

แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน  
ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย



นางพิสมัย เสือเต่า

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2553

**The Development of Management Administration Guidelines Regarding People  
Services of the Administration Office of Nongkhai Provincial Court**



**Mrs. Pissamai Soatou**

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Public Administration  
School of Management Science  
Sukhothai Thammathirat Open University

2010



ชื่อวิทยานิพนธ์ แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงาน  
ประจำศาลจังหวัดหนองคาย

ผู้วิจัย นางพิสมัย เลือเต่า รหัสนักศึกษา 2523006142 ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2) อาจารย์ พลเอกศิรินทร์ ฐูปกล้า  
ปีการศึกษา 2553

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อศึกษา (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย และ (3) ภาพรวมของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามซึ่งผ่านการทดสอบ รวมทั้งการหาค่าความเที่ยงตรง และความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามที่ระดับ 0.95 สำหรับกลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย และประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย 1,110 คน เก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาได้ 1,009 ชุด คิดเป็นร้อยละ 90.90 ของแบบสอบถามทั้งหมด สำหรับสถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที นอกจากนี้ ยังมีการสัมภาษณ์แนวคิดเฉพาะผู้เชี่ยวชาญอีกด้วย

ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาสำคัญ คือ สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนของข้าราชการของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย (2) แนวทางการพัฒนาที่สำคัญ คือ ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายควรให้ความสำคัญและกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจนและต่อเนื่องในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนของข้าราชการของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย และ (3) ภาพรวมของแนวทางการพัฒนาที่สำคัญ คือ ในปัจจุบัน สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายมีแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนที่มีแนวโน้มคำนึงถึงความต้องการของประชาชนเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากกว่าในอดีต

คำสำคัญ แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ การให้บริการประชาชน สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย

**Thesis title:** The Development of Management Administration Guidelines  
Regarding People Services of the Administration Office of Nongkhai  
Provincial Court

**Researcher:** Mrs. Pissamai Soatou; **ID:** 2523006142; **Degree:** Master of Public  
Administration; **Thesis advisors:** (1) Dr. Wiruch Wiruchnipawan, Associate Professor;  
(2) General Sirindra Dhupklum; **Academic year:** 2010

### Abstract

The main objectives of this study are to study (1) problems of management administration regarding people services of the Administration Office of Nongkhai Provincial Court, (2) development guidelines of management administration regarding public services of the Administration Office of Nongkhai Provincial Court, and (3) overview of development guidelines of management administration regarding public services of the Administration Office of Nongkhai Provincial Court.

This study was a survey research using questionnaires which passed pre-tested including validity check and reliability check at 0.95 level. Samples of 1,110 were (1) officers and employees of the Administration Office of Nongkhai Provincial Court, and (2) people obtained services in the areas of the Administration Office of Nongkhai Provincial Court. The 1,009 sets of questionnaire were collected, equal to 90.90 % of the total samples. Statistical tools employed were percentage, mean, standard deviation, and t-test. Moreover, in-dept interview of experts was also employed.

The study results showed that (1) the major problem was the Office of Nongkhai Provincial Court has not provide any opportunity for people to participate in performance evaluation; (2) the major development guideline was the chief executive of the Office of Nongkhai Provincial Court should emphasize and establish the explicit and continuous policy of opening the opportunities for people to participate in performance evaluation; and (3) the major overview of development guideline was the Office of Nongkhai Provincial Court, at present, provided the development guideline of management administration regarding public services of tending to consider the needs of people especially the opening opportunities for people to participate more than the past.

**Keywords:** Development guidelines, Management administration, People services,  
The Administration Office of Nongkhai Provincial Court

## กิตติกรรมประกาศ

ในการศึกษา เรื่อง “แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย” ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ท่านอาจารย์อัคร ดันดิสุนทร ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ อาจารย์พลเอกศิรินทร์ ชูปกกล้า ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ปรึกษาหลักที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ รวมทั้งการตรวจสอบแก้ไขวิทยานิพนธ์ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ส่งผลให้การศึกษาในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในปัจจุบัน และเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา หรือการวิจัยครั้งต่อไป ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของอาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างยิ่ง ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ สาขาวิชาวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ระหว่างการศึกษา นักศึกษารุ่นพี่ wirmpa4, wirmpa5 เพื่อนนักศึกษา wirmpa6 และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้ให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และให้กำลังใจเสมอมา

ขอขอบพระคุณ ผู้บริหาร ข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายที่สละเวลาในการประสานงาน รวมทั้งประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ได้ให้ความร่วมมือให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาเป็นอย่างดี

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณและขอบคุณใด ๆ ของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ แต่ บิดา มารดาผู้มีพระคุณอันยิ่งใหญ่ รวมทั้งพี่น้องทุกท่าน ทำயที่สุด ผู้ศึกษาขอขอบคุณ นายประมาณศักดิ์ เสือเต่า ผู้ซึ่งเป็นกำลังใจ ให้ความช่วยเหลือด้วยดีเสมอมา ตลอดจนผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่ไม่ได้เอ่ยนามไว้ ณ ที่นี้ หากมีข้อบกพร่องประการใด ผู้ศึกษาขอน้อมรับไว้เพียงผู้เดียว

พิสมัช เสือเต่า

มกราคม 2554

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพ .....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	5
ขอบเขตการวิจัย.....	9
ข้อจำกัดในการวิจัย.....	11
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	12
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	16
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	18
แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนา การบริหารจัดการ การให้บริการประชาชน และยุทธศาสตร์.....	19
แนวคิดเกี่ยวกับแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน.....	29
แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชน.....	50
ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย ..	55
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	61
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	61
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	64
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	71
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	73
ระยะเวลาทำการวิจัย.....	75
แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ .....	76

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	77
ส่วนที่ 1 สถานภาพของกลุ่มประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง.....	80
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม.....	82
ส่วนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ที่ได้จากความคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง.....	134
ส่วนที่ 4 การสัมภาษณ์เนวลีกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ.....	146
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	147
สรุปการวิจัย.....	147
อภิปรายผล.....	155
ข้อเสนอแนะ.....	168
บรรณานุกรม.....	181
ภาคผนวก.....	186
ก แบบสอบถาม.....	187
ข การสัมภาษณ์เนวลีกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ.....	197
ประวัติผู้วิจัย.....	201





สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1	ความสัมพันธ์ของตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เรียกว่า แนวทางการบริหารจัดการ กิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน หรือตัวชี้วัดหลัก และตัวอย่างตัวชี้วัดรอง..... 35
ตารางที่ 2.2	การวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการ จำแนกตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 3 ตัว/ชุดตัวชี้วัด..... 43
ตารางที่ 3.1	จำนวนค่าเฉลี่ย 3 ปีย้อนหลังของจำนวนประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ของ สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย จำแนกตาม 3 ปี.....62
ตารางที่ 3.2	จำนวนประชากร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ที่เก็บรวบรวมได้จริง จำแนกตามประเภท..... 64
ตารางที่ 3.3	แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ และระยะเวลาดำเนินงาน..... 76
ตารางที่ 4.1	ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามแสดงค่าจำนวน และค่าร้อยละ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง 4 เรื่อง..... 80
ตารางที่ 4.2	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับ การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของ สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทาง การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน..... 83
ตารางที่ 4.3	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนา การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของ สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทาง การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน..... 100
ตารางที่ 4.4	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การพัฒนา การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของ สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย 3 ข้อคำถาม.....111
ตารางที่ 4.5	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญ ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของ สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายประสบความสำเร็จตามกรอบแนวคิด ที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก.....113

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.6	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมของ แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของ แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย.....	115
ตารางที่ 4.7	ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทาง การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง.....	117
ตารางที่ 4.8	ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทาง การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามจำแนกตาม ประเภท คือ ข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานประจำศาล จังหวัดหนองคายกับประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ของ สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย.....	126
ตารางที่ 4.9	ค่าสถิติสรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ <u>หนึ่ง</u> ปัญหา <u>สอง</u> แนวทางการพัฒนา <u>สาม</u> ยุทธศาสตร์การพัฒนา <u>สี่</u> ปัจจัย <u>ห้า</u> ภาพรวมของแนว ทางการพัฒนาและภาพรวมแนวโน้ม และ <u>หก</u> การเปรียบเทียบความคิดเห็น ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตาม แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน.....	134

สารบัญภาพ

	หน้า	
ภาพที่ 1.1	กรอบแนวคิดหลักที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับ ตัวแปรตามที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้.....	7
ภาพที่ 1.2	กรอบแนวคิดรองที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ กับตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้.....	8
ภาพที่ 2.1	ตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เรียกว่า แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้านที่ประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก 7 ด้าน.....	34
ภาพที่ 2.2	ตัวชี้วัดการบริหารจัดการในฐานะที่เป็นจุดหมายปลายทางหรือเป้าหมาย ที่ประกอบด้วย 7 ด้านตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และ วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 6.....	42
ภาพที่ 2.3	โครงสร้างของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย.....	56
ภาพที่ 3.1	การทดสอบแบบสอบถาม 4 ขั้นตอน.....	71
ภาพที่ 5.1	ภาพรวมปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้าน การให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตาม แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน โดยนำ “กระบวนการ พิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน” มาประยุกต์ใช้.....	159



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ศาลยุติธรรมเป็นองค์กรที่ใช้อำนาจตุลาการ ซึ่งเป็นหนึ่งในสามของอำนาจอริปไตยของประเทศ โดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 222 บัญญัติให้ศาลยุติธรรมมีหน่วยงานธุรการของศาลยุติธรรมที่เป็นอิสระ โดยมีเลขาธิการสำนักงานศาลยุติธรรมเป็นผู้บังคับบัญชาขึ้นตรงต่อประธานศาลฎีกา สำนักงานศาลยุติธรรมมีอิสระในการบริหารงานบุคคล การงบประมาณ และการดำเนินการอื่น ทั้งนี้ เพื่อให้ศาลสามารถอำนวยความเป็นธรรมให้แก่ประชาชนผู้มีความคิดความอย่างรวดเร็ว สะดวก เทียบธรรม เท่าเทียมกัน และมีความโปร่งใสที่สามารถตรวจสอบได้ นอกจากนี้ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการศาลยุติธรรม พ.ศ. 2543 มาตรา 5 บัญญัติให้สำนักงานศาลยุติธรรมเป็นส่วนราชการที่เป็นหน่วยงานอิสระ มีฐานะเป็นนิติบุคคล และภายหลังจากแยกศาลออกจากกระทรวงยุติธรรมเมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2543 เป็นต้นมา ศาลยุติธรรมได้มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนมาอย่างต่อเนื่องควบคู่ไปกับการเจริญเติบโตของประเทศ

สำนักงานประจำศาลเป็นหน่วยงานธุรการของศาล ในสังกัดของสำนักงานศาลยุติธรรม และเพื่อให้การปฏิบัติราชการของสำนักงานศาลยุติธรรมในช่วงถ่ายโอนภารกิจเป็นไปอย่างราบรื่น มีความต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับประกาศคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรม เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในและกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2550 ประกาศดังกล่าวได้กำหนดอำนาจหน้าที่ที่สำคัญ เช่น (1) บริหารจัดการงานธุรการคดีและกิจการของศาลยุติธรรม (2) ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านนิติการเพื่อสนับสนุนการพิจารณาพิพากษาคดีของศาลยุติธรรม (3) ดำเนินการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการงานธุรการ (4) ให้คำปรึกษาแนะนำและบริการประชาชนเกี่ยวกับกระบวนการพิจารณาคดีของศาลยุติธรรม และ (5) บริหารงานทั่วไปของสำนักงานประจำศาล เป็นต้น จากอำนาจหน้าที่ดังกล่าว ยิ่งเพิ่มความสำคัญและความจำเป็นของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายต่อกระบวนการยุติธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนผู้มีความคิดความในด้านความยุติธรรมควบคู่ไปกับการสนับสนุนการ

พิจารณาคดีในการอำนวยความสะดวกของศาลตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ (รายละเอียดของโครงสร้าง โปรดดูบทที่ 2 หัวข้อ 4.2 โครงสร้าง หน้า 52)

แต่ที่ผ่านมา สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายได้ประสบปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการหลายด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) ปัญหาด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน เช่น สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายดำเนินงานโดยไม่ได้ถือว่าประชาชนผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับบริการด้านงานธุรการจากสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย (2) ปัญหาด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ เช่น สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายกำหนดให้มีการติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนไม่มากเท่าที่ควร (3) ปัญหาด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า เช่น สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายไม่ดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดปัญหาที่เกิดจากการให้บริการประชาชนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว (4) ปัญหาด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เช่น ข้าราชการบางส่วนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายมอบอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต การอนุมัติ หรือการดำเนินการอื่นใดที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนให้แก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานโดยตรงน้อยเกินไป จึงทำให้การปฏิบัติงานให้บริการประชาชนล่าช้า (5) ปัญหาด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ เช่น สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายไม่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย (6) ปัญหาด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน เช่น สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานให้บริการประชาชนแต่ละงาน พร้อมกับประกาศให้ข้าราชการของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายและประชาชนทราบและเข้าใจ แต่ไม่ชัดเจน และ (7) ปัญหาด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ เช่น สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายไม่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนของข้าราชการของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย เหล่านี้เป็นต้น

ด้วยเหตุผลที่แสดงถึงความเป็นมา ความสำคัญและความจำเป็น ตลอดจนอำนาจหน้าที่ และตัวอย่างปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายดังกล่าว ประกอบกับผู้ศึกษาเป็นผู้ที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบและปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายด้วย จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษา เรื่อง “แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย” โดยนำแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน มาเป็นกรอบแนวคิดหลักในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งจะประกอบเป็นประโยชน์ทางวิชาการ และทางปฏิบัติต่อหน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ และประชาชนต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัย หมายถึง การแสดงถึงจุดมุ่งหมายของการศึกษาอย่างกว้าง ๆ โดยแยกเป็นข้อ ๆ ในเวลาเดียวกัน ผู้ศึกษาควรแสดง “เหตุผลของการกำหนดวัตถุประสงค์แต่ละข้อ” ไว้ด้วย เพื่อแสดงให้เห็นถึงการนำเสนออย่างชัดเจน เป็นระบบ และนำวัตถุประสงค์ของการศึกษาแต่ละข้อไปใช้ได้อย่างถูกต้อง และตรงประเด็น นอกจากนี้ ยังเป็นพื้นฐานหรือแนวทางสำหรับการศึกษาในหัวข้ออื่นที่มีความสัมพันธ์กันด้วย วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 7) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร) ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งวัตถุประสงค์การวิจัยเป็น 6 ข้อ ดังนี้

### 2.1 ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย

เหตุผลที่ผู้ศึกษากำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยไว้เช่นนี้ เพราะจะทำให้ทราบและเข้าใจปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน โดยถือว่าเป็นข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง (fact) ที่เป็นอดีต และขณะกำลังศึกษา รวมทั้งเป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญสำหรับแสดงความคิดเห็น หรือเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายต่อไป วัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้ถือได้ว่า สอดคล้องกับวิธีการแสวงหาความรู้ความเข้าใจที่มีแนวโน้มว่าจะได้รับการยอมรับในทางวิชาการเพิ่มขึ้น

### 2.2 ศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย

เหตุผลที่ผู้ศึกษากำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยไว้เช่นนี้ เพราะการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ไม่อาจสมบูรณ์ได้หากขาดข้อเสนอแนะ หรือแนวทางการพัฒนา ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงกำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้ขึ้นเพื่อมุ่งเสนอแนะแนวทางสำหรับนำไปประยุกต์ใช้ หรือเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายในอนาคต วัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้ส่วนใหญ่เป็นข้อมูลที่เป็นความคิดเห็น (opinion) ของผู้ศึกษาซึ่งมีพื้นฐานมาจากการศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายข้อ 2.1 ข้างต้น จึงทำให้มีแนวโน้มว่าจะมีข้อมูลมากเพียงพอที่จะทำนาย หรือ

แสดงความคิดเห็นสำหรับอนาคต โดยเฉพาะอย่างยิ่ง แนวทางการพัฒนาได้อย่างมีหลักเกณฑ์ และเป็นระบบมากขึ้น

### **2.3 ศักยภาพยุทธศาสตร์การพัฒนากิจการบริการจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย**

เหตุผลที่ผู้ศึกษากำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยไว้เช่นนี้ เพราะจะทำให้ทราบและเข้าใจถึงยุทธศาสตร์การพัฒนากิจการบริการจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย ซึ่งเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับอนาคตเพิ่มมากขึ้น ข้อมูลส่วนนี้ถือว่าเป็นข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นซึ่งได้จากการศึกษาข้อเท็จจริงหรือข้อมูลในอดีต และปัจจุบัน แล้วนำมาวางแผนการดำเนินงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในส่วนที่เกี่ยวกับยุทธศาสตร์ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายเพื่อเป็นทางเลือกที่นำไปสู่ความสำเร็จที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพสำหรับอนาคตได้อย่างเป็นระบบมากยิ่งขึ้น

### **2.4 ศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนากิจการบริการจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายประสบผลสำเร็จ**

เหตุผลที่ผู้ศึกษากำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยไว้เช่นนี้ เพราะจะทำให้ทราบและเข้าใจว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนากิจการบริการจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิดที่แบ่งเป็น 2 ปัจจัย ได้แก่ (1) ปัจจัยภายใน และ (2) ปัจจัยภายนอก การศึกษาปัจจัยตามกรอบแนวคิดที่แบ่งเป็น 2 ปัจจัยตามวัตถุประสงค์ข้อนี้จะมีส่วนทำให้ได้ข้อมูลเสริมเพื่อนำไปใช้ในการเสนอแนวทางการพัฒนากิจการบริการจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย ในอนาคตประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติจริงเพิ่มมากขึ้น

### **2.5 ศึกษาภาพรวมของแนวทางการพัฒนากิจการบริการจัดการและภาพรวมแนวโน้มของแนวทางการพัฒนากิจการบริการจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย**

เหตุผลที่ผู้ศึกษากำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยไว้เช่นนี้ เพราะการศึกษาภาพรวมไม่ว่าจะเป็นภาพรวมของแนวทางการพัฒนาหรือภาพรวมแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาถือได้ว่าเป็นการศึกษาเพื่อให้ทราบและเข้าใจความคิดเห็นสำหรับอนาคต ข้อมูลส่วนนี้จึงมีประโยชน์สำหรับการบริหารจัดการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การวางแผนการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายได้อย่างตรงประเด็น และทันสมัยมากยิ่งขึ้น

## 2.6 ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย

เหตุผลที่ผู้ศึกษากำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยไว้เช่นนี้ เพราะจะทำให้ทราบและเข้าใจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่ม เช่น เพศชายกับเพศหญิง หรือกลุ่มตัวอย่างแต่ละประเภทต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้านว่าเหมือนกัน หรือแตกต่างกัน ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายในเชิงเปรียบเทียบให้มีความครอบคลุม และสมบูรณ์ รวมทั้งสอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของแต่ละกลุ่ม เช่น เพศชายกับเพศหญิง หรือกลุ่มตัวอย่างแต่ละประเภทมากยิ่งขึ้น

หมายเหตุ ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์การวิจัยทั้ง 6 ข้อ (ข้อ 2.1-2.6) ดังกล่าวข้างต้น โดยไม่ได้ตั้งสมมติฐานไว้ด้วยแม้แต่ข้อเดียว สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาไม่ได้ตั้งสมมติฐานไว้ด้วย เพราะ (1) เป็นการชี้้นำทำให้การศึกษาขาดความเป็นอิสระโดยได้ตีกรอบ หรือกำหนดทิศทางไว้ล่วงหน้าเป็นลักษณะของการไม่ปล่อยให้การศึกษาเป็นไปตามธรรมชาติ (2) การกำหนดสมมติฐานไว้ อาจเป็นการซ้ำซ้อนกับหัวข้อย่อยของวัตถุประสงค์การวิจัย และ (3) อาจทำให้หลงประเด็นไปให้ความสำคัญกับสมมติฐานเทียบเท่าหรือมากกว่าวัตถุประสงค์การวิจัยซึ่งถือว่าเป็นหัวใจของการศึกษาครั้งนี้

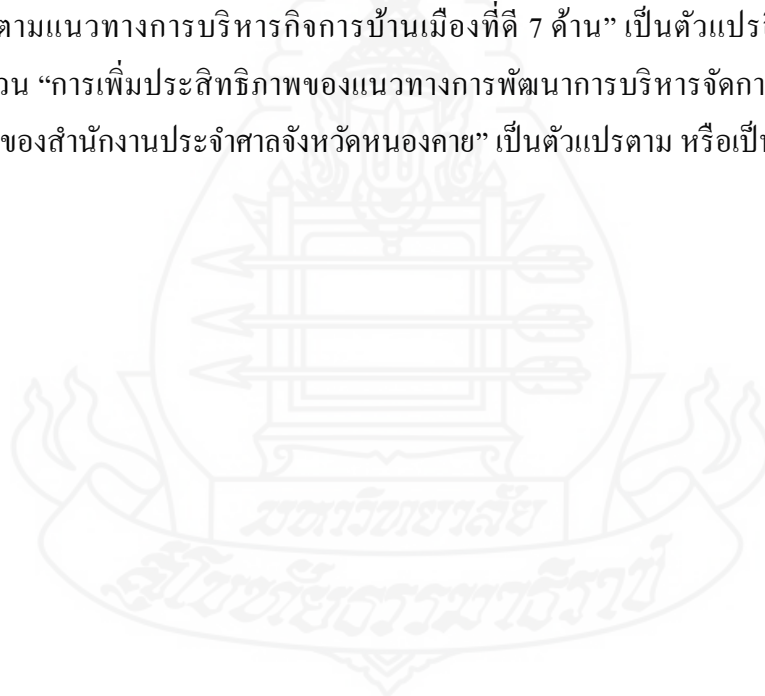
## 3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ความสำคัญและความจำเป็นที่ต้องมีกรอบแนวคิด เพราะกรอบแนวคิด หมายถึง แนวคิด แนวทาง ตัวแบบ หรือตัวชี้วัดทางวิชาการที่ผู้ศึกษานำมาใช้ในการจำกัดหรือกำหนดขอบเขตของการศึกษา การทำวิจัย หรือการทำวิทยานิพนธ์ ด้วยการแสดงให้เห็นถึงการจัดกลุ่มแนวคิดทางวิชาการและการศึกษาวิเคราะห์ที่มีความสัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ เพื่อช่วยให้เป็นผลงานทางวิชาการที่เป็นระบบ ชัดเจน เข้าใจง่าย รัดกุม และได้รับการยอมรับเพิ่มมากขึ้น (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 24) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”) (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร)

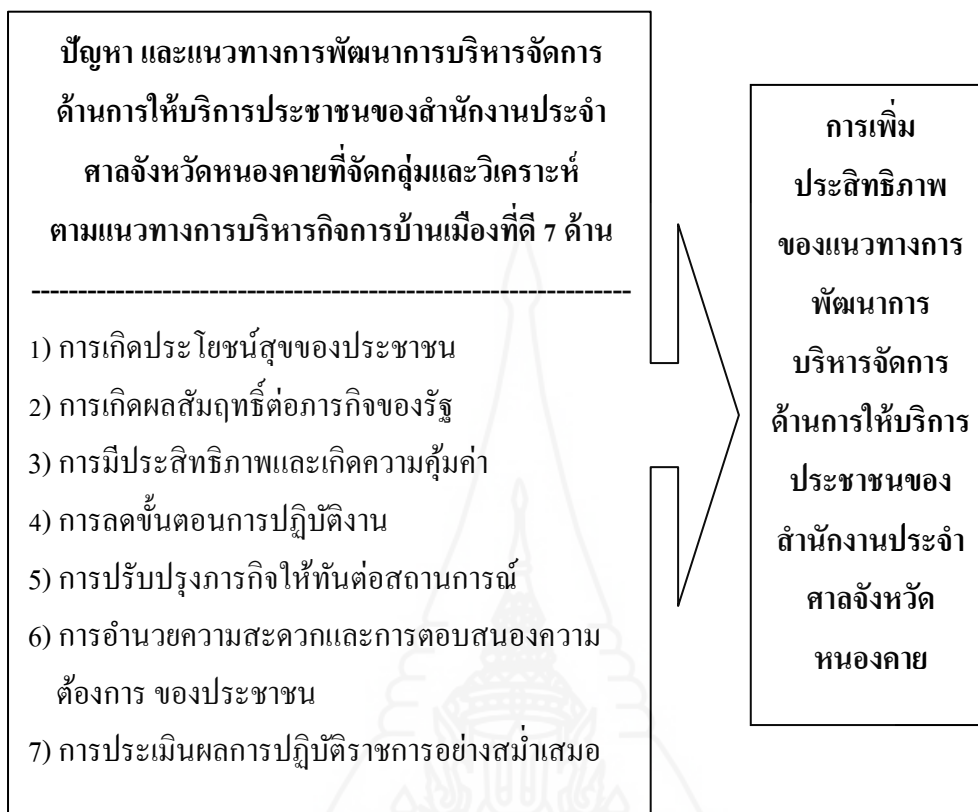
ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่าแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย



หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 120 ตอนที่ 100 ลงวันที่ 9 ตุลาคม 2546) ที่ประกอบด้วย 7 ด้าน มาเป็นกรอบแนวคิดหลัก โดยต่อจากนี้ไปเรียกว่า “แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน” ได้แก่ ด้าน (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ (6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิดหลักดังกล่าวมาปรับใช้ในการจัดกลุ่มและการวิเคราะห์ “ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย” ที่เป็นวัตถุประสงค์การวิจัยที่สำคัญหรือเป็นวัตถุประสงค์หลักจำนวน 2 ข้อ ในเวลาเดียวกัน ผู้ศึกษาได้กำหนดให้ “ปัญหา และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายที่จัดกลุ่มและวิเคราะห์ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน” เป็นตัวแปรอิสระ หรือเป็นเหตุ (cause) ส่วน “การเพิ่มประสิทธิภาพของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย” เป็นตัวแปรตาม หรือเป็นผล (effect) ดังภาพที่ 1.1



ตัวแปรอิสระ (เหตุ) → ตัวแปรตาม (ผล)

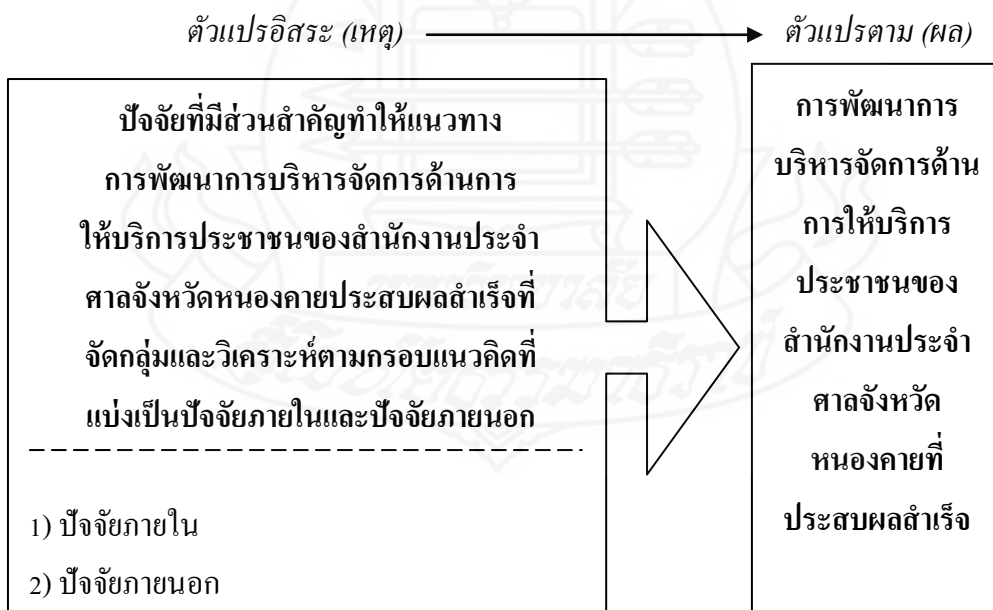


ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดหลักที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่าง  
 ตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

สำหรับเหตุผลที่นำแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้านดังกล่าวมาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดหลักในการศึกษาครั้งนี้ เพราะเป็นกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่มีบทบัญญัติของกฎหมายรองรับไว้อย่างชัดเจน และมีขอบเขตครอบคลุมเนื้อหาสาระเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย ตลอดจนเหมาะสมกับสภาพเหตุการณ์ในปัจจุบัน และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย เช่น การให้บริการประชาชน เป็นต้น อีกทั้งเป็นกรอบแนวคิดที่สนับสนุนการสร้างประโยชน์สุข และการตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายได้อย่างเหมาะสม (โปรดดูตารางที่ 2.2 ที่แสดงถึงข้อดีของกรอบแนวคิดตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เมื่อเปรียบเทียบกับกรอบแนวคิดอื่น)

แต่อย่างไรก็ตาม กรอบแนวคิดดังกล่าวก็มีข้อบกพร่องบางประการด้วย เช่น หากมีการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจ สังคม หรือการเมือง อาจทำให้กรอบแนวคิดนี้เกิดข้อบกพร่องขึ้นได้ ทำให้ไม่อาจนำไปใช้ได้อย่างแพร่หลาย นอกจากนี้ ยังมีข้อจำกัดด้านผู้บริหารและผูปฏิบัติงานของหน่วยงาน การนำกรอบแนวคิดนี้ไปใช้มากหรือน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความเชื่อ มุมมอง และความของสนใจของบุคคลดังกล่าวอีกด้วย

นอกจากข้างต้นนี้แล้ว ผู้ศึกษายังได้นำ “ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก” ต่อจากนี้ไปเรียกว่า “กรอบแนวคิดที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก” มาเป็นกรอบแนวคิดรองในการจัดกลุ่มและการวิเคราะห์วัตถุประสงค์การวิจัยที่มีความสำคัญในลำดับรองหรือวัตถุประสงค์รองจำนวน 1 ข้อ ได้แก่ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายประสบความสำเร็จ” โดยผู้ศึกษาได้กำหนดให้ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายประสบความสำเร็จที่จัดกลุ่มและวิเคราะห์ตามกรอบแนวคิดที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก” เป็นตัวแปรอิสระ หรือเป็นเหตุ ส่วน “การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายที่ประสบความสำเร็จ” เป็นตัวแปรตาม หรือเป็นผล ดังภาพที่ 1.2



ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดรองที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษานำ กรอบแนวคิดที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกมาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดรองในการศึกษาครั้งนี้ เพราะเป็นกรอบแนวคิดที่กะทัดรัด ชัดเจน ครอบคลุมสาระสำคัญของการบริหารจัดการ เป็นสากล เป็นที่รู้จัก คู่้นเคยและได้นำไปใช้กันอย่างแพร่หลาย

#### 4. ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ขอบเขตด้านเนื้อหา ขอบเขตด้านพื้นที่ และขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

**4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา** การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาที่ครอบคลุมเนื้อหาในเรื่องปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายประสบความสำเร็จ ภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน และการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย ทั้งนี้ ตามวัตถุประสงค์การวิจัย และกรอบแนวคิดหลักที่เรียกว่า แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน รวมทั้งกรอบแนวคิดรองที่เรียกว่า กรอบแนวคิดที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ดังที่ได้กล่าวไว้แล้ว

ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้ศึกษาได้แบ่งเป็น 5 บท ซึ่งมีสาระสำคัญในแต่ละบท ดังนี้

**บทที่ 1 บทนำ** นำเสนอข้อมูลทางวิชาการอย่างเป็นระบบ ประกอบด้วย 7 หัวข้อ โดยเริ่มจาก (1) ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา (2) วัตถุประสงค์การวิจัย (3) ขอบเขตการวิจัย (4) ข้อจำกัดในการวิจัย (5) กรอบแนวคิดการวิจัย (6) นิยามศัพท์เฉพาะ และ (7) ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

**บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง** ศึกษาค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ เช่น หนังสือ บทความ อินเทอร์เน็ต (internet) และผลงานวิจัย โดยครอบคลุม 4 หัวข้อ ได้แก่ (1) แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนา การบริหารจัดการ การให้บริการประชาชน และยุทธศาสตร์ (2) แนวคิดเกี่ยวกับแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน (3) แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน และ (4) ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย

**บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย** นำเสนอขั้นตอน หรือวิธีวิจัยที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย 6 หัวข้อ ได้แก่ (1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (3) การเก็บรวบรวมข้อมูล (4) การวิเคราะห์ข้อมูล (5) ระยะเวลาทำการวิจัย และ (6) แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ

**บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล** เป็นการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยสนาม โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่ (1) สถานภาพของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง (2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม (3) สรุปผลการวิเคราะห์ที่ได้จากความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง และ (4) การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ

**บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ** เป็นการสรุปข้อมูลที่ได้จากการวิจัยสนามอย่างสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย พร้อมก็นำข้อมูลดังกล่าวมาอภิปรายผล และเสนอข้อเสนอแนะไว้ด้วย ในตอนสุดท้ายเป็นบรรณานุกรม และภาคผนวก

**4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่** การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะเขตพื้นที่ในสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย

**4.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** (รายละเอียดได้แสดงไว้ในบทที่ 3) แบ่งเป็น

**4.3.1 ประชากร** คือ จำนวนข้าราชการและลูกจ้าง รวมทั้งประชาชนเป้าหมายทั้งหมดในเขตพื้นที่ที่จะทำการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

**ประเภทที่ 1** ข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย จำนวน 45 คน

**ประเภทที่ 2** ประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย ซึ่งหมายถึง คู่ความ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ของอัยการ ตำรวจ คุมประพฤติ ราชทัณฑ์ บังคับคดี สรรพสามิต ศาลากร ทนายความ บริษัทเงินทุน และ นายประกัน จำนวน 25,856 คน (โปรดดูรายละเอียดในบทที่ 3 หัวข้อ 1.1.2)

รวมประชากรทั้ง 2 ประเภท (45 + 25,856) เท่ากับ 25,901 คน

**4.3.2 กลุ่มตัวอย่าง** คือ จำนวนข้าราชการและลูกจ้าง รวมทั้งประชาชนที่เป็นตัวแทนของประชากรดังกล่าวที่ตอบแบบสอบถาม โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ แบ่งเป็น 2 ประเภทเช่นกัน ดังนี้

**ประเภทที่ 1** ข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย จำนวน 45 คน อันเป็นการนำประชากรทั้งหมดมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง

## ประเภทที่ 2 ประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ของสำนักงานประจำ

ศาลจังหวัดหนองคาย ซึ่งหมายถึง คู่ความ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ของอัยการ ตำรวจ คุมประพณี ราชทัณฑ์ บังคับคดี สรรพสามิต ศาลากร ทนายความทั่วประเทศ บริษัทเงินทุน และนายประกัน จำนวน 1,065 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวนี้ ได้มาจากการใช้สูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร่ ยามานะ (Taro Yamane) (1977: 398) ในหนังสือ เรื่อง “Elementary Sampling Theory” (Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall.) ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 97.0 หรือระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.03

รวมกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 ประเภท (45 + 1,065) เท่ากับ 1,110 คน

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาเลือกศึกษาประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว เพราะประชากรและกลุ่มตัวอย่างประเภทที่หนึ่ง เป็นผู้ให้บริการประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย สำหรับประเภทที่ 2 เป็นประชาชนผู้รับบริการได้รับบริการ และได้รับผลจากการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย เช่นนี้ ทำให้เป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมน่าเชื่อถือ และมีคุณภาพมาก

ในการศึกษาครั้งนี้ ไม่ได้นำประชากรและกลุ่มตัวอื่น เป็นต้นว่า ผู้พิพากษา ข้าราชการ และลูกจ้างในสังกัดเดียวกันที่อยู่จังหวัดอื่น รวมทั้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการติดต่อราชการศาลอื่นมาทำการศึกษาดู เพราะผู้ศึกษาต้องการศึกษาเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายเท่านั้น

## 5. ข้อจำกัดในการวิจัย

ข้อจำกัดในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ ข้อจำกัดด้านเนื้อหา ข้อจำกัดด้านพื้นที่ และข้อจำกัดด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

5.1 ข้อจำกัดด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาทำการศึกษาเฉพาะเนื้อหาที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตการวิจัยข้างต้นเท่านั้น โดยไม่ครอบคลุมเนื้อหาที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านอื่น เช่น ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านการประสานงาน

5.2 ข้อจำกัดด้านพื้นที่ การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาทำการศึกษาเฉพาะประชากรและกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายเท่านั้น ไม่ครอบคลุมไปถึงจังหวัดอื่น

5.3 ข้อจำกัดด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การศึกษาครั้งนี้ครอบคลุมประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 2 ประเภท ได้แก่ ข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย รวมทั้งประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย เนื่องจากเป็น

บุคลากรที่มีหน้าที่ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งเป็นผู้รับบริการจากสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายโดยตรงตามลำดับ

## 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

ความสำคัญและความจำเป็นของนิยามศัพท์เฉพาะ เนื่องจากเป็นเรื่องยากมากที่จะให้ความหมายของคำศัพท์หรือคำต่าง ๆ และได้รับการยอมรับจากทุกคน ทั้งนี้เพราะความแตกต่างของแนวคิด ความคิดเห็น มุมมอง ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ของแต่ละคน ดังนั้นในงานวิจัย หรือวิทยานิพนธ์จึงจำเป็นต้องกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในงานวิจัยหรือวิทยานิพนธ์เพื่อ หนึ่ง อธิบายและกำหนดขอบเขตของคำศัพท์หรือคำสำคัญที่นำมาใช้เฉพาะในงานวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ให้ชัดเจนขึ้น สอง เพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจนิยามศัพท์เฉพาะแต่ละคำที่ใช้ในงานวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ตรงกันหรือเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผู้ศึกษา รวมทั้ง สาม ทำให้ผู้ศึกษาไม่สับสน ไม่หลงประเด็น และสามารถศึกษาให้ตรงกับความหมายที่ได้ให้ไว้ในนิยามศัพท์เฉพาะด้วย (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 56) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร) นิยามศัพท์เฉพาะในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย 9 หัวข้อ ได้แก่

**6.1 การพัฒนา** หมายถึง การที่หน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย ดำเนินการให้ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนมีความสุข ความสะดวกสบาย ความอยู่ดีกินดี ความเจริญทางศิลปวัฒนธรรมและจิตใจ และความสงบสันติ ทั้งนี้ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

**6.2 การบริหารจัดการ (management administration)** หมายถึง การดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานใด ๆ ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามเป้าหมายเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและประเทศชาติตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

**6.3 การให้บริการประชาชน** หมายถึง การดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ และ/หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายจนแล้วเสร็จตามคำขอหรือสิทธิที่ประชาชนจะได้รับบริการที่ดีจากสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย

**6.4 สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย** หมายถึง หน่วยงานที่นำมาศึกษาในที่นี้ โดยเป็นหน่วยงานในสังกัดของสำนักงานศาลยุติธรรม และเป็นหน่วยงานธุรการระดับกองที่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชน รวมถึงตลอดทั้งบริหารงานทั่วไป บริหารจัดการงานธุรการคดี และกิจกรรม ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านนิติการเพื่อสนับสนุนการพิจารณาคดีของศาลจังหวัดหนองคาย

**6.5 ผู้บริหารของสำนักงาน** หมายถึง ผู้บริหารของสำนักงานทุกระดับซึ่งรวมทั้ง ผู้อำนวยการสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย ตามระเบียบคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรมว่าด้วยการจัดประเภทตำแหน่งและระดับตำแหน่งของข้าราชการศาลยุติธรรม พ.ศ. 2552 ข้อ 6 ประกอบประกาศคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรม เรื่อง การจัดทำมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง และจัดตำแหน่งข้าราชการศาลยุติธรรมเข้าประเภทตำแหน่ง สายงาน และระดับตำแหน่งมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง พ.ศ. 2552 ข้อ 3 บัญชีหมายเลข 3

**6.6 ข้าราชการ** หมายถึง ข้าราชการศาลยุติธรรมผู้มีอำนาจหน้าที่ในทางธุรการซึ่งได้รับการบรรจุและแต่งตั้งให้เป็นข้าราชการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการศาลยุติธรรม พ.ศ. 2543 มาตรา 6

**6.7 แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองเมืองที่ 7 ด้าน** หมายถึง การบริหารจัดการแนวทางหนึ่ง หรือกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่นำมาปรับใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ ในที่นี้ กรอบแนวคิดนี้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่ประกอบด้วย 7 ด้าน” ดังนี้

**6.7.1 การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน** หมายถึง การบริหารจัดการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนและพยายามมุ่งให้เกิดผลกระทบในเชิงบวกต่อการพัฒนาชีวิตของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การดำเนินงาน โดยถือว่าประชาชนผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับบริการจากสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย และ (2) การที่ข้าราชการปฏิบัติงานโดยมุ่งถึงผลประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ เช่น การปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ และเอาใจใส่ประชาชนผู้รับบริการ

**6.7.2 การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ** หมายถึง การบริหารจัดการเพื่อให้ได้รับผลลัพธ์ตรงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยมีการบริหารแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์หรือผลสำเร็จ และการจัดทำข้อตกลงว่าด้วยผลงานในทุกระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การจัดทำแผนปฏิบัติงานเกี่ยวกับขั้นตอนการติดต่อราชการระหว่างประชาชนผู้รับบริการกับสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายไว้ล่วงหน้า และ (2) การที่ผู้บริหารส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถด้านการให้บริการประชาชนของข้าราชการ

**6.7.3 การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า** หมายถึง การบริหารจัดการที่จะต้องพิจารณาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น โดยมีการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายและประโยชน์ที่จะได้รับ วิเคราะห์ความเป็นไปได้ และความคุ้มค่าของแผนงานหรือโครงการต่าง ๆ เทียบกับประโยชน์ที่ได้รับ รวมทั้งจัดระบบการวางแผนการปฏิบัติงาน และการวัดผลงานของแต่ละบุคคลที่เชื่อมโยงกับระดับองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การกำหนดเป้าหมาย



แผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการ รวมทั้งงบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละงานหรือโครงการที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และ (2) การให้บริการประชาชนผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และคุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ

**6.7.4 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน** หมายถึง การกำหนดระยะเวลาปฏิบัติงานและการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และจัดให้มีการกระจาย หรือแบ่งอำนาจการตัดสินใจเพื่อให้การปฏิบัติงานเสร็จสิ้นที่จุดบริการใกล้ชิดกับประชาชน รวมทั้งการปฏิบัติงานในรูปแบบแล้วเสร็จในจุดเดียว (one-stop service) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การมอบอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต การอนุมัติ หรือการดำเนินการอื่นใดที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนให้แก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานโดยตรง ทำให้การปฏิบัติงานให้บริการประชาชนสะดวก รวดเร็วขึ้น และ (2) การกำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตามและกำกับการใช้อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของข้าราชการของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนไว้โดยเปิดเผย

**6.7.5 การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์** หมายถึง การทบทวนและปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติใหม่อยู่เสมอ ซึ่งจำเป็นต้องทบทวนลำดับความสำคัญและความจำเป็นของแผนงานและโครงการทุกระยะ การยุบเลิกส่วนราชการที่ไม่จำเป็นและการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสภาวะการณ์อยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย และ (2) การจัดทำขึ้นตอน ระยะเวลาการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย และเผยแพร่ให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจ

**6.7.6 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน** หมายถึง การปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นถึงความต้องการ และความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก โดยมีการสำรวจความต้องการของประชาชน และความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลากหลายวิธี และเป็นไปอย่างสม่ำเสมอเพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานให้บริการประชาชนแต่ละงาน พร้อมกับประกาศให้ข้าราชการของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย และประชาชนทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน และ (2) การที่ผู้บริหารได้ควบคุม และตรวจสอบการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนของข้าราชการให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา หรือเป้าหมาย

**6.7.7 การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ** หมายถึง การตรวจสอบและการวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดระบบการควบคุมตนเอง ซึ่งจะทำได้ผลผลักดัน

การปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง

(1) การติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนตามแผนปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ และตามวิธีการที่สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายกำหนดขึ้น และ (2) การเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนของข้าราชการของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย

**6.8 ปัญหา** หมายถึง ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ และ/หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยเป็นปัญหา อุปสรรค สิ่งที่มีลักษณะไม่ดี ไม่พร้อม หรือไม่สมควร ทั้งนี้จะต้องได้รับการแก้ไข ปรับปรุง หรือพัฒนา

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ในที่นี้หมายถึง ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน โดยมีปัญหาที่สำคัญที่สุด ได้แก่ (1) ปัญหาการให้บริการประชาชน และ (2) ปัญหาการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เช่น การให้บริการด้านงานธุรการที่ล่าช้า เนื่องจากมีระเบียบ ขั้นตอนมาก และซ้ำซ้อน ทำให้ประชาชนไม่ได้รับความสะดวกและรวดเร็ว บุคลากรปฏิบัติงานอย่างไม่เต็มใจ ไม่เอาใจใส่ประชาชนผู้รับบริการ เป็นต้น

(ที่มา : แผนปฏิบัติการศาลจังหวัดหนองคาย) (พ.ศ. 2553-2556) โดยผู้ศึกษาได้นำปัญหาดังกล่าวนี้เพียง 1 ปัญหา ได้แก่ “ปัญหาเรื่องการให้บริการประชาชนไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร” มาใช้เป็นตัวอย่างในการทำหรือสร้างแบบสอบถามเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามได้มองเห็นภาพเข้าใจ และตอบแบบสอบถามได้อย่างตรงประเด็นเพิ่มมากขึ้น แนวคิดในการค้นหาปัญหาดังกล่าวนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริินทร์ ฐปกล้า (จากการบรรยายชุดวิชาวิทยานิพนธ์ 1 เมื่อวันที่ 4 กันยายน 2553 ระหว่างเวลา 9.00-16.00 น. ณ โรงแรมเดอะริช จังหวัดนนทบุรี) ที่ได้กล่าวไว้ว่าการค้นหาปัญหาเพื่อนำมาใช้เป็นตัวอย่าง หรือขยายความไว้ในแบบสอบถามจะมีส่วนช่วยให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบคำถามได้อย่างตรงประเด็น และเฉพาะเจาะจง

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาเลือกปัญหาดังกล่าว เนื่องจากเรื่องการให้บริการประชาชนอย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรนั้น ทำให้ประชาชนเสียเวลา เสียค่าใช้จ่าย และเสียผลประโยชน์อย่างมาก อีกทั้งเป็นหน้าที่ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายที่จะต้องให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

**6.9 ยุทธศาสตร์** หมายถึง การวางแผน การดำเนินงาน และการจัดสรรทรัพยากรของหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายเพื่อเป็นทางเลือกที่นำไปสู่ความสำเร็จ

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาครั้งนี้คาดว่าจะก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการ โดยผู้ศึกษาได้แบ่งเป็น 4 หัวข้อ ได้แก่ (1) องค์ความรู้ใหม่ (2) ประโยชน์ในทางวิชาการ (3) ประโยชน์ในทางปฏิบัติ และ (4) ประโยชน์ต่อประชาชน ดังนี้

**7.1 องค์ความรู้ใหม่** คำว่า องค์ความรู้ หมายถึง ความรู้ที่กำหนดขอบเขตได้และระบุเฉพาะเจาะจงได้ เป็นสิ่งที่สร้าง ผลิต พัฒนา เผยแพร่ ถ่ายทอด และสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ กล่าวคือ การศึกษาครั้งนี้จะทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ หรือสร้างความรู้ทางวิชาการ คือ ในการศึกษาเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างมีเหตุผลที่ได้ทำการค้นคว้า ศึกษา และวิจัยขึ้นใหม่ สำหรับการศึกษาครั้งนี้ จะก่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ คือ ให้หน่วยงาน ข้าราชการ และบุคลากร ได้ทราบและเข้าใจปัญหา แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย ประสบผลสำเร็จ ภาพรวมของ แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย รวมถึงตลอดทั้งการ เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย โดยใช้กรอบแนวคิดหลัก คือ แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน และใช้กรอบแนวคิดรอง คือ กรอบแนวคิดที่ แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก

### 7.2 ประโยชน์ในทางวิชาการ แบ่งเป็น 2 ข้อ ดังนี้

7.2.1 สถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ตลอดจนนักศึกษาจะได้รับ ความรู้ความเข้าใจทางวิชาการที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการ ให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายเพื่อเป็นแนวทางในการเรียน การสอน และการวิจัย

7.2.2 หน่วยงาน ข้าราชการ และบุคลากร เช่น สำนักงานประจำศาลและบุคลากร ในสังกัด ได้ทราบและเข้าใจความรู้ทางวิชาการเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา และ แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตลอดจนปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อ แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัด หนองคาย ประสบผลสำเร็จ เป็นต้น

**7.3 ประโยชน์ในทางปฏิบัติ** หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐจะได้รับประโยชน์ในทางปฏิบัติอย่างน้อย 3 ข้อ ดังนี้

7.3.1 สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานศาลจังหวัดอื่น และอัยการ เมื่อได้ศึกษาผลการศึกษานี้ อาจนำข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงและข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นไปปรับใช้ในการปฏิบัติจริง โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางการพัฒนาด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย รวมตลอดทั้งปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายประสบผลสำเร็จ ทั้งนี้ โดยใช้กรอบแนวคิดหลักและกรอบแนวคิดรองดังกล่าว

7.3.2 สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายอาจใช้ข้อมูลประกอบการจัดทำกฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือแนวปฏิบัติที่สอดคล้อง และการสนองความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการ

7.3.3 สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายอาจนำผลการศึกษาไปเปรียบเทียบกับหน่วยงานศาลในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมที่ดำเนินงานในลักษณะเดียวกันเพื่อหาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

**7.4 ประโยชน์ต่อประชาชน** ในส่วนของประชาชน หากนำไปศึกษาจะช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจการบริหารจัดการของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้านเพิ่มมากขึ้น และเกิดความมั่นใจว่าแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนดังกล่าวจะก่อให้เกิดประโยชน์สุขกับประชาชน และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ รวมทั้งนำไปใช้ประโยชน์ เช่น นำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือในการติดตาม และการตรวจสอบหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐในเรื่องแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนได้ ทั้งนี้ ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ หรือตามกฎหมายด้วย

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง “แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย” ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องด้วยการค้นคว้าและรวบรวมเอกสาร ผลงานวิจัย ตลอดจนแนวคิดต่าง ๆ มาไว้ในบทนี้ กล่าวได้ว่าการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีประโยชน์ กล่าวคือ จะทำให้ผู้ศึกษาได้ทราบและเข้าใจว่า (1) เรื่องที่กำลังศึกษา ได้เคยมีใครศึกษาไว้ก่อนแล้วมากน้อยเพียงใด (2) มีปัญหาใดบ้าง และมีแนวทางแก้ไขอย่างไร (3) ควรศึกษาซ้ำหรือศึกษาเรื่องอื่นใดเพิ่มขึ้น และ (4) หากไม่เคยมีใครศึกษา อาจารย์เริ่มศึกษาได้ นอกจากที่กล่าวมาแล้ว ข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องยังมีความเกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กับหัวข้ออื่นหรือส่วนอื่น ๆ ของการศึกษา โดยผู้ศึกษาอาจนำไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างหรือกำหนด (1) กรอบแนวคิดการวิจัย (2) วัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตการวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น (3) คำจำกัดความหรือนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษา (4) วิธีดำเนินงานวิจัย (5) แบบสอบถาม และ (6) ปัญหา ตลอดจนข้อเสนอแนะหรือเสนอแนวทางแก้ไขของการศึกษา เป็นต้น (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 14-15) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”) (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร) ผู้ศึกษาได้จัดแบ่งหัวข้อการนำเสนอตามหัวข้อวิทยานิพนธ์และวัตถุประสงค์การวิจัย โดยจัดแบ่งเป็น 4 หัวข้อ เรียงตามลำดับจากนักวิชาการไทย และตามด้วยนักวิชาการต่างประเทศ รวมทั้งเรียงตามลำดับปี พ.ศ. เก่าที่สุด ไปยังปี พ.ศ. ใหม่สุด แต่หากในเนื้อหาส่วนนั้นมีการอ้างอิงพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ผู้ศึกษาก็จะนำพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถานมาเสนอเป็นลำดับแรก ทั้ง 4 หัวข้อ ได้แก่

1. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนา การบริหารจัดการ การให้บริการประชาชน และ ยุทธศาสตร์
2. แนวคิดเกี่ยวกับแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน
3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน
4. ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย

## 1. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนา การบริหารจัดการ การให้บริการประชาชน และยุทธศาสตร์

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ให้ความสำคัญกับหัวข้อวิทยานิพนธ์ของการศึกษา ผู้ศึกษา จึงได้ทบทวนวรรณกรรม หรือค้นคว้าและรวบรวมแนวคิดหรือความหมายเกี่ยวกับการพัฒนา การบริหารจัดการ และการให้บริการประชาชน มานำเสนอไว้ โดยแบ่งเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่

- (1) แนวคิดหรือความหมายของการพัฒนา
- (2) แนวคิดหรือความหมายของการบริหารจัดการ และ
- (3) แนวคิดหรือความหมายของการให้บริการประชาชน

### 1.1 แนวคิดหรือความหมายของการพัฒนา มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้หลายคน ดังนี้

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546: 779) (กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คพับลิเคชัน) อธิบายว่า การพัฒนา หมายถึง “ทำให้เจริญ”

วิทยากร เชียงกูล (2527: 17-18) (อ้างใน ชีรพร ปริญากร (2552: 13) วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แผนกวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การพัฒนาและแนวโน้มของประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของเทศบาลเมืองราชบุรี”) กล่าวไว้ว่า การพัฒนาที่แท้จริงควรหมายถึง การทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนมีความสุข ความสะดวกสบาย ความอยู่ดีกินดี ความเจริญทางศิลปวัฒนธรรมและจิตใจ และความสงบสันติ ซึ่งนอกจากจะขึ้นอยู่กับ การได้รับปัจจัยทางวัตถุเพื่อสนองความต้องการของร่างกายแล้ว ประชาชนยังต้องการพัฒนาทางด้านการศึกษาสิ่งแวดล้อมที่ดี การพักผ่อนหย่อนใจ และการพัฒนาทางวัฒนธรรมและจิตใจด้านต่าง ๆ ด้วย ความต้องการทั้งหมดนี้ บางครั้งเราเรียกกันว่าเป็นการพัฒนา “คุณภาพ” เพื่อให้เห็นว่า การพัฒนาไม่ได้ขึ้นอยู่กับ การเพิ่มปริมาณสินค้าหรือการเพิ่มรายได้เท่านั้น หากอยู่ที่การเพิ่มความพอใจความสุขของประชาชนมากกว่า

จอห์น เคนนี และมาร์กาเร็ต ไรท์ (John Kenney and Magaret Reid) (1986: 3) (อ้างใน ยุวดี ศรีธรรมรัฐ (2541: 184) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารงานบุคคลในภาครัฐ”) (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์) ให้ความหมายของคำว่า “การพัฒนา” หมายถึง การทำให้เกิดความเจริญก้าวหน้าหรือความสำเร็จในการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถทั้ง โดยการเรียนรู้ในทางตรงและทางอ้อม และการเรียนรู้จากประสบการณ์หรือการให้คำปรึกษา แนะนำสอนงาน หรือโดยวิธีอื่น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทั้งต่อผู้ปฏิบัติงานและต่อองค์กร

เฉลียว บุรีภักดี และคณะ (2545: 39) (อ้างใน สุภัทรวรรณ สุขโกษา (2547: 7) วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏ

นครสวรรค์ เรื่อง “การพัฒนาคุณภาพการบริการของอาสาสมัครในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์”) ได้ให้ความหมาย การพัฒนา หมายถึง การสร้างความเจริญซึ่งเป็นผลผลิต (output) โดยใช้ปัจจัยนำเข้า (input) และกระบวนการ (process) ที่จะก่อให้เกิดผลผลิตนั้น

สนธยา พลศรี (2545: 2) ในหนังสือ เรื่อง “ทฤษฎี และหลักการพัฒนาชุมชน” (กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์) ให้ความหมาย การพัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้มีคุณภาพดีขึ้นกว่าเดิม

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2546: 3) ในหนังสือ เรื่อง “ทฤษฎี และกลยุทธ์การพัฒนาสังคม” (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช) ได้กล่าวไว้ว่า การพัฒนา คือ การเปลี่ยนแปลงตามแผน หรือการเปลี่ยนแปลงที่มีการกำหนดทิศทาง (planned or directed change) นั่นคือ การพัฒนา มิได้เป็นเรื่องธรรมชาติ หากเป็นความพยายามของมนุษย์ พยายามที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้น โดยกำหนดทิศทาง หรือรายละเอียดเอาไว้ล่วงหน้า จะพัฒนาอะไร พัฒนาอย่างไร ช้าเร็วอย่างไร ใครเป็นผู้พัฒนา และถูกพัฒนา เป็นต้น

ที. อาร์. แบ็ทเทิน (T. R. Batten) (1959: 7) ในหนังสือ เรื่อง “Community and Their Development” (London: Oxford University Press) ให้ความหมายของคำว่า พัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น

ฮูจเว็ลท์ (Hoogvelt) (1982: 11) ในหนังสือ เรื่อง “The Third World in Global Development” (London: The MacMillan Press) เชื่อว่า การพัฒนาเป็นกระบวนการหนึ่งของการเปลี่ยนแปลงและการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจภายใต้การแบ่งโลกออกเป็นโลกที่พัฒนาและไม่พัฒนาซึ่งฮูจเว็ลท์ อธิบายว่า การพัฒนามีอยู่ 3 ฐานะ ได้แก่

1) การพัฒนาในฐานะที่เป็นกระบวนการ ในความหมายนี้หมายถึง กระบวนการวิวัฒนาการของความเจริญเติบโตและการเปลี่ยนแปลงของสังคมมนุษย์รวมทั้งขององค์กรทางวัฒนธรรมด้วย การพัฒนาในฐานะนี้เกี่ยวกับทฤษฎีวิวัฒนาการทั้งแนวเก่า แนวใหม่ ความแตกต่างทางสังคม การผสมผสานและการปรับตัวด้วยการทำให้ดีขึ้น ตลอดจนขั้นตอนของวิวัฒนาการทางสังคม

2) การพัฒนาในฐานะที่เป็นการปฏิสัมพันธ์ ในฐานะนี้ เป็นการมองการพัฒนาว่าเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงและความเจริญเติบโตของสังคมด้วยการติดต่อสัมพันธ์กับสังคมต่าง ๆ ฮูจเว็ลท์ได้อธิบายถึงการพัฒนาของสังคมที่ค่อยพัฒนาด้วยการติดต่อสัมพันธ์ทางการค้า ระบบพาณิชย์ ระบบอาณานิคม อาณานิคมยุคใหม่ การแปลงสภาพโครงสร้างของสังคมดั้งเดิมด้วยการเป็นสมัยใหม่ภายใต้ลัทธิอาณานิคม การแพร่กระจายทัศนคติ ค่านิยม สถาบันต่าง ๆ ภายใต้ลัทธิอาณานิคม และการขาดตอนของกระบวนการวิวัฒนาการ

3) การพัฒนาในฐานะที่เป็นการปฏิบัติการ การพัฒนาในฐานะนี้ถือว่า การพัฒนาจะต้องมีการวางแผนอย่างรอบคอบและตรวจสอบกระบวนการแห่งความเจริญเติบโตและการเปลี่ยนแปลง โดยมีเป้าหมายให้เลือกสำหรับการพัฒนาหลาย ๆ เป้าหมาย รวมทั้งรูปแบบของการพัฒนา เป็นต้น

สรุปและวิเคราะห์ หลังจากที่ได้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรม หรือแนวคิดของคำว่า “การพัฒนา” ของหน่วยงานและนักวิชาการทั้งหลายที่ได้นำเสนอไว้แล้วข้างต้น ผู้ศึกษาจึงได้นำมาสรุปเป็นความหมายของการพัฒนา หมายถึง การสร้างความเจริญก้าวหน้า หรือการเปลี่ยนแปลงสิ่งใดสิ่งหนึ่งของสังคมมนุษย์หรือองค์กรให้มีคุณภาพและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น โดยใช้ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการที่มีการวางแผนกำหนดทิศทางและขั้นตอนไว้ล่วงหน้าเพื่อมุ่งเน้นความต้องการของประชาชน และจากการวิเคราะห์พบว่า นักวิชาการทั้งหลายได้ให้ความหมายของการพัฒนาไว้แตกต่างกัน เช่น วิทยากร เชียงกูล กล่าวว่า iva การพัฒนาที่แท้จริงควรหมายถึงการทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนมีความสุข ความสะดวกสบาย ความอยู่ดีกินดี ความเจริญทางศิลปวัฒนธรรมและจิตใจ และความสงบสันติ ซึ่งนอกจากจะขึ้นอยู่กับ การได้รับปัจจัยทางวัตถุเพื่อสนองความต้องการของร่างกายแล้ว ประชาชนยังต้องการพัฒนาทางด้านการศึกษาลึกลับที่ดี การพักผ่อนหย่อนใจ และการพัฒนาทางวัฒนธรรมและจิตใจด้านต่าง ๆ ขณะที่ เฉลียว บุรีภักดี และคณะ อธิบายว่า การพัฒนา หมายถึง การสร้างความเจริญซึ่งเป็นผลผลิต โดยใช้ปัจจัยนำเข้า และกระบวนการ ที่จะก่อให้เกิดผลผลิตนั้น ในขณะที่ สัญญา สัญญาวิวัฒน์ กล่าวว่า การพัฒนา คือ การเปลี่ยนแปลงตามแผน หรือการเปลี่ยนแปลงที่มีการกำหนดทิศทาง นั่นคือ การพัฒนามิได้เป็นเรื่องธรรมชาติ หากเป็นความพยายามของมนุษย์ พยายามที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้น โดยกำหนดทิศทางหรือรายละเอียดเอาไว้ล่วงหน้า จะพัฒนาอะไร พัฒนาอย่างไร ความสำเร็จอย่างไร ใครเป็นผู้พัฒนา และถูกพัฒนา เป็นต้น

เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาได้นำความหมายคำว่า การพัฒนา ของ วิทยากร เชียงกูล ที่กล่าวมาแล้วข้างต้น มาปรับใช้เป็นพื้นฐานหรือเป็นแนวทางหลักในการกำหนดเป็นความหมายของคำว่า การพัฒนา ที่เป็นความคิดเห็นของผู้ศึกษาและใช้ในการศึกษาค้นคว้า โดยหมายถึง “การที่หน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายดำเนินการให้ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนมีความสุข ความสะดวกสบาย ความอยู่ดีกินดี ความเจริญทางศิลปวัฒนธรรมและจิตใจ และความสงบสันติ ทั้งนี้ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน”

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษานำความหมายของการพัฒนาของ วิทยากร เชียงกูล มาปรับใช้เป็นหลักในการกำหนดความหมายของการพัฒนาที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ รวมทั้งนำไปใช้ประกอบการกำหนดกรอบแนวคิดของการศึกษาค้นคว้า เนื่องจากผู้ศึกษาเห็นว่า เป็นการให้



ความหมายคำว่า การพัฒนา ที่เข้าใจง่าย รวมตลอดทั้งนำไปปรับใช้ได้อย่างสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยครั้งนี้

**1.2 แนวคิดหรือความหมายของการบริหารจัดการ** มีนักวิชาการ หรือผู้รู้ได้ให้แนวคิดหรือความหมายสำหรับคำว่า “การบริหารจัดการ” ไว้ดังนี้

ธงชัย สันติวงษ์ (2543: 21-22) ในหนังสือ เรื่อง “องค์การและการบริหาร” (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช) ได้กล่าวถึงลักษณะของงานบริหารจัดการไว้ 3 ด้าน คือ

- 1) ในด้านที่เป็นผู้นำหรือหัวหน้างาน การบริหารจัดการ หมายถึง ภาระหน้าที่ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ปฏิบัติตนเป็นผู้นำภายในองค์การ
- 2) ในด้านของภารกิจหรือสิ่งที่ต้องทำงานบริหารจัดการ หมายถึง การจัดระเบียบทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์การและการประสานกิจกรรมต่าง ๆ เข้าด้วยกัน
- 3) ในด้านของความรับผิดชอบงานบริหารจัดการ หมายถึง การต้องทำให้งานต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยการอาศัยบุคคลต่าง ๆ เข้าด้วยกัน

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548: 5) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตามรัฐธรรมนูญและหน่วยงานของรัฐ” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นิติธรรม) กล่าวไว้ว่า การบริหารจัดการ การบริหารการพัฒนา (development administration) แม้กระทั่ง การบริหารการบริการ (service administration) แต่ละคำมีความหมายคล้ายคลึง หรือใกล้เคียงกัน ที่เห็นได้อย่างชัดเจนมีอย่างน้อย 3 ส่วน คือ หนึ่ง ส่วนเป็นแนวทางหรือวิธีการบริหารงานภาครัฐที่หน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ นำมาใช้ในการปฏิบัติราชการเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ สอง มีกระบวนการบริหารงานที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ การคิด (thinking) หรือการวางแผน (planning) การดำเนินงาน (acting) และการประเมินผล (evaluating) และ สาม มีจุดหมายปลายทาง คือ การพัฒนาประเทศไปในทิศทางที่ประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงเพิ่มขึ้น รวมทั้งทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สำหรับส่วนที่แตกต่างกัน คือ แต่ละคำมีจุดเน้นต่างกัน กล่าวคือ การบริหารจัดการเน้นเรื่องการนำแนวคิด การจัดการของภาคเอกชนเข้ามาใช้ในการบริหารราชการ เช่น การมุ่งหวังผลกำไร การแข่งขัน ความรวดเร็ว การตลาด การประชาสัมพันธ์ การจูงใจด้วยค่าตอบแทน การลดขั้นตอน และการลดพิธีการ เป็นต้น ในขณะที่การบริหารการพัฒนาให้ความสำคัญเรื่องการบริหารรวมทั้งการพัฒนา นโยบาย แผน แผนงาน โครงการ (policy, plan, program, project) หรือกิจกรรมของหน่วยงานของรัฐ ส่วนการบริหารการบริการเน้นเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการแก่ประชาชน

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2551: 36-37) ในบทความ เรื่อง “การวิเคราะห์เปรียบเทียบความหมายของการบริหาร การจัดการ การบริหารการพัฒนา และการบริหารจัดการ” ค้นค้นวันที่ 9 เมษายน 2553 จาก <http://www.wiruch.com> ได้อธิบาย คำว่า การบริหารจัดการ (management administration) นำไปใช้ทั้งในหน่วยงานและบุคลากรของภาครัฐและภาคเอกชน เป็นการผสมผสานแนวคิดการบริหารภาครัฐและการจัดการภาคเอกชนเข้าด้วยกัน ถ้านำคำนี้ไปใช้ในหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้ชัดเจนมากขึ้น อาจใช้คำว่า การบริหารจัดการภาครัฐ (public management administration)

ในต่างประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร และแคนาดา ได้นำคำว่า การบริหารจัดการ ซึ่งตรงกับคำว่า management administration มาใช้ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เช่น ใช้ในวงการศึกษาหรือมหาวิทยาลัย ในหน่วยงานของรัฐ และในหน่วยงานของเอกชน ตัวอย่างเช่น

1. หนังสือ เรื่อง “Union-Management Administration of Employee Training: the Experience of T[ennessee] V[alley] A[uthority]” เขียนโดย William J. McGlothlin ในปี ค.ศ. 1943

2. หนังสือ เรื่อง “Organizational Management Administration for Athletic Program” เขียนโดย Thomas M. Kinder จัดพิมพ์โดย Eddie Bowers Publishing, U.S.; พิมพ์ครั้งที่ 4, ธันวาคม ค.ศ. 1998

3. หนังสือ เรื่อง “Guide to Collection Development and Management Administration, Organization, and Staffing” เขียนโดย Mary H. Munroe, John M. Haar, Peggy Johnson จัดพิมพ์โดย Lanham, Md.: Scarecrow Press, 2001

4. วารสาร “Educational Management Administration & Leadership” Tony Bush (บรรณาธิการ) จาก University of Lincoln, UK (สหราชอาณาจักร) จัดพิมพ์โดย Sage Publications และได้รับความร่วมมือจาก British Educational Leadership, Management & Administration Society, 2005-2007

5. มหาวิทยาลัยต่าง ๆ ได้นำคำว่า management administration มาใช้ เช่น

5.1 Fairleigh Dickinson University ในแวนคูเวอร์ (Vancouver) ประเทศแคนาดา

5.2 Missouri State University ในมลรัฐมิสซูรี สหรัฐอเมริกา

5.3 Villanova University ในมลรัฐเพนซิลวาเนีย สหรัฐอเมริกา

5.4 University of North Western Connecticut ในมลรัฐคอนเนตทิคัต สหรัฐอเมริกา

5.5 University of West Texas A&M ในมลรัฐเท็กซัส สหรัฐอเมริกา

## 5.6 University of Southwestern Medical Center ในเมืองดัลลาส (Dallas)

มลรัฐเท็กซัส สหรัฐอเมริกา

6. หน่วยงานของรัฐหรือหน่วยราชการของสหรัฐอเมริกา ได้นำมาใช้ เช่น
  - 6.1 กระทรวงสิ่งแวดล้อม (Department of the Environment) ในมลรัฐแมริแลนด์
  - 6.2 หน่วยการปกครองท้องถิ่น คือ Jackson County ในมลรัฐฟลอริดา
7. หน่วยงานของเอกชน ในสหรัฐอเมริกา
  - 7.1 บริษัท Hewlett Packard
  - 7.2 บริษัท คอมพิวเตอร์ของเอกชน ชื่อ Novell
  - 7.3 บริษัท คอมพิวเตอร์ของเอกชน ชื่อ Knowledgestorm
  - 7.4 บริษัท Gemalto
  - 7.5 บริษัท ViaNett

สรุปและวิเคราะห์ หลังจากที่ได้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรม และแนวคิดหรือความหมายของการบริหารจัดการของนักวิชาการทั้งหลายที่ได้นำเสนอไว้แล้วข้างต้น ผู้ศึกษาจึงได้นำมาสรุปเป็นความหมายของ การบริหารจัดการ หมายถึง แนวทางหรือการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อเกิดประโยชน์สุขของประชาชน และจากการวิเคราะห์พบว่า นักวิชาการทั้งหลายได้ให้แนวคิดหรือความหมายของการบริหารจัดการไว้อย่างหลากหลาย เช่น ชงชัย สันติวงษ์ ได้กล่าวถึงลักษณะของงานบริหารจัดการไว้ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านที่เป็นผู้นำหรือหัวหน้างาน ด้านของภารกิจหรือสิ่งที่ต้องทำ และด้านความรับผิดชอบ ในขณะที่ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ได้อธิบายแนวคิดหรือความหมายของคำว่า การบริหารจัดการ ไว้มาก เฉพาะที่สำคัญสรุปได้ว่า การบริหารจัดการ เป็นแนวทาง หรือวิธีการบริหารงานภาครัฐที่หน่วยงานของรัฐ และ/หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ นำมาใช้ในการปฏิบัติราชการเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ มีเนื้อหาสาระครอบคลุมขั้นตอน กระบวนการบริหารงาน และมีจุดหมายปลายทางสู่การพัฒนาประเทศ รวมถึงทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงได้นำความหมายของการบริหารจัดการของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ มาปรับใช้เป็นพื้นฐานของการกำหนดคำว่า การบริหารจัดการ ที่เป็นความเห็นของผู้ศึกษาและใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยหมายถึง “การดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานใด ๆ ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามเป้าหมายเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและประเทศชาติตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน”

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษานำแนวคิดหรือความหมายของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ มาปรับใช้เป็นพื้นฐานหรือแนวทางหลักในการกำหนดความหมายของการบริหารจัดการ เนื่องจากเป็น

ความหมายที่มีเนื้อหาสาระครอบคลุมขั้นตอน กระบวนการบริหารงานที่ครอบคลุมสาระสำคัญของ การบริหารจัดการ มีความชัดเจน ทันสมัย และสะดวกต่อการนำมาประยุกต์ใช้ รวมตลอดถึงการ นำมาปรับใช้ได้อย่างสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษาคั้งนี้

**1.3 แนวคิดหรือความหมายของการให้บริการประชาชน** การให้บริการประชาชนเป็น หัวใจของการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ทั้งนี้ เป็นไปตามบทบัญญัติของ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ในมาตรา 74 ที่ให้ความสำคัญกับ การให้บริการ ไว้ว่า “บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของหน่วยงานราชการ หน่วยงานของ รัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษา ประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวก และให้บริการแก่ประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลของการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะใน ลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน โดยตรง สำหรับคำว่า การบริการ ได้มี นักวิชาการหลายคนได้ให้แนวคิดหรือความหมาย ไว้ดังนี้

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546: 457) (กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คพับลิเคชั่น) ได้ให้ความหมายของการบริการ ไว้ว่า ปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ

สมิต สัจฉกร (2550: 13-14) ในหนังสือ เรื่อง “ศิลปะการให้บริการ”

(กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน) ให้ความหมายของการบริการ คือ การกระทำที่เปี่ยมไป ด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

สมชาติ กิจยรรยง (2521: 42) ในหนังสือ เรื่อง “สร้างบริการสร้างความประทับใจ” (กรุงเทพมหานคร : ธรรมมลการพิมพ์) ได้กล่าวถึงความหมาย การบริการ ไว้ว่า เป็นกระบวนการ ของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวก และทำเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบ และมีความสุข

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 40-41) ในบทความ เรื่อง “แนวคิดทางรัฐประศาสน ศาสตร์ การประยุกต์ และการพัฒนา” ค้นคืนวันที่ 9 เมษายน 2553 จาก <http://www.wiruch.com>

ได้อธิบาย การให้บริการประชาชน หมายถึง การที่หน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้บริการประชาชน อำนวยความสะดวก หรือการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ขยายความได้ว่า เป็นลักษณะการดำเนินการของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐจนแล้วเสร็จตามคำขอที่ ประชาชนยื่นตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือสัญญาที่หน่วยงานของรัฐทำกับประชาชน เพื่อให้หน่วยงานของรัฐกระทำการอันมีผลในทางราชการ ไม่ว่าในทางที่สมประโยชน์แก่ผู้ยื่นคำขอ หรือ ไม่ เช่น การอนุญาต การอนุมัติ การให้ความเห็นชอบ การรับรอง การรับจดทะเบียน การรับแจ้ง การยกเว้น การผ่อนผัน การขยายระยะเวลา การทำเอกสารที่ประชาชนจะต้องมี

การให้สัมปทาน การตรวจสอบ การควบคุม การวิเคราะห์ การตรวจรับงาน หรือสิ่งของ การชำระหนี้ การให้คำวินิจฉัย และยังหมายความรวมถึงการดำเนินการที่ไม่จำเป็นต้องมีคำขอ เช่น การให้บริการที่มีลักษณะเป็นการให้บริการสาธารณะ การสงเคราะห์ การให้ความอนุเคราะห์แก่ประชาชนด้วย ทั้งนี้ หน่วยงานของรัฐต้องออกระเบียบเพื่อกำหนดให้หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของตนให้บริการประชาชนหรือการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนในลักษณะที่สะดวก รวดเร็ว แน่นนอน และชัดเจนแก่ประชาชนผู้ขอรับบริการ ที่สำคัญคือ หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐพึงระลึกเสมอว่า “มีหน้าที่ให้บริการประชาชน” และ “ประชาชนมีสิทธิที่จะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ”

สำหรับสิทธิของประชาชนที่จะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีดังนี้

หนึ่ง ประชาชนมีสิทธิที่จะได้รับทราบจากหน่วยงานของรัฐทุกแห่งว่า

การให้บริการในแต่ละเรื่อง มีขั้นตอนการดำเนินการอย่างไร ใช้เวลาดำเนินการเท่าไร ต้องเตรียมเอกสารหลักฐานใดบ้าง และหากจะต้องเสียค่าธรรมเนียม ประชาชนต้องเสียจำนวนเท่าไร

สอง กรณีที่ประชาชนไม่ได้รับการบริการตามระยะเวลาที่กำหนด ประชาชนมีสิทธิที่จะต้องได้รับทราบถึงเหตุผลและการแจ้งขยายระยะเวลาดำเนินการจากหน่วยงานของรัฐนั้น

สาม ประชาชนมีสิทธิได้รับแจ้งเป็นหนังสือ โดยระบุเหตุผลที่ชัดเจนกรณีเจ้าหน้าที่ไม่อาจดำเนินการตามคำขอได้

สี่ ประชาชนมีสิทธิร้องเรียนกรณีเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ให้บริการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดตาม ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2532 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2540

ทั้งนี้ หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐมีหน้าที่ให้บริการประชาชนซึ่งมีขอบเขตกว้างขวางมาก ครอบคลุมการดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย การจัดระบบงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

สรุปและวิเคราะห์ หลังจากการที่ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรม และแนวคิดเกี่ยวกับความหมายของการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน และนักวิชาการทั้งหลายที่ได้นำเสนอไว้แล้วข้างต้น ผู้ศึกษาจึงได้นำมาสรุปเป็นความหมายของ การให้บริการประชาชน หมายถึง การดำเนินงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อตอบสนองความต้องการและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนจนแล้วเสร็จตามคำขอ และจากการวิเคราะห์พบว่า นักวิชาการแต่ละคนได้ให้ความหมายของการให้บริการประชาชนมีส่วนคล้ายคลึงกัน โดยมุ่งเน้นไปที่ประโยชน์ของประชาชนและผลผลิตของการให้บริการแต่ละหน่วยงาน เช่น วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ได้อธิบายว่า

การให้บริการประชาชน หมายถึง การที่หน่วยงานของรัฐ และ/หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐให้บริการประชาชน อำนวยความสะดวก หรือการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ซึ่งมุ่งเน้นถึงความสำคัญของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐ “มีหน้าที่ให้บริการประชาชน” และ “ประชาชนมีสิทธิที่จะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ” ซึ่งมีขอบเขตครอบคลุมหน้าที่ความรับผิดชอบที่เจ้าหน้าที่ของรัฐพึงปฏิบัติเพื่อประชาชนเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามกฎหมาย การจัดระบบงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

เมื่อเป็นเช่นนั้น ผู้ศึกษาจึงได้นำแนวคิดและความหมายของการให้บริการประชาชนของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ มาปรับใช้เป็นพื้นฐานของการกำหนดคำว่า การให้บริการประชาชน ที่เป็นความคิดเห็นของผู้ศึกษาและใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยหมายถึง “การดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายจนแล้วเสร็จตามคำขอ หรือสิทธิที่ประชาชนจะได้รับบริการที่ดีจากสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย”

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษานำความหมายของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ มาใช้เป็นพื้นฐานหรือแนวทางหลักในการกำหนดความหมาย เนื่องจากเป็นความหมายที่มีเนื้อหาสาระครอบคลุมการปฏิบัติงาน และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้สะดวกกับการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย

**1.4 แนวคิดหรือความหมายของยุทธศาสตร์** ยุทธศาสตร์เป็นกลวิธี หรือการวางแผนในการบริหารจัดการองค์กรหรือหน่วยงานในรูปแบบของการวางแผนกลยุทธ์และนโยบายด้านต่าง ๆ ซึ่งมีการวิเคราะห์และวางแผนยุทธศาสตร์ ทั้งนี้ ได้มีนักวิชาการหลายคนได้ให้ความหมายของยุทธศาสตร์ ไว้ดังนี้

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546: 911) (กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คพับลิเคชั่น) ได้ให้ความหมายของยุทธศาสตร์ หมายถึง วิชาว่าด้วยการพัฒนาและการใช้อำนาจทางการเมือง เศรษฐกิจ จิตวิทยา และกำลังรบทางทหารตามความจำเป็นทั้งในยามสงบและยามสงคราม

สมยศ นาวิการ (2545: 3) (อ้างใน พันโท สมบูรณ์ ณ หนองคาย (2549: 37) วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย เรื่อง “ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตของทหารกองประจำการหน่วยจังหวัดทหารบกเลย”) ให้ความหมายของยุทธศาสตร์ หมายถึง วิธีการดำเนินงานเพื่อบรรลุภารกิจ หรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ขององค์กร

มานพ อัมพันธ์ (2549) (อ้างใน บุญบง ชาวกันหา (2549: 8) วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาผู้นำทางสังคม ธุรกิจ และการเมือง มหาวิทยาลัยรังสิต เรื่อง “ยุทธศาสตร์การจัดการทรัพยากรน้ำลุ่มน้ำบางปะกง-ปราจีนบุรี”) ได้ให้ความหมายของยุทธศาสตร์ว่าเป็นการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ต้องบรรลุสำหรับในอนาคตระยะยาวขององค์กร รวมทั้งกำหนดขั้นตอน วิธีการทำงาน และจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับกิจกรรมที่ต้องทำ เพื่อให้สัมฤทธิ์ในเป้าหมายที่ระบุไว้

สุวิชัย สุภารานนท์ (2549: 78) ในหนังสือ เรื่อง “ยุทธศาสตร์การแข่งขัน” (กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูนิเคชั่น) กล่าวถึงยุทธศาสตร์โดยทั่วไป คือ แผนงานแนวทาง หรือวิธีการที่จะนำองค์กรไปสู่ผลที่สอดคล้องกับภารกิจและจุดมุ่งหมายรวมขององค์กร

พิเชษฐ วงศ์เกียรติขจร (2552: 108) ในหนังสือ เรื่อง “แนวคิดยุทธศาสตร์การบริหารพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคโลกาภิวัตน์” (กรุงเทพมหานคร : ปัญญาชน) ยุทธศาสตร์ หมายถึง การพัฒนานำศาสตร์และศิลป์ในการวางแผน และวิธีการที่ชาญฉลาดลุ่มลึกกว่าเดิมเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นเป้าหมายที่ยากเป็นพิเศษ และไม่สำเร็จได้ด้วยวิธีการปกติ

สตีเฟน พี. ร็อบบินส์ (Stephen P. Robbin) (1989: 121) (อ้างใน วันชัย มีชาติ (2552: 114) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารองค์กร”) (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย) ได้ให้ความหมายของยุทธศาสตร์ หมายถึง การกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ระยะยาวขององค์กร รวมถึงการกำหนดกิจกรรม และการจัดสรรทรัพยากรเพื่อนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว

สรุปและวิเคราะห์ หลังจากการที่ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรม และแนวคิดหรือความหมายของยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน และนักวิชาการทั้งหลายที่ได้นำเสนอไว้แล้วข้างต้น ผู้ศึกษาจึงได้นำมาสรุปเป็นความหมายของ ยุทธศาสตร์ หมายถึง การวางแผนการดำเนินงานและการจัดสรรทรัพยากรของหน่วยงานเพื่อให้สัมฤทธิ์ผล หรือบรรลุเป้าหมายของแต่ละหน่วยงาน และจากการวิเคราะห์พบว่า นักวิชาการทั้งหลายได้ให้แนวคิดหรือความหมายของยุทธศาสตร์มีส่วนคล้ายคลึงกัน โดยมุ่งเน้นไปที่การกำหนดเป้าหมาย หรือการวางแผน และวิธีการดำเนินงาน รวมทั้งการจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อบรรลุถึงภารกิจ หรือเป้าหมายของแต่ละหน่วยงาน เช่น มานพ อัมพันธ์ และสตีเฟน พี. ร็อบบินส์ ได้อธิบาย ยุทธศาสตร์ หมายถึง การกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ระยะยาวขององค์กร รวมถึงการกำหนดกิจกรรม ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงาน และการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้สัมฤทธิ์ผล หรือบรรลุวัตถุประสงค์ที่หน่วยงานกำหนดไว้

เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงได้นำแนวคิดและความหมายของยุทธศาสตร์ของ มานพ อำพันซ์ และสติเฟ่น พี. ร็อบบินส์ มาปรับใช้เป็นพื้นฐานของการกำหนดคำว่า ยุทธศาสตร์ ที่เป็นความคิดเห็นของผู้ศึกษาและใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยหมายถึง “การวางแผน การดำเนินงาน และการจัดสรรทรัพยากรของหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายเพื่อเป็นทางเลือกที่นำไปสู่ความสำเร็จ”

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษานำความหมายของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น มาใช้เป็นพื้นฐานหรือแนวทางหลักในการกำหนดความหมายของยุทธศาสตร์ เนื่องจากเป็นความหมายที่มีเนื้อหาสาระครอบคลุมวิธีการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้นำแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้านมาใช้เป็นกรอบแนวคิดสำคัญของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย แนวทางดังกล่าวนี้ได้มาจากการทบทวนวรรณกรรม โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ (1) ความหมายและการเปรียบเทียบกรอบแนวคิดอื่น (2) ที่มา ความสำคัญ และความจำเป็นของแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และ (3) ประโยชน์ของแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

### 2.1 ความหมายและการเปรียบเทียบกรอบแนวคิดอื่น

เสนห์ จามริก (2541) (อ้างใน สายฝน ยิ่งวัฒนา (2549: 19) วิทยานิพนธ์ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “ความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ของกรมการจัดหางาน”) ให้ความหมายว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หมายถึง ระบบการปกครองที่อำนาจรัฐสะท้อนและสนองตอบต่อปัญหา ความต้องการของคนส่วนใหญ่ ซึ่งจะเห็นว่ามิตัวละครในด้านหนึ่ง คือ อำนาจอรัฐ และอีกด้านหนึ่งคือ คนส่วนใหญ่ของประเทศ การที่จะทำให้เกิดระบบการปกครองที่อำนาจรัฐต้องตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่ ต้องมีตัวเชื่อมก็คือ ประชาธิปไตยและสิทธิมนุษยชน ถ้าไม่มีตัวเชื่อมสองตัวนี้ Good Governance การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไม่สามารถเกิดขึ้นได้

ไพโรจน์ พรหมสาสน์ (2541: 16-17) (อ้างใน พลตำรวจหญิง ฉัฐวดี ยาวาปี (2550: 15) วิทยานิพนธ์ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการ



จัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “ความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของโรงพยาบาลจิตเวชของแก่นราชนครินทร์”) ได้ให้ความหมายว่า ธรรมนูญภิบาลเป็นการบริหารการปกครองที่มีการจัดสรรและบริหารจัดการทรัพยากร ในการตอบสนองต่อปัญหาของประชาชนได้เป็นอย่างดี โดยการบริหารการปกครองที่ดีนั้นจะมีลักษณะการบริหารแบบมีส่วนร่วม (participation) โปร่งใส (transparency) เสมอภาค (equity) ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล (effectiveness) เป็นธรรม (rule of law) และรับผิดชอบต่อประชาชน (responsiveness)

อานันท์ ปันยารชุน (2541) (อ้างใน เรือเอกพร พร้อมเพียรพันธ์ (2552: 29) วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการ จัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การบริหารจัดการเมืองพัทยาในอนาคต”) กล่าวไว้ว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หมายถึง การที่ทุกฝ่ายในสังคมไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคธุรกิจ และภาคประชาสังคมมีส่วนร่วมในการที่จะช่วยเหลือเกื้อกูลและส่งเสริมกันผลักดันให้สังคมเกิดการพัฒนาที่เป็นธรรมและยั่งยืนในการดำเนินการต้องอยู่ภายในหลักการที่สำคัญ 5 ประการ ได้แก่ (1) มีความรับผิดชอบต่อและมีเหตุผลอธิบายได้ (2) การมีส่วนร่วมของประชาชน (3) มีการคาดการณ์ได้ (4) มีความโปร่งใส และ (5) มีความเชื่อมโยงระหว่างองค์ประกอบทั้ง 4 ดังกล่าว

นอกจากนี้ อานันท์ ปันยารชุน (2542) ปาฐกถาพิเศษ ในการประชุมทางวิชาการ เพื่อแนะนำชุดโครงการวิจัย เรื่อง “การปฏิรูปกฎหมายเพื่อเสริมสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี” ได้กล่าวว่า กฎหมายที่สามารถส่งเสริมธรรมนูญภิบาลได้นั้น จะต้องเป็นกฎหมายที่สามารถจัดสรรประโยชน์ของบุคคลทุกหมู่เหล่าในสังคมได้อย่างเป็นธรรม กล่าวคือ เป็นกฎหมายที่อยู่ภายใต้หลักนิติธรรม ซึ่งต้องมีทั้งกฎหมายที่มีความยุติธรรมต่อทุกฝ่ายในสังคมและปัจเจกชน และต้องมีผู้ใช้กฎหมายและระบบยุติธรรมที่ดีด้วย

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ตามที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ได้เสนอเป็นระเบียบปฏิบัติไว้ ประกอบด้วยหลักการสำคัญ 6 หลัก ดังนี้

1) หลักนิติธรรม เป็นหลักที่ถือเป็นกฎ กติกาในสังคมที่ทุกคนมีส่วนเกี่ยวข้อง ดังนั้น การตรากฎหมายที่ถูกต้อง เป็นธรรม การบังคับให้เป็นไปตามกฎหมายโดยคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของสมาชิก ระบบกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมที่ดีมีความเป็นธรรมและมีความชัดเจน มีระบบลงโทษที่เหมาะสม รวมทั้งมีการบังคับใช้ที่คำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชน จะช่วยควบคุมการใช้อำนาจของรัฐให้เป็นไปอย่างชอบธรรม พร้อมกับช่วยคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนไม่ให้ถูกละเมิดโดยการใช้อำนาจรัฐ และจะเกิดผลในทางตรงกันข้ามหาก

กฎหมายและระบบยุติธรรมอ่อนแอ จะก่อให้เกิดพฤติกรรมแสวงหาผลประโยชน์จากข้อกฎหมายและแพร่กระจายกว้างขวางนำไปสู่การทุจริตในระดับการใช้อำนาจหน้าที่อย่างไม่มีระดับระวาง กระทบต่อสิทธิเสรีภาพของประชาชนและกระทบต่อการลงทุนทางเศรษฐกิจ

2) หลักคุณธรรม เป็นการพัฒนาให้บุคลากรของภาครัฐยึดมั่นในความถูกต้อง ดึงดูดการส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองเพื่อเป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์ จริ่งใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริต การบริหารจัดการที่ดีของภาครัฐเป็นการบริหารที่ไม่เพียงแต่ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพ แต่ต้องให้ความสำคัญกับการดำรงรักษาไว้ซึ่งหลักการอันถูกต้อง การยึดถือระบบคุณธรรม คุณค่าและความดีงามทั้งหลาย ทั้งนี้ เพราะระบบคุณค่าและค่านิยมต่าง ๆ ในระบบราชการจะเป็นปัจจัยกำหนดพฤติกรรมของข้าราชการ และชี้แนะวิธีการให้บริการแก่ประชาชนด้วย

3) หลักความโปร่งใส การปฏิบัติงานที่เปิดเผยและสามารถตรวจสอบได้ จะส่งผลให้การทุจริตคอร์รัปชัน และความด้อยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการลดลง ดังนั้น ถ้าภาครัฐจัดระบบการบริหารจัดการให้มีความโปร่งใส และเปิดเผยให้ประชาชนเข้ามาร่วมรับรู้ในวิธีการและขั้นตอนการทำงาน ได้มีโอกาสตรวจสอบการปฏิบัติงาน ตลอดจนผลการดำเนินงาน จะส่งผลให้ข้าราชการมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานและผลของงาน มีการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องเป็นธรรม และก่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนและประเทศชาติโดยรวมมากขึ้น ซึ่งจะทำให้ประชาชนมีความมั่นใจว่า ข้าราชการมีความตั้งใจจริงในการปฏิบัติงาน

4) หลักการมีส่วนร่วม เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้ มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจ กระบวนการดำเนินการของโครงการ รวมถึงได้รับการเสริมสร้างขีดความสามารถในการเข้ามามีส่วนร่วม การมีส่วนร่วมจึงเป็นกระบวนการที่ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมทางการเมือง การบริหาร และการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งการจัดสรรทรัพยากรของชุมชนและของชาติ โดยมีการแสดงทัศนะต่าง ๆ ต่อการดำเนินงานที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่เพื่อให้รัฐบาลนำไปประกอบการตัดสินใจระดับนโยบาย การให้คำแนะนำ ปรึกษา ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ รวมตลอดจนควบคุมการดำเนินงาน ดังนั้น การมีส่วนร่วมจึงเป็นการสื่อสารสองทาง มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลและรับฟังความเห็นซึ่งกันและกันระหว่างรัฐกับประชาชน ซึ่งเป็นกระบวนการที่เสริมสร้างความสามัคคีในชาติ ในขณะเดียวกัน จะก่อให้เกิดกระบวนการติดตามตรวจสอบนโยบายและการดำเนินงานของรัฐให้ดำเนินการที่รับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น

5) หลักความคุ้มค่า การพัฒนาที่ยั่งยืนจะต้องบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สุขแก่ส่วนรวม คำนึงถึงความประหยัด คุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ โดยยึดถือประชาชนเป็นเป้าหมายสูงสุดในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ภาครัฐซึ่ง

ยังคงฐานะเป็นแกนสำคัญในกระบวนการบริหารจัดการในการพัฒนาประเทศและการให้บริการแก่ประชาชน จึงอาจจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีการและกลไกการปฏิบัติงานให้คำนึงถึงความคุ้มค่าและประสิทธิภาพมากขึ้น และ

6) หลักความสำนึกรับผิดชอบ เป็นกระบวนการทำงานที่จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้น ความสำนึกรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานจะต้องมีลักษณะสำคัญ 6 ประการ คือ การมีเป้าหมายที่ชัดเจน ทุกคนเป็นเจ้าของร่วมกัน การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการพฤติกรรมที่ไม่เอื้ออำนวยให้เกิดการรับผิดชอบ การทำงานอย่างไม่หยุดยั้ง การมีแผนสำรอง และการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากภาครัฐเป็นผู้ใช้อำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการกิจการของรัฐในทุกระดับ ดังนั้น จึงต้องสร้างเครื่องมือและวัฒนธรรมสำนึกรับผิดชอบให้เกิดแก่ข้าราชการอย่างกว้างขวาง ความรับผิดชอบและตรวจสอบได้ จะเป็นการตรวจสอบและควบคุมพฤติกรรมของข้าราชการให้รับผิดชอบต่อภารกิจ ต่อสังคม กระตือรือร้นในการแก้ปัญหาของประชาชน เคารพความคิดเห็นที่แตกต่าง และกล้าที่จะยอมรับผลดีผลเสียจากการกระทำของตนเอง

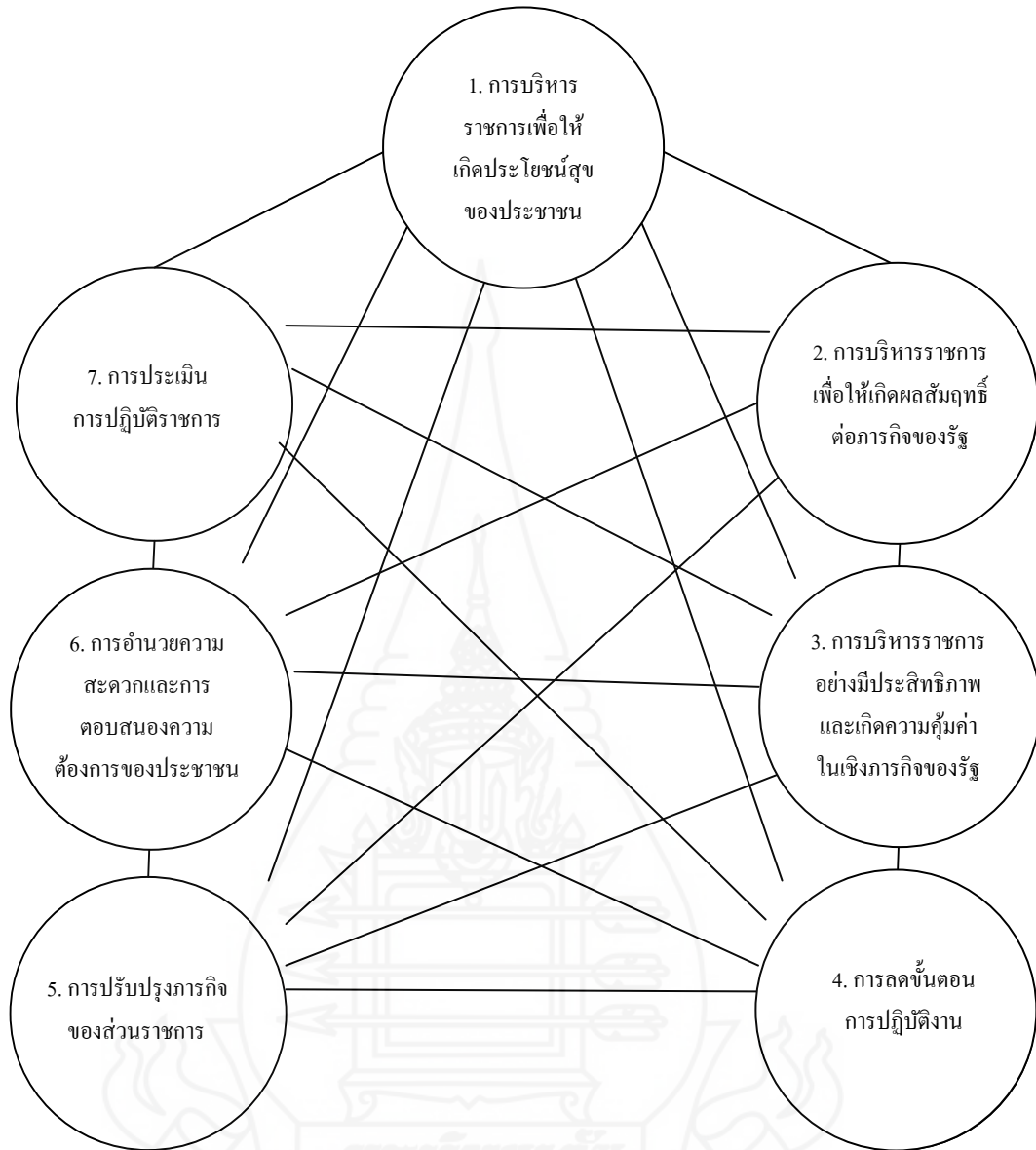
หมายเหตุ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ดังกล่าวข้างต้น ได้ถูกยกเลิกในปี พ.ศ. 2547 โดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2542 พ.ศ. 2547 เมื่อวันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2547 (ประกาศราชกิจจานุเบกษา เล่ม 121 ตอนพิเศษ 95 ง ลงวันที่ 31 สิงหาคม 2547)

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 (มาตรา 3/1) มีสาระสำคัญ ดังนี้ การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและการยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน การจัดสรรงบประมาณ และการบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่ต้องคำนึงถึงหลักการข้างต้น ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร การติดตามตรวจสอบ และการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552: 107-112) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โฟรเพช)

ได้กล่าวถึง ตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เรียกว่า แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน เป็นตัวชี้วัดการบริหารจัดการตาม “พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546” ประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก 7 ด้าน ได้แก่ (1) การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ความคุ้มค่าในที่นี้ ให้ความหมายรวมถึงประโยชน์ทางสังคมและประโยชน์ ซึ่งไม่อาจคำนวณเป็นตัวเงินได้ด้วย (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการหรือหน่วยงาน (6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามภาพที่ 2.1





ภาพที่ 2.1 ตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เรียกว่า แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้านที่ประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก 7 ด้าน

สำหรับตัวอย่างตัวชี้วัดรองจำนวน 5 ตัว (ข้อความ) ของตัวชี้วัดหลัก คือ แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ที่ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แสดงไว้ในตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 ความสัมพันธ์ของตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เรียกว่า แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน หรือตัวชี้วัดหลัก และตัวอย่างตัวชี้วัดรอง

ตัวชี้วัดการบริหารจัดการ ที่เรียกว่า แนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ที่ประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก 7 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จของข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของตัวชี้วัดหลัก แต่ละด้านให้เห็นชัดเจนขึ้น)
<b>1. การบริหารราชการเพื่อให้เกิด ประโยชน์สุขของประชาชน</b>	1.1 หน่วยงานดำเนินงานโดยถือว่าประชาชนเป็น ศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากรัฐ 1.2 หน่วยงานกำหนดภารกิจและปฏิบัติราชการ โดยมี เป้าหมายเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน ความสงบและความปลอดภัยของสังคม ส่วนรวม ตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ 1.3 บุคลากรของหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตสามารถตรวจสอบได้ และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุข แก่ประชาชน 1.4 หน่วยงานศึกษาวิเคราะห์ผลดีและผลเสียก่อน ดำเนินงาน 1.5 บุคลากรของหน่วยงานคอยรับฟังความคิดเห็น และ ความพึงพอใจของประชาชนและสังคมโดยรวมเพื่อ ปรับปรุง หรือเสนอแนะต่อผู้บริหารของหน่วยงานให้ ปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อ ประชาชนเพิ่มขึ้น
<b>2. การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผล สัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ</b>	2.1 หน่วยงานจัดทำแผนปฏิบัติราชการไว้ล่วงหน้าก่อน ดำเนินงานตามภารกิจ 2.2 ในแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงาน มีรายละเอียด ของขั้นตอน ระยะเวลา และงบประมาณที่จะต้องใช้ใน การดำเนินงานของแต่ละขั้นตอน เป้าหมายของภารกิจ ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และตัวชี้วัดความสำเร็จของภารกิจ

## ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

<b>ตัวชี้วัดการบริหารจัดการ</b> <b>ที่เรียกว่า แนวทางการบริหาร</b> <b>กิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน</b> <b>ที่ประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก 7 ด้าน</b>	<b>ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง</b> <b>(หมายถึง ระดับความสำเร็จของข้อความที่ขยายความ</b> <b>หรือขยายการดำเนินงานของตัวชี้วัดหลัก</b> <b>แต่ละด้านให้เห็นชัดเจนขึ้น)</b>
	<p>2.3 หน่วยงานจัดให้มีการติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการ</p> <p>2.4 หน่วยงานพัฒนาความรู้ภายในหน่วยงานเพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และเหมาะสมกับสถานการณ์</p> <p>2.5 ผู้บริหารของหน่วยงานส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และมีการเรียนรู้ร่วมกัน</p>
<b>3. การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ</b>	<p>3.1 หน่วยงานกำหนดเป้าหมาย แผนการทำงาน ระยะเวลา แล้วเสร็จของงานหรือโครงการ และงบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละงานหรือโครงการ และเผยแพร่ให้บุคลากรของหน่วยงานและประชาชนทราบและเข้าใจทั่วกัน</p> <p>3.2 หน่วยงานจัดทำบัญชีต้นทุนในงานบริการสาธารณะ แต่ละประเภทขึ้นตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนด</p> <p>3.3 หน่วยงานสนับสนุนให้หน่วยงานภายนอก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสำนักงานประมาณ ร่วมกันจัดให้มีการประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติภารกิจของรัฐที่หน่วยงานดำเนินการอยู่</p>

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

<b>ตัวชี้วัดการบริหารจัดการ</b> <b>ที่เรียกว่า แนวทางการบริหาร</b> <b>กิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน</b> <b>ที่ประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก 7 ด้าน</b>	<b>ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง</b> <b>(หมายถึง ระดับความสำเร็จของข้อความที่ขยายความ</b> <b>หรือขยายการดำเนินงานของตัวชี้วัดหลัก</b> <b>แต่ละด้านให้เห็นชัดเจนขึ้น)</b>
	3.4 หน่วยงานดำเนินการจัดซื้อหรือจัดจ้าง หรือทำกิจกรรม ของหน่วยงาน โดยเปิดเผย และเที่ยงธรรม 3.5 หน่วยงานดำเนินการแล้วเสร็จตามวัตถุประสงค์ และ ดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดเพื่อแก้ปัญหาโดยเร็ว
<b>4. การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b>	4.1 หน่วยงานมอบ หรือกระจายอำนาจการตัดสินใจ เกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติงาน หรือการดำเนินการอื่นใดของผู้ดำรงตำแหน่งใดให้แก่ผู้ ดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการใน เรื่องนั้น โดยตรงเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และลดขั้นตอน การปฏิบัติราชการ 4.2 หน่วยงานมอบ หรือกระจายอำนาจในการตัดสินใจ โดยมุ่งผลให้เกิดความสะดวก และรวดเร็วในการอำนวยความสะดวกและบริการประชาชน 4.3 หน่วยงานกำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และ กำกับดูแลการใช้อำนาจ และความรับผิดชอบของบุคลากร ของหน่วยงานไว้ และเปิดเผยต่อสาธารณะ 4.4 หน่วยงานใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยลดขั้นตอน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และช่วย ประหยัดค่าใช้จ่าย 4.5 หน่วยงานจัดทำแผนภูมิขั้นตอน และระยะเวลาการ ดำเนินการ รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละ ขั้นตอนโดยเปิดเผยไว้ ณ ที่ทำการของหน่วยงานและใน ระบบเครือข่ายสารสนเทศของหน่วยงานเพื่อให้ ประชาชน หรือผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบได้



ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

<b>ตัวชี้วัดการบริหารจัดการ</b> <b>ที่เรียกว่า แนวทางการบริหาร</b> <b>กิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน</b> <b>ที่ประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก 7 ด้าน</b>	<b>ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง</b> <b>(หมายถึง ระดับความสำเร็จของข้อความที่ขยายความ</b> <b>หรือขยายการดำเนินงานของตัวชี้วัดหลัก</b> <b>แต่ละด้านให้เห็นชัดเจนขึ้น)</b>
<b>5. การปรับปรุงภารกิจของส่วน</b> <b>ราชการหรือหน่วยงาน</b>	5.1 หน่วยงานจัดให้มีการทบทวนภารกิจของตนว่าภารกิจใดมีความจำเป็น หรือสมควรที่จะดำเนินการต่อไปหรือไม่ 5.2 ในการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงาน ส่วนราชการ หรือหน่วยงานคำนึงถึงแผนการบริหารราชการแผ่นดิน นโยบายของคณะรัฐมนตรี กำลังเงินงบประมาณของประเทศ ความคุ้มค่าของภารกิจ และสถานการณ์อื่นประกอบกันด้วย 5.3 หน่วยงานดำเนินการสำรวจ ตรวจสอบ และทบทวน กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศ ที่อยู่ในความรับผิดชอบเพื่อดำเนินการยกเลิก ปรับปรุง หรือจัดให้มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศขึ้นใหม่ให้ทันสมัย และเหมาะสมกับสภาพการณ์ หรือสอดคล้องกับความจำเป็นทางเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของประเทศ 5.4 หน่วยงานเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม เช่น แสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงาน 5.5 หน่วยงานจัดทำขั้นตอน ระยะเวลาการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงาน และประกาศไว้ภายในหน่วยงานอย่างเปิดเผย
<b>6. การอำนวยความสะดวกและการ</b> <b>ตอบสนองความต้องการของ</b> <b>ประชาชน</b>	6.1 หน่วยงานกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานพร้อมกับประกาศให้บุคลากรและประชาชนทราบอย่างชัดเจน 6.2 ผู้บริหารของหน่วยงานควบคุมตรวจสอบให้การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา

## ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

<b>ตัวชี้วัดการบริหารจัดการ</b> <b>ที่เรียกว่า แนวทางการบริหาร</b> <b>กิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน</b> <b>ที่ประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก 7 ด้าน</b>	<b>ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง</b> <b>(หมายถึง ระดับความสำเร็จของข้อความที่ขยายความ</b> <b>หรือขยายการดำเนินงานของตัวชี้วัดหลัก</b> <b>แต่ละด้านให้เห็นชัดเจนขึ้น)</b>
	<p>6.3 หน่วยงานจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถาม หรือขอข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงาน</p> <p>6.4 หน่วยงานตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินงานให้ประชาชนได้ทราบภายใน 15 วัน หรือโดยเร็วเมื่อหน่วยงานได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน</p> <p>6.5 หน่วยงานดำเนินการพิจารณาให้ลุล่วงไปโดยเร็วเมื่อได้รับคำร้องเรียนจากประชาชนเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ ปัญหาอุปสรรค หรือความยุ่งยากที่เกิดจากการให้บริการ</p>
<b>7. การประเมินผลการปฏิบัติราชการ</b>	<p>7.1 หน่วยงานจัดให้มีการติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่หน่วยงานกำหนดขึ้น</p> <p>7.2 หน่วยงานจัดให้มีคณะกรรมการประเมินผลอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และความคุ้มค่าในภารกิจ</p> <p>7.3 หน่วยงานจัดให้มีการประเมินภาพรวมของผู้บริหารของหน่วยงานทุกระดับ โดยการประเมินดังกล่าวกระทำเป็นความลับ และเป็นไปเพื่อประโยชน์แห่งความสามัคคีของบุคลากร</p>

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

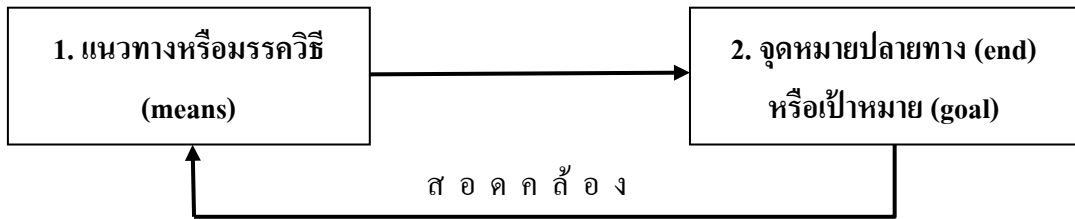
<b>ตัวชี้วัดการบริหารจัดการ</b> <b>ที่เรียกว่า แนวทางการบริหาร</b> <b>กิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน</b> <b>ที่ประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก 7 ด้าน</b>	<b>ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง</b> <b>(หมายถึง ระดับความสำเร็จของข้อความที่ขยายความ</b> <b>หรือขยายการดำเนินงานของตัวชี้วัดหลัก</b> <b>แต่ละด้านให้เห็นชัดเจนขึ้น)</b>
	<p>7.4 หน่วยงานประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยคำนึงถึงผลการปฏิบัติงานเฉพาะตัวของบุคลากรผู้นั้นในตำแหน่งที่ปฏิบัติ ประโยชน์ และผลสัมฤทธิ์ที่หน่วยงานที่บุคลากรผู้นั้นสังกัดได้รับจากการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้นั้น</p> <p>7.5 หลังจากการประเมินผลการปฏิบัติราชการ หน่วยงานได้รับสิ่งจูงใจ หรือเงินเพิ่มพิเศษเพื่อเป็นบำเหน็จความชอบแก่การดำเนินงานให้บริการที่มีคุณภาพ และเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด รวมทั้งเป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชน</p>

พระราชกฤษฎีกานี้ ออกตามความในมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ที่บัญญัติให้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการให้การมีส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยออกเป็นพระราชกฤษฎีกาได้ เฉพาะหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น พระราชกฤษฎีกาดังกล่าวได้กำหนดให้ดำเนินการอย่างน้อย 2 ประการ ได้แก่ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมทั้งการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

นอกจากนี้ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2549: 124-125) ในหนังสือ เรื่อง “หลักรัฐประศาสนศาสตร์ : แนวคิดและกระบวนการ” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร) ได้อธิบายถึงแนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ที่เรียกว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางการบริหารสำคัญที่รัฐบาลนำมาใช้ในการจัดระเบียบสังคมและประชาชนอยู่ร่วมกันอย่างปกติสุขเพื่อช่วยป้องกันแก้ไข หรือบรรเทาปัญหาหรือวิกฤตการณ์ต่าง ๆ ด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การบริหาร และสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นหรือจะเกิดขึ้นในอนาคต โดยหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐทั้งใน

ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น จะต้องพัฒนาหน่วยงานและตนเองเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนอย่างโปร่งใส มีประสิทธิภาพ คำนึง และเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน เป็นต้น แนวทางนี้ยึดหลักสำคัญ เป็นต้นว่า หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม และหลักความโปร่งใส ที่สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 และการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

ไม่เพียงเท่านั้น วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552: 9-10) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร) กล่าวว่า แนวคิดการบริหารจัดการที่เรียกว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เกิดขึ้นตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 และต่อมาได้พัฒนาเป็น พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องบริหารราชการโดยยึดหลัก 6 ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม (rule of laws) หลักคุณธรรม (ethics) หลักความโปร่งใส (transparency) หลักความมีส่วนร่วม (participation) หลักความรับผิดชอบ (accountability) และหลักความคุ้มค่า (value for money) ทั้งนี้ เพื่อให้การบริหารราชการของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐบรรลุเป้าหมายดังต่อไปนี้ (1) เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน (2) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ (3) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานราชการที่เกินความจำเป็น (4) เกิดประสิทธิภาพ (5) เกิดความคุ้มค่า (6) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ และ (7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ยังมองว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นตัวชี้วัดการบริหารจัดการในฐานะที่เป็นจุดหมายปลายทางหรือเป้าหมาย สามารถแสดงภาพความสัมพันธ์ได้ ตามภาพที่ 2.2



“แนวทางปฏิบัติ” หรือ  
“แนวทางการบริหาร  
ราชการ” ได้บัญญัติ  
ไว้ในหลายมาตรา เช่น  
ในหมวด 2 มาตรา 7-8

- 1) เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน
- 2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ
- 3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- 4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- 5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
- 6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
- 7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

ภาพที่ 2.2 ตัวชี้วัดการบริหารจัดการในฐานะที่เป็นจุดหมายปลายทางหรือเป้าหมายที่ประกอบด้วย 7 ด้านตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 6

นอกจากนี้ วิรัช วิรัชนิการธรรม (2552: 10) ในบทความ เรื่อง “เทคนิคการสร้างและการผสมผสานกรอบแนวคิดทางวิชาการ” ค้นคืนวันที่ 9 มีนาคม 2553 จาก <http://www.wiruch.com> ได้อธิบายถึง กรอบแนวคิดทางวิชาการที่นำมาใช้ในการจัดกลุ่ม เป็นกรอบแนวคิดการบริหารจัดการที่ประกอบด้วย “กลุ่มคำ” หลายด้านหรือหลายขั้นตอนเพื่อนำมาใช้ในการศึกษา การทำวิจัย หรือวิทยานิพนธ์ ดังตัวอย่างเช่น “การบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน” ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อ (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (responsiveness to people happiness) (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (achievement to government affairs) (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (efficiency and worthiness in terms of government affairs)

- (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (lessening unnecessary steps of work) (5) การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ (reviewing mission to meet changing situation)
- (6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน (providing convenient and favorable services to people) และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ (regular evaluation)

ตารางที่ 2.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการจำแนกตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 3 ตัว/ชุดตัวชี้วัด

กรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัด	บทบัญญัติของกฎหมาย หรือระเบียบที่รองรับ และสาระสำคัญ	แนวทาง/ มรรควิธี	จุดหมาย ปลายทาง
1. การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน	พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ได้แก่ (1) ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน (2) การมีส่วนร่วมของประชาชน (3) การเปิดเผยข้อมูล (4) การติดตามตรวจสอบ และ (5) ประเมินผลการปฏิบัติงาน	ตัวชี้วัดการบริหารจัดการในฐานะที่เป็นแนวทางหรือมรรควิธี	-
2. การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน หรือ 6 หลัก	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ได้แก่ (1) หลักนิติธรรม (2) หลักคุณธรรม (3) หลักความโปร่งใส (4) หลักความมีส่วนร่วม (5) หลักความรับผิดชอบ และ (6) หลักความคุ้มค่า (ยกเลิกแล้ว)	ตัวชี้วัดการบริหารจัดการในฐานะที่เป็นแนวทางหรือมรรควิธี	-
3. การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้แก่ (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ	-	ตัวชี้วัดการ บริหาร จัดการใน

## ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

กรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัด	บทบัญญัติของกฎหมาย หรือระเบียบที่รองรับ และสาระสำคัญ	แนวทาง/ มรรควิธี	จุดหมาย ปลายทาง
การบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 3 ตัว/ชุดตัวชี้วัด	ของรัฐ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิด ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (4) การลด ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การปรับปรุง ภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อ สถานการณ์ (6) การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของ ประชาชน และ (7) การประเมินผลการ ปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ		ฐานะที่ เป็น จุดหมาย ปลายทาง หรือ เป้าหมาย

จากตารางที่ 2.2 ข้างบนนี้ เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพื่อแสดงให้เห็นถึงความสำคัญและความครอบคลุมของกรอบแนวคิดหลักเมื่อนำมาเปรียบเทียบกับกรอบแนวคิดอื่น โดยแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้านมีความสมบูรณ์ และครอบคลุมมากที่สุด

### 2.2 ที่มา ความสำคัญ และความจำเป็นของแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

อรพินท์ สพโชคชัย (2540: 11-12) (อ้างใน วิสุทธิ์ เศษสกุล (2550: 18)

วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การวิเคราะห์การบริหารจัดการด้านกำลังพลของสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี”) กล่าวถึง สังคมเสถียรภาพและกลไกประชารัฐที่ดี (Good Governance) เป็นเรื่องโครงสร้างและกระบวนการธรรมาภิบาล 4 ข้อ คือ (1) การมีส่วนร่วมของสาธารณชน (public participation) (2) ความสุจริตและโปร่งใส (honesty and transparency) (3) พันธะความรับผิดชอบต่อสังคม (accountability) ทั้งความรับผิดชอบของภาคการเมืองและของภาคราชการประจำ และ (4) กฎเกณฑ์ที่ยุติธรรมและชัดเจน (fair legal framework and predicatability) และได้อธิบายว่า โดยทั่วไปกลไกของรัฐเป็นส่วนที่เชื่อมโยงองค์ประกอบของสังคมทั้ง 3 ส่วนเข้าด้วยกัน คือ ภาคประชาสังคม (civil society)

ภาคธุรกิจเอกชน (private sector) และภาครัฐ (state) ดังนั้น การที่สังคมมีกลไกประชารัฐที่ดีจะเป็นกลไกแกนในการสร้างความสมดุลระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ ของสังคมให้ดำรงอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุขและสังคมมีเสถียรภาพ

การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีเป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคมทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน ซึ่งครอบคลุมไปถึงฝ่ายวิชาการ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายราชการ และฝ่ายธุรกิจสามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข มีความรู้รักสามัคคีและร่วมกันเป็นพลังก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน ดังนั้น เพื่อสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีให้เกิดขึ้นในทุกภาคส่วนของสังคม คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบให้ออกระเบียบระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ลงวันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2542 เป็นการวางแผนระเบียบปฏิบัติราชการเพื่อให้การจัดระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักกฎหมายและการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ให้สังคมสามารถมีส่วนร่วมและรับผิดชอบในระบบบริหารกิจการดังกล่าวด้วยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร และให้โอกาสตรวจสอบได้ตลอดจนขยายการให้บริการภาครัฐไปสู่ประชาชนอย่างรวดเร็ว ทัวถึง และเป็นธรรมเพื่อเป็นแนวทางในการจัดระเบียบราชการ และวางมาตรการแก้ปัญหาโดยมีจุดมุ่งหมาย ดังนี้

1) สร้างกฎเกณฑ์และกลไกที่ดีในการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมเพื่อให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงสามารถส่งสัญญาณเตือนภัย และผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องสามารถปรับเปลี่ยนกลไกและพื้นที่การทำงานและการประสานงานในภาครัฐและภาคเอกชนรองรับได้อย่างทันท่วงทีในยามที่มีปัญหา

2) พัฒนาศักยภาพของนักวิชาการให้สามารถศึกษา ค้นคว้า และเสนอแนะแนวทางแก้ไขจุดบกพร่องต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมอย่างถูกต้องกล้าหาญ และมีจริยธรรม

3) ปรับปรุงระบบการตัดสินใจ และการบริหารจัดการทั้งของภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชนให้รวดเร็ว ชัดเจน และเป็นธรรม

4) ขยายโอกาสของประชาชนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์บ้านเมืองเพื่อร่วมกับภาครัฐในการตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาส่วนรวม

5) ขจัดการทุจริตประพฤติมิชอบ และการหลีกเลี่ยงกฎหมายเพื่อแสวงหาประโยชน์ใส่ตน หรือกิจการที่ตนมีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในภาครัฐ และภาคธุรกิจเอกชนเพื่อให้เกิดสำนึกรับผิดชอบต่อส่วนรวมร่วมกัน



ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบ และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจจึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 วรรคสามขึ้นเพื่อปรับปรุงระบบบริหารราชการเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยกำหนดให้การบริหารราชการแนวทางใหม่ต้องมีการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถประเมินผลการปฏิบัติราชการในแต่ละระดับได้อย่างชัดเจน มีกรอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการกำกับ การกำหนดนโยบาย และการปฏิบัติราชการตามภาระหน้าที่เพื่อให้เกิดความคล่องตัว และสอดคล้องกับเป้าหมายของงานที่จะต้องปฏิบัติ และกำหนดให้มีกลุ่มภารกิจของส่วนราชการต่าง ๆ ที่มีงานสัมพันธ์กันเพื่อที่จะสามารถกำหนดเป้าหมายการทำงานร่วมกันได้ และมีผู้รับผิดชอบกำกับการบริหารงานของกลุ่มภารกิจนั้นโดยตรง เพื่อให้งานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว รวมทั้งให้มีการประสานการปฏิบัติงาน และการใช้งบประมาณเพื่อที่จะให้การบริหารงานของทุกส่วนราชการบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลดความซ้ำซ้อน มีการมอบหมายงานเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ

ไม่เพียงเท่านั้น หลังจากการปฏิรูประบบราชการ คณะรัฐมนตรีได้มีมติให้ตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 6 ขึ้น เพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งการบริหารราชการและการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการนี้ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกิดความจำเป็น และประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ และเนื่องจากมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 บัญญัติให้การกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นหลักเกณฑ์การปกครองบ้านเมืองตามวิถีทางธรรมาธิปไตย เป็นการปกครองบ้านเมืองที่มีความเป็นธรรม มีกฎเกณฑ์ที่ดีในการบำรุงรักษาบ้านเมืองและสังคม มีการพัฒนาครอบคลุมทุกภาคส่วนของสังคม รวมทั้งมีการจัดระบบองค์กร

และกลไกต่าง ๆ ในส่วนราชการ องค์กรของรัฐ รัฐบาล การบริหารราชการส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น ตลอดจนองค์กรอิสระ องค์กรเอกชน กลุ่มชมรม และสมาคมต่าง ๆ ทั้งที่เป็นนิติบุคคล ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม (civil society) การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีจึงเป็นแนวทางในการจัดระเบียบเพื่อให้สังคมของประเทศทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชนของทั้งประเทศ สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข และตั้งอยู่ในความถูกต้องเป็นธรรม

### 2.3 ประโยชน์ของแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

สำหรับประโยชน์ที่จะได้รับแบ่งเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ได้แก่ (1) เป็นแนวทางในการบริหารประเทศที่มีการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแผนการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน เป็นรูปธรรม (2) กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบกำกับการบริหารงานทุกระดับ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว (3) ส่วนราชการและข้าราชการ มีแนวทางในการปฏิบัติราชการที่เป็นมาตรฐานชัดเจน มีความโปร่งใส สามารถวัดผลการดำเนินงานได้ และ (4) เน้นการปฏิบัติงานโดยยึดผลลัพธ์เป็นหลักมีการวัดผลลัพธ์และค่าใช้จ่ายอย่างเป็นรูปธรรม สำหรับประโยชน์ต่อประชาชน ได้แก่ (1) ประชาชนได้รับการบริการที่รวดเร็ว สามารถตรวจสอบการดำเนินงานได้ และมีส่วนร่วมในการบริหารส่วนราชการ และ (2) ทำให้ลดระยะเวลาในการติดต่อราชการของหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐได้อย่างสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

สรุป จากการทบทวนวรรณกรรมหรือแนวคิดที่เกี่ยวกับแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ได้นำเสนอไว้แล้วข้างต้น ผู้ศึกษาเห็นว่า มีกฎหมายหลายฉบับรองรับ ได้แก่ (1) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ตามที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้เสนอเป็นระเบียบปฏิบัติไว้ โดยประกอบด้วยหลักการสำคัญ 6 หลัก ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วมหลักความคุ้มค่า และหลักความสำนึกรับผิดชอบ (2) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 กำหนดให้การปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร การติดตามตรวจสอบ และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ และ (3) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินบรรลุเป้าหมายไว้รวม 7 ด้าน ได้แก่ การปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน การปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานของรัฐ การมีประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ การมีขั้นตอนการปฏิบัติงานเท่าที่จำเป็น การปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน และใน

มุมมองของนักวิชาการและผู้รู้ เช่น อานันท์ ปันยารชุน มองว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หมายถึง การที่ทุกฝ่ายในสังคมไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคธุรกิจและภาคประชาสังคมมีส่วนในการที่จะช่วยเหลือเกื้อกูลและส่งเสริมกันผลักดันให้สังคมเกิดการพัฒนานที่เป็นธรรมและยั่งยืน และมองกฎหมายที่สามารถส่งเสริมธรรมาภิบาลได้ จะต้องเป็นกฎหมายที่สามารถจัดสรรประโยชน์ของบุคคลทุกหมู่เหล่าในสังคมได้อย่างเป็นธรรม ในขณะที่ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ เห็นว่า เป็นแนวทางการบริหารสำคัญที่รัฐบาลนำมาใช้ในการจัดระเบียบสังคมและประชาชนอยู่ร่วมกันอย่างปกติสุขเพื่อช่วยป้องกัน แก้ไข หรือบรรเทาปัญหาหรือวิกฤติการณ์ต่าง ๆ ด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การบริหาร และสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นหรือจะเกิดขึ้นในอนาคต การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเกิดขึ้นตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 และต่อมาระเบียบดังกล่าวนี้ได้ถูกยกเลิก และพัฒนาเป็น พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งออกตามความในมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ที่กำหนดให้หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องบริหารราชการโดยยึดหลัก 6 หลัก ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ทั้งนี้ เพื่อให้การบริหารราชการของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐบรรลุเป้าหมายรวม 7 ด้าน ดังต่อไปนี้ (1) เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน (2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานราชการที่เกินความจำเป็น (5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ (6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และ (7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงได้นำแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้านของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ มาปรับใช้เป็นพื้นฐาน หรือแนวทางในการกำหนดความหมาย หรือกรอบแนวคิดการวิจัยที่ผู้ศึกษานำมาใช้ในการศึกษาคั้งนี้ โดยหมายถึง “แนวทางการบริหารจัดการแนวทางหนึ่ง หรือกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่นำมาปรับใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ ในที่นี้ กรอบแนวคิดนี้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่ประกอบด้วย 7 ด้าน” ดังนี้

1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน หมายถึง การบริหารจัดการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนและพยายามมุ่งให้เกิดผลกระทบในเชิงบวกต่อการพัฒนาชีวิตของประชาชน

2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ หมายถึง การบริหารจัดการเพื่อให้ได้รับผลลัพธ์ตรงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยมีการบริหารแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์หรือผลสำเร็จ และการจัดทำข้อตกลงว่าด้วยผลงานในทุกระดับ

3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารจัดการที่จะต้องพิจารณาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น โดยมีการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายและประโยชน์ที่จะได้รับ วิเคราะห์ความเป็นไปได้ และความคุ้มค่าของแผนงานหรือโครงการต่าง ๆ เทียบกับประโยชน์ที่ได้รับ รวมทั้งจัดระบบการวางเป้าหมายการปฏิบัติงาน และการวัดผลงานของแต่ละบุคคลที่เชื่อมโยงกับระดับองค์การ

4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน หมายถึง การกำหนดระยะเวลาปฏิบัติงานและการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และจัดให้มีการกระจาย หรือการแบ่งอำนาจการตัดสินใจเพื่อให้การปฏิบัติงานเสร็จสิ้นที่จุดบริการใกล้ชิดกับประชาชน รวมทั้งการปฏิบัติงานในรูปแบบแล้วเสร็จในจุดเดียว (one-stop service)

5) การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ หมายถึง การทบทวนและปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานใหม่อยู่เสมอ ซึ่งจำเป็นต้องทบทวนลำดับความสำคัญและความจำเป็นของแผนงานและโครงการทุกระยะ การยุบเลิกส่วนราชการที่ไม่จำเป็นและการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสภาพการณ์อยู่เสมอ

6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน หมายถึง การปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นถึงความต้องการ และความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก โดยมีการสำรวจความต้องการของประชาชน และความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลากหลายวิธี และเป็นไปอย่างสม่ำเสมอเพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

7) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ หมายถึง การตรวจสอบ และการวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดระบบการควบคุมตนเอง ซึ่งจะทำได้สามารถผลักดันการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษานำแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้านของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ มาใช้เป็นพื้นฐานหรือแนวทางหลักในการกำหนดความหมายที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากเป็นความหมายที่ครอบคลุม เข้าใจง่ายเหมาะสม และสามารถนำไปปรับใช้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษานี้

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรม งานวิจัย และแนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนไว้ ดังนี้

พระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2543 ณ พระตำหนักจิตรลดารโหฐาน ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐว่า ข้าราชการผู้ปฏิบัติบริหารงานของแผ่นดินจะต้องตั้งใจปฏิบัติหน้าที่โดยเต็มกำลังความสามารถ ด้วยอุทิศตน ด้วยความเข้มแข็งเสียสละ และระมัดระวังให้การทุกอย่างในหน้าที่เป็นไปอย่างถูกต้องและเที่ยงตรงเป็นกลาง ด้วยความระลึกว่าตัวอยู่เสมอว่า การปฏิบัติตัว การปฏิบัติงานของตนมีผลเกี่ยวเนื่องถึงประโยชน์ส่วนรวมของบ้านเมือง และของประชาชนทุกคน

ประมวลจริยธรรมข้าราชการศาลยุติธรรมและลูกจ้าง (ไม่ปรากฏสถานที่พิมพ์ และปีที่พิมพ์) เป็นหลักประจำใจในการทำงาน และการครองตนในสังคมที่ประกอบด้วย 7 ประการ ได้แก่ (1) ซื่อสัตย์สุจริต (2) บริสุทธ์ยุติธรรม (3) รักศักดิ์ศรี (4) ดำรงตนดี (5) รู้รักสามัคคี (6) มีใจให้บริการ และ (7) พัฒนางานอย่างต่อเนื่อง

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548: 407-408) ในหนังสือ เรื่อง “ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารการพัฒนา : หน่วยที่ 15 ภาพรวมปัญหาแนวทางการพัฒนาและแนวโน้มของการบริหารการพัฒนา” (พิมพ์ครั้งที่ 5, นนทบุรี สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช) สรุปสาระสำคัญได้ว่า แนวทางการพัฒนาของหน่วยงานควรจัดให้มีการประเมินผลประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของหน่วยงาน

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548: 48-54) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตามรัฐธรรมนูญ และหน่วยงานของรัฐ” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นิติธรรม) สรุปสาระสำคัญได้ว่า ลักษณะการให้บริการ คือ วิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการแก่ประชาชน ดังนี้ (1) การให้ประชาชนเลือกรับบริการ (2) การจับเวลาการต้อนรับและให้ความช่วยเหลือประชาชน (3) การเปิดกว้างช่องทางให้บริการ (4) การให้บริการร่วมกันเสร็จสิ้นในจุดเดียว หรือการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (5) การเปิดช่องทางเบ็ดเสร็จ ใ้ทำงานแล้วเสร็จภายใน 1 ชั่วโมง (6) การเพิ่มหรือขยายเวลาให้บริการ (7) การจัดหน่วยให้บริการเคลื่อนที่ (8) การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวก และให้เกิดความโปร่งใสมากขึ้น (9) การช่วยเหลือประชาชนผู้มีรายได้

น้อย (10) การให้บริการประชาชนต้องเป็นลักษณะของระบบเปิด และ (11) การยึดหลักการให้บริการสาธารณะประชาชนอย่างประทับใจ คล่องตัว สะดวก รวดเร็ว ใกล้เคียง ทัวถึง น่าเชื่อถือ ถูกต้อง เสมอภาค เป็นธรรม โปร่งใสหรือตรวจสอบได้

ศศิพันธุ์ เอียดเอื้อ (2549: 177) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การเปรียบเทียบการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารราชการจังหวัดแบบบูรณาการของจังหวัด กระบี่กับการบริหารราชการจังหวัดในอดีต” ได้กล่าวถึงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประเมินผลไว้ว่า ควรกำหนดให้มีการควบคุมตรวจสอบ และการประเมินผลอย่างจริงจัง รวมทั้งมีการนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงหน่วยงานอย่างเป็นรูปธรรม

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 87 รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ดังต่อไปนี้ (1) ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น (2) ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งการจัดทำบริการสาธารณะ (3) ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ ในรูปแบบองค์กรทางวิชาชีพหรือตามสาขาอาชีพที่หลากหลาย หรือรูปแบบอื่น (4) ส่งเสริมให้ประชาชนมีความเข้มแข็งในทางการเมือง และจัดให้มีกฎหมายจัดตั้งกองทุนพัฒนาการเมืองภาคพลเมืองเพื่อช่วยเหลือการดำเนินกิจกรรมสาธารณะของชุมชน รวมทั้งสนับสนุนการดำเนินการของกลุ่มประชาชนที่รวมตัวกันในลักษณะเครือข่ายทุกรูปแบบให้สามารถแสดงความคิดเห็นและเสนอความต้องการของชุมชนในพื้นที่ และ (5) ส่งเสริมและให้การศึกษแก่ประชาชนเกี่ยวกับการพัฒนาการเมืองและการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนได้ใช้สิทธิเลือกตั้งโดยสุจริต และเที่ยงธรรม

กุลชน ธนาพงศธร (2529: ไม่ปรากฏหมายเลขหน้า) (อ้างใน ร้อยตำรวจเอกหญิง จุฑามาศ ชุ่มทองพิทักษ์ (2550: 20) วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ”) ได้ให้ความเห็นในหลักการให้บริการที่ดีไว้ว่า ควรมีหลักการ 5 ประการ ได้แก่

1) ให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนใหญ่ ซึ่งหมายความว่า การให้บริการนั้นควรจะต้องตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่ใช่เป็นการ จัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการ เอื้ออำนวยประโยชน์ในการบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้นอีกด้วย

2) ให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ หมายความว่า ในการให้บริการนั้น ๆ ต้อง ดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ไม่ใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือ ผู้ปฏิบัติงาน

3) ให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค หมายความว่า ในการให้บริการนั้นจะต้อง ให้บริการแก่ทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคล ใดกลุ่มบุคคลหนึ่ง ในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4) การให้บริการโดยยึดหลักประหยัด โดยคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการ จะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลผลิตที่ได้รับ

5) ให้บริการโดยยึดหลักความสะดวก โดยคำนึงว่า การบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็น การสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการมากเกินไป

วิรัช ล้มวิชัย (2551: ไม่ปรากฏหมายเลขหน้า) ในเอกสารประกอบคำบรรยาย “นโยบายการบริหารงานศาลยุติธรรม” ประจำปี พ.ศ. 2551 วันที่ 8 มกราคม 2551 ที่ได้แถลง นโยบายการบริหารงานศาลยุติธรรม สรุปสาระสำคัญได้ว่า ศาลยุติธรรมควรให้ความสำคัญรวมทั้ง กำหนดนโยบายและมีมาตรการที่แน่นอนชัดเจนที่มุ่งเน้นการดำเนินงาน โดยถือว่าประชาชนเป็น ศูนย์กลาง

สุทัศน์ สังข์ศรีทวงษ์ (2551: 28) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาของสำนักงานประจำศาลเยาวชนและครอบครัว สำนักงาน ศาลยุติธรรม” ได้ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์ว่า ควรจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ใน สำนักงานให้มีความพร้อมที่จะให้บริการประชาชน รวมอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ที่เป็น เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องโทรสาร และเครื่องถ่ายเอกสาร ตลอดจนเครื่อง อำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น เครื่องปรับอากาศ เครื่องฟอกอากาศ โต๊ะ เก้าอี้ เป็นต้น

ศรินทร์ ฐูปกล้า (2553: 42) ในหนังสือ “ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารการพัฒนา” (พิมพ์ครั้งที่ 5, นนทบุรี : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการ พัฒนानุคลากร โดยสรุปสาระสำคัญได้ว่า การพัฒนานุคลากรเน้นการเพิ่มศักยภาพของบุคลากร

ทุกสายงาน โดยการทำแผนพัฒนาบุคลากร เริ่มตั้งแต่กระบวนการสรรหาบุคคลที่มีคุณภาพ ทั้งความรู้ ความสามารถ และจัดกระบวนการพัฒนาตั้งแต่แรกเข้า คือ การปฐมนิเทศ ให้ความรู้ เกี่ยวกับองค์กร และปรับเปลี่ยนทัศนคติ วิสัยทัศน์ ให้สอดคล้องกับลักษณะการให้บริการเยียวยา แก้ปัญหาความทุกข์ร้อนของประชาชน รวมทั้งความสามารถเฉพาะ

จอห์น ดี. มิลเล็ต (John D. Millet) (1954: 397-400) ในหนังสือ เรื่อง “Management in the Public: The Quest for Effective Performance” (New York: McGraw-Hill Book Company)

ได้ให้ความสำคัญกับลักษณะการบริการที่ดีไว้ ดังนี้

1) การให้บริการอย่างเท่าเทียม คือ การบริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาค ไม่เหลื่อมล้ำ ในการบริการ

2) การให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลาอย่างมีมาตรฐานคุณภาพ ประสิทธิภาพ และการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วน ตามความต้องการของผู้รับบริการ และเป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่บังคับใช้

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความเพียงพอด้านต่าง ๆ ในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการรวมถึงญาติของผู้รับบริการ ความเพียงพอที่อำนวยความสะดวกด้านสถานที่ที่ให้บริการ บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ รวมถึงวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

5) การให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการ ให้มีมาตรฐานงานที่ดี มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ตลอดจนมีคุณภาพความพึงพอใจในการมารับบริการ

รัสเซล ที. เกร็ก (Russel T. Gregg) (1957: ไม่ปรากฏหมายเลขหน้า) (อ้างใน สุพจน์ พันธุ์ชูเพชร (2538: 14-15) วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร การศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เรื่อง “การศึกษากระบวนการบริหารงานของผู้อำนวยการสามัญ”) ได้เสนอแนะว่า ควรมีการวางแผนและการตรวจสอบการให้บริการประชาชน ของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ

ชรูเดนและ เซอร์แมน (Chruden and Sherman) (1968: 10-11) (อ้างใน ศักดิ์ชาย บุญยราศรี (2546: 8) สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่อง “ความพร้อมของบุคลากรในสังกัดกรมปศุสัตว์ในจังหวัดเชียงราย ในการปรับตัวต่อบทบาทและภารกิจใหม่ตามแนวทางปฏิรูประบอบราชการ”) ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานไว้ว่า การพัฒนาบุคลากรเป็นกระบวนการให้การศึกษ ฝึกอบรม



บุคลากร เพื่อให้เป็นบุคลากรที่เหมาะสมกับความต้องการขององค์กรซึ่งการพัฒนานั้น คือ การพัฒนาการทำงานด้านทักษะ ความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพ

ซีเทมส์ และคณะ (Zeithaml et al) (1985: 21-22) ในบทความ เรื่อง “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research” (Journal of Marketing) ได้ให้ความสำคัญกับการประเมินคุณภาพของการให้บริการทั่วไปที่ควรคำนึงคุณลักษณะ 10 ประการ ได้แก่ (1) ลักษณะของการให้บริการ (appearance) (2) ความไว้วางใจ (reliability) (3) ความกระตือรือร้น (responsiveness) (4) ความเชี่ยวชาญ (competence) (5) ความมีอัธยาศัยยนอบน้อม (coretesy) (6) ความน่าเชื่อถือ (credibility) (7) ความปลอดภัย (security) (8) การเข้าถึงการบริการ (access) (9) การติดต่อสื่อสาร (communication) และ (10) ความเข้าใจหรือรู้จักผู้รับบริการ (understanding of customer)

โจนาธาน บอสตัน และคณะ (Jonathan Boston et al) (1996: 25-26) ในหนังสือ เรื่อง “Public Management: The New Zealand Model” (Auckland: Oxford University Press) ได้ให้ความสำคัญกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยสรุปสาระสำคัญที่เน้นวัตถุประสงค์หรือผลสัมฤทธิ์ ทั้งในแง่ของผลผลิต ผลลัพธ์ และความคุ้มค่าของเงิน รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพและสร้างความพอใจแก่ผู้รับบริการโดยนำแนวคิดวิธีการจัดการสมัยใหม่เข้ามาใช้มากขึ้น ดังนี้

- 1) มีความเชื่อว่าการบริหารงานมีลักษณะของความเป็นสากลสภาพ หรือ ไม่มีความแตกต่างอย่างเป็นนัยสำคัญระหว่างการบริหารงานของภาครัฐกิจเอกชนและการบริหารภาครัฐ
- 2) ปรับเปลี่ยนการให้น้ำหนักความสำคัญไปจากเดิมที่มุ่งเน้นการควบคุมทรัพยากร (ปัจจัยนำเข้า) และกฎระเบียบเป็นเรื่องของการควบคุมผลผลิตและผลลัพธ์ หรือปรับเปลี่ยนจากการให้ความสำคัญในการรับผิดชอบต่อกระบวนการไปสู่การรับผิดชอบต่อผลสัมฤทธิ์
- 3) ให้ความสำคัญต่อเรื่องของทักษะการบริหารจัดการมากกว่าการกำหนดนโยบาย
- 4) โอนถ่ายอำนาจการควบคุมของหน่วยงานกลางเพื่อให้อิสระและความคล่องตัวแก่ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงาน
- 5) ปรับเปลี่ยน โครงสร้างหน่วยงานราชการใหม่ให้มีขนาดเล็กลงในรูปแบบของหน่วยงานอิสระในกำกับโดยเฉพาะการแยกส่วนระหว่างภารกิจงานเชิงพาณิชย์และไม่ใช่เชิงพาณิชย์ (การกำกับดูแลควบคุม) ภารกิจเชิงนโยบาย และการให้บริการออกจากกันอย่างเด็ดขาด
- 6) เน้นการแปรสภาพกิจการของภาครัฐให้เป็นเอกชน และให้มีการจ้างเหมาบุคคลภายนอก รวมทั้งการประยุกต์ใช้ วิธีการจัดจ้าง และการแข่งขันประมูลงานเพื่อลดต้นทุน และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

7) ปรับเปลี่ยนรูปแบบสัญญาจ้างบุคลากรของภาครัฐให้มีลักษณะเป็นระยะสั้น และกำหนดเงื่อนไขข้อตกลงให้มีความชัดเจน และสามารถตรวจสอบได้

8) เลียนแบบวิธีการบริหารจัดการของภาครัฐกิจเอกชน เช่น การวางแผนกลยุทธ์และแผนธุรกิจ การทำข้อตกลงว่าด้วยผลงาน การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน การจัดจ้างบุคคลภายนอกให้เข้ามาปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราวเฉพาะกิจ การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานและการให้ความสำคัญต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

9) มีการสร้างแรงจูงใจและให้รางวัลตอบแทนในรูปของตัวเงินมากขึ้น

10) สร้างระเบียบวินัยและความประหยัดในการใช้จ่ายเงินงบประมาณ โดยพยายามลดต้นทุนค่าใช้จ่าย และเพิ่มผลผลิต

สรุป แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนที่กล่าวแล้วข้างต้น ผู้ศึกษาได้นำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการสร้างแบบสอบถาม และการอภิปรายผลในบทที่ 5 ด้วย

#### 4. ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย

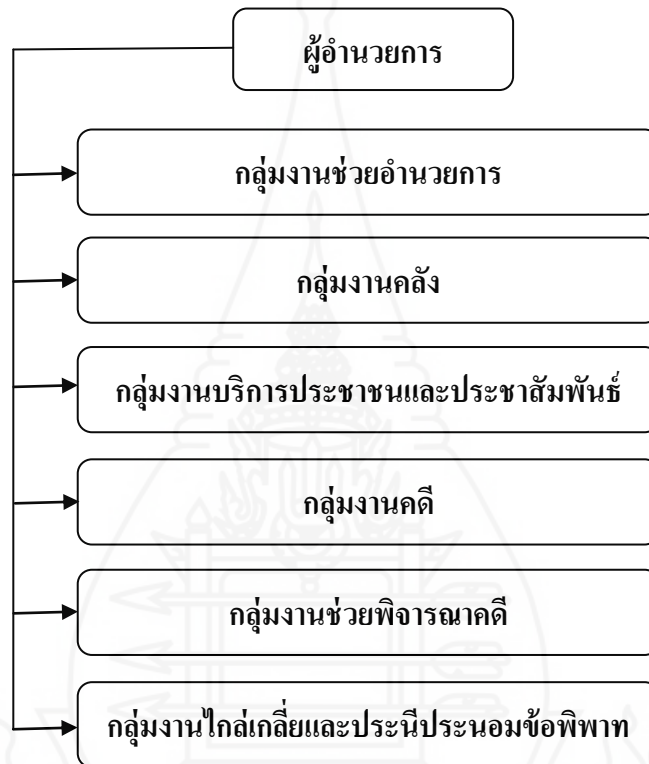
ผู้ศึกษาได้แบ่งการนำเสนอความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ ดังนี้

4.1 ความเป็นมา สืบเนื่องจากแผนโครงสร้างอัตรากำลัง และอำนาจหน้าที่ของสำนักงานประจำศาลที่ใช้อยู่ทุกวันนี้ ไม่เหมาะสมกับภารกิจและหน้าที่ในการรองรับกับปริมาณคดีที่ขึ้นมาสู่การพิจารณาตัดสินของศาลมากขึ้นตามประชากร และสภาพปัญหาสังคมที่ทวีความรุนแรงขึ้นเป็นลำดับ ดังนั้น เพื่อให้ภารกิจของสำนักงานศาลยุติธรรมสามารถตอบสนองต่อความต้องการในการให้บริการด้านความยุติธรรมของประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงานศาลยุติธรรมเล็งเห็นถึงความจำเป็น จึงได้จัดทำแผนโครงสร้างอัตรากำลัง และอำนาจหน้าที่เพื่อบูรณาการให้ทันกระแสโลกาภิวัตน์ เหมาะสมกับภารกิจและหน้าที่ในปัจจุบัน ทั้งนี้ เพื่อรองรับความต้องการของประชาชนในด้านการอำนวยความสะดวกของสำนักงานประจำศาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเสมอภาค

4.2 โครงสร้าง โครงสร้างของสำนักงานประจำศาลจังหวัดเดิมนั้นมีด้วยกัน 5 ด้าน

คือ ฝ่ายงานบริหารทั่วไป ฝ่ายงานการเงินและบัญชี กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานธุรการคดี และกลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี แต่ด้วยสภาพในปัจจุบันที่ปริมาณคดีที่ขึ้นมาสู่ศาลจังหวัดมีมากขึ้น ประกอบกับนโยบายของประธานศาลฎีกาที่ต้องการให้ประชาชนมีทางเลือกในการเลือกใช้บริการให้บริการความยุติธรรมทางอื่นที่ดีกว่า และรวดเร็วกว่า โดยไม่ต้องมีฝ่ายใดแพ้ชนะ และมีผลทาง

จิตวิทยาทำให้เกิดความพึงพอใจด้วยกันทั้ง 2 ฝ่าย สำนักงานศาลยุติธรรมจึงได้จัดโครงสร้างของศาลจังหวัด โดยเพิ่มกลุ่มงานใกล้เคียงและประนอมขอพิพาทขึ้นเป็นกลุ่มงานใหม่ที่มีความพร้อม และมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อเป็นทางเลือกใหม่ให้แก่ประชาชน ส่วนกลุ่มงานอื่นภารกิจยังเหมือนเดิม เพียงแต่เปลี่ยนชื่อให้มีความเหมาะสมกับศัพท์ทางวิชาการการบริหารยุคใหม่เท่านั้น ปรากฏดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 โครงสร้างของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย

4.3 อำนาจหน้าที่ เพื่อบริการให้ปฏิบัติตามโครงสร้างการบริหารใหม่ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดที่กำหนดโดยความเห็นชอบของสำนักงานศาลยุติธรรมในการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานต่าง ๆ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น สำนักงานศาลยุติธรรมได้อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 5 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการศาลยุติธรรม พ.ศ. 2543 จึงเห็นควรให้แบ่งส่วนราชการภายในและกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามสภาวะการณ์ปัจจุบัน ดังนี้

- 1) บริหารจัดการงานธุรการคดี และกิจการของศาลยุติธรรม
- 2) ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านนิติการเพื่อสนับสนุนการพิจารณาพิพากษาคดีของศาลยุติธรรม
- 3) ดำเนินการระงับข้อพิพาททางเลือกลงมาใช้นอกเหนือจากการพิจารณาพิพากษาคดี
- 4) ดำเนินการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการงานธุรการคดีในสำนักงานประจำศาล
- 5) ให้คำปรึกษา แนะนำ และบริการประชาชนเกี่ยวกับกระบวนการพิจารณาคดีของศาลยุติธรรม
- 6) ดำเนินการเกี่ยวกับงบประมาณ การเงิน การบัญชี การพัสดุ อาคารสถานที่ และยานพาหนะของสำนักงานประจำศาล
- 7) บริหารงานทั่วไปของสำนักงานประจำศาล
- 8) รายงานเกี่ยวกับคดี หรือรายงานกิจการอื่นตามคำสั่งของประธานศาลฎีกา ประธานศาลอุทธรณ์ ประธานศาลอุทธรณ์ภาค อธิบดีผู้พิพากษาศาลชั้นต้น อธิบดีผู้พิพากษาภาค และผู้พิพากษาหัวหน้าศาล
- 9) ปฏิบัติงานอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนด
- 10) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมายแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่
  - 10.1) กลุ่มงานช่วยอำนวยความสะดวก มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้
    - (1) ปฏิบัติงานสารบรรณทั่วไป และสารบรรณคดี
    - (2) บริหารงานบุคคลเบื้องต้น และงานสวัสดิการของสำนักงาน
    - (3) ดำเนินงานราชพิธี รัฐพิธี งานพิธีการ และงานเลขานุการผู้บริหาร
    - (4) ประสานความร่วมมือด้านการยุติธรรมตลอดจนการประชุมเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านธุรการของศาล
    - (5) ดำเนินงานรับ ส่งประเด็น และการส่งสำนวนให้คณะกรรมการวินิจฉัยชี้ขาด อำนาจหน้าที่ระหว่างศาล
    - (6) ดำเนินการออกหนังสือรับรอง การขอแรงทนาย การยืม และส่งสำนวนศาลสูง
    - (7) ปฏิบัติงานสารสนเทศ จัดทำข้อมูลสถิติ และดูแลระบบคอมพิวเตอร์ของสำนักงาน

(8) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำแผนงาน โครงการ งานวิชาการของ  
สำนักงาน

(9) ศึกษา วิเคราะห์ เพื่อสนับสนุนการพัฒนาระบบงานศาล รวมทั้ง  
จัดทำค่าของงบประมาณประจำปี

(10) ปฏิบัติงานห้องสมุดของสำนักงาน

(11) ปฏิบัติงานที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกลุ่มใดโดยเฉพาะ

10.2) กลุ่มงานคลัง มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

(1) ดำเนินการเกี่ยวกับการเงินงบประมาณ และการเงินนอก  
งบประมาณ

(2) รับ-จ่ายเงินรางวัลนำจับ เงินในคดี และค่าป่วยการแก่ผู้มีสิทธิได้รับ  
ตามกฎหมายหรือระเบียบที่กำหนด การสำรวจเงินกลางค้างจ่าย รวมทั้งการหักสินบนนำจับ และ  
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการให้แก่หน่วยงานเจ้าของรายได้

(3) ดำเนินการปรับพินัย ปรับนายประกัน การเก็บและคืนหลักประกัน  
การรักษาเงินและเอกสารทางการเงิน

(4) ปฏิบัติงานบัญชีงบประมาณ บัญชีนอกงบประมาณการจัดทำงบ  
เทียบยอดและการรายงานทางการเงิน

(5) ประสานการจัดทำค่าของงบประมาณประเภทงบประจำ บริหาร  
งบประมาณ และการของบดำเนินการเพิ่มเติม

(6) ดำเนินการจัดซื้อ จัดจ้าง ตรวจ เก็บรักษา เบิกจ่ายจัดทำทะเบียนคุม  
พัสดุ และ ทรัพย์สิน ตลอดจนการซ่อมบำรุงและจำหน่ายพัสดุ

(7) วิเคราะห์ ประเมินคุณภาพของพัสดุ บริหารสัญญาวางแผนการ  
ดำเนินงาน และจัดทำรายงานพัสดุประจำปี

(8) ดำเนินงานรักษาความปลอดภัย งานอาคารสถานที่ และยานพาหนะ  
รวมทั้งดูแลระบบสาธารณูปโภค

10.3) กลุ่มงานบริการประชาชนและประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่และความ  
รับผิดชอบ ดังนี้

(1) ให้บริการเขียนคำร้อง คำขอ คำแถลง และคำคู่ความการขอลปล่อย  
ชั่วคราว รวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำด้านกฎหมาย และสร้างความเข้าใจที่ดีแก่ประชาชน

(2) ปฏิบัติงานขอลปล่อยชั่วคราว รับคำร้องการอุทธรณ์คำสั่งที่ศาล  
ไม่อนุญาตให้ปล่อยชั่วคราว

(3) ดำเนินการจัดทำสัญญาคู่ประกัน และสัญญาชั้นทุเลาการบังคับคดี การดำเนินการกรณีการผิดสัญญาประกัน การแจ้งอายัดและถอนอายัด

(4) ดำเนินการประชาสัมพันธ์ ผลคดีต่อประชาสัมพันธ์

(5) ปฏิบัติงานติดตามและสืบทรัพย์นายประกัน

(6) ดำเนินการในฐานะเจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา

10.4) กลุ่มงานคดี มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

(1) ดำเนินการรับฟ้อง รับคำคู่ความ ผัดฟ้อง ผ่าก้าง และการยื่นคำร้องขอฟื้นฟู

(2) ปฏิบัติงานตรวจสอบตัวผู้ต้องหาหรือจำเลย สอบคำให้การของผู้ต้องหาหรือจำเลย และสอบคำให้การผู้ต้องหาหรือจำเลย

(3) คำนวณค่าธรรมเนียม และรับรองบัญชีค่าฤชาธรรมเนียม

(4) ดำเนินการออกหมายต่าง ๆ งานหมายจับ หมายค้นตามที่มีผู้ยื่น

คำร้องในคดีอาญา และงานหมายชั้นอุทธรณ์ฎีกา

(5) ดำเนินการรับ-ส่งหมาย ติดตามผล บันทึกลงและแจ้งผลการส่งหมาย

ปลดและจ่ายหมาย

(6) ดำเนินการส่งหมายทางไปรษณีย์ และจัดทำบัญชีรับ-ส่งหมายทาง

ไปรษณีย์

(7) ดำเนินการเกี่ยวกับสารบบความ และสารบบคำพิพากษา

(8) ดำเนินการโต้ตอบ รับคำร้องหลังคำพิพากษา งานสำนวนคดีหลัง

คำพิพากษา และการรับรองคดีถึงที่สุด รวมทั้งการดำเนินการเกี่ยวกับสำนวนคดีสาขาหลัง

คำพิพากษา

(9) ตรวจสอบ จัดเก็บ จ่าย และปลดทำลายสำนวนความ และเอกสาร

ตรวจสำนวนก่อนและหลังการพิจารณาพิพากษาคดี เสนอติดตามจัดเก็บสำนวน รวมทั้งการให้บริการคัดสำเนา และรับรองเอกสาร

(10) ดำเนินการเก็บสำนวนคดีดำ สำนวนคดีแดง เก็บรักษาเอกสารสำนวน ตรวจค้นพยานเอกสาร ทรัพย์สิน และของกลางในคดี

(11) ดำเนินการเกี่ยวกับงานชั้นอุทธรณ์ฎีกา ได้แก่ การรับฟ้อง การตรวจสำนวน และสารบรรณ การรายงานเพื่อส่งสำนวนก่อนส่งศาลสูง การเบิกตัวจำเลย การนัดฟังคำพิพากษา และคำสั่ง การขอทุเลาการบังคับ การขยายระยะเวลาระหว่างอุทธรณ์ฎีกา

## 10.5) กลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี มีหน้าที่ และ ความรับผิดชอบ ดังนี้

- (1) ค้นคว้าบทกฎหมายและคำพิพากษาฎีกา บริการข้อมูลทางกฎหมาย และ วิชาการ ตลอดจนการเตรียมความพร้อมก่อนการพิจารณาพิพากษาคดี
- (2) ปฏิบัติงานหน้าบัลลังก์และบันทึกคำพยาน การพิมพ์ และตรวจร่าง คำพิพากษา
- (3) ดำเนินการเตรียมสำนวน และตรวจสำนวนก่อนวันนัดพิมพ์คำสั่ง เบิกตัวจำเลยเก็บรักษาคำพิพากษาศาลสูง และปฏิบัติตามคำสั่งศาลในรายงานกระบวนการพิจารณา
- (4) ดำเนินการจัดทำแผนที่พิพาท และเดินเผชิญสืบการสืบเสาะ และคุม ประพฤติการสืบพยานเด็กและเยาวชน และการประสานงานเกี่ยวกับล่ามนักจิตวิทยา และนักสังคม สงเคราะห์
- (5) ปฏิบัติงานศูนย์นัดความ และติดตามพยาน
- (6) ดำเนินการพิมพ์หมายหลังคำพิพากษา และการบังคับคดีตามคำสั่งศาล

## 10.6) กลุ่มงานไต่ถามและประนอมข้อพิพาท มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

- (1) ดำเนินการเกี่ยวกับการไต่ถาม และประนอมข้อพิพาท
- (2) การคุ้มครองสิทธิประชาชนตามกฎหมาย
- (3) การทำสัญญาประนีประนอมยอมความ

สรุป สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายเป็นหน่วยงานทำหน้าที่ทางธุรการเพื่อ สนับสนุนการอำนวยความยุติธรรมของศาลในการอำนวยความยุติธรรมแก่ผู้มีบรรดาคดี ภายใต้หลัก นิติธรรมและกระบวนการยุติธรรมทางเลือก ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการให้บริการประชาชนใน ขั้นตอนแรกก่อนเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมในชั้นศาลให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และเป็นธรรม ทั้งนี้ ตาม โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย ดังที่ได้นำเสนอ ไว้ข้างต้นแล้ว

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ ข้างต้นนี้มาใช้ เป็นพื้นฐานสำหรับการสร้างแบบสอบถาม รวมตลอดทั้งการอภิปรายผล และการเสนอ ข้อเสนอแนะในบทที่ 5 ต่อไป

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย หรือระเบียบวิธีวิจัย (methodology) เป็นส่วนสำคัญทำให้การศึกษาครั้งนี้เป็นระบบ ได้รับการยอมรับในทางวิชาการ เกิดความชัดเจน ผู้อ่านเข้าใจง่าย ดังนั้นการนำเสนอจึงต้องมีขั้นตอนเป็นระบบที่ชัดเจน และใช้ภาษาที่ง่ายต่อความเข้าใจ (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 58-59) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร) การศึกษา เรื่อง “แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย” ในครั้งนี้ได้กำหนดขั้นตอนการนำเสนอวิธีดำเนินงานวิจัยเป็น 6 หัวข้อ คือ (1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (3) การเก็บรวบรวมข้อมูล (4) การวิเคราะห์ข้อมูล (5) ระยะเวลาทำการวิจัย และ (6) แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาได้แบ่งหัวข้อนี้เป็น 2 ข้อย่อย คือ ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ จำนวนข้าราชการและลูกจ้าง รวมทั้งประชาชนเป้าหมายทั้งหมดในเขตพื้นที่ที่จะทำการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1.1.1 ประเภทที่ 1 ข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย จำนวน 45 คน (ที่มา : อัตรากำลังของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย ข้อมูล ณ วันที่ 15 มีนาคม 2553)

1.1.2 ประเภทที่ 2 ประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย ซึ่งหมายถึง คู่ความ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ของอัยการ ตำรวจ กุมประพฤติ ราชทัณฑ์ บังคับคดี สรรพสามิต สุลกากร ทนายความ บริษัทเงินทุน และนายประกัน จำนวน 25,856 คน จำนวนนี้ได้มาจากจำนวนค่าเฉลี่ย 3 ปีย้อนหลังของจำนวนประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย (ที่มา : รายงานสถิติคดีประจำปีของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552) ดังตารางที่ 3.1



ตารางที่ 3.1 จำนวนค่าเฉลี่ย 3 ปีย้อนหลังของจำนวนประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ของ  
สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย จำแนกตาม 3 ปี

(หน่วย : คน)

3 ปี	จำนวนประชาชน	รวม
ปีที่ 1. พ.ศ. 2550	24,768	24,768
ปีที่ 2. พ.ศ. 2551	25,874	25,874
ปีที่ 3. พ.ศ. 2552	26,927	26,927
รวม		77,569
ค่าเฉลี่ย 3 ปี		25,856

รวมประชากรทั้ง 2 ประเภท (45 + 25,856) เท่ากับ 25,901 คน)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ จำนวนข้าราชการและลูกจ้าง รวมทั้งประชาชนที่เป็นตัวแทนของประชากรดังกล่าวที่ตอบแบบสอบถาม โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 ประเภท เช่นกัน ดังนี้

1.2.1 ประเภทที่ 1 ข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย จำนวน 45 คน อันเป็นการนำประชากรทั้งหมดมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง

1.2.2 ประเภทที่ 2 ประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย ซึ่งหมายถึง คู่ความ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ของอัยการ ตำรวจ คุมประพฤติ ราชทัณฑ์ บังคับคดี สรรพสามิต ศาลากร ทนายความทั่วประเทศ บริษัทเงินทุน และนายประกัน จำนวน 1,065 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวนี้ ได้มาจากการใช้สูตรการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร่ ยามานะ (Taro Yamane) (1977: 398) ในหนังสือ เรื่อง “Elementary Sampling Theory” (Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall) ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 97.0 หรือระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.03 (โดยทั่วไป การวิจัยทางสังคมศาสตร์จะใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ ระดับ 0.05 แต่ในที่นี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดระดับความเชื่อมั่น 97.0 % และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.03 เนื่องจากการกำหนดค่าความเชื่อมั่นเพิ่มขึ้น ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างในจำนวนที่ต้องการ และเป็นการเพิ่มความเชื่อมั่นในงานวิจัยมากยิ่งขึ้น) ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.03

แทนค่าสูตร

$$n = \frac{25,856}{1 + 25,856(0.03)^2}$$

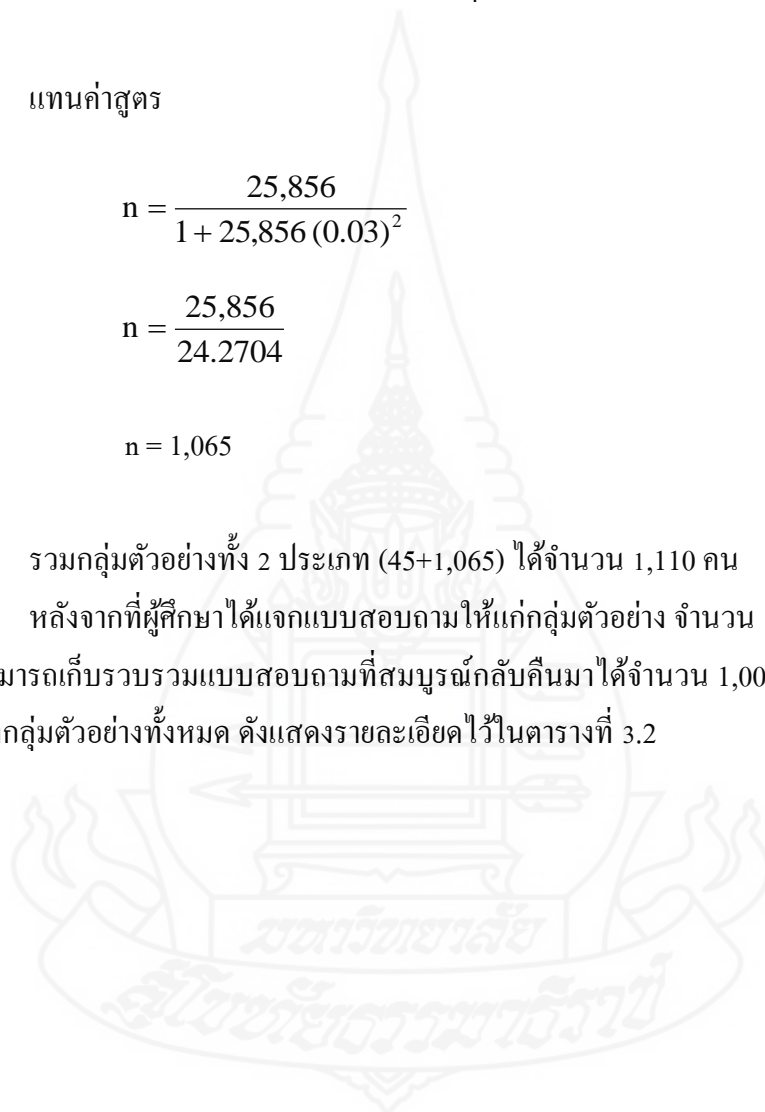
$$n = \frac{25,856}{24.2704}$$

$$n = 1,065$$

รวมกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 ประเภท (45+1,065) ได้จำนวน 1,110 คน

หลังจากที่ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1,110 คนแล้ว

ผู้ศึกษาสามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้จำนวน 1,009 คน คิดเป็นร้อยละ 90.90 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 3.2



ตารางที่ 3.2 จำนวนประชากร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมได้จริง  
จำแนกตามประเภท

(หน่วย : คน)

ประเภท	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ เก็บรวบรวมได้จริง
1. ข้าราชการและลูกจ้าง ของสำนักงานประจำ ศาลจังหวัดหนองคาย	45	45	45
2. ประชาชนผู้มาติดต่อ ราชการในเขตพื้นที่ ของสำนักงานประจำ ศาลจังหวัดหนองคาย	25,856	1,065	964
รวม	25,901	1,110	1,009 (คิดเป็นร้อยละ 90.90 ของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด (1,110 คน))

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey study) ซึ่งหมายถึง การศึกษาหรือการวิจัยที่ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลสนามหรือวิจัยสนามเป็นหลัก เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนมาก อย่างไรก็ตาม ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษายังได้ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารด้วย เช่น การรวบรวมข้อมูลในลักษณะของการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงคุณภาพ เห็นได้จากการสัมภาษณ์เนวลักษณ์เฉพาะผู้เชี่ยวชาญที่เรียกว่า เดลไฟล์ (delphi)

เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณ ในการศึกษาครั้งนี้จึงใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าว โดยหัวข้อนี้แบ่งการนำเสนอเป็น 3 หัวข้อย่อย ได้แก่ (1) หลักเกณฑ์การสร้างข้อคำถาม (2) ลักษณะแบบสอบถาม และ (3) การทดสอบแบบสอบถาม

## 2.1 หลักเกณฑ์การสร้างข้อคำถาม ที่ใช้ในการศึกษาคำถามนี้ ประกอบด้วย 4 ข้อ

2.1.1 คำนึงถึงวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตการวิจัยของการศึกษาคำถามนี้

2.1.2 ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวคิดพื้นฐาน สำหรับการตั้งข้อคำถาม

2.1.3 ใช้ความรู้และประสบการณ์ของผู้ศึกษาเอง

2.1.4 ขอคำปรึกษา คำแนะนำ และความร่วมมือจากผู้มีความรู้ความสามารถ นอกจากนี้ ยังขอคำแนะนำและคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ให้ตรวจสอบ และปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามอีกด้วย

## 2.2 ลักษณะแบบสอบถาม ในการรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนมนี้ ได้ใช้

แบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบ ผู้ศึกษาได้เลือกสร้างแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า (rating scale) ตามแบบของ อาร์. เอ. ลิเคิร์ต (R. A. Likert) (1961: 166-169) ในหนังสือ เรื่อง “New Patterns of Management” (New York : McGraw-Hill Book Company Inc) หรือ ลิเคิร์ต สเกล (Likert Scale) โดยกำหนดให้มีน้ำหนักเปรียบเทียบกัน เป็นการแบ่งมาตราส่วนประมาณค่าของการตีความหมายออกเป็น 3 ระดับ พร้อมกันนี้ ได้จัดรูปแบบที่เอื้อต่อการประเมินผล ให้มีความง่ายต่อผู้ตอบแบบสอบถาม รวมทั้งการประมวลผล และการวิเคราะห์ผล มีค่าน้ำหนักเปรียบเทียบกัน 3 ระดับ

ในส่วนของเกณฑ์การวิเคราะห์ระดับแต่ละข้อ ได้ใช้การคำนวณช่วงการวัด ตามแนวคิดของ เบสท์ (Best) (1977: 174) ในหนังสือ เรื่อง “Research in Education” (Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระดับ โดยใช้ค่าคะแนนสูงสุด ลบด้วยค่าคะแนนต่ำสุด และนำมาหารด้วยจำนวนกลุ่มหรือระดับการวัดที่ต้องการแบ่ง ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตรระยะของช่วงคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการวัด}} \\ &= \frac{3 - 1}{3} \\ &= 0.66 \end{aligned}$$

ได้กำหนดคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

3 เห็นด้วยระดับมาก ช่วงคะแนน 2.34 - 3.00 คะแนน

2 เห็นด้วยระดับปานกลาง ช่วงคะแนน 1.67 - 2.33 คะแนน

1 เห็นด้วยระดับน้อย ช่วงคะแนน 1.00 - 1.66 คะแนน

ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียวจาก 3 ระดับ สำหรับเหตุผลสำคัญที่ผู้ศึกษาเลือกสร้างแบบสอบถามแบบมาตราประเมินค่าที่แบ่งเป็น 3 ระดับนั้นมี 8 ข้อ ดังนี้

**หนึ่ง** ผู้ศึกษาไม่ต้องการใช้การประเมินความละเอียดในระดับที่มากจนเกินไป เช่น 5 หรือ 6 ระดับ ซึ่งเป็นระดับที่เกินความเป็นจริง เกินความจำเป็น ผู้ตอบแบบสอบถามแยกแยะความเห็นหรือความรู้สึกของแต่ละระดับอย่างชัดเจนได้ยาก เกิดการโต้แย้งในเรื่องขอบเขตของแต่ละระดับได้ง่าย ที่สำคัญคือ ไม่ได้นำมาใช้ประโยชน์จริง และสิ้นสภาพความเป็นจริง แต่ผู้ศึกษาต้องการใช้การประเมินความละเอียดที่อยู่ในระดับที่พอเหมาะ และง่ายสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามคือ 3 ระดับ

**สอง** ประหยัดเวลาแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อแบบสอบถามมีจำนวนมากกว่า 50 ข้อคำถาม

**สาม** ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจได้สะดวก รวดเร็ว แยกแยะความรู้สึกได้ง่าย และไม่ฝืนความรู้สึก

**สี่** ง่ายต่อผู้อ่าน หรือผู้นำผลการศึกษา หรือผลการวิจัยไปศึกษา

**ห้า** ทำให้ข้อมูลที่ได้รับเป็นกลุ่มก้อน ชัดเจน ถ้าเป็น 5 ระดับ ข้อมูลจะกระจาย อีกทั้งเมื่อผู้ศึกษาเขียนบรรยาย ข้อมูลจะยืดเยื้อ ซ้ำซาก เกินความจำเป็น ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในการอ่านงานวิจัย

**หก** ทำให้ประหยัดเวลา และง่ายต่อการประมวลผลข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลรวมตลอดทั้งการนำเสนอ หรือเขียนบรรยายข้อมูล

**เจ็ด** ในทางปฏิบัติ บ่อยครั้งที่เริ่มแรก ผู้ศึกษาได้กำหนดไว้ 5-6 ระดับ แต่หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว และนำข้อมูลมาประมวลและวิเคราะห์ปรากฏว่า ข้อมูลมีลักษณะกระจายไม่เป็นกลุ่มก้อน บางระดับหรือหลายระดับไม่มีน้ำหนักมากเพียงพอ หรือบางระดับมีจำนวนใกล้เคียงกันมาก ทำให้ในที่สุด บ่อยครั้งจำเป็นต้องยุบรวมเป็น 3 ระดับ การยุบรวมเช่นนี้ อาจส่งผลให้การวิเคราะห์ข้อมูลคลาดเคลื่อนไป

**แปด** มีนักวิชาการได้ใช้เพียง 3 ระดับอย่างแพร่หลาย และยอมรับการใช้แบบสอบถามที่เป็น 3 ระดับนี้ด้วย สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ ลัดดาวัลย์ รอดมณี และไพฑูรย์ ภักดี (2529: 310-311) ในหนังสือ เรื่อง “ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์”; สมชัย ศรีสุทธิยากร (2546: 15) ในหนังสือ เรื่อง “ตัวชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติการ” โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ตามแนวคิดของ เบสท์ (Best 1977: 174) ในหนังสือ เรื่อง “Research in Education” และแนวคิดของ แดเนียล (Daniel) (1995: 18-19) ในหนังสือ เรื่อง “Biostatistics: A Foundation for Analysis in the Health Sciences”

(อ้างใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 71-72) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัยวิทยานิพนธ์ และรายงาน”) (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร)

ส่วนของเนื้อหาภายในแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบขึ้นด้วย  
ข้อคำถามปิด และข้อคำถามเปิด โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 6 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่หนึ่ง** เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ  
อายุ การศึกษา และประเภทของกลุ่มตัวอย่าง ข้อมูลส่วนนี้โดยประกอบด้วย 4 ข้อคำถาม

**ส่วนที่สอง** เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาที่เกี่ยวกับ  
การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตาม  
แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน  
(2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า (4) การลด  
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ (6) การอำนวยความสะดวก  
และการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่าง  
สม่ำเสมอ ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 29 ข้อคำถาม

**ส่วนที่สาม** เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการ  
พัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย  
ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 14 ข้อคำถาม

**ส่วนที่สี่** เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การ  
พัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย  
ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 3 ข้อคำถาม

**ส่วนที่ห้า** เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญ  
ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาล  
จังหวัดหนองคายประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิดที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก  
ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 2 ข้อคำถาม

**ส่วนที่หก** เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมของ  
แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหาร  
จัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย ข้อมูลส่วนนี้  
ประกอบด้วย 2 ข้อคำถาม

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อการเปรียบเทียบ  
ภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำ

ศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ข้อมูลส่วนนี้ไม่มีข้อคำถาม แต่มีการนำข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มมาเปรียบเทียบกัน

### 2.3 การทดสอบแบบสอบถาม การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือใน

การทำวิจัยสนาม ผู้ศึกษาได้สร้างหรือออกแบบสอบถามและสร้างตัวชี้วัด (indicator) ให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์การวิจัย ขอบเขตการวิจัย และกรอบแนวคิดการวิจัยของการศึกษานี้ และเพื่อให้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นนี้มีความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อถือได้ (reliability) โดยข้อคำถามหรือตัวชี้วัดแต่ละข้อในแบบสอบถามมีลักษณะหลายข้อข้างล่างนี้ ตามความเหมาะสม

(วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 71-72) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัยวิทยานิพนธ์ และรายงาน”) (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพช)

- 1) มีมาตรฐาน (standard)
- 2) เป็นสากล (universalization)
- 3) เป็นระบบ (system) หรือสอดคล้องกันทั้งหมด
- 4) ได้รับความยอมรับ (acceptability)
- 5) มีความเป็นกลาง (neutrality)
- 6) ไม่ลำเอียง (non-bias)
- 7) อยู่บนพื้นฐานของความรู้และวิชาการที่พิสูจน์ และทดสอบได้ (objectivity)
- 8) มิใช่ข้อคำถาม และตัวชี้วัดที่สร้างหรือออกแบบขึ้นจากความรู้สึกนึกคิดของผู้ศึกษาเอง (subjectivity)
- 9) ตรงประเด็น (accuracy)
- 10) มีความเที่ยงตรง (validity)
- 11) มีความเชื่อถือได้ (reliability)
- 12) มีความไวต่อสิ่งที่จะวัด (sensitivity) ซึ่งวัดได้รวดเร็ว
- 13) มีความสามารถในการแยกแยะหรือชี้วัดความแตกต่าง (differentiation) ของสิ่งที่จะวัดได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ
- 14) มีความเป็นไปได้ในการวัด (feasibility)
- 15) มีความครอบคลุม (coverall)
- 16) เข้าใจง่ายและแปลความหมายได้ง่าย (meaningfulness and interpretability)
- 17) ประหยัด (economy)
- 18) สะดวกหรือง่ายต่อการนำมาใช้ (convenience) ในการศึกษา วิเคราะห์ วัด และประเมินผล

19) มีกระบวนการทดสอบตัวชี้วัดก่อนนำมาใช้จริง (pre-test)

ผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบแบบสอบถามรวม 4 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

**ขั้นตอนที่หนึ่ง** การยกร่างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตการวิจัยของการศึกษาครั้งนี้

**ขั้นตอนที่สอง** การตรวจสอบความเที่ยงตรง เป็นลักษณะของการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความสมบูรณ์ ความสอดคล้อง ตลอดจนเนื้อหาและถ้อยคำของแบบสอบถามให้รัดกุมและถูกต้อง โดยดำเนินการ ดังนี้

1) การนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 2 คน คือ (1) นายสุวรรณะ จันภูถิน ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองบัวลำภู แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว และ (2) นายธรรมนิษฐ์ อุตะรา ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ เมื่อพบข้อบกพร่องผู้ศึกษาได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม เช่น ตัดข้อความที่ไม่จำเป็นออก และเพิ่มข้อความที่สำคัญบางข้อจนกระทั่งแบบสอบถามมีความเที่ยงตรง

2) การนำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ และอาจารย์ พลเอกศิรินทร์ รูปกล้า ตรวจสอบ เมื่อพบข้อบกพร่องก็ได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์ และมีความเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น

**ขั้นตอนที่สาม** การตรวจสอบความเชื่อถือได้ ดำเนินการโดยนำแบบสอบถามที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบ (pretest) เพื่อหาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม โดยนำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน จากนั้น จึงเก็บรวบรวมแบบสอบถามดังกล่าวมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อถือได้ จากสูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ ลี โจเซฟ ครอนบาค (Lee Joseph Cronbach) (1951: 297-334) จากวารสาร Psychometrika 16 เรื่อง "Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests" โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ หากได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ถือว่าแบบสอบถามดังกล่าวน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ นอกจากนี้ ยังคำนวณโดยใช้สูตร ดังนี้



$$\text{สูตร} \quad a = \frac{n}{n-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

$a$  = ค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม

$n$  = จำนวนข้อในแบบสอบถามทั้งหมด

$\sum S_i^2$  = ผลรวมความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

$S_t^2$  = ความแปรปรวนของคะแนนรวมของแบบสอบถาม

แทนค่า

$$a = \frac{50}{50-1} \left[ 1 - \frac{4.70^2}{17.67^2} \right]$$

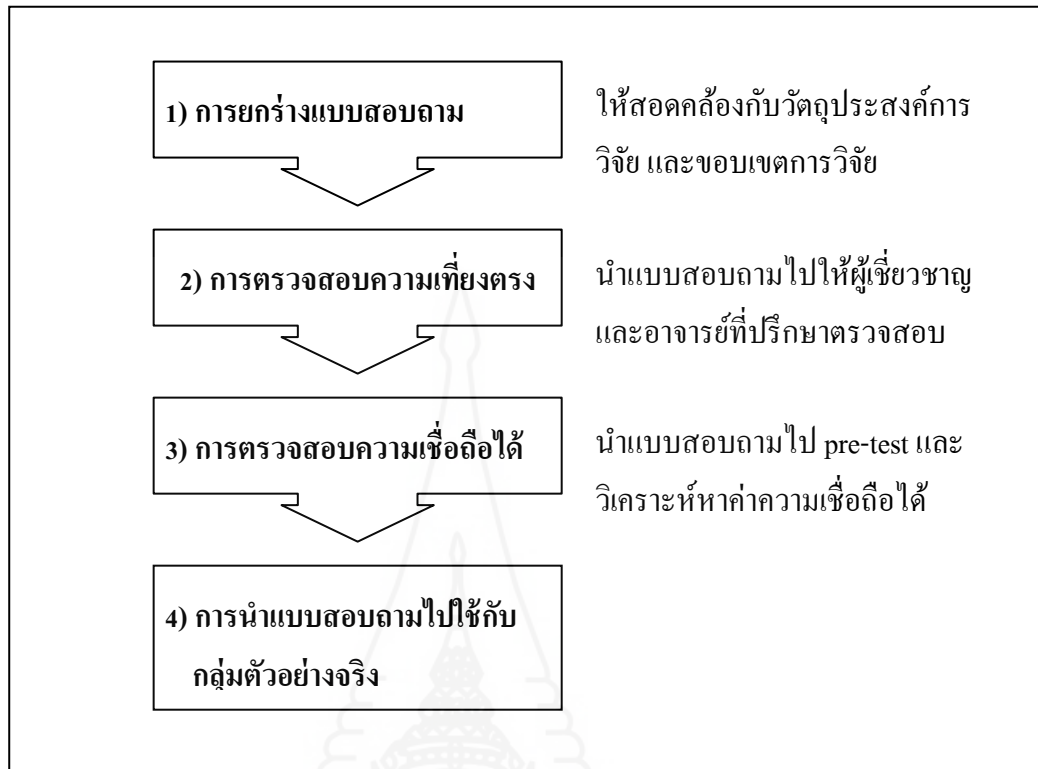
$$a = \frac{50}{50-1} \left[ 1 - \frac{22.09}{312.23} \right]$$

$$a = 1.02[0.93]$$

$$a = 0.95$$

จากสูตร ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามมาใช้ทดสอบหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามจำนวน 50 ข้อ ได้ค่าความเชื่อถือได้เท่ากับ 0.95 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำแบบสอบถามดังกล่าวไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

**ขั้นตอนที่สี่** การนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง โดยแจกให้กลุ่มตัวอย่างกรอก หลังจากนั้น จึงเก็บรวบรวมกลับคืนมาประมวล และวิเคราะห์ หากพบข้อบกพร่องในขั้นตอนใด ก็จะนำไปปรับปรุงแก้ไขจนผ่านทุกขั้นตอน การทดสอบแบบสอบถามทั้ง 4 ขั้นตอนข้างต้นนี้ สรุปได้ดังภาพที่ 3.1



ภาพที่ 3.1 การทดสอบแบบสอบถาม 4 ขั้นตอน

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดการเก็บรวบรวมข้อมูลไว้ 3 วิธี ได้แก่

(1) การรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (2) การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม และ (3) การรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการณ์

**3.1 การรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร** ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากตำรา หนังสือ รายงานผลการวิจัย สถิติ ตัวเลข และเอกสารต่าง ๆ ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ รวมถึงข้อมูลที่ได้จากอินเทอร์เน็ต (internet)

**3.2 การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม** ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามในพื้นที่ต่าง ๆ โดยผู้ศึกษา และผู้ช่วยอีก 5 คนนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องแล้วแจกให้กลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้เตรียมการ หรือซักซ้อมความเข้าใจกับผู้ช่วยทั้ง 5 คนนั้น นอกจากนี้ก่อนแจกแบบสอบถาม ได้มีการสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามก่อน เพื่อป้องกันมิให้ตอบคำถามซ้ำ โดยดำเนินการดังนี้

### 3.2.1 ขั้นตอนการแจกและรวบรวมแบบสอบถาม

1) แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างประเภทที่ 1 หมายถึง ข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย จำนวน 45 ชุด และกลุ่มตัวอย่างประเภทที่ 2 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย ตามจุดบริการของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานไกล่ไกล่ระงับข้อพิพาท งานรับฟ้อง งานคัดฟ้อง/ฝากขัง งานหมาย งานเก็บสำนวนความ งานการเงิน และงานหน้าบัลลังก์ เป็นต้น โดยแจกและรวบรวมด้วยตนเองทุกวันทำการ จำนวน 300 ชุด

2) ให้ผู้ช่วย จำนวน 5 คนดังกล่าว นำแบบสอบถามแจกตามหมู่บ้านต่าง ๆ ที่นำหมายไปส่ง และเก็บรวบรวมในสัปดาห์ถัดไป จำนวน 500 ชุด

3) ให้ผู้ช่วยดังกล่าวแจกและรวบรวมแบบสอบถามในวันที่สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายได้จัดกิจกรรมไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทก่อนวันนัดพิจารณาของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ระหว่างวันที่ 17-18 กรกฎาคม 2553 และกิจกรรมไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องของธนาคารออมสิน ระหว่างวันที่ 30-31 กรกฎาคม 2553 จำนวน 265 ชุด รวมแจกแบบสอบถามทั้งสิ้น 1,110 ชุด และเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาได้ จำนวน 1,009 ชุด

### 3.2.2 ปัญหาและอุปสรรคจากการเก็บรวบรวมข้อมูลสนาม ได้แก่

1) ปัญหาและอุปสรรคจากกรอบแนวคิดของแบบสอบถาม คือ ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทที่ 1 มีความเข้าใจเกี่ยวกับกรอบแนวคิดทำให้การตอบแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ทุกชุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามประเภทที่ 2 คือ ประชาชน ซึ่งมีบางส่วนที่ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีไม่มีความรู้เกี่ยวกับกรอบแนวคิด

สำหรับแนวทางแก้ไข คือ ผู้ศึกษาได้อธิบายให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับทราบว่าเป็นวิธีการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องให้ความสำคัญเพื่อให้การบริการประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

2) ปัญหาและอุปสรรคจากเนื้อหาสาระของแบบสอบถาม คือ คำถามในแบบสอบถามมีความยาว และยากแก่การตอบของผู้ตอบแบบสอบถาม สังเกตได้จากการตอบแบบสอบถามในระดับเดียวกัน

สำหรับแนวทางแก้ไข คือ ผู้ศึกษา และผู้ช่วยได้อธิบายถึงเนื้อหาของคำถามเพื่อสร้างความเข้าใจให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบคำถามได้ง่ายขึ้น

3) ปัญหาจากผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้ตอบแบบสอบถามปฏิเสธและไม่  
อยากตอบ

สำหรับแนวทางแก้ไข คือ ผู้ศึกษา และผู้ช่วยได้ขอความร่วมมือให้ตอบ  
แบบสอบถามเพื่อจะได้นำไปปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงานต่อไป

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญด้วย  
ตนเองจำนวน 2 คน ได้แก่ (1) นายวัลลภ ภาณุานนท์ ณ มหาสารคาม ตำแหน่ง ผู้อำนวยการ  
สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย และ (2) นายชาคริต คุ้มเทียม ประธานสภาทนายความจังหวัด  
หนองคาย ข้อมูลส่วนนี้เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ (qualitative data) ซึ่งนำมาใช้เป็นข้อมูลเสริมข้อมูลหลัก  
ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative data) การรวบรวมข้อมูลสนามนี้ได้กระทำระหว่างวันที่ 1  
กรกฎาคม 2553 ถึง วันที่ 31 กรกฎาคม 2553 รวม 31 วัน

**3.3 การรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการณ์** ผู้ศึกษาได้ทำการสังเกตกลุ่มตัวอย่างจาก  
ประสบการณ์ของผู้ศึกษา ดังนี้

3.3.1 สังเกตภาพรวมจากวิธีการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างที่อยู่ใน  
สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย เช่น การให้คำแนะนำ หรือการชี้แจงแก่ประชาชนผู้มา  
รับบริการ

3.3.2 สังเกตสภาพแวดล้อมของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย

## 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากการวิจัยสนามแล้ว ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถาม  
ทั้งหมดมาดำเนินการตามลำดับที่แบ่งเป็น 2 หัวข้อ ได้แก่ วิธีการประมวลข้อมูล และวิธีการ  
วิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

### 4.1 วิธีการประมวลข้อมูล แบ่งเป็น 4 ข้อ

4.1.1 รวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากการวิจัยสนาม

4.1.2 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุด

4.1.3 จัดคำตอบเป็นกลุ่มและเป็นหมวด โดยกำหนดรหัส (code) ข้อมูล พร้อมทั้ง  
จัดทำคู่มือลดรหัส (codebook) และบันทึกรหัสข้อมูลลงในตารางในเครื่องคอมพิวเตอร์

4.1.4 ประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

#### 4.2 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ในรูปตาราง (contingency analysis)

รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive analytical approach) สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

**4.2.1 ค่าสถิติร้อยละ (percentage)** ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ และการศึกษา เป็นต้น

**4.2.2 ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) หรือ S.D** ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน และ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายประสบความสำเร็จตามกรอบแนวคิดที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก เป็นต้น

**4.2.3 การทดสอบค่าที (t-test)** ใช้วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

สำหรับรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งแบ่งเป็น 7 ส่วน ผู้ศึกษาได้ดำเนินการ ดังนี้

**ส่วนที่หนึ่ง** เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับเพศ อายุ การศึกษา และประเภทของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาได้นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

**ส่วนที่สอง** เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ผู้ศึกษาได้นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

**ส่วนที่สาม** เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ผู้ศึกษาได้นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

**ส่วนที่สี่** เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การพัฒนากิจการบริการจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย ผู้ศึกษาได้นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

**ส่วนที่ห้า** เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนากิจการบริการจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายประสบความสำเร็จตามกรอบแนวคิดที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ผู้ศึกษาได้นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

**ส่วนที่หก** เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของแนวทางการพัฒนากิจการบริการจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ผู้ศึกษาได้นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

**ส่วนที่เจ็ด** เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของแนวทางการพัฒนากิจการบริการจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง และจำแนกตามประเภท คือ ข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายกับประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย ผู้ศึกษาได้นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

## 5. ระยะเวลาทำการวิจัย

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาใช้ระยะเวลาการทำวิจัยรวม 8 เดือน ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2553 ถึง วันที่ 31 มกราคม 2554

## 6. แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ

แผนการดำเนินงานตลอดโครงการมีระยะเวลา 8 เดือน ดังนี้

- 6.1 การรวบรวมข้อมูลเอกสาร เช่น หนังสือ บทความ เอกสารเกี่ยวกับความเป็นมา สภาพทั่วไป สถิติ และอำนาจหน้าที่ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย
- 6.2 การจัดทำ และทดสอบแบบสอบถาม รวมทั้งการวิจัยสนาม
- 6.3 การประมวลผลข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล
- 6.4 การเสนอผลการศึกษา และการจัดทำเป็นรูปเล่มที่สมบูรณ์ ดังแสดงไว้ในตารางที่

3.3

ตารางที่ 3.3 แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ และระยะเวลาดำเนินงาน

แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ	ระยะเวลาดำเนินงาน 8 เดือน							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1. การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยเอกสาร เช่น หนังสือ บทความ และเอกสาร เกี่ยวกับความเป็นมา และอำนาจหน้าที่ เป็นต้น	■							
2. การจัดทำ และทดสอบแบบสอบถาม รวมทั้งการวิจัยสนาม		■	■	■	■			
3. การประมวลผลข้อมูล และการวิเคราะห์ ข้อมูล					■	■		
4. การเสนอผลการศึกษา และการจัดทำเป็น รูปเล่มที่สมบูรณ์							■	■

หมายเหตุ ในขณะที่ศึกษา ผู้ศึกษาได้ปรับปรุงข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวกับการวิจัยเอกสารให้ทันสมัยตลอดเวลา

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา เรื่อง “แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย” เป็นการศึกษาทางรัฐประศาสนศาสตร์ มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย (3) ยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย (4) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายประสบผลสำเร็จ (5) ภาพรวมของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย และ (6) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้านตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดหลักในการศึกษาครั้งนี้ ทั้ง 7 ด้านนั้น ได้แก่ด้าน (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ (6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ ได้นำ “กรอบแนวคิดที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก” มาเป็นกรอบแนวคิดรอง

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย รวมทั้งประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย รวมจำนวน 1,009 คน คิดเป็นร้อยละ 90.90 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,110 คน ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องความสมบูรณ์ของข้อมูล



จากนั้น จึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ สำหรับคอมพิวเตอร์ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีบรรยายประกอบตาราง

ผู้ศึกษาได้เสนอความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ดังนี้

- 1) n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม
- 2)  $\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย (mean)
- 3) S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
- 4) t-test แทน การทดสอบค่าที

“สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย” ในบางแห่งเขียนย่อว่า “สำนักงานฯ”

โดยเฉพาะในตาราง

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษานำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 สถานภาพของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง (ตารางที่ 4.1) ประกอบด้วย 1 หัวข้อ ได้แก่

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยผู้ศึกษานำข้อมูลมาหาค่าจำนวน และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม (ตารางที่ 4.2-4.8) ประกอบด้วย 6 หัวข้อ ได้แก่

2.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน (ตารางที่ 4.2) วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน (ตารางที่ 4.3) วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย 3 ข้อคำถาม (ตารางที่ 4.4) วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

#### 2.4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้

แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิดที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก (ตารางที่ 4.5) วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

#### 2.5 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย (ตารางที่ 4.6) วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

#### 2.6 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน (ตารางที่ 4.7-4.8) วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที โดยแบ่งเป็น 2 หัวข้อ ดังนี้

##### 2.6.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง (ตารางที่ 4.7)

##### 2.6.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามประเภทคือ ข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายกับประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย (ตารางที่ 4.8)

ส่วนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ที่ได้จากความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 1 หัวข้อ ได้แก่

สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา แนวทางการพัฒนา ยุทธศาสตร์การพัฒนา ปัจจัย ภาพรวมของแนวทางการพัฒนาและภาพรวมแนวโน้ม และการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน (ตารางที่ 4.9) เป็นการนำเสนอไว้ในตาราง

#### ส่วนที่ 4 การสัมภาษณ์แนวคิดเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ ได้นำเสนอไว้ในภาคผนวก ข

#### ส่วนที่ 1 สถานภาพของกลุ่มประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 นี้ ประกอบด้วย 1 หัวข้อ ได้แก่

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม โดยข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายกับประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย รวมจำนวน 1,009 คน คิดเป็นร้อยละ 90.90 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,110 คน ผู้ศึกษาได้ประมวลผลข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามแสดงค่าจำนวน และค่าร้อยละ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง 4 เรื่อง

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง		กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (n = 1,009)	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ	1.1 ชาย	573	56.79
	1.2 หญิง	436	43.21
	รวม	1,009	100.00
2. อายุ	2.1 18-40 ปี	651	64.52
	2.2 41 ปีขึ้นไป	358	35.48
	รวม	1,009	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง		กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (n = 1,009)	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. การศึกษา	3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	506	50.15
	3.2 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี	503	49.85
	3.2.1 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (จำนวน 435 คน = ร้อยละ 43.11)		
	3.2.2 สูงกว่าปริญญาตรี (จำนวน 68 คน = ร้อยละ 6.74)		
<b>รวม</b>		<b>1,009</b>	<b>100.00</b>
4. ประเภท	4.1 ข้าราชการและลูกจ้างของ สำนักงานประจำศาลจังหวัด หนองคาย	45	4.46
	4.2 ประชาชนผู้รับบริการใน เขตพื้นที่ของสำนักงานประจำ ศาลจังหวัดหนองคาย	964	95.54
	<b>รวม</b>	<b>1,009</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างในตารางที่ 4.1 มีเพียง 4 เรื่อง เนื่องจากผู้ศึกษาเลือกนำเสนอเฉพาะข้อมูลที่น่าไปใช้ในการวิเคราะห์ เช่น ผู้ศึกษาได้นำเสนอข้อมูลในเรื่องเพศ และประเภทของกลุ่มตัวอย่างไว้เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน อย่างไรก็ตาม

ก็ตาม มีข้อมูลบางส่วนที่แม้ผู้ศึกษาไม่ได้นำไปใช้ในการวิเคราะห์ แต่ผู้ศึกษาก็ได้นำเสนอไว้ด้วย เพื่อแสดงให้เห็นถึงสภาพทั่วไป หรือภูมิหลังที่เป็นข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง อันได้แก่ ข้อมูล เรื่องอายุ และการศึกษา

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.1 พบว่า (1) ในเรื่องเพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 56.79) เป็นชาย และที่เหลือ (ร้อยละ 43.21) เป็นหญิง (2) ในเรื่องอายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 64.52) มีอายุ 18-40 ปี และที่เหลือ (ร้อยละ 35.48) มีอายุ 41 ปีขึ้นไป (3) ในเรื่อง การศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 50.15) มีการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรี รองลงมา (ร้อยละ 43.11) มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และที่เหลือ (ร้อยละ 6.74) มีการศึกษา ระดับสูงกว่าปริญญาตรี และ (4) ในเรื่องประเภท กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 95.44) คือ ประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย และที่เหลือ (ร้อยละ 4.56) คือ ข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย

## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย 6 หัวข้อ ดังกล่าวไว้แล้วข้างต้น และได้นำเสนอตามลำดับ ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.2

หมายเหตุ ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ในที่นี้หมายถึง ปัญหาการบริหาร จัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน โดยมีปัญหาที่สำคัญที่สุด ได้แก่ (1) ปัญหาการให้บริการ ประชาชน และ(2) ปัญหาการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เช่น การ ให้บริการด้านงานธุรการที่ล่าช้า เนื่องจากมีระเบียบ ขั้นตอนมาก และซ้ำซ้อน ทำให้ประชาชน ไม่ได้รับความสะดวกและรวดเร็ว บุคลากรปฏิบัติงานอย่างไม่เต็มใจ ไม่เอาใจใส่ประชาชน ผู้รับบริการ เป็นต้น (ที่มา : แผนปฏิบัติการศาลจังหวัดหนองคาย) (พ.ศ. 2553-2556)

ตารางที่ 4.2 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ  
ด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการ  
การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการของสำนักงานฯ ตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
<b>1. ปัญหาด้านการเกิดประโยชน์ สุขของประชาชน</b>							
1.1 สำนักงานฯ ดำเนินงานโดย ไม่ได้ถือว่าประชาชนผู้รับบริการ เป็นศูนย์กลางที่จะได้รับบริการ จากสำนักงานฯ เช่น การได้รับ บริการด้านงานธุรการ	(193)	(512)	(304)	(1,009)			
	19.13	50.74	30.13	100.00	1.89*	0.69	ปาน กลาง
1.2 สำนักงานฯ ไม่ได้ศึกษา วิเคราะห์ผลดีและผลเสีย เกี่ยวกับการให้บริการ ประชาชนก่อนดำเนินงานทุก ขั้นตอน	(161)	(492)	(356)	(1,009)			
	15.96	48.76	35.28	100.00	1.81	0.69	ปาน กลาง
1.3 ข้าราชการบางส่วนของ สำนักงานฯ ปฏิบัติงานโดยไม่ มุ่งถึงผลประโยชน์ของ ประชาชนผู้รับบริการ เช่น การ ปฏิบัติงานอย่างไม่เต็มใจ และ การไม่เอาใจใส่ประชาชน ผู้รับบริการมากเท่าที่ควร	(167)	(455)	(387)	(1,009)			
	16.55	45.09	38.35	100.00	1.78	0.71	ปาน กลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการของสำนักงานฯ ตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1.4 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ใน ข้อ 1.1-1.3 ข้างต้น สำนักงานฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการด้านการเกิดประโยชน์ สุขของประชาชนมาก	(186)	(479)	(344)	(1,009)	1.84	0.71	ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					1.83	0.56	ปาน กลาง
<b>2. ปัญหาด้านการเกิดผล สัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ</b>							
2.1 สำนักงานฯ ไม่ได้จัดทำ แผนปฏิบัติงานเกี่ยวกับ ขั้นตอนการติดต่อราชการ ระหว่างประชาชนผู้รับบริการ กับสำนักงานฯ ไว้ล่วงหน้า	(150)	(504)	(355)	(1,009)	1.80	0.68	ปาน กลาง
2.2 สำนักงานฯ กำหนดให้มี การติดตาม และการ ประเมินผลการปฏิบัติงานด้าน การให้ บริการประชาชนไม่ มากเท่าที่ควร	(203)	(494)	(312)	(1,009)	1.89*	0.71	ปาน กลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการของสำนักงานฯ ตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
2.3 ผู้บริหารบางส่วนของ สำนักงานฯ ไม่ได้ส่งเสริม และพัฒนาความรู้ ความสามารถด้านการ ให้บริการประชาชนของ ข้าราชการ	(167)	(471)	(371)	(1,009)	1.80	0.70	ปาน กลาง
2.4 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ใน ข้อ 2.1-2.3 ข้างต้น สำนักงาน ฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการด้านการเกิดผล สัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมาก	(175)	(527)	(307)	(1,009)	1.87	0.68	ปาน กลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม				1.84	0.55	ปาน กลาง



ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการของสำนักงานฯ ตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
<b>3. ปัญหาด้านการมี</b>							
<b>ประสิทธิภาพและเกิดความ</b>							
<b>คุ้มค่า</b>							
3.1 สำนักงานฯ ไม่ได้กำหนด เป้าหมาย แผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน หรือโครงการ รวมทั้ง งบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ ละงานหรือโครงการเกี่ยวกับ การให้บริการประชาชน ผู้รับบริการอย่างมี ประสิทธิภาพเท่าที่ควร และไม่ คุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ	(158)	(523)	(328)	(1,009)			
	15.66	51.83	32.51	100.00	1.83	0.67	ปาน กลาง
3.2 สำนักงานฯ ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการอย่างไม่มี ประสิทธิภาพเท่าที่ควร และไม่ คุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ	(151)	(506)	(352)	(1,009)			
	14.97	50.15	34.89	100.00	1.80	0.68	ปาน กลาง
3.3 สำนักงานฯ ไม่ดำเนินการ พิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดปัญหา ที่เกิดจากการให้บริการประชาชน ให้แล้วเสร็จโดยเร็ว	(190)	(506)	(313)	(1,009)			
	18.83	50.15	31.02	100.00	1.88*	0.70	ปาน กลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการของสำนักงานฯ ตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
3.4 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 3.1-3.3 ข้างต้น สำนักงานฯ มี ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ด้านการมีประสิทธิภาพ และเกิด ความคุ้มค่าน้อย	(140)	(527)	(342)	(1,009)			
	13.88	52.23	33.89	100.00	1.80	0.66	ปาน กลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม				1.83	0.53	ปาน กลาง
<b>4. ปัญหาด้านการลดขั้นตอน การปฏิบัติงาน</b>							
4.1 ข้าราชการบางส่วนของ สำนักงานฯ มอบอำนาจในการ ตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต การอนุมัติ หรือการดำเนินการ อื่นใดที่เกี่ยวกับการให้บริการ ประชาชนให้แก่ข้าราชการที่ ปฏิบัติงานโดยตรงน้อยเกินไป จึงทำให้การปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชนล่าช้า	(236)	(487)	(286)	(1,009)			
	22.50	45.89	31.62	100.00	1.95*	0.72	ปาน กลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการของสำนักงานฯ ตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
4.2 สำนักงานฯ ไม่ได้กำหนด หลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับการใช้อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของ ข้าราชการของสำนักงานฯ ที่ ปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ประชาชนไว้โดยเปิดเผย	(227)	(463)	(319)	(1,009)	1.91	0.73	ปานกลาง
4.3 สำนักงานฯ ไม่ได้จัดทำ แผนภูมิขั้นตอน และระยะเวลา การปฏิบัติงานให้บริการ ประชาชน รวมทั้งรายละเอียด อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละ ขั้นตอน โดยเผยแพร่ไว้ใน ระบบเครือข่าย	(162)	(487)	(360)	(1,009)	1.80	0.69	ปานกลาง
4.4 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ใน ข้อ 4.1-4.3 ข้างต้น สำนักงานฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการด้านการลดขั้นตอนการ ปฏิบัติงานมาก	(179)	(510)	(320)	(1,009)	1.86	0.69	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม				1.88	0.57	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการของสำนักงานฯ ตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
<b>5. ปัญหาด้านการปรับปรุง</b>							
<b>ภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์</b>							
5.1 สำนักงานฯ ไม่ได้จัดให้มี การทบทวนการปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชนว่า สมควรที่จะดำเนินการต่อไป แบบเดิมหรือไม่	(187)	(504)	(318)	(1,009)	1.87	0.70	ปาน กลาง
5.2 สำนักงานฯ ไม่ได้เปิด โอกาสให้ประชาชนเข้ามา มีส่วนร่วมในการแสดง ความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะ สำหรับการปรับปรุงการ ปฏิบัติงานให้บริการ ประชาชนของสำนักงานฯ	(223)	(457)	(329)	(1,009)	1.89*	0.73	ปาน กลาง
5.3 สำนักงานฯ ไม่ได้จัดทำ ขั้นตอน ระยะเวลาการแก้ไข ปรับปรุงการปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชนของ สำนักงานฯ และเผยแพร่ให้ ประชาชนได้ทราบและเข้าใจ	(195)	(489)	(325)	(1,009)	1.87	0.71	ปาน กลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการของสำนักงานฯ ตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
5.4 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ใน ข้อ 5.1-5.3 ข้างต้น สำนักงานฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการด้านการปรับปรุงภารกิจ ให้ทันต่อสถานการณ์มาก	(189)	(499)	(321)	(1,009)	1.87	0.70	ปาน กลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>					<b>1.88</b>	<b>0.58</b>	<b>ปาน กลาง</b>
<b>6. ปัญหาด้านการอำนวยความสะดวก สะดวกและการตอบสนอง ความต้องการของประชาชน</b>							
6.1 สำนักงานฯ กำหนด ระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน ให้บริการประชาชนแต่ละงาน พร้อมกับประกาศให้ข้าราชการ ของสำนักงานฯ และประชาชน ทราบและเข้าใจ แต่ไม่ชัดเจน	(201)	(525)	(283)	(1,009)	1.92*	0.69	ปาน กลาง
6.2 ผู้บริหารบางส่วน ของสำนักงานฯ ไม่ได้ควบคุม ตรวจสอบการปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชนของ ข้าราชการให้แล้วเสร็จตาม กำหนดเวลา หรือเป้าหมาย	(224)	(457)	(328)	(1,009)	1.90	0.73	ปาน กลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการของสำนักงานฯ ตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
6.3 สำนักงานฯ ไม่ได้จัดให้มี ระบบเครือข่ายสารสนเทศ หรือ ระบบคอมพิวเตอร์ของ สำนักงานฯ เพื่ออำนวยความสะดวก และให้บริการ ประชาชนสำหรับการติดต่อ สอบถาม ขอข้อมูล หรือแสดง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานของข้าราชการของ สำนักงาน	(182)	(503)	(324)	(1,009)	1.86	0.69	ปาน กลาง
6.4 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ใน ข้อ 6.1-6.3 ข้างต้น สำนักงานฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการด้านการอำนวยความสะดวก และการตอบสนอง ความต้องการของประชาชน มาก	(208)	(487)	(314)	(1,009)	1.89	0.71	ปาน กลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม				1.89	0.57	ปาน กลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการของสำนักงานฯ ตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
<b>7. ปัญหาด้านการประเมินผล</b>							
<b>การปฏิบัติราชการอย่าง</b>							
<b>สม่ำเสมอ</b>							
7.1 สำนักงานฯ ไม่ได้จัดให้มี การติดตาม และการประเมินผล การปฏิบัติงานให้บริการ ประชาชนตามแผนปฏิบัติงาน ตามหลักเกณฑ์ และตามวิธีการ ที่สำนักงานฯ กำหนดขึ้น	(180) 17.84	(553) 54.81	(276) 27.35	(1,009) 100.00	1.90	0.67	ปาน กลาง
7.2 สำนักงานฯ ไม่ได้จัดให้มี การประเมินภาพรวมของการ บริหารจัดการด้านการ ให้บริการประชาชนของ ผู้บริหารทุกระดับ โดยการ ประเมินดังกล่าวกระทำเป็น ความลับ และเป็นไปเพื่อ ประโยชน์แห่งความสามัคคี ของข้าราชการ	(202) 20.02	(526) 52.13	(281) 27.85	(1,009) 100.00	1.92	0.69	ปาน กลาง
7.3 สำนักงานฯ ไม่ได้เปิด โอกาสให้ประชาชน ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมใน การประเมินผลการปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชนของ ข้าราชการของสำนักงานฯ	(201) 19.92	(535) 53.02	(273) 27.06	(1,009) 100.00	1.93*	0.68	ปาน กลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการของสำนักงานฯ ตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
7.4 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 7.1-7.3 ข้างต้น สำนักงานฯ มี ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติ ราชการอย่างสม่ำเสมอมาก	(202)	(524)	(283)	(1,009)	1.92	0.69	ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					1.92	0.55	ปาน กลาง
ในภาพรวมทั้งหมด สำนักงานฯ มีปัญหาการบริหารจัดการตาม แนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีมากที่สุดทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การเกิด ประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ ของรัฐ (3) การมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่า (4) การลด ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การ ปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อ สถานการณ์ (6) การอำนวยความสะดวก ตอบสนองความต้องการของ ประชาชน และ (7) การ ประเมินผลการปฏิบัติราชการ อย่างสม่ำเสมอ	(223)	(588)	(198)	(1,009)	2.02	0.65	ปาน กลาง



### หมายเหตุ

1. ตารางที่แสดงค่าสถิติ คือ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. และการทดสอบค่าที่ผู้ศึกษาได้ใช้สถิติดังนี้

1.1 ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05

1.2 ระดับความเห็นด้วยของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 ระดับ มีช่วงคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

1.2.1 เห็นด้วยมาก ช่วงคะแนนระหว่าง 2.34-3.00 คะแนน

1.2.2 เห็นด้วยปานกลาง ช่วงคะแนนระหว่าง 1.67-2.33 คะแนน

1.2.3 เห็นด้วยน้อย ช่วงคะแนนระหว่าง 1.00-1.66 คะแนน

2. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือค่า S.D. ที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ในตาราง ได้แสดงถึงความสัมพันธ์ เชื่อมโยง และขยายรายละเอียดให้กับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าร้อยละ (%) ดังนั้นทุกตารางในหัวข้อ 2.1-2.6 ผู้ศึกษาจึงได้แสดงค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือค่า S.D. ไว้ด้วย แม้ว่าผู้ศึกษาไม่ได้นำมาใช้ในการวิเคราะห์หรือเขียนบรรยายไว้ก็ตาม

3. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีซึ่งประกอบด้วย 7 ด้านดังกล่าวข้างต้นนี้ แต่ละด้านมีหลายปัญหา แต่ในที่นี้ ผู้ศึกษาได้พิจารณาคัดเลือกเฉพาะปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านเพื่อนำไปใช้ศึกษาวิเคราะห์ใน “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน” ในบทที่ 5 หัวข้อ 2. อภิปรายผล หัวข้อย่อย ปัญหา และแนวทางการพัฒนา

สำหรับหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านดังกล่าวมีตามลำดับ ดังนี้ หนึ่ง ผู้ศึกษาพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของปัญหาในแต่ละด้าน กล่าวคือ หากปัญหาด้านใดมีค่าเฉลี่ยของปัญหามากที่สุดจะเลือกเพื่อนำไปวิเคราะห์เป็นอันดับแรก สอง ถ้าหากค่าเฉลี่ยของปัญหาในแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน จะพิจารณาจาก ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. ที่แสดงถึงการกระจายของข้อมูลของปัญหาแต่ละด้าน โดยเลือกปัญหาที่มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยที่สุดเป็นอันดับสอง และ สาม ถ้าหากปัญหาแต่ละด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากันอีก จะพิจารณาจากจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n) ของปัญหาแต่ละด้านต่อระดับความเห็นด้วย โดยเลือกปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากที่สุด (มาก ปานกลาง น้อย) เป็นอันดับสุดท้าย

นอกจากนี้ เพื่อให้เห็นความชัดเจนขึ้น ในตารางที่ 4.2 ข้างบนนี้ซึ่งแสดงการวิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ผู้ศึกษาได้ใส่เครื่องหมาย \* ไว้ท้ายตัวเลขที่ผู้ศึกษาเห็นว่าเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านไว้ด้วย

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ๆ ละ 4 ข้อคำถาม ผู้ศึกษาได้นำเสนอปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย โดยเรียงลำดับเฉพาะ 3 ข้อคำถามแรกเท่านั้น ส่วนข้อที่เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับภาพรวมไม่ได้นำมาเรียงลำดับด้วย นอกจากนี้ ในแต่ละด้าน ผู้ศึกษายังได้สรุปค่าเฉลี่ยรวมของทั้ง 4 ข้อคำถามไว้ในตอนท้ายด้วย ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทุกข้อคำถามที่มีต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการทั้ง 7 ด้าน และปัญหาในภาพรวมทั้งหมด กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ดังนี้

**1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน** กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.89) ว่า สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายดำเนินงานโดยไม่ได้ถือเอาประชาชนผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับบริการจากสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย เช่น การให้บริการด้านงานธุรการ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.81) ว่า สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายไม่ได้ศึกษาวิเคราะห์ผลดีและผลเสียเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนก่อนดำเนินงานทุกขั้นตอน และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.78) ว่า ข้าราชการบางส่วนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายปฏิบัติงานโดยไม่มุ่งถึงผลประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ เช่น การปฏิบัติงานอย่างไม่เต็มใจ และไม่เอาใจใส่ประชาชนผู้รับบริการมากเท่าที่ควร

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.84) ว่า ในภาพรวม สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชนมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน รวม 4 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.83)

**2) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ** กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.89) ว่า สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายกำหนดให้มีการติดตาม และ

การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนไม่มากเท่าที่ควร (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.80, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70) ว่า ผู้บริหารบางส่วนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายไม่ได้ส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถด้านการให้บริการประชาชนของข้าราชการ และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.80, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68) ว่า สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายไม่ได้จัดทำแผนปฏิบัติงานเกี่ยวกับขั้นตอนการติดต่อราชการระหว่างประชาชนผู้รับบริการกับสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย ไว้ล่วงหน้า

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.87) ว่า ในภาพรวม สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ รวม 4 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.84)

### 3) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.88) ว่า สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายไม่ดำเนินการพิจารณาวินิจฉัย และชี้ขาดปัญหาที่เกิดจากการให้บริการประชาชนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.83) ว่า สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายไม่ได้กำหนดเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการ รวมทั้งงบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละงานหรือโครงการที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และไม่คุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.80) ว่า สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายให้บริการประชาชนผู้รับบริการอย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และไม่คุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.80) ว่า ในภาพรวม สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่ามาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า รวม 4 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.83)

**4) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน** กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.95) ว่า ข้าราชการบางส่วนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายมอบอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต การอนุมัติ หรือการดำเนินการอื่นใดที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนให้แก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานโดยตรงน้อยเกินไปจึงทำให้การปฏิบัติงานให้บริการประชาชนล่าช้า (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.91) ว่า สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายไม่ได้กำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับการใช้อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของข้าราชการของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนไว้โดยเปิดเผย และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.80) ว่า สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายไม่ได้จัดทำแผนภูมิขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอนโดยเผยแพร่ไว้ในระบบเครือข่าย

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.86) ว่า ในภาพรวม สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวม 4 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.88)

**5) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์** กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.89) ว่า สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายไม่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.87, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71) ว่า สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายไม่ได้จัดทำขั้นตอน ระยะเวลาการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนของ

สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย และเผยแพร่ให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจ และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.87, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70) ว่า สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายไม่ได้จัดให้มีการทบทวนการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนว่าสมควรที่จะดำเนินการต่อไปแบบเดิมหรือไม่

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.87) ว่า ในภาพรวม สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์มาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์รวม 4 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.88)

**6) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน** กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.92) ว่า สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานให้บริการประชาชนแต่ละงาน พร้อมกับประกาศให้ข้าราชการของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย และประชาชนทราบและเข้าใจ แต่ไม่ชัดเจน (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.90) ว่า ผู้บริหารบางส่วนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายไม่ได้ควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนของข้าราชการให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา หรือเป้าหมาย และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.86) ว่า สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายไม่ได้จัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศ หรือระบบคอมพิวเตอร์ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนสำหรับการติดต่อสอบถาม ขอข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.89) ว่า ในภาพรวม สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทาง

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการอำนวยความสะดวกและ การตอบสนองความต้องการของประชาชน รวม 4 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.89)

#### 7) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่าง

สม่ำเสมอ กลุ่มตัวอย่างส่วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.93) ว่า สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายไม่ได้เปิด โอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน ของข้าราชการของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.92) ว่า สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายไม่ได้จัดให้มีการประเมิน ภาพรวมของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของผู้บริหารทุกระดับ โดยการประเมิน ดังกล่าวกระทำเป็นความลับ และเป็นไปเพื่อประโยชน์แห่งความสามัคคีของข้าราชการ และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.90) ว่า สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย ไม่ได้จัดให้มีการติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนตามแผนปฏิบัติงาน ตามหลักเกณฑ์ และตามวิธีการที่สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายกำหนดขึ้น

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.92) ว่า ในภาพรวม สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตาม แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการประเมินผลการปฏิบัติ ราชการอย่างสม่ำเสมอมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่าง สม่ำเสมอ รวม 4 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.92)

#### 8) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการในภาพรวมทั้งหมด กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วย

ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.87) ว่า ในภาพรวมทั้งหมด สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายมี ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมากทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) การมี ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การปรับปรุงภารกิจให้ทัน ต่อสถานการณ์ (6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

2.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการของสำนักงานฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
<b>1. แนวทางการพัฒนาด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน</b>							
1.1 ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรมุ่งเน้นการดำเนินงานให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยถือว่าประชาชนผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับบริการจากสำนักงานฯ เช่น การให้บริการด้านงานธุรการ	(475)	(414)	(120)	(1,009)	2.35*	0.68	มาก
1.2 ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรจัดการพัฒนา หรือการฝึกอบรมข้าราชการทุกระดับเพื่อปลูกจิตสำนึกของการปฏิบัติงานที่มุ่งถึงผลประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ เช่น การปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ และการเอาใจใส่ต่อประชาชนผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้น	(461)	(423)	(125)	(1,009)	2.33	0.69	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>					<b>2.34</b>	<b>0.62</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนาการบริหาร จัดการของสำนักงานฯ ตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
<b>2. แนวทางการพัฒนาด้านการ เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ</b>							
2.1 ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรให้ความสำคัญกับการ จัดทำแผนปฏิบัติงานเกี่ยวกับ ขั้นตอนการติดต่อราชการ ระหว่างประชาชนผู้รับบริการ กับสำนักงานฯ	(448)	(452)	(109)	(1,009)	2.34	0.66	มาก
2.2 ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรเห็นถึงความสำคัญ และ กำหนดเป็นนโยบายที่ส่งเสริม และพัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านการให้บริการประชาชน ของข้าราชการ เช่น การพัฒนา ความรู้ด้านกฎหมายสำหรับ ให้บริการประชาชน	(460)	(444)	(105)	(1,009)	2.35*	0.66	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>					<b>2.34</b>	<b>0.61</b>	<b>มาก</b>



ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนาการบริหาร จัดการของสำนักงานฯ ตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย				
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)							
<b>3. แนวทางการพัฒนาด้านการมี ประสิทธิภาพและเกิดความ คุ้มค่า</b>											
3.1 ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรเห็นถึงความสำคัญ และ กำหนดเป้าหมาย แผนการ ปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จ ของงานหรือโครงการ รวมทั้ง งบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละ งานหรือโครงการที่เกี่ยวกับการ ให้บริการประชาชน	(475)	(436)	(98)	(1,009)	47.08	43.21	9.71	100.00	2.37	0.65	มาก
3.2 ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรเพิ่มประสิทธิภาพในการ ให้บริการประชาชนผู้รับบริการ เพื่อให้คุ้มค่ากับงบประมาณที่ ได้รับ เช่น การให้บริการด้าน งานธุรการด้วยความรวดเร็ว เพิ่มขึ้น	(502)	(387)	(120)	(1,009)	49.75	38.35	11.89	100.00	2.38*	0.69	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>					<b>2.38</b>	<b>0.61</b>	<b>มาก</b>				

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนาการบริหาร จัดการของสำนักงานฯ ตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
<b>4. แนวทางการพัฒนาด้านการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b>							
4.1 ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรกำหนดหลักเกณฑ์การ ควบคุม ติดตาม และกำกับการใช้ อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ ของข้าราชการของสำนักงานฯ ที่ ปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ประชาชน	(472)	(446)	(91)	(1,009)	2.38*	0.64	มาก
4.2 ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรจัดทำแผนภูมิขั้นตอน และ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชน รวมทั้ง รายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องใน แต่ละขั้นตอน โดยเผยแพร่ไว้ใน ระบบเครือข่ายสารสนเทศ หรือ คอมพิวเตอร์ของสำนักงานฯ เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการประชาชน ของสำนักงานฯ	(469)	(432)	(108)	(1,009)	2.36	0.67	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม					2.37	0.60	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนาการบริหาร จัดการของสำนักงานฯ ตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
<b>5. แนวทางการพัฒนาด้านการ ปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อ สถานการณ์</b>							
5.1 ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรเห็นถึงความสำคัญและเปิด โอกาสให้ประชาชนเข้ามามี ส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะสำหรับ การปรับปรุงการปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชนของ สำนักงานฯ เช่น การจัดให้มีตู้ รับฟังความคิดเห็น หรือการรับ เรื่องราวร้องทุกข์สำหรับการ ปรับปรุงการให้บริการ ประชาชน	(498)	(423)	(88)	(1,009)	2.41*	0.65	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนาการบริหาร จัดการของสำนักงานฯ ตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
5.2 ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรจัดทำป้าย หรือเอกสาร แสดงขั้นตอน ระยะเวลาการ แก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชนของ สำนักงานฯ และเผยแพร่ให้ ประชาชนได้ทราบและเข้าใจ	(470)	(443)	(96)	(1,009)	2.37	0.65	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>					<b>2.39</b>	<b>0.59</b>	<b>มาก</b>
<b>6. แนวทางการพัฒนาด้านการ อำนวยความสะดวกและการ ตอบสนองความต้องการของ ประชาชน</b>							
6.1 ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรเห็นถึงความสำคัญ และ กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ ของงานให้บริการประชาชน แต่ละงาน พร้อมกับประกาศ ให้ข้าราชการของสำนักงานฯ และประชาชนทราบและเข้าใจ อย่างชัดเจน	(486)	(437)	(86)	(1,009)	2.40*	0.64	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนาการบริหาร จัดการของสำนักงานฯ ตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
6.2 สำนักงานฯ ควรกำหนด เป็นนโยบาย และขั้นตอนที่ ชัดเจนสำหรับผู้บริหารทุก ระดับเพื่อให้มีการควบคุม ตรวจสอบการปฏิบัติงานด้าน การให้บริการประชาชนของ ข้าราชการให้แล้วเสร็จตาม กำหนดเวลา หรือเป้าหมาย	(468)	(444)	(97)	(1,009)	2.37	0.65	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>					<b>2.38</b>	<b>0.59</b>	<b>มาก</b>
<b>7. แนวทางการพัฒนาด้านการ ประเมินผลการปฏิบัติราชการ อย่างสม่ำเสมอ</b>							
7.1 ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรจัดให้มีการติดตาม และการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชนตาม แผนปฏิบัติงาน ตามหลักเกณฑ์ และตามวิธีการที่สำนักงานฯ กำหนดขึ้น	(476)	(438)	(95)	(1,009)	2.38*	0.65	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนาการบริหาร จัดการของสำนักงานฯ ตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n)	ปานกลาง (n)	น้อย (n)	รวม (n)			
7.2 ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรเปิดโอกาสให้ประชาชน ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วม ในการประเมินผลการ ปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ประชาชนของข้าราชการของ สำนักงานฯ อย่างจริงจัง และ ต่อเนื่อง	(461)	(448)	(100)	(1,009)	2.36	0.65	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>					<b>2.37</b>	<b>0.60</b>	<b>มาก</b>

หมายเหตุ เนื่องจากแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน มีหลายแนวทางการพัฒนา สำหรับหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านนั้น ผู้ศึกษาได้ยึดถือขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้ หนึ่ง ผู้ศึกษาพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของแนวทางการพัฒนาแต่ละด้าน กล่าวคือ หากแนวทางด้านใดมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดจะเลือกเพื่อนำไปวิเคราะห์เป็นอันดับแรก สอง ถ้าหากค่าเฉลี่ยของแนวทางการพัฒนาในแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ผู้ศึกษาจะพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. ที่แสดงถึงการกระจายของข้อมูลของแนวทางแต่ละด้าน โดยเลือกแนวทางที่มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยที่สุดเป็นอันดับสอง และ สาม ถ้าหากแนวทางการพัฒนาแต่ละด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากันอีก ผู้ศึกษาจะพิจารณาจากจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n) ของแนวทางแต่ละด้านต่อระดับความเห็นด้วย โดยเลือกแนวทางที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากที่สุด (มาก ปานกลาง น้อย) เป็นอันดับสุดท้าย

นอกจากนี้ เพื่อให้เห็นความชัดเจนขึ้น ในตารางที่ 4.3 ซึ่งแสดงการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัด

หนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ผู้ศึกษาได้ใส่เครื่องหมาย \* ไว้ท้ายตัวเลขที่ผู้ศึกษาเห็นว่า เป็นแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านไว้ด้วย

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน โดยผู้ศึกษาได้แบ่งการนำเสนอออกเป็น 7 ด้าน ๆ ละ 2 ข้อคำถาม เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย (ในที่นี้ ไม่ได้นำเสนอหรือวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้านไว้ด้วย เพราะไม่ได้นำไปใช้ในการวิเคราะห์ใด ๆ แต่ได้นำไปแสดงไว้ในตารางที่ 4.9 ท้ายสุด) ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากทุกข้อคำถามที่มีต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการทั้ง 7 ด้าน ดังนี้

1) **แนวทางการพัฒนาด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน** กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.35) ว่า ผู้บริหารของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายควรมุ่งเน้นการดำเนินงานให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยถือว่าประชาชนผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับบริการจากสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย เช่น การได้รับบริการด้านงานธุรการ และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.33) ว่า ผู้บริหารของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายควรจัดการพัฒนา หรือ การฝึกอบรมข้าราชการทุกระดับเพื่อปลูกจิตสำนึกของการปฏิบัติงานที่มุ่งถึงผลประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ เช่น การปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ และการเอาใจใส่ต่อประชาชนผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้น

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน รวม 2 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.34)

2) **แนวทางการพัฒนาด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ** กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.35) ว่า ผู้บริหารของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายควรเห็นถึงความสำคัญ และกำหนดเป็นนโยบายที่ส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถด้านการให้บริการประชาชนของข้าราชการ เช่น การพัฒนาความรู้ด้านกฎหมายสำหรับให้บริการประชาชน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.34) ว่า ผู้บริหารของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายควรให้ความสำคัญกับ

การจัดทำแผนปฏิบัติงานเกี่ยวกับขั้นตอนการติดต่อราชการระหว่างประชาชนผู้รับบริการกับสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ รวม 2 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.34)

3) **แนวทางการพัฒนาด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า** กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.38) ว่า ผู้บริหารของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายควรเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนผู้รับบริการเพื่อให้คุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ เช่น การให้บริการด้านงานธุรการด้วยความรวดเร็วเพิ่มขึ้น และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.37) ว่า ผู้บริหารของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายควรเห็นถึงความสำคัญ และกำหนดเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการ รวมทั้งงบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละงานหรือโครงการที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่า รวม 2 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.38)

4) **แนวทางการพัฒนาด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน** กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.38) ว่า ผู้บริหารของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายควรกำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับการใช้อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของข้าราชการของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.36) ว่า ผู้บริหารของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายควรจัดทำแผนภูมิขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอน โดยเผยแพร่ไว้ในระบบเครือข่ายสารสนเทศ หรือคอมพิวเตอร์ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทาง



การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวม 2 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.37)

5) **แนวทางการพัฒนาด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์** กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.41) ว่า ผู้บริหารของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายควรเห็นถึงความสำคัญและเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย เช่น การจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็น หรือการรับเรื่องราวร้องทุกข์สำหรับการปรับปรุงการให้บริการประชาชน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.37) ว่า ผู้บริหารของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายควรจัดทำป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอน ระยะเวลาการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย และเผยแพร่ให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจ

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ รวม 2 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.39)

6) **แนวทางการพัฒนาด้านความสะดวกรวดและการตอบสนองความต้องการของประชาชน** กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.40) ว่า ผู้บริหารของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายควรเห็นถึงความสำคัญ และกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานให้บริการประชาชนแต่ละงาน พร้อมกับประกาศให้ข้าราชการของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย และประชาชนทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.37) ว่า สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายควรกำหนดเป็นนโยบาย และขั้นตอนที่ชัดเจนสำหรับผู้บริหารทุกระดับเพื่อให้มีการควบคุม และการตรวจสอบการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของข้าราชการให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา หรือเป้าหมาย

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน รวม 2 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.38)

7) แนวทางการพัฒนาด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.38) ว่า ผู้บริหารของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายควรจัดให้มีการติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนตามแผนปฏิบัติงาน ตามหลักเกณฑ์ และตามวิธีการที่สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายกำหนดขึ้น และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.36) ว่า ผู้บริหารของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายควรเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของข้าราชการของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ รวม 2 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.37)

2.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การพัฒนากิจการบริการจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย 3 ข้อคำถาม แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การพัฒนากิจการบริการจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย 3 ข้อคำถาม

ยุทธศาสตร์การพัฒนากิจการ	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความเห็นด้วย				
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม							
บริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานฯ 3 ข้อคำถาม	(n)	(n)	(n)	(n)	(%)	(%)	(%)				
1. การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักงานฯ มีทางเลือกที่ดีที่สุดในรอบด้วยหลายขั้นตอนไว้เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ	(453)	(483)	(73)	(1,009)	44.90	47.87	7.23	100.00	2.38	0.62	ปานกลาง

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ยุทธศาสตร์การพัฒนาการ บริหารจัดการด้านการ ให้บริการประชาชนของ สำนักงานฯ 3 ข้อคำถาม	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
2. การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ ให้สำนักงานฯ ปฏิบัติงาน หรือ กำหนดขั้นตอนในการ ปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจนเพื่อ ประโยชน์ของประชาชน	(490) 48.56	(435) 43.11	(84) 8.33	(1,009) 100.00	2.40*	0.64	มาก
3. การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ ให้สำนักงานฯ มีการตรวจสอบ หรือการประเมินผล ยุทธศาสตร์ของสำนักงานฯ เป็นประจำ	(459) 45.49	(465) 46.09	(85) 8.42	(1,009) 100.00	2.37	0.63	ปาน กลาง

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายที่ประกอบด้วย 3 ข้อคำถาม ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 1 ข้อคำถาม และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง 2 ข้อคำถาม ดังนี้

1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.40) ว่า การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายปฏิบัติงาน หรือกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจนเพื่อประโยชน์ของประชาชน

2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.38) ว่า การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายมีทางเลือกที่ดีที่สุดที่ประกอบด้วยหลายขั้นตอนไว้เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ

3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.37) ว่า การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายมีการตรวจสอบ หรือการประเมินผลยุทธศาสตร์ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายเป็นประจำ

2.4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้  
แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัด  
หนองคายประสบความสำเร็จตามกรอบแนวคิดที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก แสดง  
รายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนว  
ทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาล  
จังหวัดหนองคายประสบความสำเร็จตามกรอบแนวคิดที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและ  
ปัจจัยภายนอก

ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้ แนวทางการพัฒนาการบริหาร จัดการของสำนักงานฯ	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
ประสบความสำเร็จตามกรอบ แนวคิดที่แบ่งเป็นปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก	(n)	(n)	(n)	(n)			
	(%)	(%)	(%)	(%)			
<b>1. ปัจจัยภายใน</b>							
การที่ผู้บริหารของสำนักงานฯ มี ลักษณะเป็นผู้นำมืออาชีพ และมี ภาวะผู้นำที่มีความคิดริเริ่ม กล้า คิด กล้าลงมือ กล้าเปลี่ยนแปลง เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการด้าน การให้บริการประชาชนของ สำนักงานฯ	(507)	(413)	(89)	(1,009)	2.41	0.65	มาก

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
<b>แนวทางการพัฒนาการบริหาร</b>							
จัดการของสำนักงานฯ	(n)	(n)	(n)	(n)			
ประสบผลสำเร็จตามกรอบ แนวคิดที่แบ่งเป็นปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก	(%)	(%)	(%)	(%)			
<b>2. ปัจจัยภายนอก</b>							
การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ และระบบ เครือข่ายมาใช้ในสำนักงานฯ เพื่อให้บริการประชาชนอย่าง จริงจัง	(507)	(404)	(98)	(1,009)	2.41	0.66	มาก

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิดที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก โดยแต่ละปัจจัยประกอบด้วย 1 ข้อคำถาม ผลการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากที่สุดทั้ง 2 ปัจจัย ดังนี้

1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.41) ว่า การที่ผู้บริหารของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายมีลักษณะเป็นผู้นำมืออาชีพ และมีภาวะผู้นำที่มีความคิดริเริ่ม กล้าคิด กล้าลงมือ กล้าเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย

2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.41) ว่า การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่ายมาใช้ในสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายเพื่อให้บริการประชาชนอย่างจริงจัง

## 2.5 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมของแนวทาง

การพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมของแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย

ภาพรวมของแนวทาง	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. ในภาพรวม ปัจจุบัน สำนักงานฯ มีแนวทางการ พัฒนาการบริหารจัดการด้าน การให้บริการประชาชนที่เปิด โอกาสให้ประชาชนเข้ามามี ส่วนร่วมมากกว่าในอดีต	(506)	(415)	(88)	(1,009)	2.41	0.65	มาก
2. ในภาพรวม ในอนาคต สำนักงานฯ มีแนวโน้มของแนว ทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนที่ คำนึงถึงความต้องการของ ประชาชนมากกว่าในปัจจุบัน	(513)	(393)	(103)	(1,009)	2.41	0.67	มาก

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัด

หนองคาย ที่ประกอบด้วย 2 ข้อคำถาม ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ

1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.41, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67) ว่าในภาพรวม ในอนาคตสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายมีแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนที่คำนึงถึงความต้องการของประชาชนมากกว่าในปัจจุบัน

2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.41, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65) ว่าในภาพรวม ปัจจุบันสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายมีแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากกว่าในอดีต

## 2.6 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวม

แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน (ตารางที่ 4.7-4.8) แบ่งเป็น 2 หัวข้อย่อย ดังนี้

2.6.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง (ตารางที่ 4.7)

2.6.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามประเภทคือข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายกับประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย (ตารางที่ 4.8)

2.6.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวม  
 แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงาน  
 ประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน  
 จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ คิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการ บริหารจัดการของสำนักงานฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,009)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) (n = 417)	S.D.	หญิง ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) (n = 652)	S.D.		
<b>1. ด้านการเกิดประโยชน์สุขของ ประชาชน</b>						
1.1 ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควร มุ่งเน้นการดำเนินงานให้บริการ อย่างต่อเนื่องโดยถือว่าประชาชน ผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับ บริการจากสำนักงานฯ เช่น การ ได้รับบริการด้านงานธุรการ	2.38	0.69	2.31	0.67	1.71	0.09**
1.2 ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควร จัดการพัฒนา หรือการฝึกอบรม ข้าราชการทุกระดับเพื่อปลูก จิตสำนึกของการปฏิบัติงานที่มุ่งถึง ผลประโยชน์ของประชาชน ผู้รับบริการ เช่น การปฏิบัติงานด้วย ความเต็มใจ และการเอาใจใส่ต่อ ประชาชนผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้น	2.36	0.69	2.30	0.68	1.32	0.19**
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>2.37</b>	<b>0.63</b>	<b>2.31</b>	<b>0.60</b>	<b>1.66</b>	<b>0.97**</b>



ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ คิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,009)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) (n = 417)	S.D.	หญิง ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) (n = 652)	S.D.		
ต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการ บริหารจัดการของสำนักงานฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามเพศ						
<b>2. ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ ของรัฐ</b>						
2.1 ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรให้ ความสำคัญกับการจัดทำแผนปฏิบัติ งานเกี่ยวกับขั้นตอนการติดต่อ ราชการระหว่างประชาชน ผู้รับบริการกับสำนักงานฯ	2.32	0.69	2.36	0.63	-1.01	0.31**
2.2 ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควร เห็นถึงความสำคัญ และกำหนดเป็น นโยบายที่ส่งเสริมและพัฒนา ความรู้ความสามารถด้านการ ให้บริการประชาชนของข้าราชการ เช่น การพัฒนาความรู้ด้านกฎหมาย สำหรับให้บริการประชาชน	2.35	0.67	2.36	0.65	-0.25	0.80**
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>2.33</b>	<b>0.62</b>	<b>2.36</b>	<b>0.58</b>	<b>0.68</b>	<b>0.49**</b>

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ คิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,009)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) (n = 417)	S.D.	หญิง ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) (n = 652)	S.D.		
ต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการ บริหารจัดการของสำนักงานฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามเพศ						
<b>3. ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิด ความคุ้มค่า</b>						
3.1 ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควร เห็นถึงความสำคัญและกำหนด เป้าหมาย แผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือ โครงการ รวมทั้งงบประมาณที่ จะต้องใช้ในแต่ละงานหรือโครงการ ที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชน	2.36	0.66	2.39	0.64	-0.59	0.55**
3.2 ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควร เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการเพื่อให้คุ้มค่า กับงบประมาณที่ได้รับ เช่น การ ให้บริการด้านงานธุรการด้วยความ รวดเร็วเพิ่มขึ้น	2.39	0.71	2.37	0.66	0.38	0.71**
ค่าเฉลี่ยรวม	2.37	0.62	2.38	0.59	1.06	0.91**

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ คิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,009)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย		หญิง			
ต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการ บริหารจัดการของสำนักงานฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามเพศ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.		
<b>4. ด้านการลดขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน</b>						
4.1 ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควร กำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับการใช้อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของข้าราชการของ สำนักงานฯ ที่ปฏิบัติงานด้านการ ให้บริการประชาชน	2.39	0.67	2.37	0.61	0.46	0.65**
4.2 ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควร จัดทำแผนภูมิขั้นตอน และ ระยะเวลาการปฏิบัติงานให้บริการ ประชาชน รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอน โดย เผยแพร่ไว้ในระบบเครือข่าย สารสนเทศ หรือคอมพิวเตอร์ของ สำนักงานฯ เพื่อลดขั้นตอนการ ปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ประชาชนของสำนักงานฯ	2.36	0.68	2.35	0.65	0.29	0.78**
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>2.37</b>	<b>0.62</b>	<b>2.36</b>	<b>0.57</b>	<b>0.40</b>	<b>0.68**</b>

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ คิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการ บริหารจัดการของสำนักงานฯ ตาม แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,009)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย		หญิง			
	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.		
	(n = 417)		(n = 652)			
<b>5. ด้านการปรับปรุงการกิจให้ทันต่อ สถานการณ์</b>						
5.1 ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควร เห็นถึงความสำคัญและเปิดโอกาส ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแสดง ความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะ สำหรับการปรับปรุงการปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชนของสำนักงานฯ เช่น การจัดให้มีผู้รับฟังความ คิดเห็น หรือการรับเรื่องราวร้อง ทุกข์สำหรับการปรับปรุงการ ให้บริการประชาชน	2.40	0.66	2.41	0.63	-0.28	0.78**
5.2 ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควร จัดทำป้าย หรือเอกสารแสดง ขั้นตอน ระยะเวลาการแก้ไข ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้บริการ ประชาชนของสำนักงานฯ และ เผยแพร่ให้ประชาชนได้ทราบและ เข้าใจ	2.35	0.66	2.39	0.64	-0.92	0.36**
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>2.38</b>	<b>0.59</b>	<b>2.40</b>	<b>0.57</b>	<b>0.66</b>	<b>0.50**</b>

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ คิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,009)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) (n = 417)	S.D.	หญิง ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) (n = 652)	S.D.		
ต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการ บริหารจัดการของสำนักงานฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามเพศ						
<b>6. ด้านการอำนวยความสะดวกและ การตอบสนองความต้องการของ ประชาชน</b>						
6.1 ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควร เห็นถึงความสำคัญ และกำหนด ระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน ให้บริการประชาชนแต่ละงาน พร้อมกับประกาศให้ข้าราชการของ สำนักงานฯ และประชาชนทราบ และเข้าใจอย่างชัดเจน	2.40	0.64	2.39	0.64	0.38	0.70**
6.2 สำนักงานฯ ควรกำหนดเป็น นโยบาย และขั้นตอนที่ชัดเจน สำหรับผู้บริหารทุกระดับเพื่อให้มี การควบคุม และการตรวจสอบการ ปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ประชาชนของข้าราชการให้แล้ว เสร็จตามกำหนดเวลา หรือเป้าหมาย	2.39	0.65	2.34	0.65	1.30	0.19**
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>2.40</b>	<b>0.58</b>	<b>2.36</b>	<b>0.59</b>	<b>0.92</b>	<b>0.35**</b>

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ คิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการ บริหารจัดการของสำนักงานฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,009)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) (n = 417)	S.D.	หญิง ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) (n = 652)	S.D.		
<b>7. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติ ราชการอย่างสม่ำเสมอ</b>						
7.1 ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรจัด ให้มีการติดตาม และการประเมินผล การปฏิบัติงานให้บริการประชาชน ตามแผนปฏิบัติงาน ตามหลักเกณฑ์ และตามวิธีการที่สำนักงานฯ กำหนดขึ้น	2.39	0.66	2.36	0.64	0.94	0.35**
7.2 ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควร เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการ เข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผล การปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ประชาชนของข้าราชการของ สำนักงานฯ อย่างจริงจัง และ ต่อเนื่อง	2.36	0.66	2.36	0.64	-0.10	0.92**
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>2.38</b>	<b>0.60</b>	<b>2.36</b>	<b>0.59</b>	<b>0.46</b>	<b>0.64**</b>

หมายเหตุ เฉพาะตารางที่ 4.7-4.8 ซึ่งเป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่าง  
กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน  
ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน  
ผู้ศึกษาได้ยึดถือแนวทางการวิเคราะห์เปรียบเทียบ ดังนี้

1) การวิเคราะห์หรือการทดสอบค่าที (t-test) เป็นการทดสอบผลต่างของค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2 กลุ่มเท่านั้น เช่น ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงต่อข้อคำถามที่นำมาวิเคราะห์ว่าแตกต่างกันหรือไม่ สำหรับในที่นี้ ผู้ศึกษาพิจารณาจากค่า Sig. (2-tailed) กล่าวคือ ถ้าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน ค่า Sig. (2-tailed) จะน้อยกว่าหรือเท่ากับ  $\infty$  หรือเขียนว่า Sig. (2-tailed)  $< \infty$  หรือ Sig. (2-tailed) =  $\infty$  (ในตารางข้างบนได้ใส่เครื่องหมาย \* ไว้ ซึ่งหมายถึง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) แต่ถ้าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน ค่า Sig. (2-tailed) จะมากกว่า  $\infty$  หรือเขียนว่า Sig. (2-tailed)  $> \infty$  (ในตารางข้างบน ได้ใส่เครื่องหมาย \*\* ไว้) (กัลยา วานิชย์บัญชา (2549: 234-235) ในหนังสือ เรื่อง “การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล”) (กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย) และ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ (2552: 356-361) ในหนังสือ เรื่อง “การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS”) (กรุงเทพมหานคร : บิซซิเนสอาร์แอนด์ดี)

2) t หมายถึง ค่าสถิติที่คำนวณได้จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

3) Sig.(2-tailed) หมายถึง ค่าความน่าจะเป็นในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐาน (หมายถึง ข้อคิดเห็นหรือข้อความที่ใช้เป็นมูลฐานของการหาเหตุผลของการวิจัย) ในกรณีนี้ หมายถึง แยกต่าง หรือไม่แตกต่างกัน

4) ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ ( $\infty$ ) ที่ใช้เป็นเกณฑ์สำหรับการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐาน ว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกัน หรือไม่แตกต่างกัน ในที่นี้กำหนดให้  $\infty = 0.05$  หรือที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05 หรือ 95%

5) \* หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน (Sig.(2-tailed)  $< \infty$  หรือ Sig.(2-tailed) =  $\infty$ )

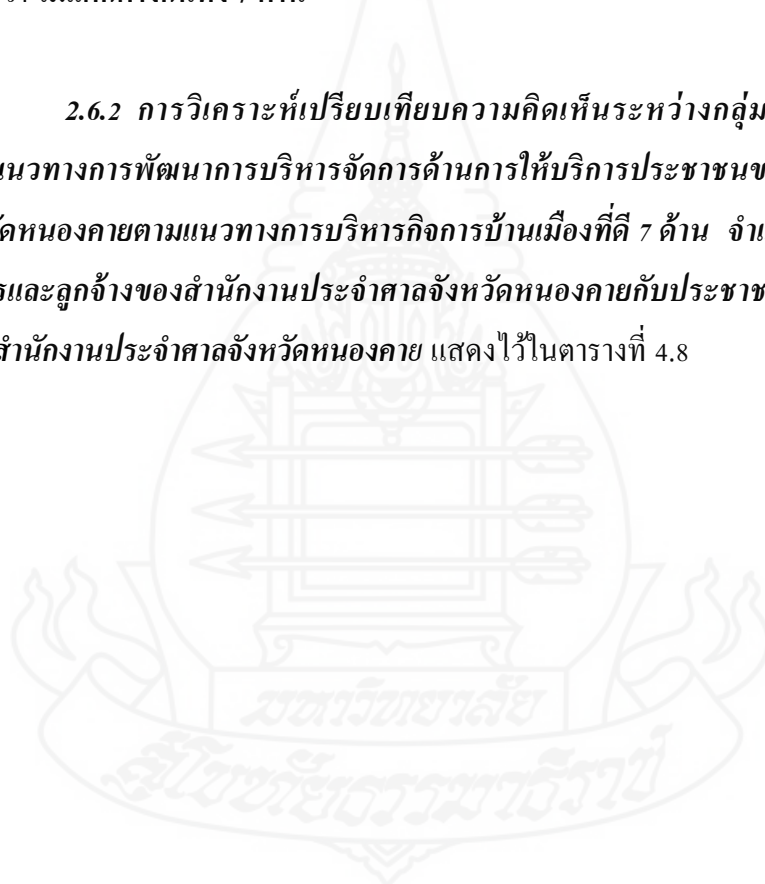
6) \*\* หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน (Sig.(2-tailed) $>\infty$ )

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.7 เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิงต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ปรากฏว่า ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ (6) การอำนวยความสะดวก

ความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ไม่แตกต่างกัน โดยค่า Sig. (2-tailed) มากกว่า  $\infty$  (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย \*\*ไว้ในตาราง (ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.97, 0.49, 0.91, 0.68, 0.50, 0.35, และ 0.64 ตามลำดับ) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายกับเพศหญิง ไม่แตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) จำนวน 7 ด้านดังกล่าว

สรุป การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิงต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันทั้ง 7 ด้าน

**2.6.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามประเภทคือข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายกับประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย แสดงไว้ในตารางที่ 4.8**





ตารางที่ 4.8 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวม  
 แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงาน  
 ประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน  
 จำแนกตามจำแนกตามประเภท คือ ข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานประจำศาล  
 จังหวัดหนองคายกับประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ของสำนักงานประจำศาล  
 จังหวัดหนองคาย

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,009)					
	ข้าราชการ และ ลูกจ้าง ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) (n = 45)	S.D.	ประชาชน ผู้รับ บริการ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) (n = 964)	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
<b>1. ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน</b>						
1.1 ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควร มุ่งเน้นการดำเนินงานให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง โดยถือว่าประชาชน ผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับ บริการจากสำนักงานฯ เช่น การได้รับ บริการด้านงานธุรการ	2.51	0.55	2.34	0.69	1.60	0.11**
1.2 ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควร จัดการพัฒนา หรือการฝึกอบรม ข้าราชการทุกระดับเพื่อปลูกจิตสำนึก ของการปฏิบัติงานที่มุ่งถึง ผลประโยชน์ของประชาชน ผู้รับบริการ เช่น การปฏิบัติงานด้วย ความเต็มใจ และการเอาใจใส่ต่อ ประชาชนผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้น	2.47	0.63	2.33	0.69	1.34	0.18**
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>2.49</b>	<b>0.54</b>	<b>2.34</b>	<b>0.62</b>	<b>1.61</b>	<b>0.10**</b>

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ คิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,009)					
	ข้าราชการ			ประชาชน		
ต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนา การบริหารจัดการของสำนักงานฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนก ตามประเภท	และ ลูกจ้าง ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) (n = 45)	S.D.	ผู้รับ บริการ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) (n = 964)	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
<b>2. ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ ของรัฐ</b>						
2.1 ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรให้ ความสำคัญกับการจัดทำแผนปฏิบัติ งานเกี่ยวกับขั้นตอนการติดต่อ ราชการระหว่างประชาชน ผู้รับบริการกับสำนักงานฯ	2.40	0.62	2.33	0.67	0.66	0.51**
2.2 ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควร เห็นถึงความสำคัญ และกำหนดเป็น นโยบายที่ส่งเสริมและพัฒนา ความรู้ความสามารถด้านการ ให้บริการประชาชนของข้าราชการ เช่น การพัฒนาความรู้ด้านกฎหมาย สำหรับให้บริการประชาชน	2.44	0.62	2.35	0.66	0.96	0.34**
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>2.42</b>	<b>0.60</b>	<b>2.34</b>	<b>0.60</b>	<b>0.88</b>	<b>0.37**</b>

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ คิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,009)					
	ข้าราชการ และ ลูกจ้าง ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) (n = 45)	S.D.	ประชาชน ผู้รับ บริการ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) (n = 964)	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
<b>3. ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิด ความคุ้มค่า</b>						
3.1 ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควร เห็นถึงความสำคัญ และกำหนด เป้าหมาย แผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือ โครงการ รวมทั้งงบประมาณที่ จะต้องใช้ในแต่ละงานหรือโครงการ ที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชน	2.38	0.72	2.37	0.65	0.04	0.97**
3.2 ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควร เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการเพื่อให้คุ้มค่า กับงบประมาณที่ได้รับ เช่น การ ให้บริการดำเนินงานธุรการด้วยความ รวดเร็วเพิ่มขึ้น	2.58	0.62	2.37	0.69	1.99	0.05*
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>2.48</b>	<b>0.62</b>	<b>2.37</b>	<b>0.60</b>	<b>1.14</b>	<b>0.25**</b>

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ คิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,009)					
	ข้าราชการ			ประชาชน		
ต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนา การบริหารจัดการของสำนักงานฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนก ตามประเภท	และ ถูกจ้าง ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) (n = 45)	S.D.	ผู้รับ บริการ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) (n = 964)	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
<b>4. ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b>						
4.1 ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรกำหนดหลักเกณฑ์การควบคุมติดตาม และกำกับการใช้อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของข้าราชการของสำนักงานฯ ที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชน	2.42	0.62	2.38	0.65	0.47	0.64**
4.2 ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรจัดทำแผนภูมิขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอน โดยเผยแพร่ไว้ในระบบเครือข่ายสารสนเทศ หรือคอมพิวเตอร์ของสำนักงานฯ เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานฯ	2.44	0.66	2.35	0.67	0.89	0.37**
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>2.43</b>	<b>0.61</b>	<b>2.36</b>	<b>0.60</b>	<b>0.74</b>	<b>0.45**</b>

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ คิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,009)					
	ข้าราชการ และ ลูกจ้าง ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) (n = 45)	S.D.	ประชาชน ผู้รับ บริการ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) (n = 964)	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
<b>5. ด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อ สถานการณ์</b>						
5.1 ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควร เห็นถึงความสำคัญ และเปิดโอกาส ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแสดง ความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะ สำหรับการปรับปรุงการปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชนของสำนักงานฯ เช่น การจัดให้มีผู้รับฟังความ คิดเห็น หรือการรับเรื่องราวร้อง ทุกข์สำหรับการปรับปรุงการ ให้บริการประชาชน	2.58	0.58	2.40	0.65	1.83	0.07**
5.2 ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควร จัดทำป้าย หรือเอกสารแสดง ขั้นตอน ระยะเวลาการแก้ไข ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้บริการ ประชาชนของสำนักงานฯ และ เผยแพร่ให้ประชาชนได้ทราบและ เข้าใจ	2.62	0.61	2.36	0.65	2.66	0.01*
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>2.60</b>	<b>0.56</b>	<b>2.38</b>	<b>0.58</b>	<b>2.47</b>	<b>0.01*</b>

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ คิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,009)					
	ข้าราชการ		ประชาชน		t	Sig. (2-tailed)
ต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนา การบริหารจัดการของสำนักงานฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนก ตามประเภท	และ ถูกจ้าง ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) (n = 45)	S.D.	ผู้รับ บริการ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) (n = 964)	S.D.		
<b>6. ด้านการอำนวยความสะดวกและ การตอบสนองความต้องการของ ประชาชน</b>						
6.1 ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควร เห็นถึงความสำคัญ และกำหนด ระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน ให้บริการประชาชนแต่ละงาน พร้อมกับประกาศให้ข้าราชการของ สำนักงานฯ และประชาชนทราบ และเข้าใจอย่างชัดเจน	2.60	0.58	2.39	0.64	2.19	0.03*
6.2 สำนักงานฯ ควรกำหนดเป็น นโยบายและขั้นตอนที่ชัดเจน สำหรับผู้บริหารทุกระดับเพื่อให้มี การควบคุม และการตรวจสอบการ ปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ประชาชนของข้าราชการให้แล้ว เสร็จตามกำหนดเวลา หรือเป้าหมาย	2.67	0.52	2.35	0.65	3.16	0.00*
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>2.63</b>	<b>0.53</b>	<b>2.37</b>	<b>0.58</b>	<b>2.94</b>	<b>0.00*</b>

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ คิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,009)					
	ข้าราชการ			ประชาชน		
ต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนา การบริหารจัดการของสำนักงานฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนก ตามประเภท	และ ถูกอ้าง ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) (n = 45)	S.D.	ผู้รับ บริการ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) (n = 964)	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
<b>7. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติ</b>						
<b>ราชการอย่างสม่ำเสมอ</b>						
7.1 ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรจัด ให้มีการติดตาม และการประเมินผล การปฏิบัติงานให้บริการประชาชน ตามแผนปฏิบัติงาน ตามหลักเกณฑ์ และตามวิธีการที่สำนักงานฯ กำหนดขึ้น	2.58	0.54	2.37	0.65	2.11	0.03*
7.2 ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควร เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการ เข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผล การปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ประชาชนของข้าราชการของ สำนักงานฯ อย่างจริงจัง และ ต่อเนื่อง	2.47	0.59	2.35	0.66	1.14	0.25**
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>2.52</b>	<b>0.49</b>	<b>2.36</b>	<b>0.59</b>	<b>1.78</b>	<b>0.07**</b>

หมายเหตุ เฉพาะตารางที่ 4.8 ซึ่งเป็นตารางวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่าง  
กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน  
ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

ผู้ศึกษาได้ยึดถือแนวทางการวิเคราะห์เปรียบเทียบเช่นเดียวกับที่ผู้ศึกษาได้เขียนอธิบายไว้แล้ว  
ได้ตารางที่ 4.7 ข้างต้น

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.8 เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่ม  
ตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามประเภท คือ ข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานประจำศาลจังหวัด  
หนองคายกับประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายต่อ  
ภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาล  
จังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ปรากฏว่า มีจำนวน 5 ด้าน  
ได้แก่ ด้าน (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ  
(3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และ (5) การ  
ประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ไม่แตกต่างกัน โดยค่า Sig. (2-tailed) มากกว่า  $\infty$   
(ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย \*\*ไว้ในตาราง (ค่า Sig. (2-tailed)  
เท่ากับ 0.10, 0.37, 0.25, 0.45 และ 0.07 ตามลำดับ) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่ม  
ตัวอย่างที่เป็นข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายกับประชาชน  
ผู้รับบริการในเขตพื้นที่ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย ไม่แตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญ  
ทางสถิติ เท่ากับ 0.05) จำนวน 5 ด้านดังกล่าว

ส่วนอีก 2 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ และ  
(2) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน แตกต่างกัน โดยค่า Sig.  
(2-tailed) น้อยกว่าหรือเท่ากับ  $\infty$  หรือเขียนว่า Sig. (2-tailed) <  $\infty$  หรือ Sig. (2-tailed) =  $\infty$  ทั้งนี้  
ได้ใส่เครื่องหมาย \* ไว้ในตาราง (ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.01 และ 0.00) เช่นนี้หมายความว่า  
ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานประจำศาลจังหวัด  
หนองคายกับประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย แตกต่าง  
กัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) จำนวน 2 ด้านดังกล่าว

สรุป การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตาม  
ประเภท คือ ข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายกับประชาชน  
ผู้รับบริการในเขตพื้นที่ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายต่อภาพรวมของแนวทางการ  
พัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย  
ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกัน 5 ด้าน และแตกต่างกัน 2 ด้าน



### ส่วนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ที่ได้จากความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 3 นี้ประกอบด้วย 1 หัวข้อ ได้แก่

สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา แนวทางการพัฒนา ยุทธศาสตร์การพัฒนา ปัจจัย ภาพรวมของแนวทางการพัฒนาและภาพรวมแนวโน้ม และการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ค่าสถิติสรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ หนึ่ง ปัญหา สอง

แนวทางการพัฒนา สาม ยุทธศาสตร์การพัฒนา สี่ ปัจจัย ห้า ภาพรวมของแนวทางการ พัฒนาและภาพรวมแนวโน้ม และ หก การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่ม ตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

<u>หนึ่ง</u> ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ของสำนักงานฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน				
	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
<b>1. ปัญหาด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน</b>				
1.1 สำนักงานฯ ดำเนินงานโดยไม่ได้ถือว่าประชาชน ผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับบริการจากสำนักงานฯ เช่น การได้รับบริการด้านงานธุรการ	19.13	50.74*	30.13	1.89**
1.2 สำนักงานฯ ไม่ได้ศึกษาวิเคราะห์ผลดีและผลเสีย เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนก่อนดำเนินงานทุก ขั้นตอน	15.96	48.76*	35.28	1.81
1.3 ข้าราชการบางส่วนของสำนักงานฯ ปฏิบัติงาน โดยไม่ มุ่งถึงผลประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ เช่น การ ปฏิบัติงานอย่างไม่เต็มใจ และการไม่เอาใจใส่ประชาชน ผู้รับบริการมากเท่าที่ควร	16.55	45.09*	38.35	1.78

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

<b>หนึ่ง ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ของสำนักงานฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน</b>				
	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
<b>1. ปัญหาด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน</b>				
1.4 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 1.1-1.3 ข้างต้น สำนักงาน ฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการเกิดประโยชน์ สุขของประชาชนมาก	18.43	47.47*	34.09	1.84
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>				<b>1.83</b>
<b>2. ปัญหาด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ</b>				
2.1 สำนักงานฯ ไม่ได้จัดทำแผนปฏิบัติงานเกี่ยวกับขั้นตอน การติดต่อราชการระหว่างประชาชนผู้รับบริการกับ สำนักงานฯ ไว้ล่วงหน้า	14.87	49.95*	35.18	1.80
2.2 สำนักงานฯ กำหนดให้มีการติดตาม และการ ประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชน ไม่มากเท่าที่ควร	20.12	48.96*	30.92	1.89**
2.3 ผู้บริหารบางส่วนของสำนักงานฯ ไม่ได้ส่งเสริมและ พัฒนาความรู้ความสามารถด้านการให้บริการประชาชน ของข้าราชการ	16.55	46.68*	36.77	1.80
2.4 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 2.1-2.3 ข้างต้น สำนักงาน ฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่อภารกิจของรัฐมาก	17.34	52.23*	30.43	1.87
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>				<b>1.84</b>
<b>3. ปัญหาด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า</b>				
3.1 สำนักงานฯ ไม่ได้กำหนดเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือ โครงการ รวมทั้งงบประมาณที่ จะต้องใช้ในแต่ละงานหรือ โครงการที่เกี่ยวกับการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และไม่ คุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ	15.66	51.83*	32.51	1.83

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

หนึ่ง ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ของสำนักงานฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน				
3. ปัญหาด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
3.2 สำนักงานฯ ให้บริการประชาชนผู้รับบริการอย่างไม่มี ประสิทธิภาพเท่าที่ควร และไม่คุ้มค่ากับงบประมาณที่ ได้รับ	14.97	50.15*	34.89	1.80
3.3 สำนักงานฯ ไม่ดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาด ปัญหาที่เกิดจากการให้บริการประชาชนให้แล้วเสร็จ โดยเร็ว	18.83	50.15*	31.02	1.88**
3.4 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 3.1-3.3 ข้างต้น สำนักงาน ฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการมี ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่ามาก	13.88	52.23*	33.89	1.80
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>				<b>1.83</b>
4. ปัญหาด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน				
4.1 ข้าราชการบางส่วนของสำนักงานฯ มอบอำนาจในการ ตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต การอนุมัติ หรือการดำเนินการ อื่นใดที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนให้แก่ข้าราชการที่ ปฏิบัติงานโดยตรงน้อยเกินไปจึงทำให้การปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชนล่าช้า	23.39	48.27*	28.34	1.95***
4.2 สำนักงานฯ ไม่ได้กำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับการใช้อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ ของข้าราชการของสำนักงานฯ ที่ปฏิบัติงานด้านการ ให้บริการประชาชนไว้โดยเปิดเผย	22.50	45.89*	31.62	1.91

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

<b>หนึ่ง ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ของสำนักงานฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน</b>				
4. ปัญหาด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
4.3 สำนักงานฯ ไม่ได้จัดทำแผนภูมิขั้นตอน และ ระยะเวลาการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน รวมทั้ง รายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอน โดยเผยแพร่ ไว้ในระบบเครือข่าย	16.06	48.27*	35.68	1.80
4.4 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 4.1-4.3 ข้างต้น สำนัก งานฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการลด ขั้นตอนการปฏิบัติงานมาก	17.74	50.55*	31.71	1.86
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>				<b>1.88</b>
<b>5. ปัญหาด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์</b>				
5.1 สำนักงานฯ ไม่ได้จัดให้มีการทบทวนการปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชนว่าสมควรที่จะดำเนินการต่อไป แบบเดิมหรือไม่	18.53	49.95*	31.52	1.87
5.2 สำนักงานฯ ไม่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามี ส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะ สำหรับการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน ของสำนักงานฯ	22.10	45.29*	32.61	1.89**
5.3 สำนักงานฯ ไม่ได้จัดทำขั้นตอน ระยะเวลาการแก้ไข ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนของ สำนักงานฯ และเผยแพร่ให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจ	19.33	48.46*	32.21	1.87
5.4 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 5.1-5.3 ข้างต้น สำนักงานฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการ ปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์มาก	18.73	49.45*	31.81	1.87
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>				<b>1.88</b>

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

<b>หนึ่ง ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ของสำนักงานฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน</b>				
<b>6. ปัญหาด้านการอำนวยความสะดวกและ การตอบสนองความต้องการของประชาชน</b>	<b>ระดับความเห็นด้วย</b>			
	<b>มาก (%)</b>	<b>ปานกลาง (%)</b>	<b>น้อย (%)</b>	<b>ค่าเฉลี่ย (<math>\bar{X}</math>)</b>
6.1 สำนักงานฯ กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน ให้บริการประชาชนแต่ละงาน พร้อมกับประกาศให้ ข้าราชการของสำนักงานฯ และประชาชนทราบและ เข้าใจ แต่ไม่ชัดเจน	19.92	52.03*	28.05	1.92**
6.2 ผู้บริหารบางส่วน of สำนักงานฯ ไม่ได้ควบคุม ตรวจสอบการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนของ ข้าราชการให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา หรือเป้าหมาย	22.20	45.29*	32.51	1.90
6.3 สำนักงานฯ ไม่ได้จัดให้มีระบบเครือข่าย สารสนเทศหรือระบบคอมพิวเตอร์ของสำนักงานฯ เพื่อ อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนสำหรับ การติดต่อสอบถาม ขอข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการของสำนักงานฯ	18.04	49.85*	32.11	1.86
6.4 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 6.1-6.3 ข้างต้น สำนัก งานฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการ อำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ ของประชาชนมาก	20.61	48.27*	31.12	1.89
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>				<b>1.89</b>

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

<b>หนึ่ง ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ของสำนักงานฯ แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน</b>				
<b>7. ปัญหาด้านการประเมินผล การปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ</b>	<b>ระดับความเห็นด้วย</b>			
	<b>มาก (%)</b>	<b>ปานกลาง (%)</b>	<b>น้อย (%)</b>	<b>ค่าเฉลี่ย (<math>\bar{X}</math>)</b>
7.1 สำนักงานฯ ไม่ได้จัดให้มีการติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนตามแผนปฏิบัติงาน ตามหลักเกณฑ์ และตามวิธีการที่สำนักงานฯ กำหนดขึ้น	17.84	54.81*	27.35	1.90
7.2 สำนักงานฯ ไม่ได้จัดให้มีการประเมินภาพรวมของ การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของ ผู้บริหารทุกระดับ โดยการประเมินดังกล่าวกระทำเป็น ความลับ และเป็นไปเพื่อประโยชน์แห่งความสามัคคี ของข้าราชการ	20.02	52.13*	27.85	1.92
7.3 สำนักงานฯ ไม่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการ เข้ามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการ ประชาชนของข้าราชการของสำนักงานฯ	19.92	53.02*	27.06	1.93**
7.4 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 7.1-7.3 ข้างต้น สำนักงานฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการ ประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอมาก	20.02	51.93*	28.05	1.92
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>				<b>1.92</b>
<b>ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการในภาพรวมทั้งหมด</b>				
ในภาพรวมทั้งหมด สำนักงานฯ มีปัญหาการบริหารจัดการ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมากทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การ เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) การมีประสิทธิภาพและ เกิดความคุ้มค่า (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การ ปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ (6) การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ	22.10	58.28*	19.62	2.02

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

<b>สอง แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ของสำนักงานฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน</b>				
1. แนวทางการพัฒนาด้าน การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
1.1 ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรมุ่งเน้นการดำเนินงาน ให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยถือว่าประชาชนผู้รับบริการ เป็นศูนย์กลางที่จะได้รับบริการจากสำนักงานฯ เช่น การได้รับบริการด้านงานธุรการ	47.08*	41.03	11.89	2.35**
1.2 ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรจัดการพัฒนา หรือ การฝึกอบรมข้าราชการทุกระดับเพื่อปลูกจิตสำนึกของ การปฏิบัติงานที่มุ่งถึงผลประโยชน์ของประชาชน ผู้รับบริการ เช่น การปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ และ การเอาใจใส่ต่อประชาชนผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้น	45.69*	41.92	12.39	2.33
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>				<b>2.34</b>
2. แนวทางการพัฒนาด้าน การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ				
2.1 ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรให้ความสำคัญกับการ จัดทำแผนปฏิบัติงานเกี่ยวกับขั้นตอนการติดต่อราชการ ระหว่างประชาชนผู้รับบริการกับสำนักงานฯ	44.40	44.80*	10.80	2.34
2.2 ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรเห็นถึงความสำคัญ และกำหนดเป็นนโยบายที่ส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ความสามารถด้านการให้บริการประชาชนของ ข้าราชการ เช่น การพัฒนาความรู้ด้านกฎหมายสำหรับ ให้บริการประชาชน	45.59*	44.00	10.41	2.35**
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>				<b>2.34</b>

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

<b>สอง แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ของสำนักงานฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน</b>				
<b>3. แนวทางการพัฒนาด้าน การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า</b>	<b>ระดับความเห็นด้วย</b>			<b>ค่าเฉลี่ย (<math>\bar{X}</math>)</b>
	<b>มาก (%)</b>	<b>ปานกลาง (%)</b>	<b>น้อย (%)</b>	
3.1 ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรเห็นถึงความสำคัญและกำหนดเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการ รวมทั้งงบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละงานหรือโครงการที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชน	47.08*	43.21	9.71	2.37
3.2 ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนผู้รับบริการเพื่อให้คุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ เช่น การให้บริการด้านงานธุรการด้วยความรวดเร็วเพิ่มขึ้น	49.75*	38.35	11.89	2.38**
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>				<b>2.38</b>
<b>4. แนวทางการพัฒนาด้าน การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b>				
4.1 ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรกำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับการใช้อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของข้าราชการของสำนักงานฯ ที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชน	46.78*	44.20	9.02	2.38**
4.2 ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอน โดยเผยแพร่ไว้ในระบบเครือข่ายสารสนเทศ หรือคอมพิวเตอร์ของสำนักงานฯ เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานฯ	46.48*	42.81	10.70	2.36
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>				<b>2.37</b>



ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

<b>สอง แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ของสำนักงานฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน</b>				
5. แนวทางการพัฒนาด้าน การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์	ระดับความเห็นด้วย			ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	
5.1 ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรเห็นถึงความสำคัญ และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแสดง ความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง การปฏิบัติงานให้บริการประชาชนของสำนักงานฯ เช่น การจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็น หรือการรับเรื่องราว ร้องทุกข์สำหรับการปรับปรุงการให้บริการประชาชน	49.36*	41.92	8.72	2.41***
5.2 ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรจัดทำป้าย หรือ เอกสารแสดงขั้นตอน ระยะเวลาการแก้ไขปรับปรุง การปฏิบัติงานให้บริการประชาชนของสำนักงานฯ และเผยแพร่ให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจ	46.58*	43.90	9.51	2.37
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>				<b>2.39</b>
<b>6. แนวทางการพัฒนาด้านการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน</b>				
6.1 ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรเห็นถึงความสำคัญ และ กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานให้บริการประชาชน แต่ละงาน พร้อมกับประกาศให้ข้าราชการของสำนักงานฯ และประชาชนทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน	48.17*	43.31	8.52	2.40**
6.2 สำนักงานฯ ควรกำหนดเป็นนโยบาย และขั้นตอนที่ ชัดเจนสำหรับผู้บริหารทุกระดับเพื่อให้มีการควบคุม และการตรวจสอบการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ประชาชนของข้าราชการให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา หรือเป้าหมาย	46.38*	44.00	9.61	2.37
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>				<b>2.38</b>

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

<b>สอง แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ของสำนักงานฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน</b>				
7. แนวทางการพัฒนาด้าน การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ	ระดับความเห็นด้วย			ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	
7.1 ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรจัดให้มีการติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการ ประชาชนตามแผนปฏิบัติงาน ตามหลักเกณฑ์ และ ตามวิธีการที่สำนักงานฯ กำหนดขึ้น	47.18*	43.41	9.42	2.38**
7.2 ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรเปิดโอกาสให้ ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการ ประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ประชาชนของข้าราชการของสำนักงานฯ อย่างจริงจัง และต่อเนื่อง	45.69*	44.40	9.91	2.36
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>				<b>2.37</b>
<b>สาม ยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ของสำนักงานฯ ที่สำคัญ 3 ข้อคำถาม</b>				
3.1 การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักงานฯ มี ทางเลือกที่ดีที่สุดที่ประกอบด้วยหลายขั้นตอนไว้ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ	44.90	47.87*	7.23	2.38
3.2 การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักงานฯ ปฏิบัติงาน หรือกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานไว้ อย่างชัดเจนเพื่อประโยชน์ของประชาชน	48.56*	43.11	8.33	2.40**
3.3 การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักงานฯ มีการ ตรวจสอบ หรือการประเมินผลยุทธศาสตร์ของ สำนักงานฯ เป็นประจำ	45.49	46.09*	8.42	2.37

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

<b>สี่ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานฯ ประสบความสำเร็จ ตามกรอบแนวคิดที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก</b>				
<b>1. ปัจจัยภายใน</b>	<b>ระดับความเห็นด้วย</b>			
	<b>มาก (%)</b>	<b>ปานกลาง (%)</b>	<b>น้อย (%)</b>	<b>ค่าเฉลี่ย (<math>\bar{X}</math>)</b>
การที่ผู้บริหารของสำนักงานฯ มีลักษณะเป็นผู้นำมือ อาชีพ และมีภาวะผู้นำที่มีความคิดริเริ่ม กล้าคิด กล้าลง มือ กล้าเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนาการบริหารจัดการด้าน การให้บริการประชาชนของสำนักงานฯ	50.25*	40.93	8.82	2.41
<b>2. ปัจจัยภายนอก</b>				
การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ และ ระบบเครือข่ายมาใช้ในสำนักงานฯ เพื่อให้บริการ ประชาชนอย่างจริงจัง	50.25*	40.04	9.71	2.41
<b>ห้า ภาพรวมของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้ม ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานฯ</b>				
1.1 ในภาพรวม ปัจจุบันสำนักงานฯ มีแนวทางการ พัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ประชาชนที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วน ร่วมมากกว่าในอดีต	50.15*	41.13	8.72	2.41
1.2 ในภาพรวม ในอนาคตสำนักงานฯ มีแนวโน้ม ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการ ให้บริการประชาชนที่คำนึงถึงความต้องการของ ประชาชนมากกว่าในปัจจุบัน	50.84*	38.95	10.21	2.41**

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

---

**หก การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวม**  
**แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานฯ**  
**ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน**

---

1. จำแนกตามเพศ พบว่า ไม่แตกต่างกันทั้ง 7 ด้าน
  2. จำแนกตามประเภท พบว่า ไม่แตกต่างกัน 5 ด้าน และแตกต่างกัน 2 ด้าน
- 

\* หมายถึง ตัวเลขหรือค่าร้อยละ (%) ที่กลุ่มตัวอย่างแสดงระดับความเห็นด้วยมากที่สุด  
 ในแต่ละข้อคำถาม

\*\* หมายถึง ตัวเลขหรือค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้าน หรือแต่ละเรื่อง

\*\*\* หมายถึง ตัวเลขหรือค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ที่สำคัญที่สุด หรือสูงที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับ  
 ทุกด้านของกรอบแนวคิด

จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นถึงสรุปผลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งการ  
 นำเสนอเป็น 6 หัวข้อ ดังนี้

1) สรุปผลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการ  
 ให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการ  
 บ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 7 ด้าน

2) สรุปผลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้าน  
 การให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการ  
 บ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 7 ด้าน

3) สรุปผลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการ  
 ด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายที่สำคัญ 3 ข้อคำถาม พบว่า  
 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 1 ข้อคำถาม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง 2 ข้อคำถาม

4) สรุปผลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการ  
 พัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย  
 ประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิดที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก พบว่า กลุ่มตัวอย่าง  
 ล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 2 ปัจจัย

5) สรุปผลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย พบว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากที่สุด 2 ข้อคำถาม

6) สรุปผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน พบว่า เมื่อจำแนกตาม (1) เพศ ไม่แตกต่างกันทั้ง 7 ด้าน และ (2) ประเภท ไม่แตกต่างกัน 5 ด้าน และแตกต่างกัน 2 ด้าน

#### ส่วนที่ 4 การสัมภาษณ์แนวลิเกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ

รายละเอียดไว้ในภาคผนวก ข



## บทที่ 5

### สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง “แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย” ในบทสุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งการนำเสนอเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### 1. สรุปการวิจัย

ประกอบด้วย 3 หัวข้อ ได้แก่ วัตถุประสงค์การวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย และผลการวิจัย

##### 1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย มี 6 ข้อ

1.1.1 ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย

1.1.2 ศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย

1.1.3 ศึกษายุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย

1.1.4 ศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายประสบผลสำเร็จ

1.1.5 ศึกษาภาพรวมของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย

1.1.6 ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย

ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้านตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาเป็นกรอบแนวคิดหลัก ซึ่งประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน

(2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ (6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาได้เลือกนำแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้านดังกล่าวมาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดหลัก เนื่องจากเป็นกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่มีบทบาทสำคัญของกฎหมายรองรับไว้อย่างชัดเจน และมีขอบเขตรอบคลุมเนื้อหาสาระเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย ตลอดจนเหมาะสมกับสภาพเหตุการณ์ในปัจจุบัน และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย เช่น การให้บริการประชาชน เป็นต้น อีกทั้งเป็นกรอบแนวคิดที่สนับสนุนการสร้างประโยชน์สุข และการตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายได้อย่างเหมาะสม

นอกจากนี้ ผู้ศึกษายังได้นำ “ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก” มาเป็นกรอบแนวคิดรอง สำหรับการจัดกลุ่มและการวิเคราะห์วัตถุประสงค์การวิจัยที่มีความสำคัญในลำดับรองหรือวัตถุประสงค์การวิจัยรอง ได้แก่ “ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายประสบผลสำเร็จ”

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาได้เลือกนำ ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกดังกล่าวมาเป็นกรอบแนวคิดรอง เพราะเป็นกรอบแนวคิดที่กะทัดรัด ชัดเจน เป็นสากล เป็นที่รู้จัก คู่ขนาน และนำมาปรับใช้กันอย่างแพร่หลาย

ต่อจากนี้ไป โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในภาพที่ 5.1 ผู้ศึกษาได้ใช้คำย่อว่า “สำนักงานฯ” แทนคำว่า “สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย”

### 1.2 วิธีดำเนินการวิจัย แบ่งเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ (1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

(2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และ (3) การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับ ดังนี้

**1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** ประชากรเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้แบ่งเป็น 2 ประเภท ประเภทที่หนึ่ง ได้แก่ ข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย จำนวน 45 คน และประเภทที่สอง ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย จำนวน 25,856 คน รวมประชากรทั้ง 2 ประเภท (45+25,856) เท่ากับ 25,901 คน สำหรับกลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็น 2 ประเภทเช่นกัน โดยประเภทที่หนึ่ง มีจำนวน 45 คน โดยนำประชากรทั้งหมดมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนประเภทที่สอง มีจำนวน 1,065 คน ซึ่งได้มาจาก

การคำนวณโดยใช้สูตรการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 97% และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.03 รวมกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 ประเภท (45+1,065) เท่ากับ 1,110 คน

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาได้เลือกนำข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายมาเป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เพราะเป็นผู้มีหน้าที่และปฏิบัติงานให้บริการประชาชนโดยตรง ส่วนเหตุผลที่ผู้ศึกษาได้เลือกนำประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายมาเป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เพราะเป็นผู้มาติดต่อราชการในเขตพื้นที่ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายซึ่งเคยได้รับการบริการ และได้รับผลจากการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย ทำให้เป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมน่าเชื่อถือ และมีคุณภาพมาก

**1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** คือ แบบสอบถาม ซึ่งผ่านการทดสอบ (pre-test) จำนวน 50 ชุด และผ่านทดสอบหาความเที่ยงตรง และความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามซึ่งมีระดับความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.95

**1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล** ผู้ศึกษา และผู้ช่วย 5 คน ได้แจกแบบสอบถาม จำนวน 1,110 ชุด ให้กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 ประเภทตอบแบบสอบถาม การแจกและการเก็บรวบรวมแบบสอบถามเริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2553 ถึง วันที่ 31 กรกฎาคม 2553 รวม 31 วัน ผู้ศึกษา และผู้ช่วย 5 คน ได้เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับมาได้จำนวน 1,009 ชุด คิดเป็นร้อยละ 90.90 ของแบบสอบถามทั้งหมด (1,110 ชุด) ที่แจกออกไป

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามดังกล่าวมาแปลงเป็นข้อมูล และวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05 ในส่วนของวิธีวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ในรูปของตาราง รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา โดยสถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. และการทดสอบค่าที หลังจากวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลมาเขียนบรรยายหรือพรรณนา พร้อมตารางและภาพประกอบตามความเหมาะสม

**1.3 ผลการวิจัย** ผู้ศึกษาได้สรุปผลการวิจัยโดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 7 หัวข้อ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และหัวข้อในบทที่ 4 ดังนี้

1.3.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

1.3.2 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน



1.3.3 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

1.3.4 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย

1.3.5 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิดที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก

1.3.6 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย

1.3.7 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

**1.3.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม** (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.1) กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็นประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 18-40 ปี มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี

**1.3.2 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน** (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2) โดยในแต่ละด้านประกอบด้วยคำถาม 3 ข้อคำถาม ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทุกคำถามทั้ง 7 ด้าน ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้พิจารณาจาก “ค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้าน ๆ ละ 3 ข้อคำถาม” ผู้ศึกษาขอเสนอตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีทั้ง 7 ด้าน ดังนี้

หมายเหตุ ผู้ศึกษาได้นำเสนอตัวอย่างเฉพาะ “คำถามที่สำคัญที่สุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และมีเครื่องหมาย \* จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2” เพียง 1 ข้อคำถามเท่านั้น

1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน ได้แก่ คำถามที่ว่า สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายดำเนินงานโดยไม่ได้ถือเอาประชาชน

ผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับบริการจากสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย เช่น การได้รับบริการด้านงานธุรการ

2) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารบางส่วนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายไม่ได้ส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถด้านการให้บริการประชาชนของข้าราชการ

3) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า ได้แก่ คำถามที่ว่า สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายให้บริการประชาชนผู้รับบริการอย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และไม่คุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ

4) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่ คำถามที่ว่า สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายไม่ได้กำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับใช้อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของข้าราชการของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนไว้โดยเปิดเผย

5) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ได้แก่ คำถามที่ว่า สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายไม่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย

6) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้แก่ คำถามที่ว่า สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานให้บริการประชาชนแต่ละงาน พร้อมกับประกาศให้ข้าราชการของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย และประชาชนทราบและเข้าใจแต่ไม่ชัดเจน

7) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ได้แก่ คำถามที่ว่า สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายไม่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนของข้าราชการของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย

นอกจากนี้แล้ว ในภาพรวมทั้งหมด (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อคำถามที่ว่า ในภาพรวมทั้งหมด สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมากที่สุดทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การปรับปรุง

ภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ (6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

### 1.3.3 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทาง

**การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน** (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.3) ในแต่ละด้านประกอบด้วยคำถาม 2 ข้อคำถาม ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากทุกคำถามทั้ง 7 ด้าน ดังนี้

หมายเหตุ ผู้ศึกษาได้นำเสนอตัวอย่างเฉพาะ “คำถามที่สำคัญที่สุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และมีเครื่องหมาย \* จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.3” เพียงด้านละ 1 ข้อคำถามเท่านั้น

1) **แนวทางการพัฒนาด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน** ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายควรมุ่งเน้นการดำเนินงานให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยถือว่าประชาชนผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับบริการจากสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย เช่น การให้บริการด้านงานธุรการ

2) **แนวทางการพัฒนาด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ** ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายควรเห็นถึงความสำคัญ และกำหนดเป็นนโยบายที่ส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถด้านการให้บริการประชาชนของข้าราชการ เช่น การพัฒนาความรู้ด้านกฎหมายสำหรับให้บริการประชาชน

3) **แนวทางการพัฒนาด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า** ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายควรเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนผู้รับบริการเพื่อให้คุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ เช่น การให้บริการด้านงานธุรการด้วยความรวดเร็วเพิ่มขึ้น

4) **แนวทางการพัฒนาด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน** ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายควรกำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับการใช้อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของข้าราชการของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชน

5) **แนวทางการพัฒนาด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์** ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายควรเห็นถึงความสำคัญ และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย เช่น การจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็น หรือการรับเรื่องราวร้องทุกข์สำหรับการปรับปรุงการให้บริการประชาชน

6) **แนวทางการพัฒนาด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนอง**

ความต้องการของประชาชน ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย ควรเห็นถึงความสำคัญ และกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานให้บริการประชาชนแต่ละงาน พร้อมกับประกาศให้ข้าราชการของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย และประชาชนทราบ และเข้าใจอย่างชัดเจน

7) **แนวทางการพัฒนาด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ**

ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายควรเปิดโอกาสให้ประชาชน ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนของข้าราชการของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง

**1.3.4 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์**

**การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย** (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.4) ที่ประกอบด้วยคำถาม 3 ข้อคำถาม ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 1 ข้อคำถาม และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง 2 ข้อคำถาม ดังนี้

1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ได้แก่ คำถามที่ว่า การกำหนดยุทธศาสตร์ หรือทางเลือกที่ดีที่สุดที่ประกอบด้วยหลายขั้นตอนไว้เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ

2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ คำถามที่ว่า การกำหนดยุทธศาสตร์ในการปฏิบัติงาน หรือการกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน และเพื่อผลประโยชน์ของประชาชน

3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ได้แก่ คำถามที่ว่า การตรวจสอบหรือการประเมินผลยุทธศาสตร์ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายเป็นประจำ

**1.3.5 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญ**

**ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิดที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก** โดยแต่ละปัจจัยประกอบด้วยคำถาม 1 ข้อคำถาม (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.5) ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 2 ปัจจัย ดังนี้

1) **ปัจจัยภายใน** ได้แก่ คำถามที่ว่า การที่ผู้บริหารของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายมีลักษณะเป็นผู้นำมืออาชีพ และมีภาวะผู้นำที่มีความคิดริเริ่ม กล้าคิด กล้าลงมือ กล้าเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย

2) ปัจจัยภายนอก ได้แก่ คำถามที่ว่า การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่ายมาใช้ในสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายเพื่อให้บริการประชาชนอย่างจริงจัง

### 1.3.6 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างภาพรวมของแนวทาง

**การพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย** (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.6) ประกอบด้วยคำถาม 2 ข้อคำถาม ปรากฏว่า กลุ่มตัวผู้เห็นด้วยในระดับมากถึง 2 ข้อคำถาม ดังนี้

1) ในภาพรวม ปัจจุบันสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายมีแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากกว่าในอดีต

2) ในภาพรวม ในอนาคตสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายมีแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนที่คำนึงถึงความต้องการของประชาชนมากกว่าในปัจจุบัน

### 1.3.7 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวม

**แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน** (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.7-4.8) แบ่งเป็น 2 หัวข้อ ดังนี้

1) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.7) พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้เห็นไม่แตกต่างกันทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ (6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

2) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามประเภท คือ ข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายกับประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.8) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมี

ความเห็นไม่แตกต่างกัน 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และ (5) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ในเวลาเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นแตกต่างกัน 2 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ และ (2) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

## 2. อภิปรายผล

ในการอภิปรายผล ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเฉพาะที่สำคัญและจำเป็น ตลอดจนสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษาคั้งนี้มาอภิปรายผลวิเคราะห์ หรือแสดงความคิดเห็นด้วยการเขียนบรรยาย และบางส่วนนำเสนอไว้ในภาพ ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งการนำเสนอเป็น 6 หัวข้อ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

2.1 การอภิปรายผลปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

2.2 การอภิปรายผลปัญหา และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน (เป็นการนำปัญหา และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการมาอภิปรายผลควบคู่กันใน “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน” ในภาพที่ 5.1)

2.3 การอภิปรายผลยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย

2.4 การอภิปรายผลปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิดที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก

2.5 การอภิปรายผลภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย

2.6 การอภิปรายผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

ผู้ศึกษาขอนำเสนอรายละเอียดของการอภิปรายผลตามลำดับ ดังนี้

2.1 การอภิปรายผลปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารจัดการกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน การที่กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารจัดการกิจการบ้านเมืองที่ดีทั้ง 7 ด้าน แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย ผู้ศึกษามีความเห็น ว่า ถึงแม้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามซึ่งได้แก่ ข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย รวมทั้งประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย เห็นว่า สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย (1) ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนของข้าราชการ (2) ได้สังเกตเห็นถึงความสำคัญในการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานให้บริการประชาชนแต่ละงาน พร้อมกับประกาศให้ข้าราชการของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย และประชาชนทราบและเข้าใจ และ (3) ได้พัฒนาปรับปรุงแก้ไขปัญหา โดยกำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับการใช้อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของข้าราชการของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชน (หัวข้อ 1.3.3 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการฯ ตามแนวทางการบริหารจัดการกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน) เป็นต้น ก็ตาม แต่ในเวลาเดียวกัน สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายก็ยังมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการบางประการ เป็นต้นว่า สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย (1) ไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนของข้าราชการของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง (2) ไม่ได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานให้บริการประชาชนแต่ละงาน พร้อมกับประกาศให้ข้าราชการของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย และประชาชนทราบและเข้าใจ แต่ไม่ชัดเจนทุกขั้นตอน และ (3) ไม่ได้กำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตามและกำกับการใช้อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของข้าราชการของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนไว้โดยเปิดเผย (หัวข้อ 1.3.2 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการฯ ตามแนวทางการบริหารจัดการกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน) เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อยดังกล่าว

นอกจากนี้แล้ว การที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อภาพรวมทั้งหมดของปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ อันได้แก่ คำถามที่ว่า “ในภาพรวมทั้งหมด สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายมีปัญหาการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมากทั้ง 7 ด้าน ดังกล่าวแล้ว แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย ผู้ศึกษามีความเห็นว่ถึงแม้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามซึ่งได้แก่ ข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย รวมทั้งประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย เห็นว่า สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย (1) ได้สังเกตเห็นถึงความสำคัญในการติดต่อราชการของประชาชน รวมทั้ง (2) ได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน (แบบสอบถามข้อ 40 และ 42) เป็นต้น ก็ตาม แต่ในเวลาเดียวกัน สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายก็มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการบางประการ เป็นต้นว่า (1) มีปัญหาในภาพรวมเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (2) มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการ (แบบสอบถามข้อ 24 และ 28) เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อยดังกล่าว

**2.2 การอภิปรายผลปัญหา และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน** ผู้ศึกษามีความเห็นว่ สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายมี “ปัญหา” ในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน เนื่องจากปัญหาแต่ละด้านมีหลายปัญหาขึ้นอยู่กับมุมมองของแต่ละคน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ปัญหาด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน อาจแบ่งเป็น (1) ข้าราชการบางส่วนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายมอบอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต การอนุมัติ หรือการดำเนินการอื่นใดที่เกี่ยวกับให้บริการประชาชนให้แก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานโดยตรงน้อยเกินไป จึงทำให้การปฏิบัติงานให้บริการประชาชนล่าช้า และ (2) สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายไม่ได้กำหนดหลักเกณฑ์การควบคุมติดตาม และกำกับการใช้อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของข้าราชการของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนโดยเปิดเผย (แบบสอบถามข้อ 13 และ 14) เป็นต้น แต่ในที่นี้ ผู้ศึกษาได้ยกตัวอย่างเฉพาะ “ปัญหาที่สำคัญที่สุด” ด้านละ 1 ปัญหาเท่านั้น (โดยได้เลือกปัญหาที่สำคัญที่สุดตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละด้านจากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2 มาศึกษาวิเคราะห์) ในเวลาเดียวกัน ได้เสนอ “สาเหตุ” และ “แนวทางแก้ไข” หรือ “แนวทางการพัฒนา” การบริหารจัดการ 1 แนวทางควบคู่ไปด้วย



### หมายเหตุ

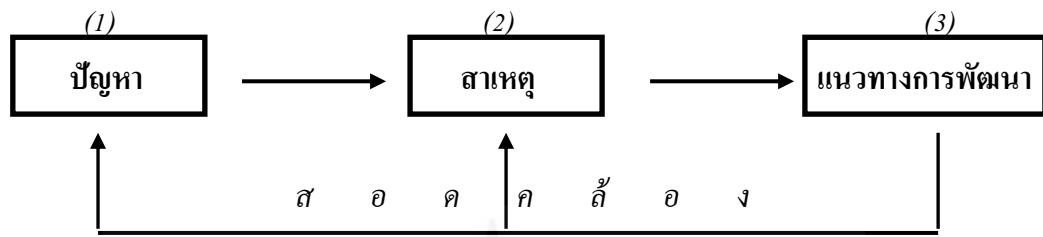
1) ปัญหาแต่ละข้อในภาพที่ 5.1 ข้างล่างนี้ ผู้ศึกษาได้นำมาจากบทที่ 4 ตารางที่ 4.9 ซึ่งประกอบด้วยด้านละ 3 ปัญหา (หรือ 3 ข้อคำถาม) สำหรับ “แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน” ในบทที่ 4 ตารางที่ 4.9 นั้น ผู้ศึกษาไม่ได้นำมาแสดงไว้ในหัวข้อนี้ด้วย แต่ได้นำไปปรับใช้ในหัวข้อ 3. ข้อเสนอแนะ หัวข้อย่อย 3.1.1 ข้อเสนอแนะตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

2) โดยปกติ สาเหตุต้องมีอย่างน้อย 2 สาเหตุ เนื่องจากไม่มีปัญหาใดเกิดจากสาเหตุเดียว และสาเหตุอาจจัดแบ่งเป็น สาเหตุด้านวัตถุ และสาเหตุด้านจิตใจ แต่ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำเสนอเพียง 1 สาเหตุในแต่ละปัญหา โดยนำเสนอเฉพาะสาเหตุที่สำคัญ และปรากฏชัดเจนในทางปฏิบัติเท่านั้น

ในการวิเคราะห์และอภิปรายผลที่เกี่ยวกับปัญหา สาเหตุ หรือแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ผู้ศึกษาได้นำ “กระบวนการพิจารณาแก้ไข ปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน” ที่สอดคล้องกัน ของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 149) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร) มาปรับใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ทั้ง 3 ขั้นตอน ได้แก่ ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนา ดังแสดงรายละเอียดไว้ในภาพที่ 5.1



กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน



1. ด้านการเกิดประโยชน์  
สุขของประชาชน ที่สำคัญ  
ที่สุดตามความเห็นของ  
กลุ่มตัวอย่าง คือ สำนักงาน  
ฯ ดำเนินงาน โดยไม่ได้ถือ  
ว่าประชาชนผู้รับบริการ  
เป็นศูนย์กลางที่จะได้รับ  
บริการจากสำนักงานฯ เช่น  
การได้รับบริการด้านงาน  
ธุรการ

2. ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์  
ต่อภารกิจของรัฐ ที่สำคัญ  
ที่สุดตามความเห็นของ  
กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหาร  
บางส่วนของสำนักงานฯ  
ไม่ได้ส่งเสริมและพัฒนา  
ความรู้ ความสามารถด้าน  
การให้บริการประชาชน  
ของข้าราชการ

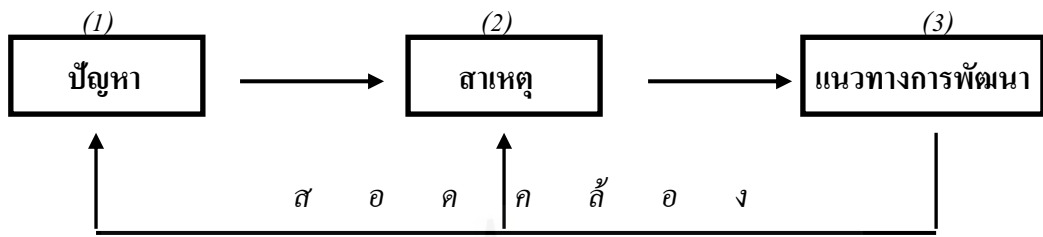
1. ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานฯ  
ไม่เห็นความสำคัญ และความจำเป็น  
ของการดำเนินงาน โดยถือว่า  
ประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับ  
บริการจากสำนักงานฯ

2. ผู้บริหารบางส่วน of สำนักงานฯ  
ไม่เห็นถึงความสำคัญ และความ  
จำเป็นของการส่งเสริมและพัฒนา  
ความรู้ความสามารถด้านการ  
ให้บริการประชาชนของข้าราชการ

1. ผู้บริหารระดับสูงของ  
สำนักงานฯ ควรให้  
ความสำคัญ รวมทั้งกำหนด  
นโยบาย และมีมาตรการที่  
แน่นอนชัดเจนที่มุ่งเน้นการ  
ดำเนินงาน โดยถือว่า  
ประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะ  
ได้รับบริการจากสำนักงานฯ  
เช่น การให้บริการด้าน  
งานธุรการ

2. ผู้บริหารทุกระดับของ  
สำนักงานฯ ควรเห็นถึง  
ความสำคัญ และกำหนด  
เป็นนโยบายที่ส่งเสริมและ  
พัฒนาความรู้ความสามารถ  
ด้านการให้บริการประชาชน  
ของข้าราชการ เช่น การ  
พัฒนาความรู้ด้านกฎหมาย  
สำหรับให้บริการประชาชน

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน



3. ด้านการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่า ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ สำนักงานฯ ให้บริการประชาชน ผู้รับบริการอย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และไม่คุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ

4. ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ สำนักงานฯ ไม่ได้กำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับการใช้อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของข้าราชการของสำนักงานฯ ที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนไว้โดยเปิดเผย

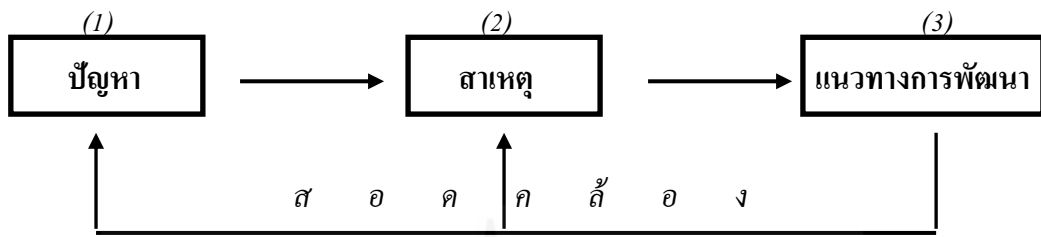
3. ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานฯ ไม่ได้กำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจนที่เน้นการให้บริการประชาชน ผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และคุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้

4. ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานฯ ไม่ให้ความสนใจหรือไม่ให้ความสำคัญกับการกำหนด หลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับการใช้อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของข้าราชการของสำนักงานฯ ที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชน

3. ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานฯ ควรกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจนที่เน้นการให้บริการประชาชน ผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และคุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้ และควรกำหนดให้มีการประเมินผลด้วยว่า ได้มีการปฏิบัติตามนโยบายมากน้อยเพียงใด

4. ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานฯ ควรให้ความสำคัญ และกำหนด หลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับการใช้ อำนาจหน้าที่ และความ รับผิดชอบของข้าราชการของสำนักงานฯ ที่ ปฏิบัติงานให้บริการ ประชาชนไว้โดยเปิดเผย

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน

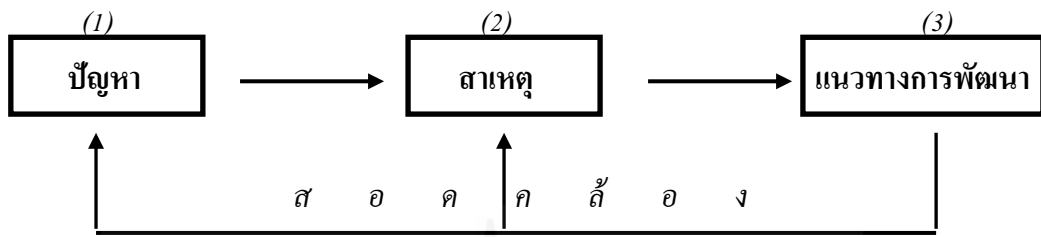


5. ด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ สำนักงานฯ ไม่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนของสำนักงานฯ

5. ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานฯ ไม่เห็นถึงความสำคัญหรือไม่ให้ความสำคัญที่จะเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะ สำหรับการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนของสำนักงานฯ

5. ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานฯ ควรเห็นถึงความสำคัญ และควรกำหนดเป็นนโยบาย และแผนงานที่ชัดเจนในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนของสำนักงานฯ เช่น การจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็น หรือการรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำหรับการปรับปรุงการให้บริการประชาชน

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน

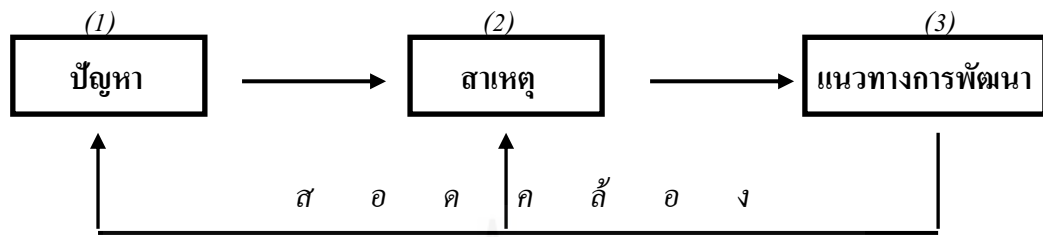


6. ด้านการอำนวยความสะดวกและ การตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ สำนักงานฯ กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานให้บริการประชาชนแต่ละงาน พร้อมกับประกาศให้ข้าราชการของสำนักงานฯ และประชาชนทราบและเข้าใจ แต่ไม่ชัดเจน

6. ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานฯ ไม่ให้ความสนใจ หรือไม่ให้ความสำคัญกับการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน ให้บริการประชาชนแต่ละงาน พร้อมกับประกาศให้ข้าราชการของสำนักงานฯ และประชาชนทราบ และเข้าใจอย่างชัดเจน

6. ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานฯ ควรให้ความสำคัญ รวมทั้งควรกำหนดมาตรการที่แน่นอนชัดเจนสำหรับการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน ให้บริการประชาชนแต่ละงาน พร้อมกับประกาศให้ข้าราชการของสำนักงานฯ ทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน และถูกต้อง

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน



7. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ สำนักงานฯ ไม่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนของข้าราชการของสำนักงานฯ

7. ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานฯ ไม่เห็นความสำคัญของการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของข้าราชการของสำนักงานฯ

7. ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานฯ ควรให้ความสำคัญ และกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจน และต่อเนื่องในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนของข้าราชการของสำนักงานฯ อย่างจริงจัง และต่อเนื่อง

ภาพที่ 5.1 ภาพรวมปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน โดยนำ “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน” มาประยุกต์ใช้

2.3 การอภิปรายผลยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.4) ประกอบด้วยคำถาม 3 ข้อคำถาม ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 1 ข้อคำถาม และเห็นด้วยในระดับปานกลาง 2 ข้อคำถาม ผู้ศึกษาได้แบ่งการอภิปรายผลเป็น 2 หัวข้อ ดังนี้

2.3.1 การที่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย รวมทั้งประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายเห็นด้วยในระดับมากต่อคำถามที่ว่า “การกำหนดยุทธศาสตร์ให้สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายปฏิบัติงานหรือกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจนเพื่อประโยชน์ของประชาชน” ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากแทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อย เนื่องจากเป็นยุทธศาสตร์ที่เหมาะสมและเป็นประโยชน์ โดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจนและคำนึงถึงประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับการบริการจากสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายด้วยความสะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากแทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อยดังกล่าว

2.3.2 การที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย ผู้ศึกษามีความเห็น ว่า ถึงแม้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย รวมทั้งประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายเห็นว่า (1) การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายมีทางเลือกที่ดีที่สุดที่ประกอบด้วยหลายขั้นตอนไว้เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ และ (2) การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายมีการตรวจสอบ หรือการประเมินผลยุทธศาสตร์ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายเป็นประจำ ล้วนเป็นยุทธศาสตร์ที่ดี เหมาะสม และมีประโยชน์ในการวางแผนการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนก็ตาม แต่ในเวลาเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างก็เห็นว่า การกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการดังกล่าวก็มีปัญหาอุปสรรคบางประการ เป็นต้นว่า สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายไม่ได้จัดทำแผนภูมิขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอนโดยเผยแพร่ไว้ในระบบเครือข่าย รวมทั้งไม่ได้จัดให้มีการติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนตามแผนปฏิบัติงาน ตามหลักเกณฑ์ และตามวิธีการที่สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายกำหนดขึ้น (แบบสอบถาม ข้อคำถามที่ 15 และ 25) เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อยดังกล่าว

**2.4 การอภิปรายผลปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายประสบความสำเร็จตามกรอบแนวคิดที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากที่สุด 2 ปัจจัย ผู้ศึกษาได้แบ่งการอภิปรายผลเป็น 2 หัวข้อ ดังนี้

**2.4.1 ปัจจัยภายใน** การที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายประสบความสำเร็จ ได้แก่ คำถามที่ว่า “การที่ผู้บริหารของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายมีลักษณะเป็นผู้นำมืออาชีพ และมีภาวะผู้นำที่มีความคิดริเริ่ม กล้าคิด กล้าลงมือ กล้าเปลี่ยนแปลง เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย” ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย รวมทั้งประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายเห็นด้วยในระดับมากที่สุด แทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อย เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายเป็นผู้สั่งสมประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมาเป็นเวลานาน และเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ จึงมีความเข้าใจงานศาลทั้งระบบ นอกจากนี้ ผู้บริหารยังได้พัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย ทำให้เกิดความสะดวก และสร้างความเชื่อมั่น ตลอดจนความไว้วางใจให้กับประชาชน เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากที่สุดแทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อยดังกล่าว

**2.4.2 ปัจจัยภายนอก** การที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายประสบความสำเร็จ ได้แก่ คำถามที่ว่า “การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่ายมาใช้ในสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายเพื่อให้บริการประชาชนอย่างจริงจัง” ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย รวมทั้งประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายเห็นด้วยในระดับมากที่สุดแทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อย เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า หากสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน เช่น ระบบการติดตามสำนวนความ และการจัดเก็บฐานข้อมูลคดีของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายให้เป็นมาตรฐาน ก็จะช่วยให้การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนสะดวก รวดเร็ว และได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง เมื่อเป็นเช่นนี้



กลุ่มตัวอย่างจึงเห็นด้วยในระดับมากแทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อย ดังกล่าว

**2.5 การอภิปรายผลภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย**  
กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 2 ข้อคำถาม ได้แก่ (1) ในภาพรวม ปัจจุบันสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายมีแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากกว่าในอดีต และ (2) ในภาพรวม ในอนาคตสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายมีแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนที่คำนึงถึงความต้องการของประชาชนมากกว่าในปัจจุบัน

เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายและประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายล้วนเห็นด้วยในระดับมากต่อคำถามในภาพรวม 2 ข้อคำถามดังกล่าว แทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อย เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ภาพรวมดังกล่าวสอดคล้องกับข้อเท็จจริงอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การที่สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างมากและมากกว่าในอดีต รวมตลอดทั้งการเห็นด้วยว่าการให้บริการในอนาคต มีแนวโน้มที่คำนึงถึงความต้องการของประชาชนมากกว่าในปัจจุบัน เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากแทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อย ดังกล่าว

**2.6 การอภิปรายผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน แบ่งเป็น 2 หัวข้อ ดังนี้**

**2.6.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง** ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มล้วนมีความเห็นไม่แตกต่างกันทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ (6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ผู้ศึกษาเห็นว่า เนื่องจากทุกวันนี้ เพศหญิงมีลักษณะการปฏิบัติงานและความเกี่ยวข้องกับงานหลายด้าน ประกอบกับเกิดการเปลี่ยนทางด้านความรู้สึกริเริ่มคิด ความรู้ความสามารถ รวมทั้ง

พฤติกรรมที่แสดงออกของเพศหญิงไปในทิศทางที่เท่าเทียมเพศชาย เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนทำให้กลุ่มตัวอย่างเพศชายกับเพศหญิงมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทั้ง 7 ด้านดังกล่าว

การที่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม โดยจำแนกตามเพศชายกับเพศหญิง มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทั้ง 7 ด้าน เช่นนี้ ทำให้สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม เมื่อจำแนกตามเพศดังกล่าว มีแนวโน้มที่จะมีมุมมองหรือความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันในเรื่องภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

**2.6.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามประเภท คือข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายกับประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย** พบว่า กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มมีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ไม่แตกต่างกัน 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และ (5) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

สำหรับเหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีความเห็นไม่แตกต่างกันดังกล่าวนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่า เนื่องจากข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายมีอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบในการให้บริการประชาชน ทำให้มีความสนใจที่ให้ความสำคัญในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้านที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่า มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ สุดท้ายประโยชน์สูงสุดก็จะเกิดแก่ประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย รวมถึงการทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่น และเป็นพึงพอใจอย่างแท้จริง เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นไม่แตกต่างกันทั้ง 5 ด้านดังกล่าว

ในเวลาเดียวกัน กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มดังกล่าว มีความเห็นแตกต่างกัน 2 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ และ (2) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

สำหรับเหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีความเห็นแตกต่างกันดังกล่าวนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่า เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายไม่ว่าจะมาจากในสถานะพยาน คู่ความ หรือประชาชนธรรมดา ล้วนต้องการที่จะได้รับการบริการที่รวดเร็ว และได้รับข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน ดังนั้น ข้าราชการและลูกจ้างของ

สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายจะต้องมีลักษณะที่เข้าถึงจิตใจ และความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายกับประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายมีความเห็นแตกต่างกันทั้ง 2 ด้านดังกล่าว

การที่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม โดยจำแนกตามประเภท คือ ข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายกับประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน เช่นนี้ ทำให้สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม เมื่อจำแนกตามประเภทดังกล่าว มีแนวโน้มที่จะมีมุมมองหรือความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันในเรื่องภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

### 3. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะต่อไปนี แบ่งเป็น 2 หัวข้อ ได้แก่ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ (1) ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิดแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน (2) ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิดอื่น และแนวคิดอื่น และ (3) สรุปข้อเสนอแนะที่สำคัญเรียงตามลำดับ ดังนี้

3.1.1 ข้อเสนอแนะตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน เนื่องจากในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิดตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้านมาเป็นกรอบแนวคิดหลัก ดังนั้น ข้อเสนอแนะในส่วนนี้จึงได้แบ่งออกเป็น 7 หัวข้อเพื่อให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดดังกล่าวนี้ด้วย

หมายเหตุ

1) ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิดแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ข้างล่างนี้เป็นข้อเสนอแนะของผู้ศึกษาเองซึ่งนำมาจาก 2 ทาง ได้แก่ หนึ่ง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีทั้ง 7 ด้าน จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.3 และ สอง แนวทางการพัฒนาจากบทที่ 5 ภาพที่ 5.1

2) เพื่อให้ข้อเสนอแนะหรือแนวทางการพัฒนาเป็นระบบมากขึ้น ข้อเสนอแนะหรือแนวทางการพัฒนาข้างล่างนี้ จึงเป็นไปในทิศทางที่สอดคล้องกับปัญหาในบทที่ 4 ตารางที่ 4.2 และปัญหาในบทที่ 5 ภาพที่ 5.1

1) ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน ได้แก่

1.1) ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย ควรให้ความสำคัญ รวมทั้งกำหนดนโยบาย และมีมาตรการปฏิบัติงานที่แน่นอนชัดเจนที่มุ่งเน้นการดำเนินงาน โดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะ ได้รับบริการจากสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย รวมถึงการพัฒนาข้าราชการในเรื่องจิตใจที่จะให้บริการเพื่อให้เป็นศาลที่ประชาชนเข้าถึงได้อย่างถูกต้องชัดเจนในเรื่องการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตน ตัวอย่างเช่น การปลูกจิตสำนึกของการปฏิบัติงานที่มุ่งผลประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการดำเนินงาน โดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางนั้น สอดคล้องกับคำบรรยายพิเศษของ วิรัช ลิ้มวิชัย (2551) ในเอกสารประกอบคำบรรยาย “นโยบายการบริหารงานศาลยุติธรรม” ประจำปี พ.ศ. 2551 วันที่ 8 มกราคม 2551 สรุปสาระสำคัญได้ว่า ศาลยุติธรรมควรให้ความสำคัญ รวมทั้งกำหนดนโยบาย และมีมาตรการที่แน่นอนชัดเจนที่มุ่งเน้นการดำเนินงาน โดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลาง (แนวคิดข้างล่างนี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3.)

1.2) สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายควรส่งเสริมข้าราชการผู้ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยความตั้งใจ โดยเต็มกำลังความสามารถ ด้วยอุทิศตนด้วยความเข้มแข็งเสียสละ ยึดมั่นในความถูกต้อง เทียงตรง เป็นกลาง รวมทั้งมุ่งเน้นถึงประโยชน์ส่วนรวมและของประชาชน ทั้งนี้ สอดคล้องกับพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2543 ณ พระตำหนักจิตรลดารโหฐาน ที่ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐว่า ข้าราชการผู้ปฏิบัติบริหารงานของแผ่นดิน จะต้องตั้งใจปฏิบัติหน้าที่โดยเต็มกำลังความสามารถ ด้วยอุทิศตน ด้วยความเข้มแข็ง เสียสละ และมีระมัดระวังให้การทุกอย่างในหน้าที่เป็นไปอย่างถูกต้อง และเที่ยงตรงเป็นกลาง ด้วยความระลึกว่า อยู่เสมอว่า การปฏิบัติตัว การปฏิบัติงานของตนมีผลเกี่ยวเนื่องถึงประโยชน์ส่วนรวมของบ้านเมือง และของประชาชนทุกคน (แนวคิดข้างล่างนี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3.)

2) ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ได้แก่

2.1) ผู้บริหารทุกระดับของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายควรเห็นถึงความสำคัญ และกำหนดเป็นนโยบายที่ส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ

ด้านการให้บริการประชาชนของข้าราชการ โดยการพัฒนาข้าราชการครอบคลุมในด้านทักษะ หรือความชำนาญ ความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพ เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการพัฒนาข้าราชการที่ ครอบคลุมในด้านต่าง ๆ นั้น พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ **ชรูเดนและเชอร์แมน (Chruden and Sherman) (1968: 10-11)** (อ้างใน ศักดิ์ชาย บุญยาศรัย (2546: 8) สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่อง “ความพร้อมของบุคลากรในสังกัดกรมปศุสัตว์ในจังหวัดเชียงรายในการปรับตัวต่อบทบาทและภารกิจใหม่ตามแนวทางปฏิรูประบบราชการ”) ที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานด้านทักษะ ความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพ (แนวคิดข้างหน้านี้นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3.)

## 2.2) ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย

ควรมีแผนส่งเสริมและพัฒนาข้าราชการหรือบุคลากรทุกระดับเพื่อยกระดับขีดความสามารถในการปฏิบัติงานสำหรับให้บริการประชาชนให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพที่มุ่งเน้นการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรทุกสายงาน โดยการทำแผนพัฒนาบุคลากร เริ่มตั้งแต่กระบวนการสรรหาบุคคลที่มีคุณภาพทั้งความรู้ ความสามารถ และจัดกระบวนการพัฒนาตั้งแต่แรกเข้า คือ

การประชุมพิเศษให้ความรู้เกี่ยวกับสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย และปรับแผนทัศนคติ วิสัยทัศน์ ให้สอดคล้องกับลักษณะการให้บริการ การแก้ปัญหาความทุกข์ร้อนของประชาชน รวมทั้งความสามารถเฉพาะเพื่อให้การปฏิบัติงานให้บริการประชาชนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการพัฒนาบุคลากรนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ **ศิริินทร์ ฐูปกล้า (2553: 42)**

ในหนังสือ “ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารการพัฒนา” (พิมพ์ครั้งที่ 5, นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช) ที่กล่าวถึงการพัฒนาบุคลากร โดยสรุปสาระสำคัญได้ว่า

การพัฒนาบุคลากรควรเน้นการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรทุกสายงาน โดยการทำแผนพัฒนาบุคลากร เริ่มตั้งแต่กระบวนการสรรหาบุคคลที่มีคุณภาพ ทั้งความรู้ ความสามารถ และจัดกระบวนการพัฒนาตั้งแต่แรกเข้า คือ การประชุมพิเศษ ให้ความรู้เกี่ยวกับองค์กร และปรับเปลี่ยนทัศนคติ วิสัยทัศน์ ให้สอดคล้องกับลักษณะการให้บริการเยียวยา แก้ปัญหาความทุกข์ร้อนของประชาชน รวมทั้งความสามารถเฉพาะ (แนวคิดข้างหน้านี้นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3.)

3) ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการมี **ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า** ได้แก่

## 3.1) ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย

ควรกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจนที่เน้นการให้บริการประชาชนผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และคุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ พร้อมทั้งควรกำหนดให้มีการประเมินผลด้วยว่า ได้มีการปฏิบัติตามนโยบายมากน้อยเพียงใด โดยให้ข้าราชการทุกระดับปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนที่

มุ่งเน้นการให้บริการที่รวดเร็ว ทันต่อเวลาอย่างมีมาตรฐานคุณภาพ ประสิทธิภาพ และการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วนตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยเป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่บังคับใช้ เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการให้บริการนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของจอห์น ดี. มิลเล็ต (John D. Millet) (1954: 397-400) ในหนังสือ เรื่อง “Management in the Public: The Quest for Effective Performance ” (New York: McGraw-Hill Book Company) ที่ให้ความสำคัญกับลักษณะการบริการที่ดี ไว้ว่า ควรให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลาอย่างมีมาตรฐานคุณภาพ ประสิทธิภาพ และการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วนตามความต้องการของผู้รับบริการ และเป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่บังคับใช้ (แนวคิดข้างหน้านี้นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3.)

นอกจากนี้แล้ว **กุลธนะ ธนาพงศธร (2529)** (อ้างใน ร้อยตำรวจเอกหญิง จุฑามาศ ชุ่มทองพิทักษ์ (2550: 20) วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ”) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการให้บริการที่ดีไว้ว่า ควรมีหลักการ 5 ประการ ได้แก่

1) การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนใหญ่ ซึ่งหมายความว่า การให้บริการนั้นควรจะต้องตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่ใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์ในการบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้นอีกด้วย

2) การให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ หมายความว่า ในการให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ ไม่ใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3) ให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค หมายความว่า ในการให้บริการนั้นจะต้องให้บริการแก่ทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4) การให้บริการโดยยึดหลักประหยัด โดยคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากไปกล่าวผลผลิตที่ได้รับ

5) การให้บริการโดยยึดหลักความสะดวก โดยคำนึงว่า การบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการมากเกินไป (แนวคิดข้างหน้านี้นำมาจากบทที่ 2 หน้า หัวข้อ 3.)

3.2) ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายควรให้ความสำคัญกับการมีประสิทธิภาพ และความคุ้มค่าด้วยการจัดระบบการให้บริการประชาชนที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และเป็นระบบ พร้อมกับจับคู่บุคลากรหรือข้าราชการที่มีความเชี่ยวชาญงานในแต่ละงานเพื่อคอยให้ความช่วยเหลือ และแนะนำประชาชนในเรื่องการติดต่อราชการของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย นอกจากนี้แล้ว ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายควรให้ความสำคัญกับการประเมินผลคุณภาพของการให้บริการด้วย โดยครอบคลุมลักษณะสำคัญ เป็นต้นว่า ความกระตือรือร้น การมีอัยยาศัยนอบน้อม การติดต่อสื่อสารที่ดี ถึงการเข้าถึงการบริการอย่างรวดเร็ว การสร้างความไว้วางใจ และความน่าเชื่อถือเป็นกันเองต่อประชาชน เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการประเมินผลคุณภาพของการให้บริการนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ **ซีเทมส์ และคณะ** (Zeithaml et al) (1985: 21-22) ในบทความเรื่อง “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research” (Journal of Marketing) ที่ให้ความสำคัญกับการประเมินคุณภาพของการให้บริการทั่วไปที่ควรคำนึงคุณลักษณะ เช่น ความกระตือรือร้น มีอัยยาศัยนอบน้อม มีการติดต่อสื่อสารที่ดี การเข้าถึงการบริการ ความไว้วางใจ และความน่าเชื่อถือ เป็นต้น (แนวคิดข้างหน้านี้นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3.)

4) ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่

4.1) ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายควรให้ความสำคัญและกำหนดหลักเกณฑ์ การควบคุม ติดตาม และกำกับการใช้งานหน้าที่และความรับผิดชอบของข้าราชการของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนไว้โดยเปิดเผย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การปรับปรุงขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติงานให้รวดเร็ว ทันสมัย คำนึงถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ รวมทั้งการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียว ตลอดจนการเพิ่มช่องทางบริการให้สะดวก รวดเร็ว ใกล้เคียง ทั้งถึงน่าเชื่อถือ ถูกต้อง เสมอภาค เป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องลักษณะการให้บริการนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ **วิรัช วิรัชนิภาวรรณ** (2548: 48-54) ในหนังสือเรื่อง “การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตามรัฐธรรมนูญ และหน่วยงานของรัฐ” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นิติธรรม) สรุปสาระสำคัญได้ว่า ลักษณะการให้บริการ คือ วิธีการปฏิบัติงานให้รวดเร็ว ทันสมัย คำนึงถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ รวมทั้งการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียว ตลอดจนเพิ่มช่องทางบริการให้สะดวก รวดเร็ว ใกล้เคียง ทั้งถึงน่าเชื่อถือ ถูกต้อง เสมอภาค เป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ (แนวคิดข้างหน้านี้นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3.)

4.2) ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายควรให้ความสำคัญในการกำหนดหลักเกณฑ์การโอนถ่ายอำนาจ หรือการแบ่งภารกิจให้ข้าราชการทุกระดับมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบดูแลให้บริการประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายอย่างจริงจัง รวมทั้งการให้ความอิสระและความคล่องตัวแก่ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานโดยตรง การปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ให้การปฏิบัติงานมีลักษณะสั้น มีความชัดเจน และสามารถตรวจสอบได้ เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการโอนถ่ายอำนาจ หรือการแบ่งภารกิจนั้น พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ โจนาธาน บอสตัน และคณะ (Jonathan Boston et al) (1996: 25-26) ในหนังสือ เรื่อง “Public Management: The New Zealand Model” (Auckland : Oxford University Press) ที่ได้ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการโอนถ่ายอำนาจการควบคุมของผู้บริหารเพื่อความอิสระ และความคล่องตัวแก่ผู้ปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน (แนวคิดข้างหน้านี้นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3.)

5) ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ได้แก่

5.1) ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายควรเห็นถึงความสำคัญและควรกำหนดเป็นนโยบายและแผนงานที่ชัดเจนในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย เช่น การจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็น หรือรับเรื่องราวร้องทุกข์สำหรับการปรับปรุงการให้บริการประชาชน เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นนั้น สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 87 ที่สรุปสาระสำคัญได้ว่า รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ดังต่อไปนี้ (1) ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น และ(2) ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจ และสังคมรวมทั้งการจัดทำบริการสาธารณะ เป็นต้น (แนวคิดข้างหน้านี้นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3.)

5.2) ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายควรให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชน เนื่องจากการมีส่วนร่วมของประชาชนทำให้มีการสื่อสารสองทางระหว่างสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายและประชาชน มีการทบทวนและให้ความเห็น หรือข้อเสนอแนะเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน รวมทั้งควร



ออกสู่ชุมชนเพื่อเผยแพร่ความรู้ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายให้ครอบคลุมทุกด้าน เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการเผยแพร่ความรู้ นั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ **ชาคริต คุ้มเทียม** (การสัมภาษณ์แนวคิดเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2553 ระหว่างเวลา 14.00 น. ถึง 14.30 น. ณ สำนักงานทนายความ และเพื่อน ดังแสดงรายละเอียดไว้ในภาคผนวก) ได้กล่าวไว้ว่า สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้น และออกสู่ชุมชนเพื่อเผยแพร่ความรู้ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายให้ครอบคลุมทุกด้าน

5.3) ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายควรเห็นความสำคัญและส่งเสริมผู้นำชุมชนหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานด้านธุรการ เช่น การไต่ถามไต่ถามรับข้อพิพาท เพื่อความสร้างสรรค์สุขแก่ประชาชน ทั้งนี้ สอดคล้องกับคำบรรยายของ **อูธร ตันติสุนทร** เมื่อ 4 กันยายน 2553 ณ ห้องประชุม โรงแรมเดอะริช จังหวัดนนทบุรี สรุปสาระสำคัญได้ว่า สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายควรส่งเสริมผู้นำชุมชนหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานด้านธุรการ เช่น การไต่ถามไต่ถามรับข้อพิพาทเพื่อสร้างความสันติสุขแก่ประชาชน (แนวคิดข้างหน้านี้นามาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3.)

6) ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้แก่

6.1) ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายควรให้ความสำคัญ และกำหนดมาตรการที่แน่นอนชัดเจนในเรื่องการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน ให้บริการประชาชนแต่ละงาน พร้อมกับประกาศให้ข้าราชการทราบและเข้าใจอย่างชัดเจนถูกต้อง ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

6.2) สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายควรให้ความสำคัญ และกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนของแต่ละงาน พร้อมติดประกาศให้ข้าราชการของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย และประชาชนทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน

7) ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ได้แก่

7.1) ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายควรให้ความสำคัญ และกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจน และต่อเนื่องในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของข้าราชการของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง พร้อมทั้งควรรนำผลการประเมินไป

ใช้ในการปรับปรุงหรือพัฒนาสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายอย่างเป็นรูปธรรม และมีประสิทธิภาพ เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงหน่วยงานนั้น พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ ศติพันธุ์ เอียดเอื้อ (2549: 177) ในวิทยานิพนธ์ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การเปรียบเทียบการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารราชการจังหวัดแบบบูรณาการของจังหวัดกระบี่กับการบริหารราชการจังหวัดในอดีต” ที่ได้กล่าวถึง ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประเมินผลไว้ว่า ควรกำหนดให้มีการควบคุม การตรวจสอบ และการประเมินผลอย่างจริงจัง รวมทั้งมีการนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงหน่วยงานอย่างเป็นรูปธรรม (แนวคิดข้างหน้านี้นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3.)

7.2) ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายควรจัดให้มีการประเมินผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายกำหนดเป็นประจำทุก 4 เดือน เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการสนับสนุนให้มีการประเมินผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548: 407-408) ในหนังสือ เรื่อง “ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารการพัฒนา : หน่วยที่ 15 ภาพรวมปัญหา แนวทางการพัฒนา และแนวโน้มของการบริหารการพัฒนา” (พิมพ์ครั้งที่ 5, นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช) ที่สรุปสาระสำคัญได้ว่า แนวทางการพัฒนาของหน่วยงานควรจัดให้มีการประเมินผลประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของหน่วยงาน (แนวคิดข้างหน้านี้นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3.)

3.1.2 ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิดอื่น และแนวคิดอื่น นอกจากข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีทั้ง 7 ด้านตามที่ได้นำเสนอไว้ข้างต้นนี้แล้ว ผู้ศึกษา ยังได้นำเสนอข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาตามกรอบแนวคิดอื่นไว้ ในหัวข้อ 3.1.2 นี้ด้วย โดยกรอบแนวคิดอื่นนั้น ได้แก่ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการ 11 ด้าน หรือเรียกว่า กรอบแนวคิด 11M (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 24-26) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”) (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร) ทั้ง 11 ด้านนั้น ประกอบด้วย ด้าน (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) (2) การบริหารงบประมาณ (Money) (3) การบริหารงานทั่วไป (Management) (4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) (5) การบริหารคุณธรรม (Morality) (6) การให้บริการประชาชน (Market) (7) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message) (8) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method)

(9) การบริหารเวลาหรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (Minute) (10) การประสานงานหรือการประนีประนอม (Mediation) และ (11) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement) แต่ผู้ศึกษาได้นำมาปรับใช้เพียง 5 ด้าน ตามความเหมาะสม ได้แก่ ด้าน

(1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) การบริหารงบประมาณ (3) การบริหารงานทั่วไป (4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ และ (5) การบริหารคุณธรรม

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิด 5 ด้านดังกล่าวมาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดสำหรับการเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายในหัวข้อนี้ เนื่องจากเป็นกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เข้าใจง่าย กะทัดรัด ครอบคลุมสาระสำคัญของการบริหารจัดการ นำมาปรับใช้ได้สะดวก และไม่ซ้ำซ้อนกับแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีทั้ง 7 ด้าน อีกทั้งเป็นการช่วยให้ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายมีความชัดเจนเพิ่มมากขึ้น

#### 1) ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้าน

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายควรเห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพ หรือการฝึกอบรมข้าราชการทุกระดับเพื่อปลูกจิตสำนึกของการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ และเอาใจใส่ต่อประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย

#### 2) ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้าน

การบริหารงบประมาณ ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายควรปรับปรุงระบบการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ และการวางแผนการใช้จ่ายเงินงบประมาณสำหรับการให้บริการประชาชนอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ค่าตอบแทนพยาน และค่าตอบแทนทนายความที่ศาลขอแรงให้จ่ายได้อย่างคล่องตัว รวดเร็ว และรัดกุมขึ้น

#### 3) ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารงาน

ทั่วไป ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายควรมีการวางแผน และการตรวจสอบการให้บริการประชาชนด้านงานธุรการของข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ รัสเซลล์ ที. เกร็ก (Russel T. Gregg) (1957: ไม่ปรากฏหมายเลขหน้า) (อ้างใน สุพจน์ พันธุ์ชูเพชร (2538: 14-15) วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เรื่อง “การศึกษากระบวนการบริหารงานของผู้อำนวยการสามัญ” ที่ได้

เสนอแนะไว้ว่า ควรมีการวางแผนและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ (แนวคิดข้างหน้านี้นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3.)

#### 4) ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้าน

*การบริหารวัสดุอุปกรณ์* สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายควรส่งเสริมให้มีการจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ที่เป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องโทรสาร เครื่องถ่ายเอกสาร รวมตลอดทั้งเครื่องเอกสารอื่น ๆ ให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน และพร้อมที่จะให้บริการประชาชน ตลอดจนเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์สำหรับบริการประชาชน ที่นั่งรอระหว่างการขอล้อยตัวชั่วคราว เป็นต้น เช่นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ **สุทธิพันธ์ สังข์ศรีทวงษ์** (2551: 28) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาของสำนักงานประจำศาลเยาวชนและครอบครัว สำนักงานศาลยุติธรรม” ที่ได้ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์ว่า ควรจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในสำนักงานให้มีความพร้อมที่จะให้บริการประชาชน รวมอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ที่เป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องโทรสาร และเครื่องถ่ายเอกสาร ตลอดจนเครื่องอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น เครื่องปรับอากาศ เครื่องฟอกอากาศ โต๊ะ และเก้าอี้ เป็นต้น (แนวคิดข้างหน้านี้นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3.)

#### 5) ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้าน

*การบริหารคุณธรรม* ได้แก่ ผู้บริหารของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายควรให้ความสำคัญของการพัฒนาข้าราชการทุกระดับให้สำนึกในหน้าที่ มีความขยันหมั่นเพียร มีความซื่อสัตย์ต่อตนเอง ต่อผู้บังคับบัญชา ต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อประชาชน รวมถึงมีความซื่อตรงต่อหน้าที่ ตั้งใจปฏิบัติงานให้บริการประชาชนในสิ่งที่ถูกต้องอย่างเต็มความสามารถด้วยความรวดเร็วทันเหตุการณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง มีจิตสำนึกในการให้บริการผู้มาติดต่อราชการด้วยความเป็นธรรม มีน้ำใจ มีไมตรีจิต และมีเมตตาธรรม ทั้งนี้ สอดคล้องกับ **ประมวลจริยธรรมข้าราชการศาลยุติธรรมและลูกจ้าง** (ไม่ปรากฏสถานที่พิมพ์ และปีที่พิมพ์) ที่ให้ไว้เพื่อเป็นหลักประจำใจในการปฏิบัติงานและการครองตนในสังคม โดยประกอบด้วย 7 ประการ ได้แก่ (1) ซื่อสัตย์สุจริต (2) บริสุทธ์ยุติธรรม (3) รักศักดิ์ศรี (4) ดำรงตนดี (5) รู้รักสามัคคี (6) มีใจให้บริการ และ (7) พัฒนางานอย่างต่อเนื่อง (แนวคิดข้างหน้านี้นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3.)

นอกจากนี้ แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายควรให้ความสำคัญกับผู้บริหาร และข้าราชการทุกระดับพึงระลึกไว้เสมอ คือ การมีหน้าที่อำนวยความสะดวกให้บริการแก่ประชาชน

ผู้รับบริการในเขตพื้นที่ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย ซึ่งควรพัฒนาศักยภาพของข้าราชการทุกระดับให้มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญงานทุกงาน เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการพัฒนาศักยภาพ ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ **วัลลภ ภาณุทานนท์ ฅ มหาสารคาม** (การสัมภาษณ์แนวคิดเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ เมื่อวันที่ 21 กันยายน 2553 ระหว่างเวลา 10.00 น. ถึง 10.30 น. ฅ สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย ดังแสดงรายละเอียดไว้ในภาคผนวก ข) กล่าวคือ สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายควรมีการพัฒนา ศักยภาพของข้าราชการทุกระดับให้มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญงานทุกงาน

**3.1.3 สรุปข้อเสนอแนะที่สำคัญเรียงตามลำดับ** จากข้อเสนอแนะในหัวข้อที่ 3.1.1-3.1.2 ดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาได้เลือกนำเสนอเฉพาะด้านที่สำคัญ 3 ด้าน เรียงตามลำดับ ดังนี้

1) ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายควรให้ความสำคัญ และกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจน และต่อเนื่องในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของข้าราชการของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายอย่างจริงจัง และต่อเนื่องโดยมีการสำรวจความต้องการของประชาชน และความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลากหลายวิธีอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ภายในเวลา 1-3 ปี

2) ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายควรให้ความสำคัญ รวมทั้งควรกำหนดมาตรการที่แน่นอนชัดเจน สำหรับการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานให้บริการประชาชนแต่ละงาน พร้อมกับประกาศให้ข้าราชการของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน และถูกต้อง เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนเป็นหลัก ทั้งนี้ ภายในเวลา 1-3 ปี

3) ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายควรให้ความสำคัญ และกำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับการใช้อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของข้าราชการของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนไว้โดยเปิดเผย ทั้งนี้ ภายในเวลา 1-3 ปี

3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป ในการศึกษา หรือการทำวิจัยครั้งนี้เกี่ยวข้องกับ การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย สำหรับการศึกษา หรือการทำวิจัยในอนาคต ควรดำเนินการ ดังนี้

3.2.1 ในการศึกษา หรือการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้แก่ ด้าน (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การปรับปรุง ภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ (6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของ ประชาชน และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ มาประยุกต์ใช้เป็นกรอบ แนวคิดหลักในการวิเคราะห์ปัญหา แนวทางการพัฒนา ยุทธศาสตร์การพัฒนา ปัจจัย ภาพรวม แนวทางการพัฒนาและแนวโน้ม รวมทั้งการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวม แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัด หนองคายอย่างชัดเจน และครอบคลุมมากขึ้น ดังนั้น ในการศึกษา หรือการทำวิจัยครั้งต่อไป จึงควร นำแนวทางหรือกรอบแนวคิดนี้ไปประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสม ซึ่งอย่างน้อยก็จะเป็นการช่วย พิสูจน์หรือยืนยันว่า แนวทางนี้มีเนื้อหาสาระที่ชัดเจน และครอบคลุมแนวคิดทางรัฐประศาสน ศาสตร์หรือการบริหารจัดการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานมากเพียงพอ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อนำไปวิเคราะห์ หรือศึกษาเปรียบเทียบกับแนวทางหรือกรอบแนวคิดอื่น ใดก็ตาม ในการศึกษา หรือการทำวิจัยครั้งต่อไป อาจนำแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้านไปปรับใช้เฉพาะ บางด้านที่เหมาะสมกับหน่วยงานที่ศึกษา หรือวิจัยก็ได้ หรือตัดบางด้านออกก็ได้ โดยไม่จำเป็นต้อง นำไปใช้ครบทั้ง 7 ด้าน ในทางตรงกันข้าม อาจเพิ่มจำนวนด้าน หรือตัวชี้วัดขึ้นอีกก็ได้ ตาม ความเหมาะสม แต่ทั้งนี้ จะต้องแสดงเหตุผลไว้ด้วยเสมอ

3.2.2 ศึกษา หรือทำวิจัยแนวเจาะลึกในแต่ละด้านอย่างเจาะจงของการบริหาร จัดการของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย เช่น ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และด้าน การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน

3.2.3 ศึกษา หรือทำวิจัยหลายรูปแบบควบคู่กัน เช่น การวิจัยเชิงสำรวจควบคู่กับ การสังเกต หรือสัมภาษณ์ข้าราชการของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายและประชาชน ในเขตพื้นที่ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย

3.2.4 ศึกษา หรือทำวิจัยโดยเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้มีความหลากหลายมากขึ้น แล้วนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบว่าผลการวิจัยคล้ายคลึง หรือแตกต่างกับการศึกษาการบริหารจัดการ ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายในครั้งนี้เพียงใด

3.2.5 ศึกษา หรือทำวิจัยเปรียบเทียบความคิดเห็นถึงแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายกับการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้านกับหน่วยราชการอื่น ๆ ทั้งในและต่างประเทศเพื่อให้ได้ผลการศึกษา หรือการวิจัยที่กว้างขวาง และใช้เป็นแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.2.6 ศึกษา หรือทำวิจัยแนวโน้มของการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดอื่น ๆ

3.2.7 ศึกษา หรือทำวิจัยเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย โดยใช้กรอบแนวคิดอื่น เช่น ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 3M-11M (หรือทรัพยากรการบริหารจัดการ หรือทรัพยากรการจัดการ (management resources) เป็นต้น



บรรณานุกรม





## บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา (2549) *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล* พิมพ์ครั้งที่ 8  
กรุงเทพมหานคร ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย
- จุฑามาศ ชุ่มทองพิทักษ์ (2550) “การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการ  
ตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ” วิทยานิพนธ์ปริญญา  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ณัฐวดี ยาวาปี (2550) “ความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่  
ดีของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นแก่นราชนครินทร์” วิทยานิพนธ์ปริญญา  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ธงชัย สันติวงษ์ (2543) *องค์การและการบริหาร* พิมพ์ครั้งที่ 11 กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนา  
พานิช
- ชพร พร้อมเพียรพันธ์ (2552) “การบริหารจัดการเมืองพัทยาในอนาคต”  
วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ  
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ (2552) *การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS* พิมพ์ครั้งที่ 10  
กรุงเทพมหานคร บิซซิเนสอาร์แอนด์ดี
- ธีรพร ปริญญากร (2552) “การพัฒนาและแนวโน้มของประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของ  
เทศบาลเมืองราชบุรี” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชา  
บริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- บุษบง ชาวกันหา (2549) “ยุทธศาสตร์การจัดการทรัพยากรน้ำลุ่มน้ำบางปะกง-ปราจีนบุรี”  
วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาผู้นำทางสังคมธุรกิจ และ  
การเมือง มหาวิทยาลัยรังสิต
- ประมวลจริยธรรมข้าราชการศาลยุติธรรมและลูกจ้าง (ม.ป.ป.)
- พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546) กรุงเทพมหานคร นานมีบุ๊คพับลิเคชั่น  
พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (2546, 9  
ตุลาคม) ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 120 ตอนที่ 100

- พิเชษฐ์ วงศ์เกียรติขจร (2552) *แนวคิดยุทธศาสตร์การบริหารพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคโลกาภิวัตน์* กรุงเทพมหานคร ปัญญาชน
- มัตติกา จงพิริยะอันธ์ (2548) “การพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการของโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์กรณีการให้บริการแก่ผู้ประกันตนในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย” วิทยานิพนธ์ สาขาวิทยาการจัดการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ยุวดี ศรีธรรมรัฐ (2541) *การบริหารงานบุคคลในภาครัฐ* กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 124 ตอน 47 ก
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548) *การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตามรัฐธรรมนูญและหน่วยงานของรัฐ* กรุงเทพมหานคร สำนักงานนิติธรรม
- \_\_\_\_\_. (2549) *หลักรัฐประศาสนศาสตร์ : แนวคิดและกระบวนการ* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร
- \_\_\_\_\_. (2551) *การวิเคราะห์เปรียบเทียบความหมายของการบริหาร การจัดการ การบริหาร การพัฒนา และการบริหารจัดการ* ค้นคืนวันที่ 9 เมษายน 2553 จาก <http://www.wiruch.com>
- \_\_\_\_\_. (2552) *การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร
- \_\_\_\_\_. (2552.) “เทคนิคการสร้างและการผสมผสานกรอบแนวคิดทางวิชาการ” ค้นคืนวันที่ 9 มีนาคม 2553 จาก <http://www.wiruch.com>
- \_\_\_\_\_. (2553) *หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร
- \_\_\_\_\_. (2553) “แนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ : การประยุกต์ และการพัฒนา” ค้นคืนวันที่ 9 เมษายน 2553 จาก <http://www.wiruch.com>
- วิรัช ลิ้มวิชัย (2551) *นโยบายการบริหารงานศาลยุติธรรม พ.ศ. 2551* (8 มกราคม 2551)
- วิสุทธิ เศษสกุล (2550) “การวิเคราะห์การบริหารจัดการด้านกำลังพลของสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

- ศักดิ์ชาย บุญยาศรัย (2546) “ความพร้อมของบุคลากรในสังกัดกรมปศุสัตว์ในจังหวัดเชียงรายในการปรับตัวต่อบทบาทและภารกิจใหม่ตามแนวทางปฏิรูประบอบราชการ” สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ศศิพันธุ์ เอียดเอื้อ (2549) “การเปรียบเทียบการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารราชการจังหวัดแบบบูรณาการของจังหวัดกระบี่กับการบริหารราชการจังหวัดในอดีต” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ศิริินทร์ ฐูปเกล้า (2553) “แนวทางการพัฒนาองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารการพัฒนา หน่วยที่ 8 หน้า 42 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2546) *ทฤษฎี และกลยุทธ์การพัฒนาสังคม* กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช
- สนธยา พลศรี (2545) *ทฤษฎี และหลักการพัฒนาชุมชน* กรุงเทพมหานคร โอเดียนสโตร์
- สมชาติ กิจยรรยง (2521) *สร้างบริการสร้างความประทับใจ* กรุงเทพมหานคร ชรรคมลการพิมพ์
- สมบูรณ์ ฌ หนองคาย (2549) “ยุทธศาสตร์การพัฒนาคณาชีพชีวิตของทหารกองประจำการหน่วยจังหวัดทหารบกลอย” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
- สมิต สัจฉกร (2550) *ศิลปะการให้บริการ* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์วิญญูชน
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ ลัดดาวัลย์ รอดมณี และไพฑูรย์ ภักดี (2529) *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ภาพพิมพ์
- สุทัศน์ สังข์ศรีทวงษ์ (2551) “การบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาของสำนักงานประจำศาลเยาวชนและครอบครัว สำนักงานศาลยุติธรรม” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สุพจน์ พันธุ์เพชร (2538) “การศึกษากระบวนการบริหารงานของผู้อำนวยการสามัญ” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

- สุภัคธาราวรรณ สุขโกษา (2547) “การพัฒนาคุณภาพการบริการของอาสาสมัครในระบบบริการ  
การแพทย์ฉุกเฉิน อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร  
มหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
- สุวิชัย สุภารานนท์ (2549) ยุทธศาสตร์การแข่งขัน กรุงเทพมหานคร ซีเอ็ดยูนิเคชั่น
- Batten, T. R. (1959) *Community and Their Development*. London: Oxford University Press.
- Best, John W. (1977). *Research in Education*. 3<sup>rd</sup> ed., Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-  
Hall.
- Cronbach, Lee Joseph. (1951). *Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests*.  
Psychometrika 16.
- Hoogvelt, A.M.M. (1982) *The Third World in Global Development* London : The MacMillan  
Press.
- Likert, Rensis A. (1961). *New Patterns of Management*. New York: McGraw-Hill Book .
- Yamane, Taro. (1967). *Elementary Sampling Theory*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-  
Hall.
- Zeithaml et al. (1985). “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future  
Research.” *Journal of Marketing*.
- Jonathan Boston et al. (1996). *Public Management: The New Zealand Model*. Auckland: Oxford  
University Press.





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม



### แบบสอบถาม

แบบสอบถาม เรื่อง “แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย” ในครั้งนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผู้ศึกษาขอทราบข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการศึกษา และเพื่อเป็นแนวทางแก่สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายในการเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงขอความอนุเคราะห์ให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงเพื่อจะได้ผลการศึกษาที่ใกล้เคียงกับความต้องการของท่านมากที่สุดอันจะเป็นประโยชน์ต่อท่านและสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย (ต่อจากนี้ไปเรียกว่า สำนักงานฯ) ในอนาคต ข้อมูลที่กรุณาตอบจะใช้เพื่อประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานฯ

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานฯ ประสบผลสำเร็จ

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นต่อภาพรวมของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานฯ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจงโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง

- |             |   |   |
|-------------|---|---|
| 1. เพศ      | <input type="checkbox"/> (1) ชาย              | <input type="checkbox"/> (2) หญิง                   |
| 2. อายุ     | <input type="checkbox"/> (1) 18 - 40 ปี       | <input type="checkbox"/> (2) 41 ปีขึ้นไป            |
| 3. การศึกษา | <input type="checkbox"/> (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> (2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า |
|             | <input type="checkbox"/> (3) สูงกว่าปริญญาตรี |   |

4. ประเภท  (1) ข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย  
 (2) ประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย

**ส่วนที่ 2** ความคิดเห็นต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน  
 ของสำนักงานฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างด้านขวามือแต่ละข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ข้อละเครื่องหมายเดียว

ในที่นี้ คำว่า สำนักงานฯ หมายถึง สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย  
 ผู้บริหารของสำนักงานฯ หมายถึง ผู้บริหารของสำนักงานทุกระดับซึ่งรวมทั้ง  
 ผู้อำนวยการสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย

ข้าราชการ หมายถึง ข้าราชการศาลยุติธรรมผู้มีอำนาจหน้าที่ในทางธุรการ

2.1 ปัญหาด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. สำนักงานฯ ดำเนินงานโดยไม่ได้ถือว่าประชาชนผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับบริการจากสำนักงานฯ เช่น การได้รับบริการด้านงานธุรการ			
2. สำนักงานฯ ไม่ได้ศึกษาวิเคราะห์ผลดีและผลเสียเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนก่อนดำเนินงานทุกขั้นตอน			
3. ข้าราชการบางส่วนของสำนักงานฯ ปฏิบัติงานโดยไม่มุ่งถึงผลประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ เช่น การปฏิบัติงานอย่างไม่เต็มใจ และการไม่เอาใจใส่ประชาชนผู้รับบริการมากเท่าที่ควร			
4. ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 1-3 ข้างต้น สำนักงานฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชนมาก			
2.2 ปัญหาด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ	มาก	ปานกลาง	น้อย
5. สำนักงานฯ ไม่ได้จัดทำแผนปฏิบัติงานเกี่ยวกับขั้นตอนการติดต่อราชการระหว่างประชาชนผู้รับบริการกับสำนักงานฯ ไว้ล่วงหน้า			
6. สำนักงานฯ กำหนดให้มีการติดตาม และการประเมินผล การปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนไม่มากเท่าที่ควร			
7. ผู้บริหารบางส่วนของสำนักงานฯ ไม่ได้ส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถด้านการให้บริการประชาชนของข้าราชการ			



<b>2.2 ปัญหาด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ</b>	มาก	ปานกลาง	น้อย
8. ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 5-7 ข้างต้น สำนักงานฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมาก			
<b>2.3 ปัญหาด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า</b>	มาก	ปานกลาง	น้อย
9. สำนักงานฯ ไม่ได้กำหนดเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการ รวมทั้งงบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละงานหรือโครงการที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และไม่คุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ			
<b>2.3 ปัญหาด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า</b>	มาก	ปานกลาง	น้อย
10. สำนักงานฯ ให้บริการประชาชนผู้รับบริการอย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และไม่คุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ			
11. สำนักงานฯ ไม่ดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดปัญหาที่เกิดจากการให้บริการประชาชนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว			
12. ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 9-11 ข้างต้น สำนักงานฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่ามาก			
<b>2.4 ปัญหาการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b>	มาก	ปานกลาง	น้อย
13. ข้าราชการบางส่วนของสำนักงานฯ มอบอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต การอนุมัติ หรือการดำเนินการอื่นใดที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนให้แก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงาน โดยตรงน้อยเกินไปจึงทำให้การปฏิบัติงานให้บริการประชาชนล่าช้า			
14. สำนักงานฯ ไม่ได้กำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับการใช้อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของข้าราชการของสำนักงานฯ ที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนไว้โดยเปิดเผย			
15. สำนักงานฯ ไม่ได้จัดทำแผนภูมิขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอน โดยเผยแพร่ไว้ในระบบเครือข่าย			
16. ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 13-15 ข้างต้น สำนักงานฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานมาก			

2.5 ปัญหาด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์	มาก	ปานกลาง	น้อย
17. สำนักงานฯ ไม่ได้จัดให้มีการทบทวนการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนว่าสมควรที่จะดำเนินการต่อไปแบบเดิมหรือไม่			
18. สำนักงานฯ ไม่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนของสำนักงานฯ			
19. สำนักงานฯ ไม่ได้จัดทำขั้นตอน ระยะเวลาการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนของสำนักงานฯ และเผยแพร่ให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจ			
20. ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 17-19 ข้างต้น สำนักงานฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์มาก			
2.6 ปัญหาด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	มาก	ปานกลาง	น้อย
21. สำนักงานฯ กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานให้บริการประชาชนแต่ละงาน พร้อมกับประกาศให้ข้าราชการของสำนักงานฯ และประชาชนทราบและเข้าใจ แต่ไม่ชัดเจน			
22. ผู้บริหารบางส่วนของสำนักงานฯ ไม่ได้ควบคุม และตรวจสอบการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนของข้าราชการให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา หรือเป้าหมาย			
23. สำนักงานฯ ไม่ได้จัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศ หรือระบบคอมพิวเตอร์ของสำนักงานฯ เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนสำหรับการติดต่อสอบถาม ขอข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการของสำนักงานฯ			
24. ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 21-23 ข้างต้น สำนักงานฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมาก			
2.7 ปัญหาด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ	มาก	ปานกลาง	น้อย
25. สำนักงานฯ ไม่ได้จัดให้มีการติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนตามแผนปฏิบัติงาน ตามหลักเกณฑ์ และตามวิธีการที่สำนักงานฯ กำหนดขึ้น			

2.7 ปัญหาด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ	มาก	ปานกลาง	น้อย
26. สำนักงานฯ ไม่ได้จัดให้มีการประเมินภาพรวมของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของผู้บริหารทุกระดับ โดยการประเมินดังกล่าวกระทำเป็นความลับ และเป็นไปเพื่อประโยชน์แห่งความสามัคคีของข้าราชการ			
27. สำนักงานฯ ไม่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนของข้าราชการของสำนักงานฯ			
28. ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 25-27 ข้างต้น สำนักงานฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอมาก			
29. ในภาพรวมทั้งหมด สำนักงานฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมากทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ (6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ			

**ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานฯ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน**

3.1 แนวทางการพัฒนาด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
30. ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรมุ่งเน้นการดำเนินงานให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยถือว่าประชาชนผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับบริการจากสำนักงานฯ เช่น การให้บริการด้านงานธุรการ			
31. ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรจัดการพัฒนา หรือการฝึกอบรมข้าราชการทุกระดับเพื่อปลูกจิตสำนึกของการปฏิบัติงานที่มุ่งถึงผลประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ เช่น การปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ และการเอาใจใส่ต่อประชาชนผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้น			

3.2 แนวทางการพัฒนาด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ	มาก	ปานกลาง	น้อย
32. ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรให้ความสำคัญกับการจัดทำแผนปฏิบัติงานเกี่ยวกับขั้นตอนการติดต่อราชการระหว่างประชาชนผู้รับบริการกับสำนักงานฯ			
33. ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรเห็นถึงความสำคัญ และกำหนดเป็นนโยบายที่ส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถด้านการให้บริการประชาชนของข้าราชการ เช่น การพัฒนาความรู้ด้านกฎหมายสำหรับให้บริการประชาชน			
3.3 แนวทางการพัฒนาด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า	มาก	ปานกลาง	น้อย
34. ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรเห็นถึงความสำคัญ และกำหนดเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการ รวมทั้งงบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละงานหรือโครงการที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชน			
35. ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนผู้รับบริการเพื่อให้คุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ เช่น การให้บริการด้านงานธุรการด้วยความรวดเร็วเพิ่มขึ้น			
3.4 แนวทางการพัฒนาด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาก	ปานกลาง	น้อย
36. ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรกำหนดหลักเกณฑ์การควบคุมติดตาม และกำกับการใช้อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของข้าราชการของสำนักงานฯ ที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชน			
37. ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรจัดทำแผนภูมิขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน รวมทั้งรายละเอียดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอน โดยเผยแพร่ไว้ในระบบเครือข่ายสารสนเทศ หรือคอมพิวเตอร์ของสำนักงานฯ เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานฯ			
3.5 แนวทางการพัฒนาด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์	มาก	ปานกลาง	น้อย
38. ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรเห็นถึงความสำคัญและเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนของสำนักงานฯ เช่น การจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็น หรือการรับเรื่องราวร้องทุกข์สำหรับการปรับปรุงการให้บริการประชาชน			

<b>3.5 แนวทางการพัฒนาด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์</b>	มาก	ปานกลาง	น้อย
39. ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรจัดทำป้าย หรือเอกสารแสดงขั้นตอน ระยะเวลาการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนของสำนักงานฯ และเผยแพร่ให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจ			
<b>3.6 แนวทางการพัฒนาด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน</b>	มาก	ปานกลาง	น้อย
40. ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรเห็นถึงความสำคัญ และกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานให้บริการประชาชนแต่ละงาน พร้อมกับประกาศให้ข้าราชการของสำนักงานฯ และประชาชนทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน			
41. สำนักงานฯ ควรกำหนดเป็นนโยบาย และขั้นตอนที่ชัดเจนสำหรับผู้บริหารทุกระดับเพื่อให้มีการควบคุม และการตรวจสอบการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของข้าราชการให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา หรือเป้าหมาย			
<b>3.7 แนวทางการพัฒนาด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ</b>	มาก	ปานกลาง	น้อย
42. ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรจัดให้มีการติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนตามแผนปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ และตามวิธีการที่สำนักงานฯ กำหนดขึ้น			
43. ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของข้าราชการของสำนักงานฯ อย่างจริงจัง และต่อเนื่อง			

**ส่วนที่ 4** ความคิดเห็นต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานฯ

ความเห็นต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานฯ ที่สำคัญ 3 ข้อ	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
44. การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักงานฯ มีทางเลือกที่ดีที่สุดที่ประกอบด้วยหลายขั้นตอนไว้เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ			
ความเห็นต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานฯ ที่สำคัญ 3 ข้อ	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
45. การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักงานฯ ปฏิบัติงาน หรือ กำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจนเพื่อประโยชน์ของประชาชน			
46. การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักงานฯ มีการตรวจสอบ หรือ การประเมินผลยุทธศาสตร์ของสำนักงานฯ เป็นประจำ			

**ส่วนที่ 5** ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานฯ ประสบผลสำเร็จ

5.1 ปัจจัยภายใน	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
47. การที่ผู้บริหารของสำนักงานฯ มีลักษณะเป็นผู้นำมืออาชีพ และมีภาวะผู้นำที่มีความคิดริเริ่ม กล้าคิด กล้าลงมือ กล้าเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานฯ			
5.2 ปัจจัยภายนอก	มาก	ปานกลาง	น้อย
48. การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่าย มาใช้ในสำนักงานฯ เพื่อให้บริการประชาชนอย่างจริงจัง			

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นต่อภาพรวมของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานฯ

ภาพรวมของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวม แนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
49. ในภาพรวม ปัจจุบันสำนักงานฯ มีแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากกว่าในอดีต			
50. ในภาพรวม ในอนาคตสำนักงานฯ มีแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนที่คำนึงถึงความต้องการของประชาชนมากกว่าในปัจจุบัน			

ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นอื่น ๆ เพิ่มเติม

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก ข  
การสัมภาษณ์แนวคิดเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ





## การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้สัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับ “แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย” จำนวน 2 คน ดังนี้

### 1. นายวัลลภ ภาณุตานนท์ ฅ มหาสารคาม

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 กันยายน 2553 ระหว่างเวลา 10.00 น. ถึง 10.30 น. ณ สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย

**1.1 คำถาม** ความคิดเห็นต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย

**คำตอบ** สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายเป็นหน่วยงานหนึ่งในสำนักงานศาลยุติธรรม นอกจากมีข้าราชการตุลาการแล้ว ยังมีข้าราชการศาลยุติธรรมเป็นบุคลากรที่ทำหน้าที่งานธุรการคดีตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการฝ่ายตุลาการ ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับงานธุรการคดีธุรการทั่วไป งานส่งเสริมงานตุลาการ และงานทางวิชาการ ปัญหาแรก คือ สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายขาดบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ เชี่ยวชาญชำนาญงาน และมีสมรรถนะสูงในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน ปัญหาที่สอง คือ การมีวัฒนธรรมองค์กรการทำงานที่เคร่งครัดตามกฎหมาย และคำสั่งของผู้พิพากษา ทำให้ขาดความคิดที่สร้างสรรค์ในการพัฒนาการทำงานที่ให้บริการประชาชนอย่างไรที่จะทำให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน และ ปัญหาที่สาม คือ การขาดงบประมาณในการดำเนินการตามภารกิจต่าง ๆ ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย รวมถึงการจัดสรรงบประมาณของหน่วยงานส่วนกลางมีความล่าช้าไม่ทันต่อสถานการณ์

**1.2 คำถาม** ความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย

**คำตอบ** ในฐานะที่เป็นผู้บริหารของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายมีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนที่มติดต่อราชการของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายมีแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ได้แก่ (1) พัฒนาศักยภาพของข้าราชการทุกระดับให้มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญงานทุกงาน เพื่อให้สามารถสับเปลี่ยนหมุนเวียนกัน และปฏิบัติงานทดแทนกันได้ รวมทั้งจัดให้มีพนักงานต้อนรับประจำศาลเพื่อคัดกรองผู้มาติดต่อราชการ (2) นำระบบการให้บริการจุดเดียว One Stop Service เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้บริการ และกระจายอำนาจการตัดสินใจให้หัวหน้ากลุ่ม

งานดำเนินการแทน พร้อมทั้งการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการข้อมูลดี ไม่ต้องมาศาล สามารถตรวจสอบข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตได้ ทำให้ไม่เสียเวลาและค่าใช้จ่าย และ (3) จัดทำแผนการใช้จ่ายเงินทุกประเภท และวางระบบควบคุม ตรวจสอบการใช้จ่ายเงินงบประมาณแต่ละประเภทอย่างชัดเจน รัดกุมเพิ่มขึ้นเพื่อป้องกันการผิดพลาดของเจ้าหน้าที่ในการเบิกจ่ายเงินผิดประเภท



## 2. นายชาคริต คุ้มเทียม

ตำแหน่ง ประธานสภาทนายความจังหวัดหนองคาย สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2553 ระหว่างเวลา 14.00 น. ถึง 14.30 น. ณ สำนักงานทนายความชาคริตและเพื่อน

**2.1 คำถาม** ความคิดเห็นต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย

**คำตอบ** ศาลยุติธรรมเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้แก่ประชาชนผู้ที่ไปติดต่อราชการไม่ว่าจะไปศาลในฐานะใดก็ตาม จะต้องให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วโดยคำนึงถึงประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับ จากประสบการณ์ที่ไปติดต่อราชการสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายเป็นประจำ ปัญหาที่พบ ได้แก่ (1) การให้บริการประชาชนอย่างไม่เต็มใจ และไม่เอาใจใส่เท่าที่ควร ทำให้ประชาชนต้องรอนาน รวมถึงขั้นตอนการติดต่อราชการก็ไม่ชัดเจน ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน (2) การให้บริการด้านเทคโนโลยีไม่เพียงพอ ทำให้การบริการด้านข้อมูลดีเกิดความล่าช้า (3) สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายไม่ได้ให้ประชาชนมีส่วนร่วม และไม่ได้ออกสู่ชุมชนเพื่อเผยแพร่ความรู้ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายให้ครอบคลุมทุกด้าน และ (4) ไม่ได้สอบถามข้อมูลประชาชนก่อนบริหารจัดการ

**2.2 คำถาม** ความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย

**คำตอบ** สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายควรพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนให้มากขึ้น โดยนำแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้านมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนที่มุ่งเน้นการเกิดประโยชน์ของประชาชน สำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย ได้แก่ สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย (1) ควรพัฒนา และฝึกอบรมบุคลากรด้านจิตสำนึกในหน้าที่ และบุคลิกภาพให้มากขึ้น เพราะตราบดีที่เจ้าหน้าที่ยังคิดว่าเป็นนายประชาชนการบริหารจัดการก็ไม่ประสบผลสำเร็จ และให้บริการเชิงรุก (2) ควรส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และเผยแพร่ข้อมูลแบบเป็นเครือข่าย เป็นข้อมูลที่ต้องการ และตรวจสอบได้สะดวกรวดเร็วขึ้น (3) ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้น และออกสู่ชุมชนเพื่อเผยแพร่ความรู้ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายให้ครอบคลุมทุกด้าน และ (4) ควรจัดให้มีการสอบถามข้อมูลประชาชนก่อนบริหารจัดการ

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางพิสมัย เสือเต่า
วัน เดือน ปีเกิด	28 พฤษภาคม 2500
สถานที่เกิด	จังหวัดเลย
ประวัติการศึกษา	นิติศาสตรบัณฑิต (น.บ.) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช พ.ศ. 2545
สถานที่ทำงาน	สำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย
ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานศาลยุติธรรมชำนาญการ

