

แนวทางการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะทางอาญา ของสำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรี

Guidelines for Development Public Services Criminal of the State Attorney in Phetchaburi Province Office

ปทุมรัตน์ ทับทิม^{1*}

Pratumrat Tubtim^{1*}

เสนาะ กลิ่นงาม²

Sanor Klinngam²

บทคัดย่อ

การบริการสาธารณะเป็นการทำงานของรัฐที่เป็นไปเพื่อประโยชน์ของสาธารณชนโดยไม่มุ่งหวังกำไรแต่อย่างใด คุณภาพของการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการจัดบริการสาธารณะทางอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรี 2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะทางอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรี และ 3) พัฒนาแนวทางที่เหมาะสมในการจัดบริการสาธารณะทางอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการกับสำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 333 คน สุ่มตัวอย่างแบบง่าย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.932 สถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอย

ผลการวิจัยพบว่า

1. การจัดบริการสาธารณะทางอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ ด้านการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน และด้านการอำนวยความสะดวก

2. ปัจจัยด้านความสะดวก ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านความต่อเนื่องในการให้บริการสามารถร่วมกันทำนายการจัดบริการสาธารณะทางอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรีได้ร้อยละ 74.6 ($R^2 = .746$) โดยเขียนเป็นสมการในรูปแบบถดถอยได้ดังนี้ $Y = .453 + .402 (X_4) + .323 (X_5) + .162 (X_3)$

¹ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษานิติศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์) มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี อ.เมือง จ.เพชรบุรี 76000

* ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทรศัพท์ 082-5850695 อีเมล : cycle.t@hptmail.com

¹ Graduated Student, Public Administration (Department Public Administration) Phetchaburi Rajabhat University 76000

* Corresponding Author : Phone 082-5850695 e-mail : cycle.t@hptmail.com

² ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ร.ค. (รัฐประศาสนศาสตร์) มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี อีเมล : sanork3000@gmail.com

² Advisor, Assistant Professor Ph.D. (Public Administration) Phetchaburi Rajabhat University : e-mail : sanork3000@gmail.com

3. แนวทางที่เหมาะสมในการจัดบริการสาธารณะทางอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรี ได้แก่ 1) จัดเตรียมเจ้าหน้าที่ไว้คอยประสานงานการให้บริการ 2) ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบอย่างเคร่งครัด 3) เพิ่มช่องทางการให้บริการประชาชน 4) ให้ความรู้ทางด้านกฎหมายเบื้องต้นแก่ประชาชน และ 5) ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง จากผลงานวิจัยทำให้ทราบว่า ประชาชนต้องการความรวดเร็วในการรับบริการ ดังนั้น สำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรี ควรจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ไว้คอยประสานงานการให้บริการให้เพียงพอต่อการให้บริการ และมีการอธิบายถึงขั้นตอนการให้บริการประชาชนได้รับทราบ และเข้าใจถึงกระบวนการรับบริการ

คำสำคัญ : การบริการสาธารณะทางอาญา สำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรี

Abstract

The public service is a function of the state to the benefit of the public, not profit in any way. Quality of service is important. The purposes of this research are to 1) study of the public services criminal of the state attorney in Phetchaburi Province office 2) factors that affect the public services criminal of the state attorney in Phetchaburi Province office and 3) guidelines for development public services criminal of the state attorney in Phetchaburi Province office. Using quantitative and qualitative research methods. The samples were people who came to the state attorney in Phetchaburi Province office's 333 simple random. Questionnaires were used. The reliability of the questionnaire as well 932 statistics used were percentage, average, standard deviation and regression analysis.

The research results were as follows :

1. The public services criminal of the state attorney in Phetchaburi Province office as a whole at a high level. Sort by average of highest to lowest were, the protection of the rights and legal assistance to the public and the administration of justice respectively.

2. The convenience factor the service advances and the continuation of the service could predict the public services criminal of the state attorney in Phetchaburi Province office was 74.6 percent ($R^2 = .746$), by writing an equation in raw score below; $Y = .453 + .402 (X_4) + .323 (X_5) + .162 (X_3)$

3. Guidelines for development public services criminal of the state attorney in Phetchaburi Province office are 1) the office or coordination of service 2) comply with applicable laws and regulations, strictly 3) increase public service channels 4) to educate the public and legal prerequisites and 5) hold population centers.

The research results have shown that people want quick to get the state attorney in Phetchaburi Province office should the office or coordination of services to provide further services and describes the process of serving the public's knowledge and understand the process for service.

Keywords : public service criminal, state attorney Office Phetchaburi

บทนำ

การให้บริการประชาชนถือได้ว่าเป็นภาระหน้าที่สำคัญ และเป็นนโยบายของรัฐบาลในอันที่จะให้ประชาชนได้รับการบริการของรัฐอย่างทั่วถึง ปัจจุบันแนวคิดใหม่ในการบริการประชาชนของภาครัฐ ข้าราชการเป็นผู้รับใช้ หรือผู้บริการประชาชน โดยคำนึงถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการเป็นสำคัญ [1]

การบริหารงานยุติธรรม การควบคุมอาชญากรรม และดำเนินการต่อผู้กระทำความผิดในทุกสังคมต่างก็มีปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามแบบแผนตามที่ควรจะเป็น ส่งผลให้การดำเนินงานของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมที่มีปรัชญาองค์กรแตกต่างกัน แต่ต้องประสานการจัดการเพื่อดำเนินการภารกิจให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดแห่งการที่สังคมมีความสุขและยุติธรรมนั้นกระทำได้ยากกว่าภารกิจอื่น ๆ ของสังคม ซึ่งหน่วยงานย่อยในกระบวนการยุติธรรมมักจะพัฒนาระบบ รูปแบบวิธีการเพื่อบริหารจัดการงานยุติธรรมไปตามแบบแผนวิธีคิด ประสพการณ์ และความถนัดเฉพาะหน่วยงานของตน และรักษากฎหมายส่วนที่เป็นอำนาจหน้าที่เฉพาะของหน่วยงานไว้อย่างเคร่งครัด โดยขาดการบูรณาการงานยุติธรรมทั้งระบบในภาพรวม ซึ่งจะช่วยให้นโยบายอาญาและการยุติธรรมของประเทศบรรลุเป้าหมายแห่งการสร้างความยุติธรรมและความเป็นธรรมทางสังคม [2]

สำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรีมีภารกิจในการอำนวยความสะดวกยุติธรรม การรักษาผลประโยชน์ของรัฐ และการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดเพชรบุรี และดำเนินการตามนโยบายของสำนักงานอัยการสูงสุด และร่วมมือกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย [3] ซึ่งที่ผ่านพบปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน ดังนี้ 1) ขาดนโยบายองค์รวม ทำให้ขาดผู้รับผิดชอบทางนโยบายทั้งกระบวนการ อีกทั้งส่งผลกระทบต่อการขาดเป้าหมายและทิศทาง

ในการทำงานของกระบวนการยุติธรรมทั้งระบบ 2) การเลือกปฏิบัติมีความไม่เสมอภาคในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมเป็นการปฏิบัติที่ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำในสังคม 3) กระบวนการยุติธรรมเผชิญกับปัญหาสังคม ซึ่งเป็นสภาพแวดล้อม ที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพและการกำหนดยุทธศาสตร์ของกระบวนการยุติธรรม เช่น ปัญหายาเสพติด ปัญหาความยากจน ปรับปรุงกฎหมาย การพัฒนาวิชาการ และเทคโนโลยี เป็นต้น 4) สภาพเศรษฐกิจสังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ขณะที่กระบวนการยุติธรรมปรับตัวได้ค่อนข้างช้า รวมทั้งการยอมรับและนำเทคโนโลยีมาใช้ในกระบวนการยุติธรรมก้าวไม่ทันการเปลี่ยนแปลง เพราะมีข้อจำกัดด้านงบประมาณของรัฐ และวิธีคิดของบุคลากรที่คุ้นเคยกับการทำงานในระบบปิด และ 5) กระบวนการยุติธรรมใช้โทษจำคุกมากเกินไป ทำให้เกิดปัญหาผู้ต้องขังล้นคุก เด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด สิ้นสถานพินิจ และระบบการแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำความผิดไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร [4]

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะทางอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนเพื่ออำนวยความสะดวกยุติธรรมอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดบริการสาธารณะทางอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะทางอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรี
3. เพื่อพัฒนาแนวทางที่เหมาะสมในการจัดบริการสาธารณะทางอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรี

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยด้านความเสมอภาคในการให้บริการ

ด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ ด้านความสะดวก และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าส่งผลกระทบต่อการจัดบริการสาธารณสุขทางอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรี

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้เป็นการมุ่งศึกษาปัจจัยการจัดบริการสาธารณสุขทางอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรี โดยสังเคราะห์แนวคิดของนักวิชาการต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และวัดผลการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรี

2. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ปัจจัยการจัดบริการสาธารณสุขทางอาญา 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ ด้านความสะดวก และด้านความก้าวหน้าในการบริการ

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ การจัดบริการสาธารณสุขทางอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรี ประกอบด้วย ด้านการอำนวยความสะดวกและด้านการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

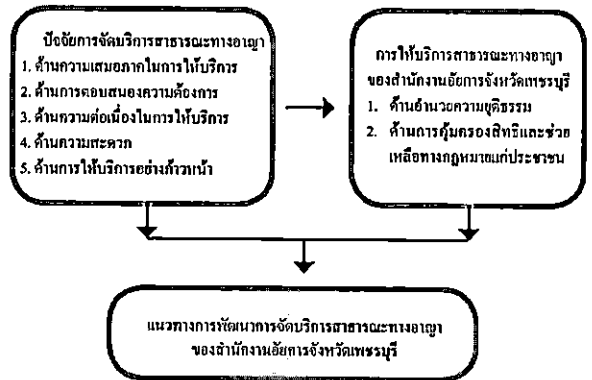
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ

1) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการกับสำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรีในเดือนมกราคม 2559 จำนวน 2,000 คน

2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ประชาชนที่มารับบริการกับสำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 333 คน ซึ่งได้จากการคำนวณโดยใช้สูตรของทาร์ยามานน์

3.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ผู้บริหารหัวหน้างาน และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 15 คน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ

1. การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการตำรวจในจังหวัดเพชรบุรี คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาร์ยามานน์ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 333 คน หลังจากนั้นสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ

ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ คือ .932 สถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ ทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 15 ราย แบบเจาะจง เพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมในการจัดบริการสาธารณสุขทางอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรี

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.65 อายุ 30-40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.84 ระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญาตรี/ปวส. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.26 และรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 56.76

2. ระดับปัจจัยการจัดบริการสาธารณะทางอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน ด้านความสะดวก ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ และด้านความต่อเนื่องในการให้บริการตามลำดับ (ดังตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยการจัดบริการสาธารณะทางอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรีในภาพรวมและรายด้าน

ปัจจัยการจัดบริการสาธารณะทางอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรี	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ	4.22	0.51	มาก
2. ด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน	4.34	0.64	มาก
3. ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ	4.21	0.51	มาก
4. ด้านความสะดวก	4.30	0.60	มาก
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.23	0.53	มาก
รวม	4.26	0.48	มาก

3. ระดับการจัดบริการสาธารณะทางอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ ด้านการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน และด้านการอำนวยความสะดวก (ดังตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการจัดบริการสาธารณะทางอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรี

การจัดบริการสาธารณะทางอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรี	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ด้านการอำนวยความสะดวก	4.17	0.49	มาก
2. ด้านการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน	4.29	0.65	มาก
รวม	4.23	0.53	มาก

4. ปัจจัยด้านความสะดวก (X_1), การให้บริการอย่างก้าวหน้า (X_2) และความต่อเนื่องในการให้บริการ (X_3) ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะทางอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรี (Y) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.864 และทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ตัวแปรตาม (Adjust R Square) ได้เท่ากับร้อยละ 77.6 (ดังตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะทางอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรี (Y)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
3	.864 ^c	.746	.744	.26979

5. ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-dept Interview) แบบมีโครงสร้าง (Structure Interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 15 คน ได้แก่ ผู้บริหาร หัวหน้างาน และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยได้ข้อค้นพบแนวทางที่เหมาะสมในการจัดบริการสาธารณะทางอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรี ดังนี้

5.1 แนวทางการพัฒนาด้านการอำนวยความสะดวก ยุติธรรม ได้แก่ จัดเตรียมเจ้าหน้าที่ไว้คอยประสานงานการให้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ และเพิ่มช่องทางการให้บริการประชาชนเพื่อให้รับบริการที่รวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยเจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบอย่างเคร่งครัด

5.2 แนวทางการพัฒนาด้านการคุ้มครองสิทธิ และช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ได้แก่ ให้ความรู้ทางด้านกฎหมายเบื้องต้นแก่ประชาชน เพื่อให้เข้าใจถึงกฎหมายที่กระทบต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน โดยเจ้าหน้าที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรีควรยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางในการให้บริการบนพื้นฐานของความเสมอภาค ยุติธรรม ไม่แบ่งชนชั้น วรณะ

อภิปรายผล

1. การจัดบริการสาธารณะทางอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยการบริการสาธารณะทางอาญาที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดคือ ร้องขอให้ศาลออกหมายปล่อยผู้ต้องหาเมื่อเห็นว่าไม่จำเป็นต้องขังไว้ รองลงมาคือ ได้รับการช่วยเหลือในการจัดทำนิติกรรม และสัญญาประนอมข้อพิพาทกับคู่ความ ส่วนการบริการที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุด คือ สำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรีจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน ทั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุวรรณิ ดวงแก้ว [5] ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านการขอประกันตัว ผู้ต้องหาในคดีอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการด้านการขอประกันตัวผู้ต้องหาในคดีอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี

เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า

ด้านการอำนวยความสะดวกในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะว่า สำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรีมีการเผยแพร่ความรู้ให้คำปรึกษา และให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนที่มา

รับบริการ และให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายตามที่ประชาชนคาดหวัง ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรีจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน

ด้านการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะว่า สำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรีให้การช่วยเหลือประชาชนในการยื่นคำร้องขอให้ศาลออกหมายปล่อยผู้ต้องหาเมื่อเห็นว่าไม่จำเป็นต้องขังไว้ และให้การช่วยเหลือในการจัดทำนิติกรรม และสัญญาประนอมข้อพิพาทกับคู่ความ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ได้รับการคุ้มครองป้องกันสิทธิ และเสรีภาพจากสำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรี ระหว่างต่อสู้คดีในชั้นศาล

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะทางอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรี ได้แก่ ความสะดวก การให้บริการอย่างก้าวหน้า และความต่อเนื่องในการให้บริการ ทั้งนี้เนื่องจากสำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรีมีการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยให้คำแนะนำในการรับบริการ โดยให้บริการอย่างเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับโดยไม่ต้องมารับบริการบ่อยๆ และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรีให้บริการแบบครบวงจรเสร็จสิ้นในการรับบริการครั้งเดียว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของกุลธร หนาพงศ์ธร [6]

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านความเสมอภาคในการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะว่าประชาชนได้รับความยุติธรรมในกระบวนการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรี และประชาชนได้รับบริการทางด้านกฎหมายด้วยความเสมอภาคโดยไม่คำนึงถึงความยากจนหรือร่ำรวย ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ได้รับการติดตามลำดับก่อนหลัง (ตามคิว) ที่มาติดต่อราชการ

ด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะว่าเจ้า

หน้าที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรีจัดหาบริการมาให้ท่านตามที่ได้ตกลงไว้ และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรีมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรีให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็ว

ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรีให้บริการแบบครบวงจรเสร็จสิ้นในการรับบริการครั้งเดียว และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรียึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรีให้บริการที่ตรงต่อเวลา

ด้านความสะดวกโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะว่ามีการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยให้คำแนะนำในการรับบริการ และมีการจัดเตรียมแบบฟอร์มคำร้องที่อ่านแล้วเข้าใจง่ายในการกรอกข้อความรับบริการ และขั้นตอนการรับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรีไม่ยุ่งยากซับซ้อน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรีอำนวยความสะดวกในการบริการที่จัดให้ผู้บริการเข้าถึงได้ง่าย สะดวกสบาย

การให้บริการอย่างก้าวหน้าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะว่าสำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรีให้บริการอย่างเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับโดยไม่ต้องมารับบริการบ่อยๆ และมีการปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรีมีการนำเทคโนโลยีมาช่วยสนับสนุนในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้
ข้อเสนอแนะเชิงทฤษฎี

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการจัดบริการสาธารณะทางอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรีมากที่สุด คือ ด้านความสะดวกซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีของศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 9) ที่กล่าวว่า หน่วยงานต้องจัดบริการที่มีความสะดวกให้แก่ประชาชนในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวก สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก และไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป [7] ดังนั้นสำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรีควรให้ความสำคัญกับการอำนวยความสะดวกในการบริการที่จัดให้แก่ผู้บริการเข้าถึงได้ง่าย สะดวกสบาย เนื่องจากในปัจจุบันยังพบการปฏิบัติในด้านนี้ในระดับที่น้อยกว่าประเด็นอื่นๆ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลการศึกษาพบว่า ความต่อเนื่องในการให้บริการส่งผลกระทบต่อให้บริการสาธารณะ แต่ในทางปฏิบัติกลับพบว่า มีการให้ความสำคัญกับการบริการที่ต่อเนื่องน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ ดังนั้นสำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรี ควรให้ความสำคัญกับความต่อเนื่องในการให้บริการ โดยกำหนดเป็นนโยบายของหน่วยงานว่าจะให้บริการประชาชนด้วยความต่อเนื่องโดยไม่มีการหยุดชะงัก เพื่อให้ไม่ส่งผลกระทบต่อจิตใจความของประชาชนที่มาติดต่อราชการได้

ข้อเสนอแนะเชิงบริหาร

ผู้บริหารของสำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรี ควรควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบอย่างเคร่งครัด และเพิ่มช่องทางให้บริการประชาชนที่หลากหลาย เช่น ใช้ช่องทางสื่อออนไลน์ที่กำลังนิยมในปัจจุบันเป็นช่องทางประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. สำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรีควรให้บริการประชาชนให้ได้รับบริการตามลำดับก่อนหลัง (ตามคิว) ที่มาติดต่อราชการ

2. สำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรีควรกำกับดูแลให้เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็ว

3. สำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรีควรกำกับดูแลให้เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ตรงต่อเวลา

4. สำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรีควรอำนวยความสะดวกในการบริการที่จัดให้แก่ ผู้บริการเข้าถึงได้ง่าย สะดวก สบาย

5. สำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรีควรมีการนำเทคโนโลยีมาช่วยสนับสนุนในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะทางด้านอาญา

2. ควรศึกษาประสิทธิผลของพัฒนาการจัดบริการสาธารณะทางอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรี

บรรณานุกรม

- [1] กระทรวงยุติธรรม. (2547). การสำรวจความคิดเห็นเรื่องความพึงพอใจและความต้องการในการบริการของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดกาญจนบุรี. กรุงเทพฯ : สำนักงานฯ.
- [2] จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย. (2556). ระบบยุติธรรมและยุติธรรมทางเลือก แนวการวิเคราะห์เชิงสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : วิ.พริน (1991) จำกัด.
- [3] สำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรี. (2557). อำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานของสำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรี. เพชรบุรี : สำนักงานอัยการจังหวัดเพชรบุรี.
- [4] พงษ์ธร ธีบุญศิริ. (2557). กระบวนการและการบริหารงานยุติธรรมไทย. กรุงเทพฯ : กระทรวงยุติธรรม.

- [5] สุวรรณี ดวงแก้ว. (2555). คุณภาพการให้บริการด้านการขอประกันตัวผู้ต้องหาในคดีอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- [6] กุลชน ธนาพงศธร. (2538). ประโยชน์และการบริการ. เอกสารการสอนชุดวิชาบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่
- [7] ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ซีรพีลิ้มและไซเทคซ์.