

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายในการวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง โดยจำแนกตาม อายุ รายได้และระดับการศึกษา 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง กับอาชีพ จำนวนครั้งที่เคยได้รับคำปรึกษา และประเภทของคดีความ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นนี้เป็นประชาชนที่มีปัญหาในทางคดี และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง จำนวน 10 อำเภอ จำนวน 709 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นนี้ได้มาโดยการสุ่มแบบชั้นภูมิ จำนวน 256 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของลิกเคิร์ต ที่ผู้วิจัยต้องผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงของผู้เชี่ยวชาญ 5 คน และทดลองใช้ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.9342 และเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระหว่างเดือน ตุลาคม-ธันวาคม 2548 จำนวน 256 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป หาค่าร้อยละ (percentages) ค่าเฉลี่ย (means) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviations) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one way ANOVA) การทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (scheffe's test) และการทดสอบไค-สแควร์ (Chi-square)

ผลการวิจัยพบว่า

1. สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงคิดเป็นร้อยละ 51.6 มีอายุระหว่าง 18 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.7 รองลงมาคือ 41– 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.0 มีการศึกษาระดับ ปวส. / อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 24.2 รองลงมาคือปริญญาตรี / เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 19.9 มีอาชีพนักเรียน / นิสิต / นักศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 22.7 รองลงมาคือ เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 18.4 ส่วนใหญ่มีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 43.4 รองลงมาคือ 5,000 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.0 เคยได้รับคำปรึกษา จำนวน 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 57.0 ประเภทของคดีความ คือปรึกษาด้านกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 30.9
2. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรองใน 5 แนวทาง คือ 3 สร้าง 2 ขจัด ในภาพรวมและแต่ละแนวทางอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย กล่าวคือ 1) การขจัดความไม่เป็นธรรม 2) การสร้างความร่วมมือ 3) การขจัดความขัดแย้ง 4) การสร้างความสัมพันธ์ และ 5) การสร้างความเข้าใจ
3. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง ในแนวทาง 3 สร้าง 2 ขจัด แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ที่ระดับ 0.001 และ 0.01 ตามลำดับ แต่ไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามรายได้ของประชาชนที่มารับบริการ
4. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง ในแนวทาง 3 สร้าง 2 ขจัด ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง มีความสัมพันธ์กับอาชีพ และประเภทของคดีความ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และจำนวนครั้งที่เคยได้รับคำปรึกษาที่ระดับ 0.01

This research aims to 1) study the quality in giving service to the case individual concerned with the State Attorney in Nangrong Provincial Office, 2) compare the quality in giving service to the case individual concerned with the State Attorney in Nangrong Provincial Office classified by age, income, and education level, and 3) study the relationship between the service quality to the case individual concerned with the State Attorney in Nangrong Provincial Office and occupation, number of times in counseling and types of cases. The population used was 709 case individuals living in the 10 districts in the area under the responsibility of the State Attorney in Nangrong Provincial Office. The 256 samples used were selected by stratified random sampling. A questionnaire was a Likert's 5-point rating scale, designed by the researcher and approved by 5 experts with a reliability value of .9342. The data collected during October, November, and December 2005 was analyzed by a ready-made program to calculate percentage, mean ( $\bar{X}$ ), standard deviation (S.D.), One Way ANOVA, Scheffe Test, and Chi-Square Test.

The findings indicated that:

1. the general data of the respondents: most were female (51.6 percent), of these 54.7 percent were aged 18-40, 32 percent aged 41-60. Their educational level ranged from those equivalent to a higher vocational certificate/sub degree (24.2 percent), followed by those with a bachelor's degree or equivalent (19.9 percent). Most of them were students (22.7 percent), followed by agriculturists (18.4 percent). The majority had an income lower than 5,000 baht (43.4 percent), followed by 5,000-10,000 baht (32 percent). The number of times in counseling was once (57 percent). Type of case: law case (30.9 percent).

2. the 5 guidelines of the service quality of the state attorney in Nangrong Provincial Office, i.e. 3 creative aspects and 2 eradications overall and by each individual aspect were rated at a high level ranged in descending order of mean: 1) eradication of unfairness, 2) creation of cooperation, 3) eradication of conflict, 4) creation of relationship and 5) creation of understanding.

3. the 5 guidelines of the service quality mentioned in the second item had a statistically significant difference as classified by age and educational level at a level of .001 and .01 respectively, but it was not different when classified by the income of the service users.

4. the 5 guidelines of the service quality mentioned in the second item related to the occupation and type of cases with a statistically significant difference at a level of .05, and their number of times in counseling at a level of .01.