

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ในครั้งนี้ ผู้วิจัยนำมาสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าพนักงานตำรวจ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นตำรวจชั้นสัญญาบัตร จำนวน 82 คน (51.60%) และตำรวจชั้นประทวน จำนวน 77 คน (48.40%) อายุงานส่วนใหญ่มีอายุงาน 11-15 ปี จำนวน 94 คน (59.10%) รองลงมา มากกว่า 5 ปี จำนวน 42 คน (26.40%) และไม่เกิน 10 ปี จำนวน 23 คน (14.50%) และขนาดสถานีตำรวจส่วนใหญ่อยู่ที่สถานีตำรวจขนาดใหญ่ จำนวน 124 คน (78.00%) รองลงมา สถานีตำรวจที่มีขนาดกลาง จำนวน 23 คน (14.50%) และสถานีตำรวจที่มีขนาดเล็ก จำนวน 12 คน (7.50%)

2. ความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับความสำคัญค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ รองลงมา ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ และเมื่อจำแนกข้อมูลระดับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ดในแต่ละด้านดังนี้

2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความสำคัญค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 ลำดับ คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว รองลงมา ระยะเวลาในการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอน รายละเอียดของการส่งสำนวน ตามลำดับ

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความสำคัญค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 ลำดับ คือ มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการที่เพียงพอ มีอัธยาศัย ไมตรี ให้บริการด้วยความสุภาพ รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการโดยเสมอภาค และเท่าเทียมกันในทุก ๆ ด้าน โดยไม่เลือกปฏิบัติ ตามลำดับ

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความสำคัญค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 ลำดับ คือ ความเหมาะสมของการรักษาความปลอดภัย รองลงมา มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ และมีบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ทีวี และห้องน้ำที่สะอาด และเพียงพอต่อการให้บริการ ตามลำดับ

2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับทุกข้อ โดยเรียงลำดับความสำคัญค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 ลำดับ คือ ระยะเวลาในการรอรับบริการส่งตัวผู้ต้องหาเพื่อยื่นฟ้องคดีต่อศาลมีความเหมาะสม รองลงมา คุณภาพการให้บริการโดยรวม และความสะดวกรวดเร็วในการยื่นคำขอรับบริการ ด้านงานคดีอื่น ๆ ตามลำดับ

2.5 ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับทุกข้อ โดยเรียงลำดับความสำคัญค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 ลำดับ คือ มีการใช้เทคโนโลยีในการให้ข้อมูล และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัย รองลงมา มีการรับข้อร้องเรียนและกล่อมแกล้งแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ และมีช่องทางการติดต่อและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน ได้อย่างสะดวก ตามลำดับ

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับชั้นยศ อายุงาน และขนาดสถานีตำรวจ พบว่า เจ้าพนักงานตำรวจระดับชั้นยศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นแตกต่าง

กัน จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามอายุงาน โดยรวมและรายด้าน พบว่า เจ้าพนักงานตำรวจที่มีอายุงานแตกต่างกัน แต่ไม่มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน และจำแนกตามขนาดสถานีตำรวจ โดยรวมและรายด้าน พบว่า เจ้าพนักงานตำรวจที่อยู่ในแต่ละสถานีมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านคุณภาพการให้บริการ

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า การวิเคราะห์ความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ข้อเสนอแนะด้านที่มีความถี่โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ความถี่ 30) รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ความถี่ 25) ด้านช่องทางการให้บริการ (ความถี่ 15) ด้านคุณภาพการให้บริการ (ความถี่ 10) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ความถี่ 5) ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คือ เจ้าพนักงานตำรวจต้องการให้สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ควรมีการให้บริการเป็นระบบ และเป็นขั้นตอนทุกครั้งที่ได้รับบริการ (ความถี่ 3) และควรให้คำแนะนำแนวทางปฏิบัติในการยื่นคำร้องกรณีต่าง ๆ ให้เป็นอย่างดี (ความถี่ 2)

4.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี

(ความถี่ 15) รองลงมา เจ้าหน้าที่ควรมีความรอบรู้ในข้อมูลที่ให้บริการอย่างแท้จริง และช่วยแก้ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการได้เป็นอย่างดี (ความถี่ 7) และเจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบวิธีการของการส่งสำนวนอย่างละเอียด ถูกต้อง และชัดเจน (ความถี่ 3)

4.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ หน่วยงานควรมีการจัดเตรียมเครื่องมือ/อุปกรณ์ ในการบริการมีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพดี (ความถี่ 15) รองลงมา สถานที่จอดรถควรมีเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ และปลอดภัย (ความถี่ 10) และควรมีการติดป้ายบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ที่มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย (ความถี่ 5)

4.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ควรมีการฝึกอบรมในเรื่องของการรับบริการที่ประทับใจ ตรงตามความต้องการ คุ่มค่า และคุ่มประโยชน์ (ความถี่ 5) รองลงมาควรมีการให้บริการมีมาตรฐานด้านเวลาที่แน่นอน ชัดเจน เช่น ระยะเวลาในการยื่นคำร้องต่างๆ (ความถี่ 3) และควรมีการประเมินคุณภาพการให้บริการแจ้งผลการดำเนินงานคดีจากผู้รับบริการอยู่เสมอ (ความถี่ 2)

4.5 ด้านช่องทางการให้บริการ คือ ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการแนะนำด้านคดี ผ่านช่องทางโทรศัพท์ (ความถี่ 9) รองลงมา ควรมีช่องทางการติดต่อและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างสะดวก (ความถี่ 4) และควรมีการรับข้อร้องเรียนและกล่อมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ (ความถี่ 2)

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมีประเด็นสำคัญควรแก่การนำมาอภิปรายผลเพื่อตอบตามสมมติฐานที่ 1 ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ระดับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก จากผลการวิจัยดังกล่าวไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ได้มีการเตรียมความพร้อมสำหรับการให้บริการสำหรับหน่วยงานต่าง ๆ ที่ต้องมาติดต่อประสานงานได้เป็นอย่างดี เช่น เรื่องของการจัดทำขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ระยะเวลาในการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอน รายละเอียดของการส่งสำนวน จึงส่งผลให้เจ้าพนักงานตำรวจภายในสถานีตำรวจในจังหวัดร้อยเอ็ด ได้รับความประทับใจในระดับมาก แต่อย่างไรก็ตามยังต้องมีข้อเสนอแนะและปรับปรุงให้สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด นั้นดีมากยิ่งขึ้น ได้แก่ ควรมีการจัดหาเครื่องมือ/อุปกรณ์ ในการบริการมีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพดี ไว้สำหรับการให้บริการสำหรับประชาชนและหน่วยงานต่าง ๆ ที่มาติดต่อประสานงานต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญวรรณ ชาราศักดิ์ (2551 : 141) ทำการศึกษาค้นคว้าเรื่อง การศึกษาคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารชนชาติ จำกัด

(มหาชน) สาขาศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมระดับคุณภาพการบริการด้านความมีมารยาท อยู่ในระดับคุณภาพการบริการระดับดี ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้, ด้านความน่าเชื่อถือ, ด้านการตอบสนอง, ด้านความสามารถ, ด้านความน่าไว้วางใจ, ด้านการเข้าถึงและด้านความเข้าใจอยู่ในระดับคุณภาพการบริการค่อนข้างดีและด้านการสื่อสารอยู่ในระดับคุณภาพการบริการแย่ และเมื่อพิจารณาตามคุณลักษณะของลูกค้า รายด้านต่าง ๆ และสอดคล้องงานวิจัยของ ปภัศร ชัยวัฒน์ และคณะ (2555 : 73 - 74) ทำการศึกษาค้นคว้าเรื่องการศึกษาคุณภาพการบริการของสถานพยาบาลในระบบประกันสังคม ผลการศึกษาพบว่า สถานพยาบาลในระบบประกันสังคมนั้น มีคุณภาพอยู่ในระดับสูง (ดัชนีคุณภาพบริการ โดยรวม SQI มีค่าอยู่ที่ 1.0834 และค่าคะแนนเฉลี่ยคุณภาพบริการตามแนวคิดของ ลิเคิร์ต มีค่าอยู่ที่ 75.64) อีกทั้งสถานพยาบาลได้จัดให้มีการบริการแก่ผู้ประกันในระดับที่ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแบบไม่ถ่วงน้ำหนักอยู่ที่ 72.06 และแบบถ่วงน้ำหนักอยู่ที่ 72.21)

สมมติฐานที่ 2 ความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีชั้นยศ อายุงาน และขนาดสถานีตำรวจที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีชั้นยศ อายุงาน และขนาดสถานีตำรวจที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามอายุงาน โดยรวมและรายด้าน พบว่า เจ้าพนักงานตำรวจที่มีอายุงานแตกต่างกัน แต่ไม่มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน และจำแนกตามขนาดสถานีตำรวจ โดยรวมและรายด้าน พบว่า เจ้าพนักงานตำรวจที่อยู่ในแต่ละสถานีมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าระดับชั้นยศที่แตกต่างกัน และเจ้าพนักงานตำรวจที่สังกัดอยู่ในสถานีตำรวจคนละแห่ง นั้นก็มีความเข้าใจและปฏิบัติงานไม่เหมือนกัน ซึ่งส่งผลให้เจ้าพนักงานตำรวจนั้นมีความคิดเห็นแตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของความเข้าใจในขั้นตอน

ในการปฏิบัติที่ไม่ตรงตามเข้าใจของเจ้าพนักงานตำรวจชั้นประทวน และเป็นเรื่องของความเข้าใจผิดของการได้รับข้อมูลการให้บริการแนะนำด้านคดี ผ่านช่องทางโทรศัพท์ แล้วนำมาสื่อสารไม่ตรงกัน จึงส่งผลให้การปฏิบัติงานนั้นล่าช้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไรวรรณ จันท์เจริญวงษ์ (2555 : 73 - 74) ทำการศึกษาค้นคว้าเรื่อง คุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่า ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ กลาง เล็ก ภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับดีมาก

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า การวิเคราะห์ความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ข้อเสนอแนะด้านที่มีความถี่โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งส่วนใหญ่แล้วเจ้าพนักงานตำรวจภายในสถานีตำรวจจังหวัดร้อยเอ็ดต้องการให้สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด นั้นมีการเตรียมความพร้อมในทุกเรื่อง ๆ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการจัดเตรียมเครื่องมือ/อุปกรณ์ ในการบริการมีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพดี อีกทั้งในเรื่องของสถานที่จอดรถควรมีเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ และปลอดภัย และควรมีการติดป้ายบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ที่มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตำรวจติดต่อประสานงานได้อย่างรวดเร็ว การปฏิบัติงานนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวาริ เหล่าอรรค (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษา คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ได้ระบุปัญหาและข้อเสนอแนะที่สำคัญ เช่น ควรมีอุปกรณ์ และเครื่องสำหรับการจัดเก็บขยะ อีกทั้งมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้ได้มาตรฐาน ควรมีการให้บริการในช่วงพักเที่ยง การเก็บขยะยังไม่ทั่วถึง เทศบาล เรียกเก็บภาษีสูงเกินไปและมีข้อเสนอแนะอื่น ๆ อีกหลายประเด็นเป็นต้นว่า ควรให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการตรวจสอบระบบการบริหารของเทศบาล ควรจัดให้มีเสียงตามสายและให้ประชาสัมพันธ์วิธีการทิ้งขยะให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ และเพื่อการศึกษาในโอกาสต่อไป ที่เป็นสาระสำคัญ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ควรมีการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เข้าร่วมอบรมสัมมนา หรือศึกษาคูงานเพื่อเพิ่มความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ตนเอง ได้รับมอบหมาย

1.2 สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ควรมีการเปรียบเทียบการให้บริการของการจำแนกตาม ชั้นยศ อายุงาน และขนาดสถานีตำรวจ มีความแตกต่างกันอย่างไร เพื่อนำมาปรับปรุงและแก้ไขให้ดีขึ้น

1.3 สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ควรนำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดี มาปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน เช่น ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน การติดป้ายประกาศให้ชัดเจน และการจัดสรรงบประมาณสำหรับการจัดซื้อเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการที่มีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาถึงสาเหตุ/ปัจจัย เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2.2 ควรศึกษาถึงสาเหตุ/ปัจจัย เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ