

## สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ .....	ก
ABSTRACT .....	ค
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ช
สารบัญแผนภาพ .....	ฉ
สารบัญภาพ .....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	5
สมมติฐานของการวิจัย .....	5
ขอบเขตของการวิจัย .....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	7
ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย .....	10
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	11
แนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น .....	11
แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ .....	19
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ .....	43
บริบททั่วไปของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด .....	50
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	55
กรอบแนวคิดการวิจัย .....	61
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	65
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	65
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	70
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	72
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	73

หัวเรื่อง	หน้า
สถิติที่ใช้ในการวิจัย .....	74
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	75
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	75
ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	75
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	77
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ .....	89
สรุปผลการวิจัย .....	89
อภิปรายผล .....	101
ข้อเสนอแนะ .....	104
บรรณานุกรม .....	105
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการวิจัย .....	110
ภาคผนวก ข การคำนวณความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม .....	118
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ .....	121
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ .....	125
ประวัติผู้วิจัย .....	141

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ปริมาณคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด .....	55
2 ทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่ได้มาซึ่งตัวแปรความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดี .....	62
3 จำแนกสถานีตำรวจตามขนาด .....	67
4 จำนวนกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย จำแนกตามสถานีตำรวจภูธรที่สังกัด .....	68
5 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับชั้นยศ อายุงาน และขนาดสถานีตำรวจ .....	77
6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการ จังหวัดร้อยเอ็ด ตามความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจ โดยรวม .....	79
7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการ จังหวัดร้อยเอ็ด ตามความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ .....	80
8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการ จังหวัดร้อยเอ็ด ตามความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ .....	81
9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการ จังหวัดร้อยเอ็ด ตามความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจ โดยรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก .....	82
10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการ จังหวัดร้อยเอ็ด ตามความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจ ด้านคุณภาพการให้บริการ .....	83
11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการ จังหวัดร้อยเอ็ด ตามความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจ ด้านช่องทางการให้บริการ .....	84

ตารางที่	หน้า
12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการงานคดีของ สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ตามความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจ จำแนกตามระดับชั้นยศ โดยรวม .....	85
13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการงานคดีของ สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ตามความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจ จำแนกตามอายุงาน โดยรวม .....	86
14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการงานคดีของ สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ตามความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจ จำแนกตามสถานีตำรวจที่สังกัด โดยรวม .....	88
15 ผลการเปรียบเทียบระดับการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานคดี สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ตามความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจ จำแนกตามระดับชั้นยศ โดยรวมและรายด้าน .....	90
16 ผลการวิเคราะห์แหล่งความแปรปรวนคุณภาพการให้บริการงานคดีของ สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ตามความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจ จำแนกตามอายุงาน โดยรวมและรายด้าน .....	91
17 ผลการวิเคราะห์แหล่งความแปรปรวนคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงาน อัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ตามความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจ จำแนกตามสถานีตำรวจที่สังกัด โดยรวมและรายด้าน .....	92
18 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการงานคดีของ สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ตามความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจ จำแนกตามสถานีตำรวจที่สังกัด โดยรวม .....	93
19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการงานคดีของ สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ตามความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจ จำแนกตามสถานีตำรวจที่สังกัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ .....	93
20 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการงานคดีของ สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ตามความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจ จำแนกตามสถานีตำรวจที่สังกัด ด้านคุณภาพการให้บริการ .....	94

21	จำนวนความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการ จังหวัดร้อยเอ็ด ตามความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจ .....	95
----	---	----

## สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
1	โครงสร้างการแบ่งส่วนงานราชการของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด .....	53
2	ขั้นตอนกระบวนการพิจารณาสั่งจำนวนและการให้บริการ .....	54
3	กรอบแนวคิดการวิจัย .....	64

## สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

- 1 ตราสัญลักษณ์สำนักงานอัยการสูงสุด รูปพระมหาพิชัยมงกุฎประดิษฐานเหนือ  
พระแว่น พระสุริยกานต์และตราชูรูปพระขรรค์ รองรับด้วยช่อชัยพฤกษ์ ..... 50

## สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1 การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม .....	119
2 ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ .....	122