

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

ภารกิจหลักของรัฐประการหนึ่ง ได้แก่ การจัดให้มีการบริการประชาชน ทั้งนี้ เนื่องจากรัฐเป็นสังคมนิติบุคคลที่มีหน้าที่ในการดูแล จัดการให้สังคมและประชาชนมีความสุข มีความเรียบร้อย เพื่อให้มีการพัฒนาประเทศไปในทางที่ดี จึงเป็นหน้าที่ที่ต้องจัดบริการให้ประชาชนในลักษณะต่าง ๆ ซึ่งการได้บริการประชาชนต้องส่งเสริมอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่ารัฐบาลชุดใด สมัยใดก็ตาม การให้บริการประชาชนของรัฐมักเกี่ยวข้องกับหลากหลายทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น ตลอดจนหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ การให้บริการจึงครอบคลุมไปทุกระดับของสังคม

การให้บริการประชาชนของประเทศไทย เป็นการดำเนินการของรัฐตามบทบาทหน้าที่ซึ่งกฎหมายกำหนด อันเป็นลักษณะของการบริหารงานของประเทศตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย การให้บริการประชาชนจะมีประสิทธิภาพเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับความสามารถของรัฐในการดำเนินการ แต่การบริการจะมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับความคาดหวังที่ประชาชนจะพึงมีต่อบริการที่ได้รับ ซึ่งประชาชนโดยทั่ว ๆ ไปคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่เหมาะสม ทั้งในแง่ปริมาณและคุณภาพ และการบริการของรัฐจะเหมาะสมหรือไม่ ต้องพิจารณาจากผลที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ ทั้งในด้านความเข้าใจ ความพอใจ และการสนับสนุน ส่วนการคาดหวังคุณภาพที่ดีจากรัฐบาลและทางราชการ เป็นการสนองความต้องการซึ่งกระทำโดยความสุภาพ อ่อนโยน มีประสิทธิภาพ รับผิดชอบ ตอบสนอง และไม่เอินเอียง นอกจากนี้ระบบราชการจะต้องทำงานให้คุ้มค่าเงิน ใช้ทรัพยากรการเงินและคนให้เกิดประโยชน์สูงสุด และเลือกวิธีการที่มีประสิทธิผลที่สุดในการปฏิบัติงาน ซึ่งคุณภาพการให้บริการถือได้ว่าเป็นความสำคัญของการ

รัฐมีบทบาทในการพัฒนาบริการให้แก่ประชาชน แม้จะได้ส่งเสริมผลักดันการพัฒนาบริการอย่างต่อเนื่องแล้วก็ตาม ก็ยังมีเสียวิพากษ์วิจารณ์จากประชาชน และสื่อมวลชนว่าทศวรรษของการบริการของรัฐยังมีคุณภาพไม่ดี อาจจะมีเพียงบางหน่วยงานเท่านั้น แต่ประเด็นปัญหาเหล่านี้เป็นหลักการซึ่งประชาชนใช้เป็นเครื่องชี้วัดคุณภาพของการบริการ ซึ่งทุกหน่วยงานพยายามจัดปัญหาเหล่านี้ให้หมดไป ปัญหาที่ประชาชนไม่พึงประสงค์อาจได้แก่ การเลือกปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ต่อประชาชน ผู้รับบริการ ความด้อยประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของหน่วยงานทำให้เกิดความล่าช้า เสียเวลา เสียค่าใช้จ่าย ความไม่สุจริต และประพฤตินิยมของเจ้าหน้าที่การประพฤติปฏิบัติไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ เช่น การไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่ใช้ปิยะวาจา เป็นต้น (นิพนธ์ อ่ำพิน, 2546, หน้า 2)

การให้บริการประชาชนที่ขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผล อาจเนื่องมาจากกฎระเบียบขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน พฤติกรรมผู้ให้บริการ

มีความไม่เหมาะสมต่อการให้บริการ ขาดจิตสำนึกในหน้าที่ หรือทรัพยากรที่สนับสนุนไม่มีคุณภาพ หรือมีไม่เพียงพอ หรือขาดความทันสมัย ไม่สามารถรองรับประชาชนผู้มาติดต่อได้ดี การจัดระบบการบริหารของหน่วยขาดประสิทธิภาพ และประการสุดท้ายอาจเป็นตัวผู้มาขอบริการเอง ไม่ว่าจะเป็นการตัดสินใจ การไม่สอดคล้องดูแลเจ้าหน้าที่ที่กระทำการไม่สมควร หรือร่วมกับเจ้าหน้าที่ในการแสวงหาประโยชน์จากผู้มาติดต่ออีกทีหนึ่ง หรืออาจจะเป็นการไม่ยอมเปิดเผยพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ให้สาธารณชนทราบ เพื่อหาทางจัดการกับพวกเหล่านี้

การบริการของภาครัฐมักมีลักษณะผูกขาด และไม่มีการแข่งขันเหมือนกับภาคเอกชน ประชาชนจึงไม่มีทางเลือกในการรับบริการ แรงจูงใจในการบริการภาครัฐจึงมีจำกัด แรงกดดันของประชาชนมีไม่เพียงพอที่จะทำให้เกิดการปรับปรุงบริการ แต่หากเป็นแรงกดดันจากฝ่ายการเมืองที่ต้องการสร้างชื่อเสียงและความนิยมชมชอบ และมาจากฝ่ายราชการซึ่งต้องการพัฒนาบริการเพื่อความสะดวกและความสำนึกในหน้าที่แล้ว ก็เป็นแรงกดดันให้เกิดการปรับปรุงบริการได้ดี การพัฒนาการบริการของรัฐจุดเน้นของการพัฒนาคือบริการคุณภาพ ที่มีทั้งประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชน ดังนั้น ภาครัฐต้องกำหนดนโยบายส่งเสริมบริการเป็นสำคัญ คอยติดตามผล และต้องคำนึงถึงผลของการบริการมากกว่าคำนึงถึงขั้นตอนกระบวนการบริการ หรือรายงานของเจ้าหน้าที่แต่เพียงอย่างเดียว

การบริการของรัฐนั้นต้องมียุทธศาสตร์ในการพัฒนาบริการคุณภาพ ซึ่งต้องเน้นในเรื่องต่อไปนี้ (รวมบทความวิชาการรัฐศาสตร์, 2539, หน้า 126) 1) สร้างความโปร่งใสในการบริการ ต้องเปิดเผยทุกขั้นตอน จัดให้มีกรมประชาสัมพันธ์ ต้องระบุขั้นตอนและมาตรฐานการบริการให้ชัดเจน 2) สร้างแรงจูงใจในการบริการ 3) พัฒนาบริการอย่างต่อเนื่อง 4) เน้นผลลัพธ์ของการบริการ เน้นที่ผลมากกว่าการมีคุณภาพหรือไม่มี 5) ให้ความสำคัญกับจุดบริการเป็นการรับบริการโดยตรงจากเจ้าหน้าที่ 6) รับฟังเสียงประชาชน ให้ประชาชนมีส่วนร่วม

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (2541, หน้า 6-7) ได้กล่าวถึงปัญหาของระบบราชการที่สำคัญ 5 ประเด็น คือ ความไม่มีประสิทธิภาพ โดยใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานมาก แต่ได้ผลงานน้อย และคุณภาพงานไม่ดี การดำเนินงานล่าช้า หมายถึง ขั้นตอนมากมาย โดยอ้างว่าป้องกันทุจริต จึงเพิ่มขั้นตอนการตรวจสอบ งานบางอย่างควรเสร็จภายใน 1 วัน แต่กลายเป็น 1 สัปดาห์ คุณภาพของการบริการไม่ดี หมายถึง ความไม่สนใจที่จะให้บริการ หรือด้านความสะดวกอาจจะบริการไม่เป็น ทำให้ผู้รับบริการไม่ประทับใจ สายการบังคับบัญชายาว เป็นเพราะมีระบบรวมอำนาจ ซึ่งมีขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และไม่ใช้เทคโนโลยี ปัจจุบันส่วนราชการต่างมีข้อเสนอว่าขาดบุคคลซึ่งเป็นการใช้แรงงานคน ถ้าหน่วยงานรู้จักนำเทคโนโลยีมาช่วยปฏิบัติงานจะสามารถประหยัดแรงงานคนลงได้มาก

รัฐบาลภายใต้การนำของ พ.ต.ท.ทักษิณ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี ได้เล็งเห็นถึงความจำเป็นต่อการปรับเปลี่ยนการบริการจัดการภาครัฐให้เป็นภาครัฐแนวใหม่ เพื่อให้เกิดคุณภาพการบริการ

ตามหลักการบริหารจัดการกิจการบ้านเมืองที่ดี (good governance) โดยทำการปฏิรูประบบราชการภายในประเทศตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2545 และดำเนินการจนถึงปัจจุบัน

ความเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการพัฒนาาระบบราชการ

1. ความเปลี่ยนแปลงด้านนโยบายปฏิรูประบบราชการของรัฐบาล

แนวทางปฏิรูประบบราชการ 5 ประการที่รัฐบาลแถลงต่อรัฐสภา เมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2544

- ปฏิรูประบบราชการให้มีประสิทธิภาพและมีโครงสร้างที่กระชับเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันและสามารถตอบสนองต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

- ปรับปรุงบทบาทของภาครัฐจากผู้ปฏิบัติและความคุมมาเป็นผู้สนับสนุนและอำนวยความสะดวก และให้การสนับสนุนการดำเนินงานของภาคเอกชนและประชาชน

- ปรับกระบวนการบริหารราชการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

- เร่งรัดการปรับเปลี่ยนกระบวนการจัดทำและจัดสรรงบประมาณ

2. ความเปลี่ยนแปลงด้านแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาาระบบราชการ

ภายหลังการจัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 เมื่อวันที่ 3 ตุลาคม พ.ศ.2545 ได้มีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาาระบบราชการโดยกำหนดให้มีเป้าประสงค์หลักและประเด็นยุทธศาสตร์ ดังนี้

เป้าประสงค์หลัก 4 ประการ

- พัฒนาคูณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น (better service quality)

- พัฒนาศักยภาพของระบบราชการไทยสู่ความเป็นเลิศ (high performance)

- ปรับบทบาท ภารกิจ และขนาดที่เหมาะสม (rightsizing)

- พัฒนาระบบราชการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม (people participation) (ปรีชา วราโห, 2549, หน้า 2)

ดังนั้น ในฐานะที่สำนักงานอัยการสูงสุดมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินคดีอาญาทั้งปวง ดำเนินคดีแพ่ง และให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย คู่คุ้มครองสิทธิเสรีภาพและผลประโยชน์ของประชาชนให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ซึ่งปัจจุบัน สภาพสังคม เศรษฐกิจและการเมือง มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและมีความสลับซับซ้อนมากขึ้น อันเนื่องจากเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ (globalization) เป็นกระแสเชื่อมโยงควบคุมไปทั่วโลกก่อให้เกิดการแข่งขันกันทุกด้าน การแข่งขันได้กดดันให้ทุกองค์กรจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอด โดยเฉพาะการสนองความต้องการของลูกค้า (ประชาชนผู้รับบริการ) มีการเรียกร้อง เพื่อบริหารที่มีมาตรฐาน ให้บริการที่ชัดเจน โปร่งใส สะดวกและรวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม ตรวจสอบได้ เริ่มมีความเข้มแข็งมากขึ้น สำนักงานอัยการสูงสุดจึงได้ให้ความสำคัญต่อสำนักงานคดีต่าง ๆ และสำนักงานอัยการจังหวัดทุกแห่งเป็นอย่างมาก โดยได้ให้มีการปรับปรุงพัฒนาระบบกระบวนการบริหารจัดการ

ทั้งในด้านการบริหารงบประมาณ การบริหารและพัฒนาบุคลากร การพัสดุ ตลอดจนการปรับปรุงพัฒนา โครงสร้าง กฎหมาย และขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความทันสมัย เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบาย การปรับปรุงระบบราชการของรัฐบาล และนโยบายของสำนักงานอัยการสูงสุด คือ นโยบายด้าน การพัฒนาการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ ได้แก่ 1) พัฒนาระบบกระบวนการงานยุติธรรมของ องค์การ คือ ถือประชาชนเป็นศูนย์กลางแห่งการอำนวยความสะดวกด้วยการสร้างกลไกนำ ความยุติธรรมสู่ประชาชนแทนที่การต้องให้ดิ้นรนแสวงหา 2) สนับสนุนให้มีการพัฒนาความรับผิดชอบ และกลไกขององค์การมากกว่าสร้างกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน เพื่ออำนวยความสะดวกและ เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชน โดยการลด ตัดทอน ยกเลิกกฎหมาย และระเบียบ ขั้นตอน วิธีการ และกระบวนการที่เป็นปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ให้บริการ 3) สนับสนุนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ในเชิงรุกเพื่อสร้างความเข้าใจ ความร่วมมือ และความเชื่อมั่นจากองค์การภาครัฐ เอกชน และประชาชนอย่างต่อเนื่อง 4) ส่งเสริมให้มีการนำ เทคนิคการบริหารเรื่องการพัฒนาคุณภาพทั่วทั้งองค์การมาใช้เพื่อลดการสูญเสียการสิ้นเปลืองในกระบวน งานปฏิบัติ

สำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินคดีอาญาทั้งปวง ดำเนินคดีแพ่ง และให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย ค้ำครองสิทธิเสรีภาพและผลประโยชน์ของ ประชาชนให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ซึ่งเป็นการบริการของภาครัฐ จึงต้อง พัฒนาบริการให้แก่ผู้เกี่ยวข้องได้อย่างมีคุณภาพตามนโยบายการพัฒนาการบริหารจัดการให้มี ประสิทธิภาพตามที่กำหนดไว้ และนำไปปฏิบัติอยู่ขณะนี้ จำเป็นต้องการทราบผลการปฏิบัติว่า ได้ผลเป็นอย่างไร โดยเฉพาะกับผู้มีปัญหาทางคดีที่เกี่ยวข้องโดยตรง ดังนั้น ผู้วิจัยซึ่งปฏิบัติ หน้าที่อยู่ สำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง เพื่อเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานต้นสังกัดได้นำ ผลการวิจัยเป็นประโยชน์ต่อการประกันคุณภาพของหน่วยงาน และเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนซึ่งเอื้อ อาทรต่อกัน

### ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัด นางรอง
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัด นางรอง โดยจำแนกตาม อายุ รายได้ และระดับการศึกษา
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของ สำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง กับอาชีพ จำนวนครั้งที่เคยได้รับคำปรึกษา และประเภทของ คดีความ

### ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลการวิจัยนี้จะทำให้ได้แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการให้เกิดความสะดวก รวดเร็วแก่ประชาชนผู้มีปัญหาทางคดีที่มาขอรับบริการ ให้มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์แก่ทางราชการ
2. ผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลแนวทางการช่วยผู้บริหารพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพการบริการ ซึ่งส่งผลให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์และนโยบายขององค์กร

### ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการของผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนगरอง ได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ดังนี้

#### 1. ขอบเขตพื้นที่

การวิจัยนี้จะดำเนินการในพื้นที่ 10 อำเภอ ในเขตความรับผิดชอบของสำนักงานอัยการจังหวัดนगरอง ได้แก่ 1) อำเภอเมืองนगरอง 2) อำเภอเฉลิมพระเกียรติ 3) อำเภอซำน้ำ 4) อำเภอโนนดินแดง 5) อำเภอบ้านกรวด 6) อำเภอปะคำ 7) อำเภอละหานทราย 8) อำเภอหนองกี่ 9) อำเภอหนองหงส์ และ 10) อำเภอโนนสุวรรณ

#### 2. ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่ 10 อำเภอ ในความรับผิดชอบของสำนักงานอัยการจังหวัดนगरอง เป็นประชาชนที่มีปัญหาทางคดี ในช่วงระหว่างเดือนตุลาคม 2548 ถึงเดือนธันวาคม 2548 จำนวน 709 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนผู้มีปัญหาทางคดี จำนวน 256 คน โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2548, หน้า 49)

#### 3. ขอบเขตด้านตัวแปร

##### 3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

###### 3.1.1 เพศ

- 1) ชาย
- 2) หญิง

###### 3.1.2 อายุ

- 1) ต่ำกว่า 18 ปี
- 2) 18–40 ปี
- 3) 41–60 ปี
- 4) 61 ปีขึ้นไป

### 3.1.3 ระดับการศึกษา

- 1) ประถมศึกษา (ป.1 – ป.6)
- 2) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)
- 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/ปวช.
- 4) ปวส./อนุปริญญา
- 5)ปริญญาตรี/เทียบเท่า
- 6) สูงกว่าปริญญาตรี

### 3.1.4 อาชีพ

- 1) นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา
- 2) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
- 3) เกษตรกร
- 4) รับจ้าง
- 5) ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
- 6) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
- 7)ว่างงาน

### 3.1.5 รายได้

- 1) ต่ำกว่า 5,000 บาท
- 2) 5,000 – 10,000 บาท
- 3) 10,001 – 20,000บาท
- 4) 20,001 - 30,000 บาท
- 5) มากกว่า 30,000 บาท

### 3.1.6 จำนวนครั้งที่เคยได้รับคำปรึกษา

- 1) 1 ครั้ง
- 2) 2 ครั้ง
- 3) มากกว่า 2 ครั้ง

### 3.1.7 ประเภทของคดีความ

- 1) คดีอาญา
- 2) คดีแพ่ง
- 3) ปรึกษาด้านกฎหมาย
- 4) สอบสวนคดีเด็ก

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนผู้มีปัญหาทางคดี  
ที่มาขอรับบริการ แบ่งเป็น

- 3.2.1 การสร้างความสัมพันธ์
- 3.2.2 การสร้างความเข้าใจ
- 3.2.3 การสร้างความร่วมมือ
- 3.2.4 การขจัดความขัดแย้ง
- 3.2.5 การขจัดความไม่เป็นธรรม

#### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. สำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง ได้จัดตั้งขึ้นโดย ศาลจังหวัดบุรีรัมย์ ใช้อำนาจตุลาการออกคำสั่ง โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 35 แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ประกอบมาตรา 15 แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา กำหนดให้มีการนั่งพิจารณา ณ ที่ทำการศาลจังหวัดบุรีรัมย์ (นางรอง) ตั้งแต่วันที่ 14 พฤษภาคม 2541 ต่อมาวันที่ 1 เมษายน 2545 ได้มีพระราชกฤษฎีกา เปิดทำการศาลจังหวัดนางรอง สำนักงานอัยการจังหวัดนางรองจึงได้ถือกำเนิดขึ้น
2. การบริการ หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชนผู้มีปัญหาทางคดี รวมทั้งอำนวยความสะดวกเพื่อเป็นการสร้างค่านิยมและภาพพจน์ที่ดี
3. คุณภาพ หมายถึง การตอบสนองความต้องการของผู้มีปัญหาทางคดีที่มาใช้บริการในด้านต่าง ๆ
4. สร้างความสัมพันธ์ หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์ในด้านการให้บริการโดยคำนึงถึงประโยชน์ผลได้ผลเสียของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ และหลักความเสมอภาค โดยให้ความสนใจและร่วมกิจกรรมกับประชาชนอย่างเป็นกันเอง
5. การสร้างความเข้าใจ หมายถึง การบอกกล่าวในสิ่งที่ประชาชนควรรู้เพื่อเกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง เช่น การประชาสัมพันธ์หรือติดประกาศขึ้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน หรือการให้ข้อมูลข่าวสารเมื่อมีการสอบถามและตอบข้อสงสัยอย่างเหมาะสมถูกต้อง
6. การสร้างความร่วมมือ หมายถึง การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การเข้าร่วมโครงการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมาย โดยมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน หรือผู้มีปัญหาทางคดีได้มีการปฏิบัติตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่
7. การขจัดความขัดแย้ง หมายถึง การประนีประนอมข้อพิพาทของประชาชน โดยปรับความเข้าใจกัน และยอมความกันได้ เพื่อมิให้นำคดีขึ้นสู่การพิจารณาของศาล
8. การขจัดความไม่เป็นธรรม หมายถึง การปฏิบัติต่อทุกคนเสมอหน้ากัน เปิดเผยโปร่งใส มีสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ทุก ๆ ฝ่าย

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดจากแนวทางในการให้บริการประชาชนที่เรียกว่า แนว 3 สร้าง 2 ขจัด ของ นันทพร รัฐถาวร (2543, หน้า 27 – 29) ดังแสดงในภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### สมมติฐานการวิจัย

1. ระดับคุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรองแตกต่างกัน จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ของผู้มีปัญหาทางคดี

2. ระดับคุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรองมีความสัมพันธ์กับอาชีพ จำนวนครั้งที่เคยได้รับคำปรึกษา และประเภทของคดีความ