

คุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของ  
สำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง

สมใจ โหตระการศรี

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี  
ปีการศึกษา 2550

คุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของ  
สำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง

สมใจ ไทระการศรี

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี  
ปีการศึกษา 2550  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อนุมัติวิทยานิพนธ์เรื่องคุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหา  
ทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง เสนอโดย นางสาวใจ โทระการศรี เป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป

.....รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา  
(อาจารย์ตระกูล จันทสุนทร)  
วันที่ 26 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2550

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาสนี ศิริโกคาภิรมย์)

..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุวรีย์ ศิริโกคาภิรมย์)

..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิรัฐ ภัทติวงศ์)

..... กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ  
(ดร.เพ็ญจันทร์ ศิริพานิชกร)

หัวข้อวิทยานิพนธ์ คุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง  
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรวิทย์ ศิริโกคาภิรมย์  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิรัฐ ภักดีวงศ์  
ชื่อนักศึกษา สมใจ ไทระการศรี  
สาขา การจัดการทั่วไป  
ปีการศึกษา 2550

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายในการวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง โดยจำแนกตาม อายุ รายได้และระดับการศึกษา 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง กับอาชีพ จำนวนครั้งที่เคยได้รับคำปรึกษา และประเภทของคดีความ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นประชาชนที่มีปัญหาในทางคดี และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง จำนวน 10 อำเภอ จำนวน 709 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ได้มาโดยการสุ่มแบบชั้นภูมิ จำนวน 256 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของลิกเคิร์ต ที่ผู้วิจัยต้องผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงของผู้เชี่ยวชาญ 5 คน และทดสอบใช้ได้ค่าความเชื่อมั่น 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. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนगरรองใน 5 แนวทาง คือ 3 สร้าง 2 ขจัด ในภาพรวมและแต่ละแนวทางอยู่ในระดับมาก เรียงความสำคัญค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย กล่าวคือ 1) การขจัดความไม่เป็นธรรม 2) การสร้างความร่วมมือ 3) การขจัดความขัดแย้ง 4) การสร้างความสัมพันธ์ และ 5) การสร้างความเข้าใจ

3. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนगरรอง ในแนวทาง 3 สร้าง 2 ขจัด แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ที่ระดับ 0.001 และ 0.01 ตามลำดับ แต่ไม่แตกต่างเมื่อจำแนกตามรายได้ของประชาชนที่มารับบริการ

4. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนगरรอง ในแนวทาง 3 สร้าง 2 ขจัด ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนगरรอง มีความสัมพันธ์กับอาชีพ และประเภทของคดีความ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และจำนวนครั้งที่เคยได้รับคำปรึกษาที่ระดับ 0.01

Thesis Title            The Service Quality to People Involving a Case of the State Attorney in Nangrong Provincial Office.

Thesis Advisors        Asst. Prof. Suwaree Siriphokapirom.  
                                 Asst. Prof. Apirat Phakdeewong

Name                     Somjai Hotrakarnsri

Concentration          General Management

Academic Year         2007

### ABSTRACT

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.

## ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ สิริโกศาภิรมย์ ประธานควบคุมวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุวิทย์ สิริโกศาภิรมย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อภิรัฐ ภัคคิวงค์ กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ดร.เพ็ญจันทร์ ศิริพานิชกร กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบ และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนทำให้วิทยานิพนธ์มีความถูกต้องสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ สิริโกศาภิรมย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชวัชร ยัมพงษ์ นายจิรพล วชิรไพศาล อัยการพิเศษฝ่ายคดีอาญา 8 นายวุฒิชัย นานนธิภูมิ อัยการจังหวัดประจำกรม และ นายหิรัญ สกุลแก้ว อัยการประจำกรม ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัยครั้งนี้ และขอกราบขอบพระคุณกรรมการสอบเค้าโครงวิทยานิพนธ์ทุกท่าน

ขอขอบคุณเพื่อนๆ นักศึกษาทุกคนที่ให้ความสนใจและให้ความช่วยเหลือในการทำวิทยานิพนธ์ ตลอดจนผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัยครั้งนี้

คุณค่าและประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอบแต่ทุกท่านได้เมตตาอนุเคราะห์และชี้แนะตั้งกล่าวข้างต้น และผู้มีพระคุณสูงสุดคือ บิดา มารดา และครอบครัว ที่ให้กำลังใจและสนับสนุนการทำวิทยานิพนธ์นี้จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

สมใจ โหตระการศรี

## สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
สมมติฐานในการวิจัย.....	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ความรู้เกี่ยวกับการบริหารราชการ.....	10
ระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสิทธิเสรีภาพของประชาชน ภารกิจและอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการ สำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง.....	12
การบริการและให้ความช่วยเหลือประชาชน.....	12
การบริหารราชการที่มุ่งบริการประชาชน.....	14
การให้บริการสาธารณะ.....	16
ความหมายของการบริการสาธารณะ.....	16
องค์ประกอบของการบริการสาธารณะ.....	17
แนวคิดและทฤษฎีในการบริหารคุณภาพ.....	18
ความหมายของการบริหารคุณภาพ.....	18
หลักการสำคัญของการบริหารคุณภาพ.....	19
แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในการบริหารคุณภาพ.....	20
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ.....	21
ความหมายของคุณภาพการบริการ.....	21
ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับคุณภาพของการบริการ.....	23
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	30

บทที่ 2 (ต่อ)

	หน้า
ความหมายการให้บริการ.....	30
หลักการและแนวทางการให้บริการ.....	31
คุณลักษณะของผู้ให้บริการ.....	34
แนวทางการให้บริการประชาชนที่มีคุณภาพ.....	35
การสร้างความสัมพันธ์.....	36
ความหมายการสร้างความสัมพันธ์.....	36
ลักษณะการสร้างความสัมพันธ์.....	37
การสร้างความเข้าใจ.....	43
ความหมายการสร้างความเข้าใจ.....	43
ลักษณะการสร้างความเข้าใจ.....	44
การสร้างความร่วมมือ.....	46
ความหมายการสร้างความร่วมมือ.....	46
ลักษณะการสร้างความร่วมมือ.....	47
การจัดความขัดแย้ง.....	48
ความหมายการจัดความขัดแย้ง.....	48
ลักษณะการจัดความขัดแย้ง.....	51
การจัดความไม่เป็นธรรม.....	54
ความหมายการจัดความไม่เป็นธรรม.....	54
ลักษณะการจัดความไม่เป็นธรรม.....	55
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	56
งานวิจัยในประเทศ.....	56
งานวิจัยต่างประเทศ.....	58
บทที่ 3    วิธีดำเนินการวิจัย.....	60
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	60
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	61
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	62
การหาคุณภาพของเครื่องมือ.....	62
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	62
การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	68
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	103
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	103
สมมติฐานการวิจัย.....	103
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	104
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	104
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	104
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	104
สรุปผลการวิจัย.....	105
อภิปรายผล.....	107
ข้อเสนอแนะในการวิจัย.....	110
บรรณานุกรม.....	111
ภาคผนวก.....	116
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	117
ภาคผนวก ข รายงานผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย.....	124
ภาคผนวก ค หนังสือราชการขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพ เครื่องมือการวิจัย.....	126
ประวัติผู้ทำวิทยานิพนธ์.....	132

## สารบัญตาราง

		หน้า
ตาราง 1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	61
ตาราง 2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ.....	68
ตาราง 3	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการสร้าง ความสัมพันธ์ในการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัด นางรอง จากประชาชนผู้รับบริการ.....	71
ตาราง 4	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการสร้าง ความเข้าใจในการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัด นางรอง จากประชาชนผู้รับบริการ.....	72
ตาราง 5	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการสร้าง ความร่วมมือในการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัด นางรอง จากประชาชนผู้รับบริการ.....	73
ตาราง 6	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการจัดความ ขัดแย้งในการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง จากประชาชนผู้รับบริการ.....	74
ตาราง 7	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการจัดความไม่ เป็นธรรมในการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัด นางรอง จากประชาชนผู้รับบริการ.....	75
ตาราง 8	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพของภาพรวม ในการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง จากประชาชนผู้รับบริการ.....	76
ตาราง 9	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของ สำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง จำแนกตามอายุของประชาชนผู้รับบริการ...	77
ตาราง 10	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการสร้างความสัมพันธ์ในการให้บริการ ผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ ของเซฟเฟ่ .....	78
ตาราง 11	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการสร้างความเข้าใจในการให้บริการผู้ มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ ของเซฟเฟ่ .....	79
ตาราง 12	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการสร้างความร่วมมือในการให้บริการ ผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ ของเซฟเฟ่ .....	79

	หน้า
ตาราง 13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการขจัดความขัดแย้งในการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ้ .....	80
ตาราง 14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการขจัดความไม่เป็นธรรมในการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการ จังหวัดนางรอง เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ เซฟเฟ้.....	80
ตาราง 15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพของภาพรวมในการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ้.....	81
ตาราง 16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	81
ตาราง 17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการสร้างความสัมพันธ์ในการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรองเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ้.....	82
ตาราง 18 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพของภาพรวมในการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ้	83
ตาราง 19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการ จังหวัดนางรอง จำแนกตามรายได้ของประชาชน.....	84
ตาราง 20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการสร้างความสัมพันธ์ในการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ้.....	85
ตาราง 21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการสร้างความร่วมมือในการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ้.....	85
ตาราง 22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการขจัดความไม่เป็นธรรมในการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ้.....	86
ตาราง 23 ร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการสร้างความสัมพันธ์ในการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรองกับอาชีพ	87
ตาราง 24 ร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการสร้างความสำเร็จในการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรองกับอาชีพ	88



	หน้า
ตาราง 36 ร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการสร้างความเข้าใจในการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรองกับประเภทของคดีความ.	98
ตาราง 37 ร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการสร้างความร่วมมือในการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรองกับประเภทของคดีความ.....	99
ตาราง 38 ร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการจัดความขัดแย้งในการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรองกับประเภทของคดีความ.....	100
ตาราง 39 ร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการจัดความไม่เป็นธรรมในการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรองกับประเภทของคดีความ.....	101
ตาราง 40 ร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของภาพรวมในการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรองกับประเภทของคดีความ.....	102

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
ภาพ 2 การเปรียบเทียบความสำคัญของลูกค้าระหว่างภาคราชการกับภาคเอกชน.....	14
ภาพ 3 ภารกิจของหน่วยงานราชการหรือการให้บริการประชาชน.....	15
ภาพ 4 การปฏิรูปการจัดองค์กรราชการเพื่อบริการแก่ประชาชน.....	16
ภาพ 5 แสดงการประเมินคุณภาพการให้บริการของลูกค้า.....	26
ภาพ 6 รูปแบบคุณภาพบริการ.....	28

มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิร