น

สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครนายก เป็นหน่วยงานหนึ่งของภาครัฐภายใต้การดูแลของกระทรวงมหาดไทย มีภารกิจและอำนาจหน้าที่ในการอำนวยความยุติธรรม รักษาผลประโยชน์ของรัฐ การคุ้มครองสิทธิ และช่วยเหลือกฎหมายแก่ประชาชน ภายในเขตพื้นที่จังหวัดนครนายก และดำเนินการตามนโยบายของสำนักงานอัยการสูงสุด รวมทั้งร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถแบ่งภาระงานออกเป็น 3 ประเภทดังนี้ 1) งานอำนวยความยุติธรรม มีอำนาจในการพิจารณาสำนวนคดีอาญาในฐานความผิดทุกประเภท 2) งานรักษาผลประโยชน์ ได้แก่การพิจารณาและให้คำปรึกษาด้านกฎหมายแก่ส่วนราชการ และ 3) การคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือกฎหมายแก่ประชาชน ดำเนินการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ โดยมีการทำงานและมีอำนาจครอบคลุมพื้นที่จังหวัดนครนายกซึ่งมีทั้งหมด 4 อำเภอ ดังนี้ อำเภอเมืองนครนายก อำเภอบ้านนา อำเภอปากพลี และอำเภอองครักษ์ (สำนักงานอัยการจังหวัดนครนายก, 2559) จากภารกิจในการให้บริการประชาชนในพื้นที่ หากสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครนายกมีการบริหารงานที่ไม่เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนผู้รับบริการ และขาดประสิทธิภาพ ผลการดำเนินงานของหน่วยงานก็จะไม่ประสบผลสำเร็จตามภารกิจในการบริการประชาชนของหน่วยงาน แต่หากสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครนายก มีการให้บริการที่ดี มีประสิทธิภาพ ก็จะทำให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น และเกิดประโยชน์สูงสุด ประชาชนก็จะได้รับความช่วยเหลือตรงจุด และถูกสนองความต้องการได้อย่างตรงตามความต้องการของประชาชนก็จะส่งผลให้ประชาชนมีความสุขและประเทศมีการพัฒนา ดังนั้นในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและบังคับคดีจังหวัดนครนายก จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะส่งผลให้หน่วยงานสามารถรับทราบถึงปัญหาและรับรู้ถึงความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการได้อย่างแท้จริง

ด้วยเหตุความสำคัญดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจของประชาชนของประชาชนต่อการบริการใน 5 ด้าน ตามแนวคิดของมิลเลทท์ (Millet.

1954 อ้างถึงใน โปศกาล ประโททิศ. 2547) ซึ่งมีเป้าหมายและหลักการที่สอดคล้องกับบริบทในการให้บริการ ประกอบกับผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านของการให้บริการ และแนวทางในการดำเนินการพัฒนาหน่วยงานที่สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาประเทศไทย 4.0 โดยจะนำผลที่ได้รับจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้มาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่สำนักงานและเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการบริหารสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครนายก ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครนายก
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้มารับบริการมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครนายก
3. เพื่อหาแนวทางในการให้บริการแก่ประชาชนที่สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาประเทศไทย 4.0

### ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตทางด้านพื้นที่ที่ทำการศึกษา
 

ประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครนายก ทั้ง 4 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองนครนายก อำเภอองครักษ์ อำเภอบ้านนา และอำเภอปากพลี (สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครนายก. 2559: ออนไลน์)
2. ขอบเขตด้านประเด็นที่ศึกษา
 

ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครนายก ใน



5 ด้าน ประกอบด้วย 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการที่ตรงเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

เก็บข้อมูลในช่วงเดือนมกราคม - เมษายน พ.ศ. 2560

**กรอบแนวคิดของการวิจัย**

ผู้วิจัยศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงาน อัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครนายก โดยใช้แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของมิลเลทท์ เนื่องจากข้อมูล มีความน่าเชื่อถือและได้รับการยอมรับ รวมทั้งเป็นที่รู้จักและสอดคล้องกับประเด็นที่ ผู้วิจัยสนใจ จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) 2) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) 3) ด้าน การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และ 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) ประกอบกับทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของ หน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน มาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ใน งานวิจัยนี้

**วิธีการดำเนินการวิจัย**

เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ที่เป็นทั้งข้อคำถามปลายปิดและข้อคำถามปลาย เปิดซึ่งเป็นข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยมีกระบวนการดำเนินการวิจัย คือ

**ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย**

**ประชากร** คือ ประชาชนทุกคนที่มาใช้บริการที่สำนักงานอัยการคุ้มครอง สิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและบังคับคดีจังหวัดนครนายก จำนวนทั้งหมด 258,276 คน (กรมการปกครอง. 2559)

**กลุ่มตัวอย่าง** คือ ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนที่มีความเกี่ยวข้องกับคดีความ ผู้ที่ต้องการขอความช่วยเหลือ ต้องการขอคำแนะนำทางด้านกฎหมาย ภายในเขตพื้นที่จังหวัดนครนายก ซึ่งผู้ที่เข้ามาติดต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและบังคับคดีจังหวัดนครนายกมาด้วยความเต็มใจ ไม่ได้ถูกบังคับ ถือเป็นกลุ่มตัวอย่างแบบสมัครใจ (Volunteer sampling) ระหว่างเดือนมีนาคม - เดือนเมษายน 2560 จำนวน 113 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม ดังนี้

1. **แบบสอบถาม**ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นข้อคำถามปลายเปิดและปลายปิด แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ **ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไป **ส่วนที่ 2** ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและบังคับคดีจังหวัดนครนายก และ **ส่วนที่ 3** ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่ใช้บริการของสำนักงานอัยการฯ
2. **แบบสัมภาษณ์**ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานอัยการและเจ้าหน้าที่ที่มีความเกี่ยวข้องกับการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและบังคับคดีจังหวัดนครนายก ในประเด็นของการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศมาใช้ในการบริการประชาชนที่สนับสนุนการดำเนินงานตามแนวทางการพัฒนาประเทศไทย ยุค 4.0

### กระบวนการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยมีกระบวนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ การให้บริการ สภาพการดำเนินงานของสำนักงานอัยการฯ แนวคิดการพัฒนาประเทศไทย ยุค 4.0 และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัด

นครนายกตามขอข่าย และเนื้อหาที่กำหนด ให้ครอบคลุมกรอบแนวคิดและขอบเขตของการศึกษา โดยข้อคำถามในแบบสอบถามได้มาจากการ ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในข้อ (1)

3. นำแบบสอบถามที่พัฒนาจากข้อ (2) เสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ที่มีความรู้และประสบการณ์ทางด้าน การให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน และผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับการสร้างแบบสอบถาม เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับประเด็นความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครนายก ทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการให้บริการที่เสมอภาค 2) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา 3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

4. ปรับปรุงข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า .6

5. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ ประชาชนผู้ที่มีรับบริการจากสำนักงาน ที่ผ่านการให้ความช่วยเหลือทางด้านกฎหมายแล้ว

6. สร้างแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศไทยยุค 4.0 และ เสนอผู้เชี่ยวชาญในข้อ (3) เพื่อให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อคำถามของการสัมภาษณ์

7. ดำเนินการสัมภาษณ์พนักงานอัยการและเจ้าหน้าที่สำนักงานที่เกี่ยวข้อง ในด้านการให้บริการที่สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาประเทศไทย 4.0

8. เมื่อดำเนินการเก็บข้อมูลแล้ว นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ

9. นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย โดยใช้โปรแกรมประมวลผลข้อมูลสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ดังนี้

1. เมื่อได้ข้อมูลที่ครบถ้วนแล้ว นำข้อมูลมาทำการประมวลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป
2. ประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย ดังนี้
  - 2.1 แบบสอบถาม ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม หาค่าความถี่ ร้อยละ และข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม หาค่าความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
  - 2.2 แบบสัมภาษณ์ ดำเนินการจัดหมวดหมู่ของคำถามตามวัตถุประสงค์ การวิจัยข้อ 3 และตีความข้อสรุปจากข้อมูลที่ปรากฏโดยใช้แนวคิดการพัฒนา ประเทศไทย ยุค 4.0
3. ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาจัดหมวดหมู่ของข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่างๆ แยกตามความพึงพอใจในแต่ละด้าน

### ผลการวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงาน อัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครนายก สรุปได้ดังนี้
  - 1.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงาน อัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครนายก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.62, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในแต่ละด้านเรียงตามลำดับ คือ ด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค ( $\bar{X}$  = 4.72, S.D. = 0.42) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ( $\bar{X}$  = 4.69, S.D. = 0.44) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X}$  = 4.58, S.D. = 0.51) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X}$  = 4.56, S.D. = 0.51) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X}$  = 4.54, S.D. = 0.54) ดังตาราง 1

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิ และช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครนายก รายนามและภาพรวม

ความพึงพอใจ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.72	0.42	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	4.69	0.44	มากที่สุด
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.54	0.54	มากที่สุด
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.58	0.51	มากที่สุด
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.56	0.51	มากที่สุด
รวม	4.62	0.41	มากที่สุด

1.2 ข้อมูลทั่วไปของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครนายก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.6 มีอายุ 51 - 60 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.2 มีสถานภาพสมรสมากที่สุด จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 55.8 มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีเข้ามาใช้บริการมากที่สุด จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2 อาชีพส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้บริการคือเกษตรกรหรือรับจ้าง จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 30.1 และลักษณะงานที่ประชาชนเข้ามาขอรับบริการที่สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครนายกมากที่สุดคืองานด้านการปรึกษาปัญหากฎหมาย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8

2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้มารับบริการมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครนายก

**2.1 ด้านเจ้าหน้าที่** ให้บริการดีมาก ให้ข้อมูลที่ชัดเจน พุดจาดี แนะนำดี บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส ต้อนรับด้วยไมตรี สุภาพเหมือนญาติ บริการดีอารมณ์ดี มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ให้บริการดี ให้บริการรวดเร็วและให้ความเข้าใจดี อธิบายดี

**2.2 ด้านการให้บริการ** ให้บริการและให้คำปรึกษาที่ดีเยี่ยม ให้บริการดีมาก รวดเร็ว กระชับ เข้าใจ สะดวกรวดเร็ว มีการแนะนำให้เข้าใจง่าย การบริการสอดคล้องกับข้อเรียกร้องของผู้รับบริการ ช่วยเหลือได้ตรงประเด็น รวดเร็วทันใจ

**2.3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** ที่ตั้งของสำนักงานไม่เป็นที่รับทราบโดยทั่วไป ทำให้เกิดความลำบากสำหรับบุคคลอื่นที่ต้องเข้ามาใช้บริการที่ไม่ใช่คนในพื้นที่ สถานที่จอดรถน้อยเพิ่มเติมที่จอดรถให้มากขึ้น ภายในสำนักงานสะอาดมีระเบียบเรียบร้อย โอโถง โปร่งตา มองแล้วเชื่อมั่น

**2.4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม** โดยรวมแล้วการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครนายก ปฏิบัติได้ดีมากแต่มีที่จอดรถน้อย

### 3. แนวทางการให้บริการแก่ประชาชนที่สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาประเทศไทย 4.0

แนวทางการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิ ที่สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ตามความคิดเห็นทั้งระดับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สามารถสรุปได้ดังนี้

#### 3.1 ประเด็นความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประเทศไทย 4.0

ความเข้าใจของระดับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประเทศไทย 4.0 มีทั้งที่เข้าใจและไม่เข้าใจในรายละเอียดของแผนพัฒนาไม่มากนัก ซึ่งพบว่า ผู้บริหารระดับสูงคือพนักงานอัยการ มีความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประเทศไทยว่าเป็นเรื่องของการนำ เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมเข้ามาขับเคลื่อนประเทศที่ระบบเศรษฐกิจและอื่นๆ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เป็นแนวทางการพัฒนาประเทศโดยทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนคนไทย คือ เป็นการพัฒนาประเทศในระยะยาว แต่ในทางกลับกัน ก็ยังมีผู้บริหารหรือ

พนักงานอัยการบางท่านที่ยังไม่ค่อยมีความเข้าใจมากนักในเรื่องของความหมายของการพัฒนาประเทศไทย 4.0 เนื่องจากทราบจากข่าวเพียงว่า เป็นการใช้ระบบเทคโนโลยีมาใช้ในชีวิตประจำวันเท่านั้น ส่วนแผนการพัฒนาประเทศและสาระสำคัญของการพัฒนาประเทศโดยละเอียดนั้น ยังไม่ทราบข้อมูลที่แน่ชัด ส่วนเจ้าหน้าที่นั้นมีความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ว่าสามารถรับรู้ได้จากการอ่านหนังสือราชการที่ส่งมาที่สำนักงานเท่านั้น ประเด็นหลักสำคัญที่พอจะทราบเป็นแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาประเทศรูปแบบใหม่ของท่านนายกรัฐมนตรีคนปัจจุบัน โดยให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการเข้ามาช่วยกันเพื่อให้แผนนี้ประสบความสำเร็จ รวมถึงมีเจ้าหน้าที่บางส่วนที่ไม่ค่อยมีความเข้าใจเกี่ยวกับแผนนี้ เพียงแต่เคยได้ยินจากข่าวในโทรทัศน์เท่านั้น

### 3.2 ลักษณะการทำงาน การให้บริการในหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้ดำเนินตามแนวทางการพัฒนาประเทศไทย 4.0

ลักษณะการทำงาน การให้บริการในหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้ดำเนินการตามแนวทางการพัฒนาประเทศไทย 4.0 นั้น พบว่า ระดับผู้บริหารคือพนักงานอัยการมีการนำแนวทางการพัฒนาประเทศไทย 4.0 มาใช้ในการให้บริการอยู่บ้างแต่ไม่มากนัก ลักษณะการทำงานก็ได้ดำเนินตามแนวทางการพัฒนาประเทศไทย 4.0 เพียงด้านข้อมูลสารสนเทศภายในองค์กร และในการให้คำปรึกษาและรักษาสិทธิประชาชน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาเศรษฐกิจที่เป็นรากฐานของประเทศเท่านั้น ซึ่งมีความคิดเห็นไม่แตกต่างจากเจ้าหน้าที่ ที่ว่าลักษณะการทำงานและหน้าที่ความรับผิดชอบไม่ได้มีการนำแผนพัฒนาประเทศไทย 4.0 มาใช้ในการให้บริการ

### 3.3 แนวทางการพัฒนาประเทศไทย 4.0 มาประยุกต์ใช้กับการทำงานในอนาคต

แนวคิดที่จะนำแนวทางการพัฒนาประเทศไทย 4.0 มาประยุกต์ใช้กับการทำงานในอนาคต พบว่า ทั้งระดับผู้บริหารคือพนักงานอัยการและเจ้าหน้าที่ที่มีแนวคิดที่จะนำแนวทางการพัฒนาประเทศไทย 4.0 มาใช้ในการทำงานและการให้บริการในอนาคต คือพนักงานอัยการ สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดนครนายก พบว่า มีคิดไว้บ้าง แต่ยังไม่สามารถนำแนวทาง

การพัฒนา 4.0 มาใช้ได้ เนื่องจากลักษณะของงานต้องทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น เช่น ศาล และ เจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งต่างก็ยังไม่ได้มีการพัฒนาเทคโนโลยีในระบบข้อมูล ด้านต่างๆ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานอย่างจริงจังต่อไป รวมถึงในบางครั้งลักษณะของการทำงานต้องมีระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานที่จะอนุญาตหรือกำหนดให้ทำได้ จึงจะสามารถนำแนวทางการพัฒนาประเทศไทย 4.0 มาประยุกต์ใช้ได้ มิฉะนั้นอาจจะขัดต่อระเบียบปฏิบัติของทางราชการได้ และมีผู้บริหารบางท่านที่มีแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่สอดคล้องกับประเทศไทย 4.0 ที่คิดว่าในอนาคตมีแนวโน้มที่สามารถเป็นได้ คือการนำระบบเรื่องเน็ตเวิร์คเข้ามามีส่วนในการให้คำปรึกษา มีเว็บไซต์ที่ทันสมัยให้ประชาชนสามารถขอรับบริการและคำปรึกษาโดยไม่ต้องเดินทางเข้ามาที่สำนักงาน ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกและไม่ต้องเสียเวลา และยังให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการกระตุ้นรายจ่ายภาครัฐผ่านการทำโครงการฝึกอบรมให้กับประชาชนให้สามารถรู้กฎหมายเบื้องต้นเพื่อเป็นประโยชน์กับตนเองเมื่อเกิดปัญหา ส่วนเจ้าหน้าที่นั้นมีความคิดเห็นว่า ปัจจุบันการทำงานหรือหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบอยู่ก็ไม่ได้มีการนำแนวทางการพัฒนาประเทศไทย 4.0 มาใช้ แต่ถ้าหากในอนาคตหน่วยงานจะต้องพัฒนาตามแนวทางประเทศไทย 4.0 ก็มีมุมมองแนวคิดที่จะพัฒนาในด้านความสะดวกสบายที่ประชาชนจะได้รับมากขึ้น คือประชาชนสามารถที่จะติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ง่ายขึ้นผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของสำนักงาน สามารถถามตอบกับเจ้าหน้าที่ได้ทันที หากประชาชนผู้มารับบริการไม่สะดวกเดินทางมาที่สำนักงาน หรือแม้กระทั่ง เจ้าหน้าที่ที่สามารถบอกให้ประชาชนผู้มารับบริการเตรียมเอกสารที่มีความเกี่ยวข้องกับการมาขอรับบริการได้อย่างทันที โดยที่ประชาชนไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมาที่สำนักงานหลายครั้ง ซึ่งทำให้ประชาชนประหยัดค่าใช้จ่ายในการเข้ามาใช้บริการ

### อภิปรายผล

ผลการศึกษาวิจัย สามารถนำประเด็นสำคัญมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครนายก เป็นไป



ตามแนวคิดของมิลเลทท์ (Millet. 1954 อ้างถึงใน ไพศาล ประโพธิเทศ. 2547) ที่กำหนดเป้าหมายของการให้บริการที่ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และ การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) ซึ่งผลการวิจัยที่พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้งในภาพรวม และรายด้านทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งรายละเอียดของความพึงพอใจในแต่ละด้าน มีดังนี้

**ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค** ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด รายข้อในเรื่องของเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงานเป็นอย่างดี ให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมโดยไม่เลือกปฏิบัติและระดับต่ำสุด คือมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง

**ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา** ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด รายข้อในเรื่องของการให้บริการตรงตามเวลาราชการ คือ ช่วงเช้า 8.30 น. - 12.00 น. ช่วงบ่าย 13.00 น. - 16.30 น. รองลงมาคือ ให้บริการด้วยความรวดเร็วไม่ซับซ้อน มีเจ้าหน้าที่ให้บริการที่เพียงพอ ส่งผลให้ประชาชนไม่เสียเวลา และระดับต่ำสุดคือ ให้คำแนะนำคำปรึกษาที่กระชับเหมาะสมกับเวลา

**ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ** ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด รายข้อในเรื่องของแสงสว่างภายในสำนักงานเพียงพอ รองลงมาคือ อุดมภูมิสำนักงานมีความเหมาะสม มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น บริการน้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น และระดับต่ำสุดคือ อาคารสถานที่ที่มีความเหมาะสมแก่การให้บริการ ไม่คับแคบ

**ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง** ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด รายข้อในเรื่องของเมื่อมีปัญหาเจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและจัดการกับปัญหาได้ทันที รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นลำดับขั้นตอนต่อเนื่องตามหลักเกณฑ์ของสำนักงาน เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล คำแนะนำโดยไม่ติดขัดและเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และระดับต่ำสุดคือ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิด้านกฎหมายให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่อง

**ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า** ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด รายชื่อในเรื่องของการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ เช่น เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างตรงจุดชัดเจน รองลงมาคือ มีผู้รับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีการบริการที่ทันสมัยเหมาะสมกับสำนักงาน และระดับต่ำสุดคือ มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อการให้บริการ เช่น สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ง่ายผ่านเว็บไซต์ของสำนักงาน

โดยผลการศึกษาข้างต้นจะเห็นได้ว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครนายกอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนดา วีระพันธ์ (2555) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ซึ่งมีการให้บริการด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีระยุทธ ปัตตาเสถัง (2552: 38) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการรับฝากไปรษณีย์ด่วนพิเศษกรณีศึกษาที่ทำการไปรษณีย์นครราชสีมา พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการรับฝากไปรษณีย์ด่วนพิเศษกรณีศึกษาที่ทำการไปรษณีย์นครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

2. การพัฒนาสำนักงานอัยการคุ้มครองที่สอดคล้องกับแผนนโยบายการพัฒนาประเทศไทย 4.0

จากผลการศึกษาเพื่อหาแนวทางในการให้บริการแก่ประชาชนที่สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครนายก พบว่า ประเด็นความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประเทศไทย 4.0 พนักงานอัยการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายการพัฒนาประเทศไทย 4.0 มากกว่าพนักงานด้านธุรการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานอัยการอยู่ในสถานะผู้นำขององค์กร เป็นผู้ที่รับทราบนโยบายและการขับเคลื่อนหลักตามที่รัฐบาลเป็นผู้กำหนด ตลอดจนลักษณะของสำนักงาน

อัยการจังหวัดนครนายกมีลักษณะคล้ายกับหน่วยงานราชการทั่วไปที่มีการขับเคลื่อนนโยบายจากด้านบนสู่ด้านล่าง จึงส่งผลให้พนักงานได้บังคับบัญชาที่มีการรับรู้แนวทางการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ด้วยตนเองจากช่องทางการประชาสัมพันธ์และสื่ออื่นๆ ด้านลักษณะการทำงาน การให้บริการในหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้ดำเนินการตามแนวทางการพัฒนาประเทศไทย 4.0 พบว่า พนักงานอัยการมีการนำแนวทางการพัฒนาประเทศไทย 4.0 มาใช้ในด้านข้อมูลสารสนเทศภายในองค์กร และในการให้คำปรึกษาและรักษาสติธิประชาชน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาเศรษฐกิจที่เป็นรากฐานของประเทศเท่านั้น ซึ่งมีความคิดเห็นไม่แตกต่างจากด้านเจ้าหน้าที่ว่าลักษณะการทำงานและหน้าที่ความรับผิดชอบไม่ได้มีการนำแผนพัฒนาประเทศไทย 4.0 มาใช้ในการให้บริการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ทางด้านราชการ โดยที่ทราบทั่วไป เช่น กระทรวงศึกษาธิการ มีการนำระบบ e-office มาใช้ในการส่งหนังสือราชการของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นระบบที่เชื่อมโยงกับหน่วยงานต่างๆ ภายในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เช่น โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ และเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางการศึกษา ซึ่งแตกต่างจากสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครนายกที่มีภารกิจที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานด้านกฎหมายอื่นๆ เช่น ศาล หรือสถานีตำรวจ ดังนั้นการนำเทคโนโลยีดังกล่าวเข้ามาใช้ทางด้านราชการจึงมีข้อจำกัดจากเครือข่ายการเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น การนำเทคโนโลยีดังกล่าวเข้ามาใช้ร่วมกันให้เกิดประสิทธิผลได้นั้น จึงจำเป็นต้องทำความเข้าใจ และร่วมมือกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นทางการ เพื่อให้มีความสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาประเทศไทย 4.0 มาประยุกต์ใช้กับการทำงานในอนาคต ได้แก่ การนำระบบเรื่องเน็ตเวิร์คเข้ามามีส่วนในการให้คำปรึกษา มีเว็บไซต์ที่ทันสมัยให้ประชาชนสามารถขอรับบริการและคำปรึกษาโดยไม่ต้องเดินทางเข้ามาที่สำนักงาน โดยที่ประชาชนได้รับความสะดวก และไม่ต้องเสียเวลา

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับสำนักอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี ควรมีการหารือร่วมกันเพื่อสร้างแนวทางการส่งต่อข้อมูล/เชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง
2. สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครนายก ควรส่งเสริมการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชนให้มากขึ้น ย่อมลดปัญหาด้านพื้นที่การให้บริการที่คับแคบและที่จอดรถที่ไม่เพียงพอได้

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับความเข้าใจต่อแนวทางการพัฒนาประเทศไทยยุค 4.0 ที่สามารถนำมาใช้กับการดำเนินงานของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครนายก
2. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบการพัฒนาระบบสารสนเทศที่เหมาะสมกับสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครนายก

## กิตติกรรมประกาศ

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของภาคนิพนธ์เพื่อสำเร็จการศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาการจัดการ ภูมิสังคม ซึ่งมีระยะเวลาการวิจัยเพียง 1 ภาคการศึกษา โดยภาคนิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีและเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.อัมพัลย์ วิศวะธีรานนท์ และคณะผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือเพื่อรวบรวมข้อมูลวิจัย นายศานติ วะระรักษ์เลิศ อัยการจังหวัดนครนายก นางสาวศุภรัตน์ เอียดทองใส นิติกรปฏิบัติการ และอาจารย์ ดร.มนศักดิ์ มหิงษ์

**บรรณานุกรม**

กรมการปกครอง. (2559). *ประชากรจังหวัดนครนายก*. สืบค้นเมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2560 จาก [http://www.nakhonnayok.m-society.go.th/?page\\_id=1049](http://www.nakhonnayok.m-society.go.th/?page_id=1049).

ชนะดา วีระพันธ์. (2555). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี*. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. มหาวิทยาลัยบูรพา.

ธีระยุทธ ปัตตาเทสัง. (2552). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการรับฝากไปรษณีย์ด่วนพิเศษกรณีศึกษาที่ทำการไปรษณีย์นครราชสีมา*. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.

ไพศาล ประโทธิเทพ. (2547). *การศึกษาการดำเนินงานสำนักพัฒนาสังคมและสวัสดิการจังหวัดอุบลราชธานี*. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. (2560). *กรอบแนวคิดและหลักการการบริหารราชการที่ดี แนวทางสำหรับ ข้าราชการไทยยุคใหม่*. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2560 จาก <http://www.dusit.ac.th/department/about/mngood.html>

สถาบันพระปกเกล้า. (2560). *การปฏิรูประบบราชการ*. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2560 จาก <http://wiki.kpi.ac.th/index>.

สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครนายก. (2559). *พันธกิจ วิสัยทัศน์ยุทธศาสตร์ นโยบาย*. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2560 จาก <http://www.nkny.ago.go.th/nkny-lawaid/>

สุวิทย์ เมษินทรีย์. (2559). ประเทศไทย 4.0 โมเดลพัฒนาเศรษฐกิจใหม่. สืบค้นเมื่อ  
วันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2560 จาก [http://www.drborworn.com/  
article/detail.asp?id=16223](http://www.drborworn.com/article/detail.asp?id=16223)