

การพัฒนาและแนวโน้มนโยบายการจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของ  
สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี

นางสาวพิมพ์พิศา จิวเจริญกุล



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2553

**Development and Trends of Management Administration for Serving  
the People of the Provincial Public Prosecution Office of Surat Thani**

**Miss Pimphisa Jewchareonkul**



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

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การพัฒนาและแนวโน้มนโยบายการจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของ  
สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี  
ชื่อและนามสกุล นางสาวพิมพ์พิศา จิวเจริญกุล  
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ  
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ  
2. อาจารย์ พลเอกศิริินทร์ ฐูปกล้า

วิทยานิพนธ์นี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 28 ธันวาคม 2553

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ  
(อาจารย์สุพร ตันตีสุนทร)  
..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ)  
..... กรรมการ  
(อาจารย์ พลเอกศิริินทร์ ฐูปกล้า)  
..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา  
(รองศาสตราจารย์ ดร. สุจินต์ วิศวรธีรานนท์)

**ชื่อวิทยานิพนธ์** การพัฒนาและแนวโน้มนำการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงาน  
อัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี

**ผู้วิจัย** นางสาวพิมพ์พิศา จิวเจริญกุล รหัสนักศึกษา 2523004493

**ปริญญา** รัฐศาสตรมหาบัณฑิต **อาจารย์ที่ปรึกษา** (1) รองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ  
(2) อาจารย์ พลเอกศิรินทร์ ฐูปกล้า **ปีการศึกษา** 2553

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อศึกษา (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ  
เพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี (2) การพัฒนาการบริหารจัดการ  
เพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี และ (3) แนวโน้มนำการบริหาร  
จัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามซึ่งผ่านการทดสอบ รวมทั้งผ่าน  
การหาค่าความเที่ยงตรง และความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามที่ระดับ 0.95 สำหรับกลุ่มตัวอย่าง  
ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 1,009 คน เก็บรวบรวม  
แบบสอบถามคืนมาได้ 919 ชุด คิดเป็นร้อยละ 91.08 ของแบบสอบถามทั้งหมด สำหรับสถิติที่ใช้ คือ  
ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที นอกจากนี้ ยังมีการสัมภาษณ์แนวลึก  
เฉพาะผู้เชี่ยวชาญอีกด้วย

ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาสำคัญ คือ สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีไม่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรเพื่อให้บริการประชาชนมากเท่าที่ควร (2) การพัฒนาที่สำคัญ คือ สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจน และต่อเนื่องในเรื่องการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรเพื่อให้บริการประชาชน และ (3) แนวโน้มนำการบริหารจัดการที่สำคัญ คือ การกำหนดบุคลากรที่รับผิดชอบในการควบคุม และการตรวจสอบคุณภาพของบุคลากรเพื่อให้บริการประชาชนไว้อย่างชัดเจน

**คำสำคัญ** การพัฒนาและแนวโน้มนำ การบริหารจัดการ การให้บริการประชาชน สำนักงานอัยการ  
จังหวัดสุราษฎร์ธานี

**Thesis title:** Development and Trends of Management Administration for Serving the People of the Provincial Public Prosecution Office of Surat Thani

**Researcher:** Miss Pimphisa Jewchareonkul; **ID:** 2523004493;

**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 to serve the services to the people of the Provincial Public Prosecution Office of Surat Thani, (2) development of management administration to serve the services to the people of the Provincial Public Prosecution Office of Surat Thani, and (3) trends of management administration to serve the services to the people of the Provincial Public Prosecution Office of Surat Thani.

This study was a survey research using questionnaires which were passed pre-test and validity checks of and reliability at 0.95 level. The total of 1,009 clients or people of the Provincial Public Prosecution Office of Surat Thani were used as sampling group. The 919 sets of questionnaire were collected which equal to 91.08% of the total samples. Statistics were percentage, mean, standard deviation, and t-test. The in-depth interview of experts was also applied.

The study results showed that (1) the main problem was the Provincial Public Prosecution Office of Surat Thani emphasized insufficiently on the quality development of the officers serving the people; (2) the important development was the Provincial Public Prosecution Office of Surat Thani should establish the clarity and continuity of policy emphasized on the quality development of the officers serving the people; and (3) the important trend of management administration was the explicit assignment of specific officers responsible for controlling and checking the quality of the officers serving the people.

**Keywords:** Development and trends, management administration, serving the people, the Provincial Public Prosecution Office of Surat Thani

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษา เรื่อง “การพัฒนาและแนวโน้มนำการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี” ครั้งนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาจาก อาจารย์ อุดร ตันติสุนทร ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ อาจารย์ พลเอกศิริพันธ์ ฐูปเกล้า อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ที่ได้กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และติดตามการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของอาจารย์ทั้ง 3 ท่านเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

พร้อมกันนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณนายชัยวัฒน์ ทิพย์สุวรรณ อัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี และนายชนัท อุไรฤกษ์กุล รองอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่กรุณาอนุญาตให้ผู้ศึกษาทำวิทยานิพนธ์เกี่ยวกับสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี อีกทั้งยังอำนวยความสะดวกในการแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม รวมทั้งขอขอบพระคุณนายสมศักดิ์ ลิขธิเสรี ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี และนายชงชัย วรรณนะพิศิษฐ์ ผู้อำนวยการการเลือกตั้งประจำจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่กรุณาให้สัมภาษณ์แฉวลิกเฉพาะผู้เ้าชวชาญ ตลอดจนขอขอบพระคุณประชาชนทุกท่านที่สละเวลาและให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามเป็นอย่างดียิ่ง อีกทั้งยังขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกท่าน รวมถึงนักศึกษารุ่นที่ WIRMPA1-WIRMPA5 เพื่อนักศึกษา WIRMPA6 และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ เป็นกำลังใจให้กับผู้ศึกษา

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณนายศัศย์ศรณ์ จิวเจริญกุล และนางอรรณีย์ จิวเจริญกุล บิดา มารดา อันเป็นที่รักยิ่งของผู้ศึกษา ผู้เป็นแรงบันดาลใจ และส่งเสริมให้ผู้ศึกษาศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา รวมทั้งขอขอบคุณสำนักงานอัยการสูงสุดที่ได้ให้การสนับสนุนทุนการศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาจนกระทั่งวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงในที่สุด

สุดท้ายนี้ คุณค่าและคุณประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณแต่บิดา มารดา ครู อาจารย์ สำนักงานอัยการสูงสุด ตลอดจนผู้มีอุปการะคุณทุกท่าน

พิมพ์พิศา จิวเจริญกุล

ธันวาคม 2553

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพ .....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย .....	5
ขอบเขตของการวิจัย .....	7
ข้อจำกัดการวิจัย .....	9
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	14
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	16
แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนา ยุทธศาสตร์ แนวโน้ม การบริหารจัดการ และการให้บริการประชาชน .....	17
แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M หรือกรอบแนวคิด 11M .....	30
แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการ ประชาชน .....	54
ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการจังหวัด สุราษฎร์ธานี .....	59
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	64
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	64
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	66
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	72
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	74

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ระยะเวลาการทำวิจัย .....	76
แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ .....	76
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	78
ส่วนที่ 1 สถานภาพของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง .....	80
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม .....	82
ส่วนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ที่ได้จากความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของ กลุ่มตัวอย่าง .....	134
ส่วนที่ 4 การสัมภาษณ์เนวลีกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ .....	146
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	147
สรุปการวิจัย .....	147
อภิปรายผล .....	155
ข้อเสนอแนะ .....	172
บรรณานุกรม .....	186
ภาคผนวก .....	192
ก แบบสอบถาม .....	193
ข การสัมภาษณ์เนวลีกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ .....	204
ประวัติผู้วิจัย .....	207



**สารบัญตาราง**

	หน้า
ตารางที่ 2.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการ 5 ตัว/(ชุดตัวชี้วัด) จำแนกตามปัจจัยด้านวัตถุ และด้านจิตใจ รวมทั้งงาน เงิน คน และคุณธรรม .....	35
ตารางที่ 2.2 ความสัมพันธ์ของตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M หรือตัวชี้วัดหลัก ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง และตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ .....	39
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมได้จริง จำแนกตามประเภท .....	66
ตารางที่ 3.2 แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ และระยะเวลาดำเนินงาน .....	77
ตารางที่ 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม แสดงค่าจำนวน และร้อยละ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง 4 เรื่อง .....	80
ตารางที่ 4.2 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M .....	83
ตารางที่ 4.3 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M .....	100
ตารางที่ 4.4 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี 3 ข้อคำถาม .....	110
ตารางที่ 4.5 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M .....	111
ตารางที่ 4.6 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง .....	119

สารบัญตาราง (ต่อ)

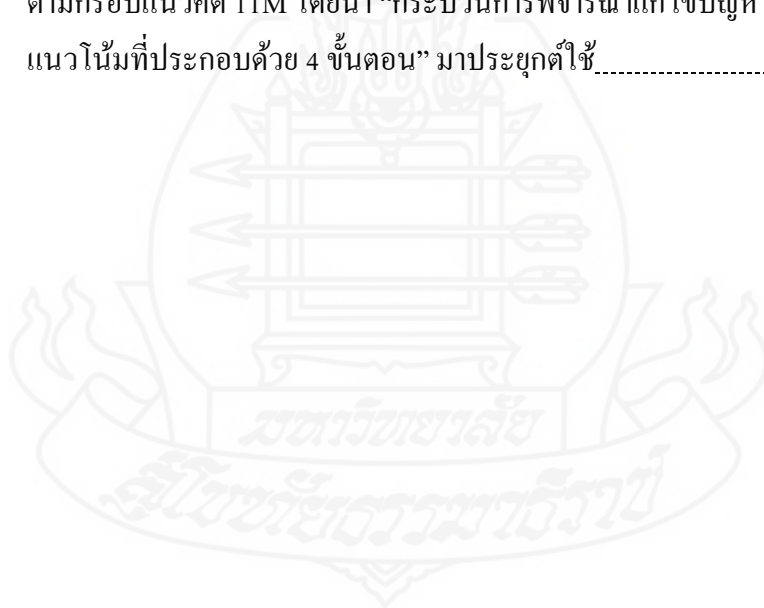
หน้า

<p>ตารางที่ 4.7</p>	<p>ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี .....</p>	<p>126</p>
<p>ตารางที่ 4.8</p>	<p>ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ <u>หนึ่ง</u> ปัญหา <u>สอง</u> การพัฒนา <u>สาม</u> ยุทธศาสตร์การพัฒนา <u>สี่</u> แนวโน้ม และ <u>ห้า</u> การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M .....</p>	<p>134</p>



## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ .....	6
ภาพที่ 2.1 ตัวชี้วัดการบริหารจัดการในฐานะที่เป็นปัจจัยนำเข้า 3-11 ด้านที่เรียกว่า 3M-11M .....	32
ภาพที่ 2.2 ตัวชี้วัดการบริหารจัดการในฐานะที่เป็นปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และปัจจัยนำออก .....	34
ภาพที่ 2.3 โครงสร้างของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี .....	61
ภาพที่ 3.1 การทดสอบแบบสอบถาม 4 ขั้นตอน .....	72
ภาพที่ 5.1 ภาพรวมปัญหา สาเหตุ แนวทางการพัฒนา และแนวโน้มนำการบริหาร จัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตามกรอบแนวคิด 11M โดยนำ “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาและ แนวโน้มนำที่ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน” มาประยุกต์ใช้ .....	159



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานอัยการสูงสุด ในอดีต คือ “กรมอัยการ” ตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2436 สังกัดกระทรวงยุติธรรม โอนไปสังกัดกระทรวงมหาดไทย ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2465 ซึ่งได้ก่อให้เกิดปัญหาข้อขัดข้องหลายประการ นอกจากนั้น องค์การอัยการในหลายประเทศได้รับการรับรองไว้ในรัฐธรรมนูญ ดังนั้น คณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติจึงได้มีประกาศคณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติ ฉบับที่ 47 ลงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2534 แยกกรมอัยการออกจากกระทรวงมหาดไทยไปเป็นหน่วยงานราชการอิสระไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีกระทรวงหรือทบวงใด อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของนายกรัฐมนตรี โดยตรง โดยเปลี่ยนชื่อจาก “กรมอัยการ” เป็น “สำนักงานอัยการสูงสุด” (ศุภกิตต์ จรูญโรจน์ (2539: 21, 29, 34) ในหนังสือ เรื่อง “อัยการไทย”) (กรุงเทพมหานคร : บริษัท รุ่งศิลป์การพิมพ์ (1977) จำกัด) ต่อมา รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กำหนดให้อัยการเป็นองค์กรอื่นตามรัฐธรรมนูญ เรียกว่า “องค์กรอัยการ” ซึ่งแบ่งส่วนราชการออกเป็น 45 ส่วนราชการ แบ่งท้องที่ออกเป็นเขต 9 เขต องค์การอัยการมีหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินคดีอาญาทั้งปวง ดำเนินคดีแพ่ง และให้คำปรึกษาด้านกฎหมายแก่รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการหรือองค์กรอัยการ อำนาจหน้าที่ดังกล่าวให้รวมถึงการดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล การฝึกอบรมและพัฒนาข้าราชการฝ่ายอัยการ ศึกษา วิจัย พัฒนา และดำเนินการอื่นเกี่ยวกับกฎหมาย ดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน คุ้มครองสิทธิเสรีภาพและผลประโยชน์ของประชาชน รวมทั้งให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย ตลอดจนติดต่อและประสานงานกับองค์กรหรือหน่วยงานต่างประเทศ เหล่านี้เป็นต้น (โปรดดูรายละเอียดบทที่ 2 หัวข้อ 4. ความเป็นมา และอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี)

ที่ผ่านมา สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีได้ประสบปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) ปัญหาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีไม่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรเพื่อให้บริการประชาชนมากเท่าที่ควร (2) ปัญหาด้านการบริหารงบประมาณ เช่น สำนักงานอัยการจังหวัด

สุราษฎร์ธานีไม่ได้ใช้จ่ายงบประมาณสำหรับการให้บริการประชาชนอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพ คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด (3) ปัญหาด้านการบริหารงานทั่วไป เช่น สำนักงานอัยการจังหวัด สุราษฎร์ธานีไม่มีการวางแผนเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนอย่างเป็นระบบ (4) ปัญหาด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ เช่น สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีวัสดุอุปกรณ์ เป็นต้นว่า โต๊ะ เก้าอี้ และคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอแก่การปฏิบัติงานให้บริการประชาชน (5) ปัญหาด้านการบริหารคุณธรรม เช่น บุคลากรบางส่วนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีไม่มีจิตสำนึกที่ติดตามในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยความรับผิดชอบ และไม่เอาใจใส่งานอย่างสม่ำเสมอ (6) ปัญหาด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร เช่น สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีไม่มีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอต่อการสนับสนุนการรับและส่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน (7) ปัญหาด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค เช่น สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีไม่ได้ยึดถือหรือปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดในเรื่องการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชน (8) ปัญหาด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน เช่น สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีไม่ได้ลดขั้นตอนการให้บริการประชาชนแต่ละด้านเพื่อให้การปฏิบัติงานให้บริการประชาชนแล้วเสร็จ โดยเร็ว (9) ปัญหาด้านการประสานงาน หรือการ ประนีประนอม เช่น สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีไม่ได้ปรึกษาหารือกับหน่วยงานอื่นเพื่อ จัดแบ่งหน้าที่การปฏิบัติงานให้บริการประชาชนที่ซ้ำซ้อนกัน หรือคล้ายคลึงกันของแต่ละ หน่วยงานให้ชัดเจนขึ้น และ (10) ปัญหาด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน เช่น สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการ หรือหน่วยงาน ภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน เหล่านี้เป็นต้น

ด้วยเหตุผลที่แสดงถึงความสำคัญ และความจำเป็นของการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ตลอดจนปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ดังกล่าวข้างต้น ประกอบกับผู้ศึกษาได้ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีด้วย จึง ทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษา เรื่อง “การพัฒนาและแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่อให้บริการ ประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี” โดยนำปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหาร จัดการที่เรียกว่า 11M มาเป็นกรอบแนวคิด การศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ทั้งในทางวิชาการและ ในทางปฏิบัติต่อบุคลากรและหน่วยงานผู้ให้บริการ รวมทั้งประชาชนผู้รับบริการ

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัย หมายถึง การแสดงถึงจุดมุ่งหมายของการศึกษาอย่างกว้าง ๆ โดยแยกเป็นข้อ ๆ ในเวลาเดียวกัน ผู้ศึกษาควรแสดง “เหตุผลของการกำหนดวัตถุประสงค์แต่ละข้อ” ไว้ด้วย เพื่อแสดงให้เห็นถึงการนำเสนออย่างชัดเจน เป็นระบบ และนำวัตถุประสงค์ของการศึกษาแต่ละข้อ ไปใช้ได้ถูกต้อง และตรงประเด็น นอกจากนั้น ยังเป็นพื้นฐานหรือแนวทางการศึกษาในหัวข้ออื่นที่มีความสัมพันธ์กันด้วย (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 7) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”) (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ โฟร์เพช) ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งวัตถุประสงค์การวิจัยเป็น 5 ข้อ ดังนี้

### 2.1 ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้ เพราะจะทำให้ทราบและเข้าใจปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M โดยถือว่าเป็นข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง (fact) ทั้งในอดีตและขณะทำการศึกษารวมทั้งเป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญสำหรับแสดงความคิดเห็น หรือเสนอแนะการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีต่อไป

### 2.2 ศึกษาการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้ สืบเนื่องจากการที่ผู้ศึกษาได้ทราบและเข้าใจข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงเกี่ยวกับปัญหาทั้งในอดีตและขณะทำการศึกษาตามข้อ 2.1 ข้างต้น ตัวอย่างเช่น ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีที่สำคัญมีอะไรบ้าง เช่นนี้ จึงทำให้ผู้ศึกษามีข้อมูลพื้นฐานเพื่อนำไปสู่การเสนอแนะการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีในอนาคตตามกรอบแนวคิด 11M ได้ ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาตามข้อ 2.2 นี้ส่วนใหญ่เป็นข้อมูลที่เป็นความคิดเห็น (opinion) ของผู้ศึกษา

### 2.3 ศึกษายุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้ เพราะจะทำให้ทราบและเข้าใจถึงยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี อันจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ

ยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี ข้อมูลส่วนนี้เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับอนาคต และถือว่าเป็นข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นซึ่งได้มาจากการศึกษาข้อเท็จจริงหรือข้อมูลในอดีตและขณะทำการศึกษา

#### 2.4 ศึกษาแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้ เพราะการศึกษาแนวโน้มเป็นการนำเสนอข้อมูลที่นอกจากเป็นความคิดเห็นในอนาคตที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M แล้ว ยังเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนอีกด้วย

#### 2.5 ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้ เพราะจะทำให้ทราบและเข้าใจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่ม เช่น เพศชายกับเพศหญิง หรือกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M ว่าเหมือนกันหรือแตกต่างกัน เพื่อนำไปสู่การเสนอแนะการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีได้ตรงประเด็นเพิ่มมากขึ้น

หมายเหตุ ในวิทยานิพนธ์ทั่วไป อาจกำหนด “สมมติฐาน” ไว้ เพื่อให้ผู้ทบทวนสมมติฐานเป็นการนำประเด็นสำคัญ ๆ มาตั้งเป็นสมมติฐาน เพื่อต้องการเน้นหรือชูประเด็นนั้นให้ชัดเจนยิ่งขึ้น แต่ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาไม่ได้กำหนดสมมติฐานไว้แม้แต่ข้อเดียว เนื่องจาก (1) การตั้งสมมติฐานไว้ล่วงหน้าจะเป็นการชี้นำ ทำให้การศึกษาคาดความเป็นอิสระ เพราะได้ตีกรอบ หรือกำหนดทิศทางไว้ล่วงหน้าแล้ว (2) ผู้ศึกษาได้นำประเด็นสำคัญที่ต้องการศึกษาไปใส่ในวัตถุประสงค์การวิจัยเป็นภาพรวมกว้าง ๆ ไว้อยู่แล้ว การตั้งสมมติฐานจึงเป็นการซ้ำซ้อน และ (3) อาจทำให้หลงประเด็น โดยไปให้ความสำคัญกับสมมติฐานเทียบเท่าหรือมากกว่าวัตถุประสงค์การวิจัย หรือเป็นการให้ความสำคัญกับการพิสูจน์สมมติฐานแต่ละข้อมากกว่าการศึกษาที่ดำเนินการไปตามวัตถุประสงค์การวิจัยซึ่งถือว่าเป็นหัวใจของการศึกษาครั้งนี้



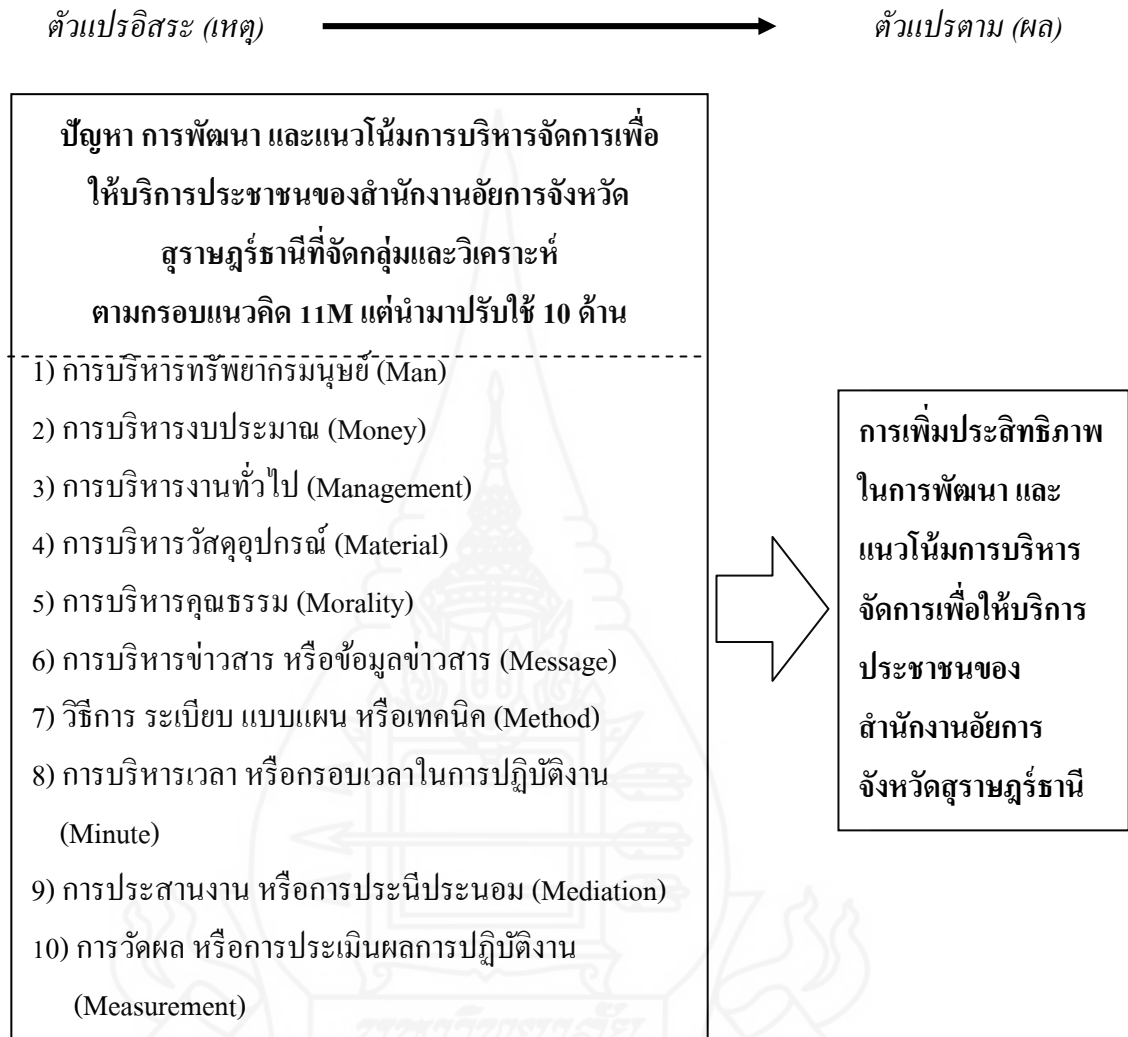
### 3. กรอบแนวคิดการวิจัย

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

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 24-26) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”) (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร) มาเป็นกรอบแนวคิด ซึ่งประกอบด้วย 11 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) (2) การบริหารงบประมาณ (Money) (3) การบริหารงานทั่วไป (Management) (4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) (5) การบริหารคุณธรรม (Morality) (6) การให้บริการประชาชน (Market) (7) การบริหารข่าวสาร หรือ ข้อมูลข่าวสาร(Message) (8) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method) (9) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (Minute) (10) การประสานงาน หรือการประนีประนอม (Mediation) และ (11) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement) โดยต่อจากนี้ไปเรียกว่า “กรอบแนวคิด 11M” แต่ในที่นี้ผู้ศึกษานำมาใช้ 10 ด้าน โดยตัดด้านการให้บริการประชาชนออก เนื่องจากในการศึกษาครั้งนี้ ได้เน้นศึกษาด้านการให้บริการประชาชนอยู่แล้ว เห็นได้อย่างชัดเจนจากหัวข้อวิทยานิพนธ์ และวัตถุประสงค์การวิจัยที่มีคำว่า การให้บริการประชาชนรวมอยู่ด้วย ดังนั้น เพื่อป้องกันมิให้เกิดการศึกษาซ้ำซ้อนกัน ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงไม่ได้เลือกนำด้านการให้บริการประชาชนมาใช้ด้วย และผู้ศึกษาได้นำมาเป็นกรอบแนวคิดสำหรับการจัดกลุ่มและการวิเคราะห์ “ปัญหา การพัฒนา และแนวโน้ม รวมทั้งการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี” ที่เป็นวัตถุประสงค์การวิจัย จำนวน 3 ข้อ นอกจากนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดให้ “ปัญหา การพัฒนา และแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี” เป็นตัวแปรอิสระ หรือเป็นเหตุ ขณะเดียวกัน “การเพิ่ม



ประสิทธิภาพในการพัฒนา และแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงาน  
อัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี” เป็นตัวแปรตาม หรือเป็นผล ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาได้เลือกนำกรอบแนวคิด 11M ดังกล่าวมาปรับใช้ เนื่องจากเป็นกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการที่มีความละเอียดชัดเจน ครอบคลุมครบถ้วนถึง 11 ด้าน และเข้าใจง่าย ตลอดจนเหมาะสมกับการพัฒนา และแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี ไม่เพียงเท่านั้น ได้มีการนำกรอบแนวคิดนี้มาปรับใช้ทางวิชาการ และมีการตีพิมพ์เผยแพร่อีกด้วย ตัวอย่างเช่น ภูษพงศ์ สัตยชญิ (2551: 4) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เรื่อง “การเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาเพลิงไหม้ของเจ้าหน้าที่ดับเพลิง สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร” และศุวณี จรูญโรจน์ ณ อรุณยา (2551: 5) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เรื่อง “การวิเคราะห์การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร” (โปรดดูบทที่ 2 ตารางที่ 2.1 ที่แสดงถึงข้อดีของกรอบแนวคิด 11M เมื่อเปรียบเทียบกับกรอบแนวคิดอื่น)

อย่างไรก็ตาม กรอบแนวคิดดังกล่าวนี้ย่อมมีข้อจำกัดบางประการ เช่น ข้อจำกัดด้านการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจ สังคม หรือการเมือง ที่อาจทำให้กรอบแนวคิดนี้ครอบคลุมได้ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ประกอบกับเป็นกรอบแนวคิดที่นักวิชาการไทยได้แจกแจงปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการไว้มากถึง 11 ด้าน แต่อาจไม่ได้รับการยอมรับจากนักวิชาการบางส่วน อีกทั้งข้อจำกัดของกรอบแนวคิดดังกล่าวยังขึ้นอยู่กับความเชื่อ ทศนคติ และความสนใจของผู้บริหารของหน่วยงานอีกด้วยว่าจะนำมาใช้หรือไม่เพียงใด

#### 4. ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย หรือขอบเขตของการศึกษา หมายถึง การกำหนดกรอบหรือแนวทางการศึกษาไว้ โดยนำวัตถุประสงค์การวิจัยข้างต้นมาขยายความในรายละเอียดเพื่อให้แต่ละเรื่อง หรือแต่ละประเด็นชัดเจนยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ขอบเขตการวิจัยต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย (วิรัช วิรัชนิการวรรณ (2553: 11) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”) (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร) สำหรับขอบเขตการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

**4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา** การศึกษานี้ เป็นการศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี การพัฒนา ยุทธศาสตร์ การพัฒนา แนวโน้ม และการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M ทั้งนี้ ตามวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตการวิจัยข้างต้น

ขอบเขตด้านเนื้อหานี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งเป็น 5 บท ซึ่งมีสาระสำคัญในแต่ละบท ดังนี้

บทที่ 1 บทนำ นำเสนอข้อมูลทางวิชาการอย่างเป็นระบบรวม 7 หัวข้อ เริ่มจาก (1) ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา (2) วัตถุประสงค์การวิจัย (3) กรอบแนวคิดการวิจัย (4) ขอบเขตการวิจัย (5) ข้อจำกัดในการวิจัย (6) นิยามศัพท์เฉพาะ และ (7) ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ศึกษาค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ เช่น หนังสือ บทความ อินเทอร์เน็ต (internet) และผลงานวิจัย ประกอบด้วย 4 หัวข้อ ได้แก่ (1) แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนา ยุทธศาสตร์ แนวโน้ม การบริหารจัดการ และการให้บริการประชาชน (2) แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มี ส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M หรือกรอบแนวคิด 11M (3) แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชน และ (4) ความเป็นมา โครงสร้าง และ อำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย นำเสนอขั้นตอน หรือวิธีวิจัยที่นำมาใช้ในการศึกษาค้นคว้า โดยประกอบด้วย 6 หัวข้อ ได้แก่ (1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (3) การเก็บรวบรวมข้อมูล (4) การวิเคราะห์ข้อมูล (5) ระยะเวลาทำการวิจัย และ (6) แผนการ ดำเนินงานตลอดโครงการ

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยสนาม โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่ (1) สถานภาพของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง (2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ ได้จากแบบสอบถาม (3) สรุปผลการวิเคราะห์ที่ได้จากความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของกลุ่ม ตัวอย่าง และ (4) การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ

บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ เป็นการสรุปข้อมูลที่ได้จากการ วิจัยสนามอย่างสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย พร้อมกับนำข้อมูลดังกล่าวมาอภิปรายผล และเสนอข้อเสนอแนะไว้ด้วย ในตอนสุดท้ายเป็นบรรณานุกรม และภาคผนวก

**4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่** การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะเขตพื้นที่ของสำนักงาน อัยการในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

**4.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** (รายละเอียดได้แสดงไว้ในบทที่ 3) แบ่งเป็น

**4.3.1 ประชากร** คือ ประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี รวมทั้งสิ้น 1,692 คน

**4.3.2 กลุ่มตัวอย่าง** คือ จำนวนประชาชนที่เป็นตัวแทนของประชากรดังกล่าวที่ ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1,009 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรการหาจำนวนกลุ่ม ตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 98% และความคลาดเคลื่อนของ

การสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.02 (โปรคอบทที่ 3 หัวข้อ 1.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่แสดงวิธีการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง)

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาได้เลือกนำประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัด สุราษฎร์ธานีมาเป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เพราะเป็นกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงในฐานะผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาไม่ได้นำบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีมาทำการศึกษาด้วย เพราะเป็นผู้ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนโดยตรง อาจมีแนวโน้มที่จะทำให้ข้อมูลคลาดเคลื่อนจากข้อเท็จจริง

## 5. ข้อจำกัดการวิจัย

ข้อจำกัดการวิจัยเป็นการกล่าวถึงเหตุผลที่ทำให้การศึกษาต้องจำกัดอยู่ภายในขอบเขตหรือหัวข้อตามที่ระบุไว้ในวัตถุประสงค์ของการศึกษาและขอบเขตของการศึกษาเท่านั้น หรืออาจนำเสนอในทิศทางที่ว่าการศึกษาครั้งนี้ไม่ครอบคลุมเรื่องใดบ้าง พร้อมทั้งยกตัวอย่าง และให้เหตุผลประกอบ (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 13) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัยวิทยานิพนธ์ และรายงาน”) (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร)

ข้อจำกัดในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 3 ด้าน ดังต่อไปนี้

5.1 ข้อจำกัดด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาทำการศึกษาเฉพาะเนื้อหาที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตการวิจัยข้างต้นเท่านั้น โดยไม่ครอบคลุมเนื้อหาที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านอื่น เช่น ด้านนโยบาย ด้านอำนาจหน้าที่ และด้านการจัดองค์การ

5.2 ข้อจำกัดด้านพื้นที่ การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาทำการศึกษาเฉพาะสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีเท่านั้น ไม่ครอบคลุมไปถึงสำนักงานอัยการจังหวัดอื่น ๆ

5.3 ข้อจำกัดด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การศึกษาครั้งนี้ครอบคลุมประชากรและกลุ่มตัวอย่างเฉพาะประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี เนื่องจากเป็นกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการศึกษาครั้งนี้

## 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

เหตุผลที่จำเป็นต้องกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะ หรือนิยามปฏิบัติการ หรือคำจำกัดความไว้ เนื่องจากเป็นเรื่องยากมากที่จะให้ความหมายของคำศัพท์หรือคำต่าง ๆ และได้รับการยอมรับ

จากทุกคน ทั้งนี้ เพราะความแตกต่างของแนวคิด ความคิดเห็น มุมมอง ความรู้ ความสามารถ และ ประสบการณ์ของแต่ละคน ดังนั้น ในงานวิจัย หรือวิทยานิพนธ์จึงจำเป็นต้องกำหนดคำจำกัดความ หรือกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในงานวิจัย หรือวิทยานิพนธ์ไว้ด้วย เพื่อ หนึ่ง อธิบายและกำหนด ขอบเขตของคำศัพท์หรือคำสำคัญที่นำมาใช้เฉพาะในงานวิจัย หรือวิทยานิพนธ์ให้ชัดเจนขึ้น สอง คือให้ผู้อ่านเข้าใจคำจำกัดความ หรือนิยามศัพท์เฉพาะแต่ละคำที่ใช้ในงานวิจัย หรือวิทยานิพนธ์ ตรงกัน หรือเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผู้ศึกษา รวมทั้ง สาม ทำให้ผู้ศึกษาไม่สับสน ไม่หลง ประเด็น และสามารถศึกษาให้ตรงกับความหมายที่ได้ให้ไว้ในคำจำกัดความหรือนิยามศัพท์เฉพาะ ด้วย (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 56) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”) (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร)

นิยามศัพท์เฉพาะในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย 9 หัวข้อ ได้แก่

**6.1 การพัฒนา (development)** หมายถึง การกำหนด และการวางแผนเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า โดยมุ่งเน้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งนี้ ตามกรอบแนวคิด 11M

**6.2 แนวโน้ม (trends)** หมายถึง การคาดการณ์เหตุการณ์ในอนาคตโดยผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้มีประสบการณ์เฉพาะด้านนั้น ๆ ซึ่งการคาดการณ์ดังกล่าวมีพื้นฐานจากปรากฏการณ์การ เปลี่ยนแปลงที่ต่อเนื่องจากอดีตถึงปัจจุบันเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของ สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งนี้ ตามกรอบแนวคิด 11M

**6.3 การบริหารจัดการ (management administration)** หมายถึง การดำเนินงาน หรือ แนวทางการปฏิบัติงานใด ๆ ของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี หรือบุคลากรของสำนักงาน อัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ทั้งนี้ ตามกรอบแนวคิด 11M

**6.4 การให้บริการประชาชน** หมายถึง การอำนวยความสะดวก หรือการดำเนินการใด ๆ ของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีต่อประชาชนที่รวดเร็ว ทันเวลา และมีการใช้ทรัพยากร อย่างเหมาะสม โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชน รวมทั้งมีการประเมินผลด้วย ทั้งนี้ ตาม กรอบแนวคิด 11M

**6.5 การให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี** หมายถึง การที่ สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีให้บริการ คู่คุ้มครองสิทธิ และช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ ประชาชน โดยการให้บริการครอบคลุม 7 กิจกรรม ได้แก่ กิจกรรม (1) คู่คุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ทางศาลแก่ประชาชน (2) ช่วยเหลืออรรถคดีโดยจัดหาทนายว่าต่างแก้ต่าง (3) ช่วยเหลือทำนิติกรรม และให้คำปรึกษากฎหมาย (4) สนับสนุนการประนอมข้อพิพาท (5) เผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายต่าง ๆ



แก่ประชาชน (6) ฝึกอบรมความรู้ทางกฎหมายแก่บุคคลกลุ่มต่าง ๆ และ (7) รับสมัคร “อาสาสมัคร สคช.” (สคช. หมายถึง สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน)

**6.6 ยุทธศาสตร์** หมายถึง ทิศทางของกระบวนการปฏิบัติงานอันนำไปสู่เป้าหมายที่ มุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานอัยการ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

**6.7 ปัญหา** หมายถึง ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยเป็นปัญหา อุปสรรค สิ่งที่มีลักษณะไม่ดี ไม่พร้อม หรือไม่สมควร ทั้งนี้ จะต้องได้รับการแก้ไข ปรับปรุง หรือพัฒนา

“ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่นำมาเป็นตัวอย่างในแบบสอบถาม” ในที่นี้ หมายถึง ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัด สุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M ที่สำคัญและจำเป็น ได้แก่ (1) ปัญหาเรื่องการเผยแพร่ความรู้ ทางกฎหมายแก่ประชาชน และ (2) ปัญหาเรื่องการให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือทำนิติกรรม สัญญา และไกล่เกลี่ยประนอมหรือระงับข้อพิพาท (ที่มา : แผนปฏิบัติการสำนักงานคุ้มครองสิทธิ และช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน สำนักงานอัยการสูงสุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553” ค้นคืนวันที่ 27 พฤษภาคม 2553 จาก <http://lawid.ago.go.th>) โดยผู้ศึกษาได้นำปัญหาดังกล่าวนี้เพียง 1 ปัญหา ได้แก่ “ปัญหาเรื่องการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน” มาใช้เป็นตัวอย่างในการ ทำหรือสร้างแบบสอบถามเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามได้มองเห็นภาพ เข้าใจ และตอบ แบบสอบถามได้อย่างตรงประเด็นเพิ่มมากขึ้น แนวคิดในการค้นหาปัญหาดังกล่าวนี้ สอดคล้องกับ แนวคิดของ ศิริินทร์ ฐปเกล้า (จากการบรรยายชุดวิชาวิทยานิพนธ์ 1 เมื่อวันที่ 4 กันยายน 2553 ระหว่างเวลา 9.00-16.00 น. ณ โรงแรมเดอะริช จังหวัดนนทบุรี) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การค้นหาปัญหา เพื่อนำมาใช้เป็นตัวอย่าง หรือขยายความไว้ในแบบสอบถามจะมีส่วนช่วยทำให้ผู้ตอบ แบบสอบถามตอบคำถามได้อย่างตรงประเด็น และเฉพาะเจาะจง

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาเลือกปัญหาดังกล่าว เนื่องจากประชาชนเป็นจำนวนมาก ขาดความรู้ทางกฎหมาย แนวคิดเกี่ยวกับการค้นหาปัญหาเพื่อนำมาใช้ในแบบสอบถาม

**6.8 สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี** หมายถึง ส่วนราชการสำนักงานอัยการ สูงสุด ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2540 และอยู่ในท้องที่ เขต 8 ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งท้องที่ของสำนักงานอัยการสูงสุดออกเป็นเขต พ.ศ. 2541

**6.9 ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M** หมายถึง ตัวชี้วัด หรือ กรอบแนวคิด 11 M ที่ประกอบด้วย 11 ด้าน แต่นำมาปรับใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ปัญหา การ

พัฒนา และแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีเพียง 10 ด้าน ดังนี้

**6.9.1 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man)** หมายถึง การบริหารจัดการหรือการดำเนินงานเกี่ยวกับบุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรเพื่อให้บริการประชาชน เช่น การให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมเป็นประจำ และ (2) การที่ผู้บริหารของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น การไม่สนับสนุนระบบพวกพ้อง หรือระบบอุปถัมภ์

**6.9.2 การบริหารงบประมาณ (Money)** หมายถึง การบริหารจัดการที่เกี่ยวกับรายรับรายจ่าย และงบประมาณของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การรายงานการบริหารงบประมาณสำหรับการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีอย่างถูกต้องตามระเบียบ และ (2) การใช้จ่ายงบประมาณสำหรับการให้บริการประชาชนอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพ คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน

**6.9.3 การบริหารงานทั่วไป (Management)** หมายถึง การบริหารจัดการทั่วไปภายในหน่วยงานของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การวางแผนเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนอย่างเป็นระบบ เช่น การวางแผนเรื่องการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน และ (2) การที่ผู้บริหารของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีลักษณะเป็นผู้นำมืออาชีพในการให้บริการประชาชน เช่น การมีวิสัยทัศน์ มีความคิดริเริ่ม กล้าตัดสินใจ และกล้าเปลี่ยนแปลงเพื่อผลประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลัก

**6.9.4 การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material)** หมายถึง การบริหารจัดการที่เกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การมีวัสดุอุปกรณ์ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และคอมพิวเตอร์เพียงพอแก่การปฏิบัติงานให้บริการประชาชน และ (2) การที่ผู้บริหารของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีความคิดริเริ่มที่จะนำวัสดุอุปกรณ์ใหม่มาใช้ในสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีเพื่อให้บริการประชาชน

**6.9.5 การบริหารคุณธรรม (Morality)** หมายถึง การบริหารจัดการให้บุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีจริยธรรมและคุณธรรมในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การที่บุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีจิตสำนึกที่สั่งامในการปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชนด้วยความรับผิดชอบ และเอาใจใส่กันอย่างสม่ำเสมอ และ (2) การที่บุคลากรมีจิตสำนึกของการให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ

**6.9.6 การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message)** หมายถึง การบริหารจัดการข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง และทันสมัยของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การนำข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสารมาใช้ในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนอย่างมากเพียงพอ และ (2) การมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอต่อการสนับสนุนการรับและส่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

**6.9.7 วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method)** หมายถึง การบริหารจัดการที่คำนึงถึงวิธีการ ระเบียบ แบบแผน และเทคนิคที่เหมาะสมของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การยึดถือหรือปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดในเรื่องการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชน และ (2) การให้ความสำคัญรวมถึงพัฒนาวิธีการ หรือเทคนิคในการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชน

**6.9.8 การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (Minute)** หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้ความสำคัญกับเวลา หรือมีกรอบเวลาในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีแผนงานที่เหมาะสม เป็นไปได้ มีการวางแผนรายละเอียดการปฏิบัติงาน และการติดตามประเมินผลที่ตรงตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนแต่ละด้าน ไว้อย่างชัดเจน และปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด และ (2) การลดขั้นตอนการให้บริการประชาชนแต่ละด้าน เพื่อให้การปฏิบัติงานให้บริการประชาชนแล้วเสร็จโดยเร็ว

**6.9.9 การประสานงาน หรือการประนีประนอม (Mediation)** หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้ความสำคัญกับการติดต่อ ความร่วมมือ และการประนีประนอมกันระหว่างบุคลากรทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งกับหน่วยงานอื่นของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การวางระบบการประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อลดขั้นตอน และเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการประชาชน และ (2) การปรึกษารื้อกับหน่วยงานอื่นเพื่อจัดแบ่งหน้าที่การปฏิบัติงานให้บริการประชาชนที่ซ้ำซ้อนกัน หรือคล้ายคลึงกันของแต่ละหน่วยงานให้ชัดเจนขึ้น

**6.9.10 การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement)** หมายถึง การบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับการวัด และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการ หรือหน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน และ (2) การฝึกอบรม หรือการพัฒนาบุคลากรในเรื่องการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน



## 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 สำหรับการศึกษาครั้งนี้ จะทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ หรือสร้างความรู้ทางวิชาการ คือ หน่วยงาน และบุคลากรที่เกี่ยวข้องได้ทราบและเข้าใจปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ การพัฒนาการบริหารจัดการ ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการ แนวโน้มการบริหารจัดการ และการวิเคราะห์ เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M แต่ในที่นี้ นำมาปรับใช้ 10 ด้าน

### 7.2 ประโยชน์ในทางวิชาการ แบ่งเป็น 2 ข้อ

7.2.1 **องค์กรอัยการ** ได้ทราบและเข้าใจข้อมูลทางวิชาการที่เกี่ยวกับปัญหา การพัฒนา ยุทธศาสตร์การพัฒนา และแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของ สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี รวมถึงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่ม ต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัด สุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M แต่ในที่นี้ นำมาปรับใช้ 10 ด้าน

7.2.2 **หน่วยงาน บุคลากร และสถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐและภาคเอกชน** ตลอดจนนักศึกษาได้นำข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา การพัฒนา ยุทธศาสตร์การพัฒนา และแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีจากการศึกษาครั้งนี้ ไปเป็นข้อมูลสำหรับการเรียนการสอน การศึกษา หรือการทำวิจัยต่อไป

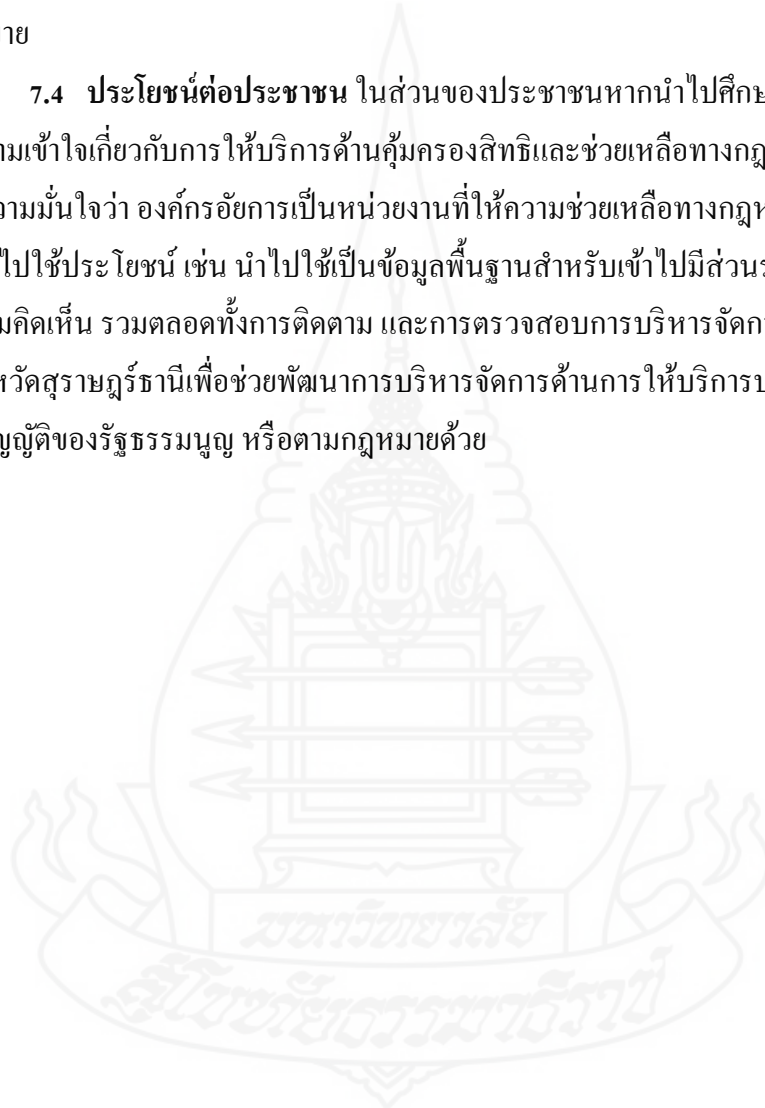
7.3 **ประโยชน์ในทางปฏิบัติ** หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐจะได้รับประโยชน์ ในทางปฏิบัติอย่างน้อย 3 ข้อ ดังนี้

7.3.1 **องค์กรอัยการ** สามารถนำผลจากการศึกษาครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการ พัฒนาการบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้านคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทาง กฎหมายแก่ประชาชนในทุกสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนทั้ง ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

7.3.2 สำนักงานศาลยุติธรรมจะได้รับประโยชน์จากการศึกษาครั้งนี้ โดยนำข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง และข้อเสนอแนะไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการด้านคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

7.3.3 สำนักงานตำรวจแห่งชาติสามารถนำข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงจากการศึกษา เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชนด้านคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย

7.4 ประโยชน์ต่อประชาชน ในส่วนของประชาชนหากนำไปศึกษา จะช่วยให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการด้านคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน และเกิดความมั่นใจว่า องค์กรอัยการเป็นหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน รวมทั้งนำไปใช้ประโยชน์ เช่น นำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือ แสดงความคิดเห็น รวมตลอดทั้งการติดตาม และการตรวจสอบการบริหารจัดการของสำนักงาน อัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีเพื่อช่วยพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ทั้งนี้ ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ หรือตามกฎหมายด้วย



## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องมีความสำคัญและจำเป็น เพราะจะทำให้ผู้ศึกษาทราบ และเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องที่กำลังศึกษาว่า (1) ได้เคยมีใครศึกษาไว้ก่อนแล้วบ้าง มากน้อยเพียงใด (2) มีปัญหาใดบ้าง และมีแนวทางแก้ไขอย่างไร และ (3) ควรศึกษาซ้ำหรือศึกษาเรื่องอื่นใดเพิ่มขึ้น และหากไม่เคยมีใครศึกษา อาจารย์เริ่มศึกษาได้ นอกจากนั้น ข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องยังมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์หรือสอดคล้องกับหัวข้ออื่นหรือส่วนอื่น ๆ ของการศึกษอีกด้วย โดยผู้ศึกษาอาจนำไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างหรือกำหนด (1) กรอบแนวคิดการวิจัยที่ใช้ในการศึกษา (2) วัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตการวิจัยของการศึกษาให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น (3) คำจำกัดความหรือนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษา (4) ระเบียบวิธีศึกษา (5) แบบสอบถาม และ (6) ปัญหาตลอดจนข้อเสนอแนะหรือเสนอแนวทางการพัฒนาของการศึกษา (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 15) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร) ในการศึกษา เรื่อง “การพัฒนาและแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี” ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลต่าง ๆ วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และเอกสารต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้สร้างกรอบแนวคิดการวิจัย สร้างแบบสอบถาม และใช้เป็นแนวทางในการเสนอแนะการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นต้น สำหรับการจัดแบ่งหรือกำหนดหัวข้อของบทที่ 2 นี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดหัวข้อให้สอดคล้องกับหัวข้อวิทยานิพนธ์ วัตถุประสงค์การวิจัย และกรอบแนวคิดการวิจัย โดยครอบคลุมหัวข้อตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนา ยุทธศาสตร์ แนวโน้ม การบริหารจัดการ และการให้บริการประชาชน
2. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M หรือกรอบแนวคิด 11M ประกอบด้วย 2 หัวข้อ
3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชน
4. ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี

## 1. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนา ยุทธศาสตร์ แนวโน้ม การบริหารจัดการ และการให้บริการประชาชน

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ ให้ความสำคัญกับการพัฒนา ยุทธศาสตร์ แนวโน้ม การบริหารจัดการ และการให้บริการประชาชน ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดหรือความหมายของคำต่าง ๆ ดังนี้

### 1.1 แนวคิดหรือความหมายของการพัฒนา มีนักวิชาการได้ให้ความเห็นไว้ ดังนี้

วิทยากร เชียงกูล (2527: 17-18) (อ้างใน สุริวัฒน์ สงวนสิน (2552: 15)

วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แผนกวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “ปัญหาและการพัฒนาการบริหารจัดการของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง”) ได้ให้ความหมายของการพัฒนา หมายถึง การทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนให้มีความสุข ความสะดวกสบาย ความอยู่ดีกินดี ความเจริญทางศิลปวัฒนธรรม จิตใจ และความสงบสันติ ซึ่งนอกจากจะขึ้นอยู่กับ การได้รับปัจจัยทางวัตถุเพื่อสนองความต้องการของร่างกายแล้ว ประชาชนยังต้องการพัฒนาการศึกษา สิ่งแวดล้อมที่ดี การพักผ่อนหย่อนใจ และการพัฒนาทางวัฒนธรรม และจิตใจด้านต่าง ๆ

จำนง วิบูลย์ศรี (2544: 6) ในรายงานวิจัยของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทุนวิจัยกองทุนรัชดาภิเษกสมโภช เรื่อง “แนวโน้มการพัฒนาระบบการเรียนการสอนด้านนิเทศศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทยในทศวรรษหน้า” ให้ความหมายของการพัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น

นิรันดร์ วงศ์จันทร์ (2550: 12) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น เรื่อง “นวัตกรรมการพัฒนาตามระบบมาตรฐานงานชุมชนของกรมพัฒนาชุมชน กรณีศึกษาบ้านหนองหม้อ หมู่ที่ 9 ตำบลป่าอ้อดอนชัย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย” สรุปความหมายของการพัฒนา ดังนี้ (1) การทำให้เจริญขึ้นหรือดีขึ้นกว่าเดิม (2) การเปลี่ยนแปลงจากสภาพที่ไม่น่าพอใจไปสู่สภาพที่น่าพอใจ และ (3) การเปลี่ยนแปลงที่มีระบบโดยมีการกำหนดทิศทางที่มีการวางแผนไว้ล่วงหน้า

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2551: 9) ในหนังสือ เรื่อง “การพัฒนาเมืองและชนบทประยุกต์” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพช) กล่าวว่า การพัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่มีการกระทำให้เกิดขึ้น หรือมีการวางแผนกำหนดทิศทางไว้ล่วงหน้า โดยการเปลี่ยนแปลงนี้ต้องเป็นการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น ถ้าเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ไม่ดี ก็ไม่เรียกว่าการพัฒนา

ขณะเดียวกัน การพัฒนามิได้หมายถึงการเพิ่มขึ้นปริมาณสินค้าหรือรายได้ของประชาชนเท่านั้น แต่  
 หมายความว่าไปถึงการเพิ่มความพึงพอใจ และเพิ่มความสุขของประชาชนด้วย

นอร์มัน เจคอบ (Norman Jacob) (1971: 9) (อ้างใน จารีก สุดใจ (2529: 9)  
 วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาประวัติศาสตร์เอเชียตะวันออกเฉียงใต้  
 ภาควิชาประวัติศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร เรื่อง “นโยบายพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย  
 ภายใต้รัฐบาลของจอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ 2501–2506”) กล่าวว่า การพัฒนาเป็นการเปลี่ยนแปลงที่  
 เกิดขึ้นอย่างเสรีภายในสังคมหนึ่ง ๆ โดยมีได้มีการกำหนดวิธีการหรือวางเป้าหมายไว้ และการ  
 เปลี่ยนแปลงในลักษณะเช่นนี้จะมีขอบเขตกว้างขวางและระยะเวลาช้ากว่าการเปลี่ยนแปลงใน  
 ลักษณะการทำให้ทันสมัย (modernization)

ฮูจเว็ลท์ (Hoogvelt) (1982: 11) ในหนังสือ เรื่อง “The Third World in Global  
 Development” (London: Macmillan Publisher) เชื่อว่า การพัฒนาเป็นกระบวนการหนึ่งของการ  
 เปลี่ยนแปลงและการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจภายใต้การแบ่งโลกออกเป็นโลกที่พัฒนาและไม่  
 พัฒนา ซึ่งฮูจเว็ลท์ อธิบายว่า การพัฒนามีอยู่ 3 สถานะ ได้แก่

1. การพัฒนาในฐานะที่เป็นกระบวนการ ในความหมายนี้หมายถึงกระบวนการ  
 วิวัฒนาการของความเจริญเติบโตและการเปลี่ยนแปลงของสังคมมนุษย์ รวมทั้งขององค์กรทาง  
 วัฒนธรรมด้วย การพัฒนาในฐานะนี้เกี่ยวกับทฤษฎีวิวัฒนาการทั้งแนวเก่า แนวใหม่ ความแตกต่าง  
 ทางสังคม การผสมผสานและการปรับตัวด้วยการทำให้ดีขึ้น ตลอดจนขั้นตอนของวิวัฒนาการทาง  
 สังคม

2. การพัฒนาในฐานะที่เป็นการปฏิสัมพันธ์ ในฐานะนี้ เป็นการมองการพัฒนาว่า  
 เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงและความเจริญเติบโตของสังคมด้วยการติดต่อสัมพันธ์กับสังคมต่าง  
 ๆ ฮูจเว็ลท์ได้อธิบายถึงการพัฒนาของสังคมที่ค่อยพัฒนาด้วยการติดต่อสัมพันธ์ทางการค้า ระบบ  
 พาณิชยกรรม ระบบอาณานิคม อาณานิคมยุคใหม่ การแปลงสภาพ โครงสร้างของสังคมดั้งเดิมด้วยการ  
 เป็นสมัยใหม่ภายใต้ลัทธิอาณานิคม การแพร่กระจายทัศนคติ ค่านิยม สถาบันต่าง ๆ ภายใต้ลัทธิ  
 อาณานิคม และการขาดตอนของกระบวนการวิวัฒนาการ

3. การพัฒนาในฐานะที่เป็นการปฏิบัติการ การพัฒนาในฐานะนี้ถือว่า การพัฒนา  
 จะต้องมีวางแผนอย่างรอบคอบ ตรวจสอบกระบวนการแห่งความเจริญเติบโต และการ  
 เปลี่ยนแปลง โดยมีเป้าหมายให้เล็งสำหรับการพัฒนาหลาย ๆ เป้าหมาย รวมทั้งรูปแบบของการ  
 พัฒนา เป็นต้น

สรุปและวิเคราะห์ จากการศึกษาแนวคิดหรือความหมายของ คำว่า “การพัฒนา”  
 ของนักวิชาการทั้งหลายที่ได้นำเสนอไว้แล้วข้างต้น ผู้ศึกษาได้นำมาสรุปเป็นความหมายของ การ

พัฒนา หมายถึง การกำหนดทิศทาง หรือการวางแผนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น และจากการวิเคราะห์ ผู้ศึกษามีความเห็น ว่า นักวิชาการแต่ละคนได้ให้ความหมายของการพัฒนาไว้แตกต่างกัน เช่น ฮูเวิลท์ อธิบายความหมายของการพัฒนาไว้ 3 ฐานะ คือ การพัฒนาในฐานะที่เป็น (1) กระบวนการ ซึ่งหมายถึง กระบวนการวิวัฒนาการของความเจริญเติบโต และการเปลี่ยนแปลงของสังคมมนุษย์ รวมทั้งขององค์กรทางวัฒนธรรม (2) การปฏิสัมพันธ์ซึ่งมองการพัฒนาว่า เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงและความเจริญเติบโตของสังคมด้วยการติดต่อสัมพันธ์กับสังคมต่าง ๆ และ (3) การปฏิบัติการซึ่งถือว่า การพัฒนาจะต้องมีการวางแผนอย่างรอบคอบ ตรวจสอบกระบวนการแห่งความเจริญเติบโต และการเปลี่ยนแปลง ขณะที่ วิทยากร เชียงกุล กล่าวว่า การพัฒนา คือ การทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนให้มีความสุขในทุก ๆ ด้าน ส่วน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ เห็นว่า การพัฒนา หมายถึง การกระทำที่มีการกำหนด หรือมีการวางแผนไว้ล่วงหน้า โดยมุ่งให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดีขึ้น มุ่งเน้นการเพิ่มความพึงพอใจและความสุขของประชาชน เช่นนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่า ฮูเวิลท์ ให้ความหมายของการพัฒนานั้นไปทางด้านปัจจัยภายนอก ไม่ได้คำนึงถึงความรู้สึกในจิตใจของประชาชน ซึ่งไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน ในขณะที่ นักวิชาการอีก 2 คน คือ วิทยากร เชียงกุล และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ ให้ความหมายของการพัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน คือ มุ่งเน้นให้ประชาชนมีความสุขในทุกด้าน เพียงแต่ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ให้ความหมายของการพัฒนาได้เป็นระบบมากกว่า นั่นคือ นอกจากจะทำให้ประชาชนมีความสุขในทุกด้านแล้ว ยังต้องเป็นการกระทำที่มีการวางแผนไว้ล่วงหน้า และมุ่งให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดีขึ้นอีกด้วย

เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงได้นำความหมายของการพัฒนาของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ มาเป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายของ การพัฒนา ที่เป็นความคิดเห็นของผู้ศึกษาเองและใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยหมายถึง “การกำหนด และการวางแผนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า โดยมุ่งเน้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งนี้ ตามกรอบแนวคิด 11M”

สำหรับเหตุผลที่นำความหมายของการพัฒนาของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ มาใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายของการพัฒนาที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากผู้ศึกษาเห็นว่า เป็นการให้ความหมายของคำว่า การพัฒนา ที่มุ่งเน้นให้เกิดความเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการนำไปปรับใช้ได้อย่างสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษาครั้งนี้

**1.2 แนวคิดหรือความหมายของยุทธศาสตร์ มีนักวิชาการและหน่วยงานให้ความเห็นไว้ ดังนี้**



พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546: 911) (กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คพับลิเคชั่น) ได้ให้ความหมายว่า ยุทธศาสตร์ หมายถึง “วิชาว่าด้วยการพัฒนาและการใช้อำนาจทางการเมือง เศรษฐกิจ จิตวิทยาและกำลังรบทางทหารตามความจำเป็น ทั้งในยามสงบและยามสงคราม”

ธงชัย สันติวงษ์ (2539: 190) (อ้างใน วุฒิพงษ์ ไชยทิพย์ (2550: 10) วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ เรื่อง “การศึกษาประสิทธิภาพ และปัญหาการใช้กระบวนการการบริหารเชิงยุทธศาสตร์เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของสารเสพติดในโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 24 อำเภอจุน จังหวัดพะเยา”) กล่าวว่า ยุทธศาสตร์ หมายถึง วิธีการที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ยุทธศาสตร์เป็นส่วนผสมของเป้าหมาย และนโยบายหลัก ซึ่งรวมกันเป็นการกระทำอย่างใดและมักจะต้องมีการจัดเอาทรัพยากรต่าง ๆ ด้วย

พิเชษฐ์ วงศ์เกียรติขจร (2552: 107-108) ในหนังสือ เรื่อง “แนวคิด ยุทธศาสตร์ การบริหารการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท) ในยุคโลกาภิวัตน์” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ปัญญาชน) ให้ความหมายว่า ยุทธศาสตร์ คือ การกำหนดเป้าหมายเพื่อที่จะนำยุทธศาสตร์ที่กำหนดไปสู่การปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมาย ซึ่งประกอบไปด้วยการกำหนดแนวทางปฏิบัติโดยรู้จักข้อจำกัดและความแตกต่างระหว่างกิจกรรมต่าง ๆ ที่กระทำลงไปนั้นให้บรรลุเป้าหมายหลักและเป้าหมายรอง การกำหนดนโยบาย การวางแผนกำหนดโครงการและโครงการหน่วยวิเคราะห์การประเมิน การวัด และขั้นตอนปฏิบัติ ที่เรียกว่า กลยุทธ์ เพื่อความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

พร้อมบุญ พานิชภักดิ์ (2552: 38) ในหนังสือ เรื่อง “พัฒนาในงานพัฒนา” (กรุงเทพมหานคร : บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด) กล่าวว่า ยุทธศาสตร์ คือ ทิศทางของกระบวนการทำงานอันนำไปสู่เป้าหมาย

วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์และคณะ (2546: 18) (อ้างใน ประเสริฐ สิงขรเจียว (2550: 50) วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย เรื่อง “ยุทธศาสตร์การพัฒนาภาวะผู้นำให้กับทหารกองประจำการหน่วยจังหวัดทหารบกลอย”) กล่าวว่า ยุทธศาสตร์ หมายถึง ชุดของทางเลือกระยะยาวเกี่ยวกับเป้าประสงค์เชิงปฏิบัติการและนโยบาย รวมทั้งแผนปฏิบัติการของแผนงานรัฐบาล ซึ่งองค์การภาครัฐบาลกำหนดโดยคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญ 2 ประการ ได้แก่ วัตถุประสงค์ของแผนงานที่รัฐบาลกำหนดไว้ และสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของแผนงาน

สันติธนะ นามวงษา (2552: 30) ในรายงานการศึกษาอิสระปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น เรื่อง “ยุทธศาสตร์การกระจาย

อำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา โรงเรียนสังกัดเทศบาลนครขอนแก่น” กล่าวว่า ยุทธศาสตร์ หมายถึง การวางแผนเพื่อนำกองทัพเข้ารบโดยใช้กำลังที่มีอยู่ และกลอุบายให้เกิดประโยชน์สูงสุด

สรุปและวิเคราะห์ จากการศึกษาแนวคิดหรือความหมายของคำว่า “ยุทธศาสตร์” ของนักวิชาการทั้งหลายที่ได้นำเสนอไว้แล้วข้างต้น ผู้ศึกษาได้นำมาสรุปเป็นความหมายของ ยุทธศาสตร์ หมายถึง การกำหนดทิศทางเพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ โดยการกำหนดแผนงาน และโครงการ พร้อมทั้งแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อมุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนา และจากการวิเคราะห์พบว่า นักวิชาการแต่ละคนได้ให้ความหมายของยุทธศาสตร์ไปในทิศทางเดียวกัน เช่น ชงชัย สันติวงษ์ ให้ ความหมายของยุทธศาสตร์ว่า วิธีการที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ยุทธศาสตร์เป็นส่วนผสมของเป้าหมายและนโยบายหลัก ซึ่งรวมกันเป็นการกระทำอย่างใดและมักจะต้องมีการจัดการทรัพยากรต่าง ๆ ด้วย ส่วน พร้อมบุญ พานิชภักดิ์ กล่าวว่า ยุทธศาสตร์ คือ ทิศทางของ กระบวนการทำงานอันนำไปสู่เป้าหมาย ในขณะที่ พิเชษฐ วงศ์เกียรติจิร เห็นว่า ยุทธศาสตร์ คือ การกำหนดเป้าหมายเพื่อที่จะนำยุทธศาสตร์ที่กำหนดไปสู่การปฏิบัติ เพื่อบรรลุเป้าหมาย เป็นต้น ผู้ศึกษาเห็นว่า ชงชัย สันติวงษ์ และ พิเชษฐ วงศ์เกียรติจิร ให้ความหมายอย่างกว้างขวาง ในขณะที่ พร้อมบุญ พานิชภักดิ์ ให้ความหมายไว้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น

เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงได้นำความหมายของยุทธศาสตร์ของ พร้อมบุญ พานิชภักดิ์ มาเป็นพื้นฐานของการกำหนดคำว่า ยุทธศาสตร์ ที่เป็นความเห็นของผู้ศึกษาเองและใช้ในการศึกษาค้นคว้า โดยหมายถึง ทิศทางของกระบวนการปฏิบัติงานอันนำไปสู่เป้าหมายที่มุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัด สุราษฎร์ธานี

สำหรับเหตุผลที่นำความหมายของยุทธศาสตร์ของ พร้อมบุญ พานิชภักดิ์ มาใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายของยุทธศาสตร์ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เนื่องจากผู้ศึกษาเห็นว่า เป็นการให้ความหมายของคำว่า ยุทธศาสตร์ ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน ชัดเจน กะทัดรัด ตรงประเด็น และนำมาประยุกต์ได้อย่างสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษาค้นคว้า

### 1.3 แนวคิดหรือความหมายของแนวโน้ม มีนักวิชาการและหน่วยงานให้ความเห็นไว้ ดังนี้

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546: 456)(กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คพับลิเคชั่น) ได้ให้ความหมาย แนวโน้ม หมายถึง “แนวทางที่น่าจะเป็นไปในทางใดทางหนึ่ง”

จำนง วิบูลย์ศรี (2544: 5) ในรายงานวิจัยของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทุนวิจัย กองทุนรัชดาภิเษกสมโภช เรื่อง “แนวโน้มการพัฒนาการเรียนการสอนด้านนิเทศศาสตร์ สาขาวิชา



วิทยาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย ในทศวรรษหน้า” ให้ความหมายของแนวโน้ม หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคตตามการคาดการณ์ของผู้ทรงคุณวุฒิ

พรพรรณ อัสวานิชย์ (2545: 7) ในวิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “แนวโน้มของหลักสูตรและการจัดการศึกษาหลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ระหว่างปี พ.ศ. 2545-2564” เห็นว่า แนวโน้ม หมายถึง การเปลี่ยนแปลงซึ่งมีลักษณะต่อเนื่อง จากปรากฏการณ์ในอดีตมาสู่ปัจจุบันและคาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต ตามความคาดการณ์ของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

สุวรรณ ทศกร (2546: 5) ในวิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการศึกษา ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เรื่อง “แนวโน้มการพัฒนาเทคนิคการจัดแสดงในพิพิธภัณฑ์สถานในทศวรรษหน้า (2546-2556)” มีความเห็นว่า แนวโน้ม หมายถึง ความเป็นไปได้ของเทคนิคการจัดแสดงที่ถูกคาดการณ์ขึ้นโดยอาศัยข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงจากผู้เชี่ยวชาญที่จะเกิดขึ้นในทศวรรษหน้า

นรพัฒน์ เข้มสรวล (2549:3) ในวิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เรื่อง “แนวโน้มการจัดการธุรกิจนันทนาการในช่วง 10 ปีข้างหน้า (2547-2556)” ให้ความเห็นไว้ว่า แนวโน้ม หมายถึง สภาพ หรือ การเปลี่ยนแปลงที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต ตามการคาดการณ์ของผู้เชี่ยวชาญ

ธีรพร ปริญญากร (2552: 16) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การพัฒนาและแนวโน้มของประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของเทศบาลเมืองราชบุรี” ให้ความหมายของ แนวโน้ม หมายถึง การเปลี่ยนแปลงซึ่งมีลักษณะต่อเนื่อง จากปรากฏการณ์ในอดีตมาสู่ปัจจุบันและคาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต

สรุปและวิเคราะห์ หลังจากการศึกษาแนวคิดหรือความหมายของคำว่า“แนวโน้ม” ของนักวิชาการทั้งหลายที่ได้นำเสนอไว้แล้วข้างต้น ผู้ศึกษาได้นำมาสรุปเป็นความหมายของ แนวโน้ม หมายถึง การคาดการณ์เหตุการณ์ในอนาคตโดยผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้มีประสบการณ์เฉพาะด้านนั้น ๆ ซึ่งการคาดการณ์ดังกล่าวมีพื้นฐานจากปรากฏการณ์การเปลี่ยนแปลงที่ต่อเนื่องจากอดีตถึงปัจจุบันในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และจากการวิเคราะห์พบว่า นักวิชาการแต่ละคนได้ให้ความหมายของแนวโน้มไปในทิศทางเดียวกัน เช่น จ่านง วิบูลย์ศรี ให้ความหมายของแนวโน้มว่า การเปลี่ยนแปลงที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคตตามการคาดการณ์ของผู้ทรงคุณวุฒิ ขณะที่ นรพัฒน์ เข้มสรวล หมายถึง สภาพ หรือการเปลี่ยนแปลงที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต ตามการคาดการณ์ของผู้เชี่ยวชาญ ในขณะที่ ธีรพร ปริญญากร เห็นว่า แนวโน้ม หมายถึง การเปลี่ยนแปลงซึ่งมี

ลักษณะต่อเนื่อง จากปรากฏการณ์ในอดีตมาสู่ปัจจุบันและคาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต เช่นนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่า ชีรพร ปริญญากร ให้ความหมายของแนวโน้ม โดยอ้างถึงการเปลี่ยนแปลงที่ต่อเนื่องโดยอาศัยปรากฏการณ์ในอดีตมาสู่ปัจจุบันเป็นฐานในการคาดการณ์อนาคต แต่ไม่ได้กล่าวถึงว่าการคาดการณ์ดังกล่าวต้องมาจากผู้เชี่ยวชาญหรือไม่ ส่วนนักวิชาการอีก 2 คน คือ จำนง วิบูลย์ศรี และนรพัฒน์ แยมสรवल ให้ความหมายของแนวโน้มไปในทิศทางเดียวกัน คือ การเปลี่ยนแปลงที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคตตามการคาดการณ์ของผู้เชี่ยวชาญ แต่ก็ไม่ได้กล่าวถึงที่มาของการเปลี่ยนแปลง ผู้ศึกษาจึงมีความเห็นว่า การให้ความหมายของคำว่าแนวโน้มของนักวิชาการแต่ละคนดังกล่าว ยังไม่ครบถ้วน

เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงได้นำความหมายของแนวโน้มของนักวิชาการทั้ง 3 คน คือ (1) จำนง วิบูลย์ศรี (2) นรพัฒน์ แยมสรवल และ (3) ชีรพร ปริญญากร มาเป็นพื้นฐาน ในการกำหนดคำว่า แนวโน้ม ที่เป็นความคิดเห็นของผู้ศึกษาเองและใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยหมายถึง “การคาดการณ์เหตุการณ์ในอนาคตโดยผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้มีประสบการณ์เฉพาะด้านนั้น ๆ ซึ่งการคาดการณ์ดังกล่าวมีพื้นฐานจากปรากฏการณ์การเปลี่ยนแปลงที่ต่อเนื่องจากอดีตถึงปัจจุบัน เกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งนี้ ตามกรอบแนวคิด 11M”

สำหรับเหตุผลที่นำความหมายของแนวโน้มของนักวิชาการทั้ง 3 คน คือ (1) จำนง วิบูลย์ศรี (2) นรพัฒน์ แยมสรवल และ (3) ชีรพร ปริญญากร มาเป็นพื้นฐานในการกำหนดคำว่า แนวโน้มที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากผู้ศึกษาเห็นว่า เป็นการให้ความหมายของคำว่า แนวโน้มที่เมื่อนำมารวมกันแล้ว ช่วยให้เข้าใจง่าย ครอบคลุมสาระสำคัญ และสะดวกต่อการนำไปปรับใช้ได้ อย่างสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษาครั้งนี้

#### 1.4 แนวคิดหรือความหมายของการบริหารจัดการ มีนักวิชาการให้ความเห็นไว้ ดังนี้ ธงชัย สันติวงษ์ (2543: 21-22) ในหนังสือ เรื่อง “องค์การและการบริหาร”

(กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช) ได้บรรยายลักษณะของงานบริหารจัดการไว้ 3 ด้าน คือ

1. ในด้านที่เป็นผู้นำหรือหัวหน้างาน งานบริหารจัดการ หมายถึง ภาระหน้าที่ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ปฏิบัติตนเป็นผู้นำภายในองค์การ
2. ในด้านของภารกิจหรือสิ่งที่ต้องทำ งานบริหารจัดการ หมายถึง การจัดระเบียบทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์การ และการประสานกิจกรรมต่าง ๆ เข้าด้วยกัน
3. ในด้านความรับผิดชอบ งานบริหารจัดการ หมายถึง การต้องทำให้งานต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยการอาศัยบุคคลต่าง ๆ เข้าด้วยกัน

นิรมิต เทียมทัน (2548: 61-62) ในหนังสือ เรื่อง “ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการ ศาสตร์และศิลป์สำหรับผู้สร้างอนาคตใหม่” (ปฐมธานี : โรงพิมพ์พิมพ์ตะวัน) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า การบริหารจัดการ เป็นการแปลความมาจากภาษาอังกฤษอยู่ 2 คำ ได้แก่ administration และ management โดยมีการแปลความหมาย administration หมายถึง การบริหาร ส่วน management หมายถึง การจัดการ ซึ่งทั้งสองคำมีความแตกต่างกันในสาระสำคัญคือ ความรับผิดชอบ (accountability) กล่าวคือ การจัดการจะมีความรับผิดชอบในระดับความเข้มข้นที่มากกว่าการบริหาร (degree) การบริหารมักจะใช้กับการปฏิบัติที่เป็นเรื่องของกระบวนการที่ต้องปฏิบัติตาม ขั้นตอนปกติตามคู่มือ ตามกฎระเบียบ และกฎหมาย โดยเฉพาะการบริหารองค์กรภาครัฐ หรือ ลักษณะการทำงานของผู้บริหารทั่วไป เพราะความรับผิดชอบของเขาสัมผัสเพียงรับรู้ว่าได้เอาใจ ใส่งานในหน้าที่แล้ว แต่ผลสำเร็จจะเกิดหรือไม่ไม่สำคัญ (responsibility) ในทางปฏิบัติของการทำงานส่วนใหญ่จะมีลักษณะงานที่ต้องบริหารคืองานปกติ (routine work) และงานที่ต้องแก้ปัญหา หรือพัฒนา จำเป็นต้องเข้าไปจัดการ ลงมือทำหรือร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน (involvement) ลักษณะการทำงานเช่นนี้ เรียกว่า การจัดการ สำหรับไทยใช้ทั้งสองคำ บางครั้งใช้คำว่า การบริหาร บางครั้งใช้คำว่า การจัดการ บางครั้งใช้ร่วมกันเรียกว่า การบริหารจัดการ และก็มีบ่อยครั้งใช้คำว่า การบริหาร แต่หมายถึง การจัดการ โดยเฉพาะการพูดกันในแวดวงธุรกิจเอกชน และการพูดใน วงการทั่วไป ดังนั้น ในบางตอนบางข้อความอาจจะมีการพูดรวมถึงการบริหารจัดการรวมกันไปได้ ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550: 5) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการและการ บริหารการพัฒนาของหน่วยงานของรัฐ” (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอกซ์เปอร์เน็ท จำกัด) ได้ให้ ความเห็นไว้ว่า การบริหารจัดการ (management administration) การบริหารการพัฒนา (development administration) แม้กระทั่งการบริหารการบริการ (service administration) แต่ละคำมี ความหมายคล้ายคลึงหรือใกล้เคียงกัน ที่เห็นได้อย่างชัดเจนมีอย่างน้อย 3 ส่วน คือ หนึ่ง ล้วนเป็น แนวทางหรือวิธีการบริหารงานภาครัฐที่หน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ นำมาใช้ใน การปฏิบัติราชการเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ สอง มีกระบวนการบริหารงาน ที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ การคิด (thinking) หรือการวางแผน (planning) การดำเนินงาน (acting) และการประเมินผล (evaluating) และ สาม มีจุดหมายปลายทาง คือ การพัฒนาประเทศไปใน ทิศทางที่ทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมทั้งประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้า และ มั่นคงเพิ่มขึ้น สำหรับส่วนที่แตกต่างกัน คือ แต่ละคำมีจุดเน้นต่างกัน กล่าวคือ การบริหารจัดการ เน้นเรื่องการนำแนวคิดการจัดการของภาคเอกชนเข้ามาใช้ในการบริหารราชการ เช่น การมุ่งหวังผล กำไร การแข่งขัน ความรวดเร็ว การตลาด การประชาสัมพันธ์ การจูงใจด้วยค่าตอบแทน การลด

ขั้นตอน และการลดพิธีการ เป็นต้น ในขณะที่การบริหารการพัฒนาให้ความสำคัญเรื่องการบริหาร รวมทั้งการพัฒนานโยบาย แผน แผนงาน โครงการ (policy, plan, program, project) หรือกิจกรรม ของหน่วยงานของรัฐ ส่วนการบริหารการบริการเน้นเรื่องการอำนวยความสะดวกและการ ให้บริการแก่ประชาชน

นอกจากนั้น วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550: 2-4) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการ ตามแนวทางคุณธรรมและแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร) ได้ ให้ความหมายของคำว่า การบริหาร การจัดการ และการบริหารจัดการ อาจกล่าวได้ว่ามีความหมาย ใกล้เคียงกันและอาจนำมาใช้แทนกันได้ ถึงแม้ว่าแต่ละคำจะมีความแตกต่างกันในรายละเอียดบาง ประการ เช่นวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งหน่วยงาน โดยคำว่า การบริหารส่วนใหญ่ใช้ในภาครัฐหรือ หน่วยงานภาครัฐซึ่งมีวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งเพื่อให้บริการสาธารณะทั้งหลาย (public services) แก่ประชาชน ขณะที่คำว่า การจัดการนิยมใช้ในภาคเอกชนหรือภาคธุรกิจซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการ จัดตั้งเพื่อมุ่งแสวงหากำไร (profits) หรือกำไรสูงสุด (maximum profits) โดยผลประโยชน์ที่จะตก แก่สาธารณะถือเป็นวัตถุประสงค์รองหรือเป็นผลพลอยได้ (by product) ส่วนคำว่า การบริหาร จัดการ นำมาใช้ทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน เฉพาะการบริหารจัดการภาครัฐ มีวัตถุประสงค์ในการ จัดตั้งเพื่อให้บริการสาธารณะทั้งหลายแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนที่ไม่ จำเป็น และจูงใจด้วยการให้รางวัลตอบแทน เป็นต้น สำหรับความหมายของคำว่า การบริหารจัดการ ที่ใช้ในที่นี่หมายถึง แนวทางการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานใด ๆ ที่หน่วยงาน และ/หรือ บุคลากรของหน่วยงานนำมาใช้ในการเปลี่ยนแปลง พัฒนา หรือสร้างความสุขความเจริญก้าวหน้า อย่างมั่นคงและยั่งยืนให้แก่ประชาชนและประเทศชาติ คำว่า การบริหารและการบริหารจัดการ อาจใช้แทนกันได้ และยังสามารถใช้คำอื่นที่มีความหมายคล้ายคลึงกันแทนกันได้อีก เช่น การจัดการ อย่างไรก็ตาม เพื่อป้องกันความสับสน ในการศึกษาต่อจากนี้ไป จะใช้คำว่า การบริหารจัดการ เพียงคำเดียวเท่านั้น

ไม่เพียงเท่านั้น วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2551: 10) ในบทความ เรื่อง “การวิเคราะห์ เปรียบเทียบความหมายของการบริหาร การจัดการ การบริหารการพัฒนา และการบริหารจัดการ” ค้นคืนวันที่ 4 เมษายน 2553 จาก <http://www.wiruch.com> มีความเห็นว่า การบริหารในฐานะที่เป็น กระบวนการ หรือกระบวนการบริหาร เกิดได้จากหลายแนวคิด เช่น โปสคอร์ด (POSDCoRB) เกิด จากแนวคิดของลูเทอร์ กุลิก (Luther Gulick) และลินดอล เออร์วิก (Lyndall Urwick) ประกอบด้วย ขั้นตอนการบริหาร 7 ประการ ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การ บริหารงานบุคคล (Staffing) การอำนวยความสะดวก (Directing) การประสานงาน (Coordinating) การ รายงาน (Reporting) และการงบประมาณ (Budgeting) ขณะที่กระบวนการบริหารตามแนวคิดของ

เฮนรี ฟาโยล (Henry Fayol) ประกอบด้วย 5 ประการ ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การบังคับการ (Commanding) การประสานงาน (Coordinating) และการควบคุมงาน (Controlling) หรือรวมเรียกว่า พอคค (POCCC)

นอกจากนั้น วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2551: 36) ในบทความเดียวกัน ยังได้อธิบายไว้ อีกว่า คำว่า การบริหารจัดการ (management administration) นำไปใช้ทั้งหน่วยงานและบุคลากร ของภาครัฐและภาคเอกชน เป็นการผสมผสานแนวคิดการบริหารภาครัฐและการจัดการภาคเอกชน เข้าด้วยกัน ถ้านำคำนี้ไปใช้ในหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้ชัดเจนมากขึ้น อาจใช้คำว่า การบริหาร จัดการภาครัฐ (public management administration)

นอกจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 1) ในบทความ เรื่อง “แนวคิดและความหมายของการบริหารและการบริหารจัดการ” ค้นคืนวันที่ 4 เมษายน 2553 จาก <http://www.wiruch.com> อธิบายว่า คำว่า “การบริหาร (administration) มีรากศัพท์มาจากภาษาละติน “administratae” หมายถึง ช่วยเหลือ (assist) หรืออำนวยความสะดวก (direct) การบริหาร มีความสัมพันธ์ หรือมีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า “minister” ซึ่งหมายถึง การรับใช้หรือผู้รับใช้ หรือผู้รับใช้รัฐ คือ รัฐมนตรี สำหรับความหมายดั้งเดิมของคำว่า administer หมายถึง การติดตามดูแลสิ่งต่าง ๆ

ส่วนคำว่า การจัดการ (management) นิยมใช้ในภาคเอกชนหรือภาคธุรกิจซึ่งมี วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเพื่อมุ่งแสวงหากำไร (profits) หรือกำไรสูงสุด (maximum profits) สำหรับผลประโยชน์ที่จะตกแก่สาธารณะถือเป็นวัตถุประสงค์รองหรือผลพลอยได้ (by product) เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงแตกต่างจากวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งหน่วยงานภาครัฐที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการ สาธารณะทั้งหลาย (public services) แก่ประชาชน การบริหารภาครัฐทุกวันนี้หรืออาจเรียกว่า การ บริหารจัดการ (management administration) เกี่ยวข้องกับภาคธุรกิจมากขึ้น เช่น การนำแนวคิด ผู้บริหารสูงสุด (Chief Executive Officer) หรือ ซีอีโอ (CEO) มาปรับใช้ในวงราชการ การบริหาร ราชการด้วยความรวดเร็ว การลดพิธีการที่ไม่จำเป็น การลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ และการจูงใจ ด้วยการให้รางวัลตอบแทน เป็นต้น

การบริหาร บางครั้งเรียกว่า การบริหารจัดการ หมายถึง การดำเนินงานหรือการ ปฏิบัติงานใด ๆ ของหน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ (ถ้าเป็นหน่วยงานภาคเอกชน หมายถึงหน่วยงาน และ/หรือ บุคลากร) ที่เกี่ยวข้องกับคน สิ่งของ และหน่วยงาน โดยครอบคลุม เรื่องต่าง ๆ เช่น (1) การบริหารนโยบาย (Policy) (2) การบริหารอำนาจหน้าที่ (Authority) (3) การ บริหารคุณธรรม (Morality) (4) การบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (Society) (5) การวางแผน (Planning) (6) การจัดองค์การ (Organizing) (7) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Staffing) (8) การ อำนาจการ (Directing) (9) การประสานงาน (Coordinating) (10) การรายงาน (Reporting) และ (11)



การงบประมาณ (Budgeting) เช่นนี้ เป็นการนำ “กระบวนการบริหาร” หรือ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหาร” ที่เรียกว่า แพมส์-โพสคอร์บ (PAMS-POSDCoRB) แต่ละตัวมาเป็นแนวทางในการให้ความหมาย

สรุปและวิเคราะห์ จากการศึกษาแนวคิดหรือความหมายของคำว่า “การบริหารจัดการ” ของนักวิชาการทั้งหลายที่ได้นำเสนอไว้แล้วข้างต้น ผู้ศึกษาได้นำมาสรุปเป็นความหมายของการบริหารจัดการ หมายถึง การดำเนินงาน หรือแนวทางการปฏิบัติงานใด ๆ ของหน่วยงานหรือบุคลากรของภายในหน่วยงานที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านใดด้านหนึ่งให้สำเร็จ และจากการวิเคราะห์พบว่า นักวิชาการทั้งหลายให้แนวคิดหรือความหมายของการบริหารจัดการแตกต่างกัน เช่น ชงชัย สันติวงษ์ กล่าวถึงลักษณะของการบริหารจัดการไว้เพียง 3 ด้าน คือ (1) ด้านที่เป็นผู้นำหรือหัวหน้างาน (2) ด้านของภารกิจหรือสิ่งที่ต้องทำ และ (3) ด้านของความรับผิดชอบ ในขณะที่ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ให้แนวคิดและความหมายของการบริหารจัดการเป็นแนวทาง หรือวิธีการบริหารงานภาครัฐที่หน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ นำมาใช้ในการปฏิบัติราชการเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ โดยครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ 11 ด้าน เช่น การบริหารนโยบาย การบริหารอำนาจหน้าที่ และการบริหารคุณธรรม เป็นต้น เช่นนี้ ผู้ศึกษามีความเห็นว่าเป็นแนวคิดและสาระสำคัญของการบริหารจัดการได้ครอบคลุมขั้นตอนและสาระสำคัญของการบริหารจัดการ เหมาะกับการนำมาปรับใช้กับหน่วยงานราชการในปัจจุบัน ส่วนนักวิชาการ คือ ชงชัย สันติวงษ์ ให้แนวคิดและความหมายของการบริหารจัดการไม่ครอบคลุมขั้นตอนและสาระสำคัญของการบริหารจัดการ รวมทั้งไม่เหมาะกับการนำไปปรับใช้กับหน่วยงานราชการในปัจจุบัน

เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงได้นำความหมายของการบริหารจัดการของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ มาเป็นพื้นฐานในการกำหนดคำว่า การบริหารจัดการ ที่เป็นความเห็นของผู้ศึกษาเองและใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยหมายถึง “การดำเนินงาน หรือแนวทางการปฏิบัติงานใด ๆ ของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี หรือบุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ทั้งนี้ ตามกรอบแนวคิด 11M”

สำหรับเหตุผลที่นำแนวคิดและความหมายของการบริหารจัดการของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ มาเป็นพื้นฐานในการกำหนดคำว่า การบริหารจัดการที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากผู้ศึกษาเห็นว่าเป็นการให้ความหมายของคำว่า การบริหารจัดการ ที่ครอบคลุมกระบวนการบริหารจัดการอย่างครบถ้วน ชัดเจน ตรงประเด็น ง่ายแก่การนำไปปฏิบัติ และเหมาะแก่การนำไปประยุกต์ได้อย่างสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษาครั้งนี้

1.5 แนวคิดหรือความหมายของการให้บริการประชาชน มีนักวิชาการหลายคนได้ให้ความเห็นไว้ ดังนี้

จินตนา บุญบงการ (2539: 7-8) ในหนังสือ เรื่อง “การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ฟอร์แมทพริ้นต์) กล่าวว่า การบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่ยืดหยุ่นทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ

วีรพงษ์ เฉลิมจิราวัฒน์ (2539: 6) ในหนังสือ เรื่อง “คุณภาพในการบริการ” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ประชาชน) กล่าวว่า การบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ

ศุภฤกษ์ อาชารักษ์ (2549: 22) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี” ให้ความหมายของการให้บริการประชาชน หมายถึง การบริการเป็นการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มุ่งเน้นถึงความต้องการ และความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการเป็นหลัก โดยส่วนราชการที่เกี่ยวข้องต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ได้รับการบริการอย่างทั่วถึง และรวดเร็ว ในขณะที่เดียวกัน ก็จะสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน รับรู้สภาพปัญหาและแก้ไขปัญหาได้

สุวณี จรุงโรจน์ ณ อยุธยา (2551: 25-26) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การวิเคราะห์การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร (2551)” ให้ความหมายของการให้บริการประชาชน หมายถึง การอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรและข้าราชการกรมศุลกากรที่รวดเร็ว ทันเวลา และมีการใช้ทรัพยากรทุกด้านอย่างเหมาะสม ทั้งนี้ ได้คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชน รวมทั้งมีการประเมินผล หรือมีการวัดคุณค่าของบริการที่ประชาชนจะได้รับด้วย

อุทัยวรรณ ทิพย์เนตร (2551: 27) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัด

นนทบุรีและสาขา” ให้ความหมายของการให้บริการประชาชน หมายถึง การที่สำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรีและสาขาอำนวยความสะดวกหรือให้ความช่วยเหลือประชาชนหรือผู้มารับบริการ เกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบอย่างเต็มกำลังความสามารถ และตามบทบัญญัติของกฎหมาย

สรุปและวิเคราะห์ จากการศึกษาแนวคิดหรือความหมายของคำว่า “การให้บริการประชาชน” ของนักวิชาการทั้งหลายที่ได้นำเสนอไว้แล้วข้างต้น ผู้ศึกษาได้นำมาสรุปเป็น ความหมายของ การให้บริการประชาชน หมายถึง การอำนวยความสะดวก หรือการดำเนินการใด ๆ ของหน่วยงานต่อประชาชนที่รวดเร็ว ทันเวลา และมีการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม โดยคำนึงถึง ผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก และจากการวิเคราะห์พบว่า นักวิชาการแต่ละคนได้ให้ ความหมายของการให้บริการประชาชนไปในแนวทางเดียวกัน เพียงแต่มุ่งเน้นไปที่ผลผลิตของการ ให้บริการแต่ละหน่วยงาน เช่น คุชฎี อาจารย์กฤษ์ กล่าวว่า การให้บริการประชาชน หมายถึง การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน มุ่งเน้นถึงความต้องการ และความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก ขณะที่ อุทัยวรรณ ทิพย์เนตร เห็นว่า การให้บริการ ประชาชน หมายถึง การอำนวยความสะดวกหรือให้ความช่วยเหลือประชาชนหรือผู้มารับบริการ เกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบอย่างเต็มกำลังความสามารถ และตามบทบัญญัติของกฎหมาย เช่นนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่า นักวิชาการทั้ง 2 คนที่กล่าวมามีจุดเน้นเดียวกัน คือ การอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน เพียงแต่ อุทัยวรรณ ทิพย์เนตร เน้นการให้บริการใน หน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ และตามบทบัญญัติของกฎหมาย แต่ผู้ศึกษามีความเห็น ว่า แนวคิดของนักวิชาการทั้ง 2 คนยังไม่เพียงพอในการนำมาปรับใช้ในหน่วยงานราชการปัจจุบัน ขณะที่ สุวนี จรูญโรจน์ ณ อรุชยา เห็นว่า การให้บริการประชาชน หมายถึง การอำนวยความสะดวก รวดเร็ว ทันเวลา และมีการใช้ทรัพยากรทุกด้านอย่างเหมาะสม โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของ ประชาชน รวมทั้งมีการประเมินผล หรือมีการวัดคุณค่าของบริการที่ประชาชนจะได้รับ

เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงได้นำแนวคิดและความหมายที่เกี่ยวกับการให้บริการ ประชาชนของ สุวนี จรูญโรจน์ ณ อรุชยา มาเป็นพื้นฐานในการกำหนดคำว่า การให้บริการ ประชาชน ที่ เป็นความคิดเห็นของผู้ศึกษาเองและใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยหมายถึง “การอำนวยความสะดวก หรือการดำเนินการใด ๆ ของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีต่อประชาชนที่ รวดเร็ว ทันเวลา และมีการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชน รวมทั้งมีการประเมินผลด้วย ทั้งนี้ ตามกรอบแนวคิด LIM”

สำหรับเหตุผลที่นำแนวคิดและความหมายของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น คือ สุวนี จรูญโรจน์ ณ อรุชยา มาเป็นพื้นฐานในการกำหนดคำว่า การให้บริการประชาชนที่ใช้ใน การศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากผู้ศึกษาเห็นว่า เป็นแนวคิดและการให้ความหมายของคำว่า การให้บริการ



ประชาชน ที่ครอบคลุม ทันสมัย เหมาะกับสภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการปัจจุบัน และสะดวกต่อการนำไปปรับใช้ได้อย่างสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษารุ่นนี้

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M

### หรือกรอบแนวคิด 11M

ประกอบด้วย 2 หัวข้อ ได้แก่

#### 2.1 ความหมาย ความสำคัญ และการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M หรือกรอบแนวคิด 11M กับกรอบแนวคิดอื่น

เนื่องจากการศึกษารุ่นนี้ ผู้ศึกษาได้นำปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M มาเป็นกรอบแนวคิด และเป็นตัวแปรอิสระ แต่นำมาปรับใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ ปัญหา การพัฒนา และแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีเพียง 10 ด้าน โดยตัดด้านการให้บริการประชาชนออก ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการ ดังต่อไปนี้

วิเชียร วิทยอุดม (2551: 2) (อ้างใน สุวนี จรุงโรจน์ ณ อยุธยา (2551: 25-26) วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การวิเคราะห์การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพีซีการสุดการนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร”) กล่าวถึง ทรัพยากรในการบริหาร (management resources) ว่า โดยทั่วไปทรัพยากรในการบริหารหรือปัจจัยในการบริหารที่สำคัญมีอยู่ 4 ประการ ได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) และการบริหาร (Management) หรือเรียกสั้น ๆ ว่า 4M's ทรัพยากรในการบริหารหรือปัจจัยในการบริหารเหล่านี้เป็นสิ่งที่จำเป็น หรือเป็นพื้นฐานในการบริหารที่จะขาดเสียมิได้ ถ้าขาดเสียแล้วไม่ว่าจะเป็นการบริหารราชการ หรือการบริหารธุรกิจก็ตาม งานก็ไม่สามารถดำเนินไปได้ด้วยดี

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 24-26) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร) ได้กล่าวถึงกรอบแนวคิดทางวิชาการที่นำมาใช้ในการจัดกลุ่ม เป็นกรอบแนวคิดที่ประกอบด้วย “กลุ่มคำ” หลายด้านหรือหลายขั้นตอน กรอบแนวคิดแบบนี้นำมาใช้ในการศึกษา การทำวิจัย หรือการทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมทั้งใช้ใน “การจัดกลุ่มหรือการจัดกลุ่มปัญหา” ด้วย ดังนี้

ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 3M-11M (หรืออาจเรียกว่า ทรัพยากรบริหารจัดการ หรือทรัพยากรการจัดการ (management resources)

1. 3M เช่น Man (การบริหารทรัพยากรมนุษย์) Money (การบริหารงบประมาณ) Management (แปลว่า การบริหารงานทั่วไป หรือการจัดการทั่วไป เช่น การวางแผน การควบคุมดูแล การตัดสินใจ และการประชาสัมพันธ์)

2. 4M เช่น Man Money Management Material (การบริหารวัสดุอุปกรณ์) หรือ Man Machine Medium Mission

3. 5M เช่น Man Money Management Material Morality (การบริหารคุณธรรม หรือจริยธรรมของบุคลากรในหน่วยงาน) หรือ Machinery Manpower Material Method Measurement

4. 6M เช่น Man Money Management Material Morality Market (ตลาด ผู้รับบริการ หรือประชาชนผู้รับบริการ)

5. 7M เช่น Man Money Management Material Morality Market Message (การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร)

6. 8M เช่น Man Money Management Material Morality Market Message Method (วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค)

7. 9M เช่น Man Money Management Material Morality Market Message Method Minute (การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน)

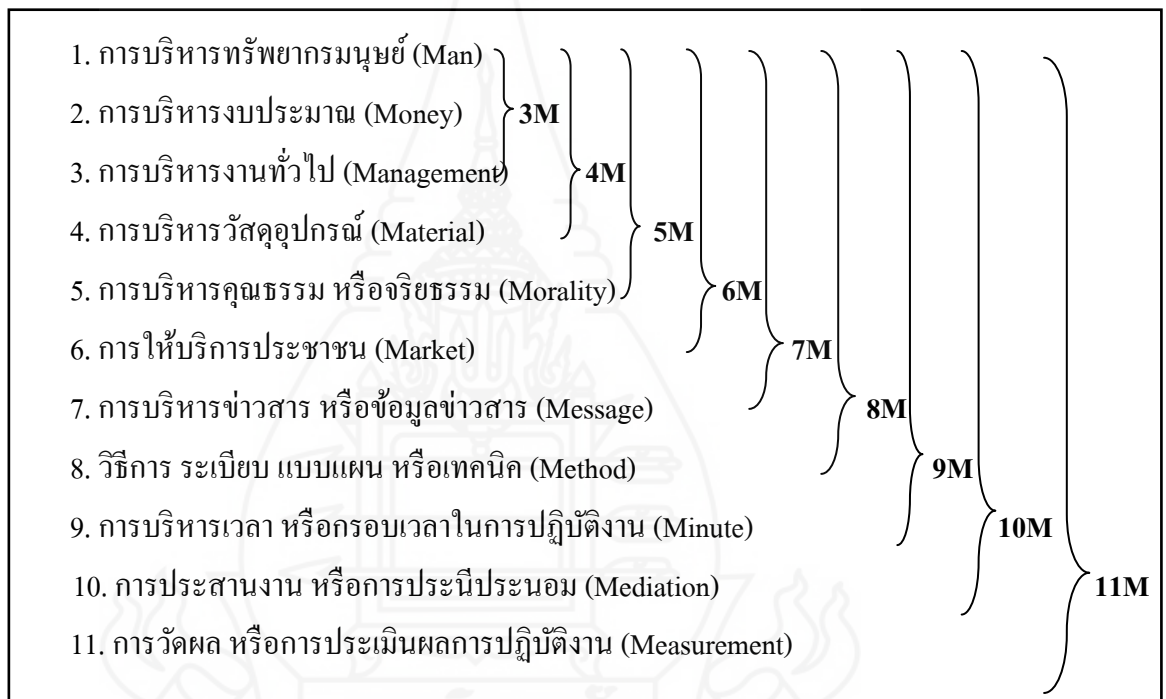
8. 10M เช่น Man Money Management Material Morality Market Message Method Minute Mediation (การประสานงาน หรือการประนีประนอม)

9. 11M เช่น Man Money Management Material Morality Market Message Method Minute Mediation Measurement (การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน)

นอกจากนี้ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552: 11) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร) ได้กล่าวถึง การจัดแบ่งตัวชี้วัด การบริหารจัดการออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้า (input) หมายถึง ตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการหรือประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ หรือทรัพยากรการจัดการ (management resources) ตัวอย่างเช่น 3M ที่ประกอบด้วย คนหรือการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) เงินหรือการบริหารงบประมาณ (Money) และการบริหารงานทั่วไป (Management) ที่ถูกนำเข้าไปในระบบการบริหารจัดการ ตัวชี้วัดดังกล่าวนี้มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากการ

บริหารจัดการมีความซ้ำซ้อนเพิ่มมากขึ้น จนเป็น 11M ตัวอย่างเช่น (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) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (Minute) (10) การประสานงาน หรือการประนีประนอม (Mediation) และ (11) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement) ตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เป็นทรัพยากรการจัดการเหล่านี้จะเพิ่มขึ้นไปเรื่อย ๆ ครอบคลุมที่ระบบการบริหารจัดการยังคงพัฒนา และก้าวไปอย่างไม่หยุดยั้ง โปรดดูภาพที่ 2.1

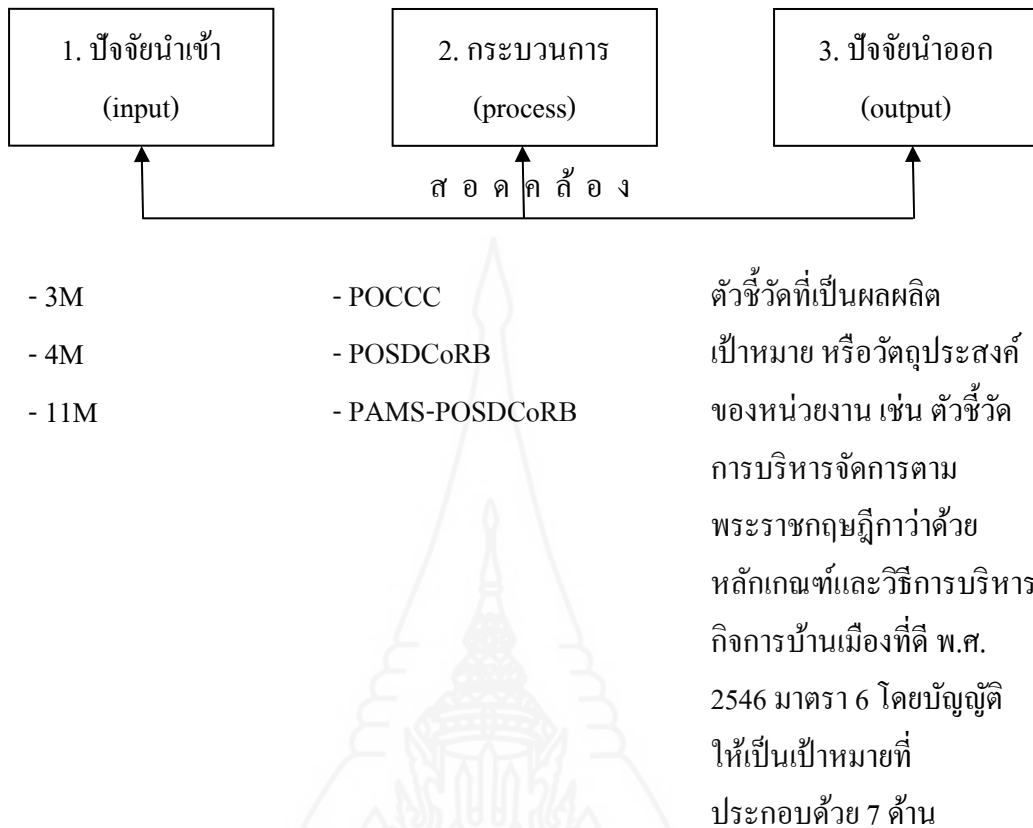


ภาพที่ 2.1 ตัวชี้วัดการบริหารจัดการในฐานะที่เป็นปัจจัยนำเข้า 3-11 ด้านที่เรียกว่า 3M-11M

2. กระบวนการ (process) หมายถึง ตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่ประกอบด้วย การดำเนินงานหลายขั้นตอนที่หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐพึงดำเนินการ หรือหมายถึง ตัวชี้วัดที่ประกอบด้วยหลายขั้นตอนที่อยู่ในระบบการบริหารจัดการ โดยนำแต่ละขั้นตอนมาใช้เป็น เครื่องมือในการปรับเปลี่ยนปัจจัยนำเข้าให้เป็นปัจจัยนำออกหรือผลผลิตตามเป้าหมายหรือ วัตถุประสงค์ของหน่วยงานต่อไป เช่น พอลค์ (POLC) ที่ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ การ วางแผน (Planning), การจัดองค์การ (Organizing), การชี้นำ (Leading), และการควบคุม

(Controlling) ตัวชี้วัดที่เป็นกระบวนการนี้ได้มีพัฒนาการตลอดมา โดยในสมัยของ เฮนรี ฟาโย (Henri Fayol) ปี ค.ศ. 1916 ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน เรียกว่า พอคค (POCCC) ที่ประกอบด้วย การวางแผน (Planning), การจัดองค์การ (Organizing), การสั่งการ (Commanding), การประสานงาน (Coordinating), และการควบคุม (Controlling) ต่อมาในปี ค.ศ. 1937 กุลิกและเออร์วิก (Gulick และ Urwick) เรียกว่า โปสคอรบ (POSDCoRB) ซึ่งประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ การวางแผน (Planning), การจัดองค์การ (Organizing), การบริหารงานบุคคล (Staffing), การอำนาจการ (Directing), การประสานงาน (Coordinating) การรายงาน (Reporting), และการงบประมาณ (Budgeting) ครั้นถึงปี ค.ศ. 1972 แฮร์โรลด์ คูนต์ซ์ (Harold D. Koontz) เห็นว่า ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน เรียกว่า โปสค (POSDC) ได้แก่ การวางแผน (Planning), การจัดองค์การ (Organizing), การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing), การอำนาจการ (Directing), และการควบคุม (Controlling) จากนั้น แนวคิดได้เปลี่ยนแปลงไปบ้าง โดยในปี ค.ศ. 1988 คูนต์ซ์ และ เวียห์ริช (Koontz และ Wehrich) ได้ร่วมกันเขียนหนังสือ เรื่อง Management โดยได้เปลี่ยนขั้นตอนจากตัว D (Directing) เป็น L (Leading) เรียกว่า โปสล (POSLC) พัฒนาการของตัวชี้วัดที่เป็นกระบวนการที่กล่าวมานี้ยังคงก้าวต่อไปไม่หยุดยั้ง เช่น ได้มีการพัฒนาเป็น แพมส์-โปสคอรบ (PAMS-POSDCoRB) ที่ประกอบด้วย 11 ขั้นตอน โดยพัฒนามาจาก โปสคอรบ ข้างต้น และได้เพิ่มเติมเข้าไปอีก 4 ขั้นตอน ได้แก่ การบริหารนโยบาย (Policy) การบริหารอำนาจหน้าที่ (Authority) การบริหารคุณธรรม (Morality) และการบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (Society) ในอนาคตตัวชี้วัดที่เป็นกระบวนการดังกล่าวนี้ อาจมีจำนวนขั้นตอนเพิ่มมากขึ้นอีก หรืออาจลดลงก็ได้

3. ปัจจัยนำออก (output) หมายถึง ตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เป็นผลลัพธ์ ผลผลิต ผลการดำเนินงาน หรือเป็นจุดหมายปลายทาง (end(s)) เป้าหมาย (goal(s)) หรือวัตถุประสงค์ (objective(s)) ของหน่วยงานที่ออกมาจากกระบวนการในขั้นตอนที่สองตัวชี้วัดที่เป็นปัจจัยนำออกหรือเป็นเป้าหมายของหน่วยงานนี้ อาจแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ตัวชี้วัดที่มีเป้าหมายที่มุ่งแสวงหากำไร (profit) และตัวชี้วัดที่มีเป้าหมายไม่มุ่งแสวงหากำไร (non-profit) หรือแบ่งเป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการผลิตสินค้าหรือผลผลิต (products) และตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการ (services) ก็ได้ ตัวอย่างเช่น ตัวชี้วัดการบริหารจัดการตาม พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 1 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาตรา 6 โดยบัญญัติให้เป็นจุดหมายปลายทางหรือเป้าหมายที่ประกอบด้วย 7 ด้าน ดังกล่าวข้างต้น โปรดดูภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 ตัวชี้วัดการบริหารจัดการในฐานะที่เป็นปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และปัจจัยนำออก

ไม่เพียงเท่านั้น วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552: 62-65) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพร์เพช) ยังได้วิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมตัวชี้วัดการบริหารจัดการ 5 ตัว ได้แก่ (1) 11M (2) PAMS-POSDCoRB (3) SWOT (4) Benchmarking และ (5) Balanced Scorecard โดยจัดแบ่งตามด้านวัตถุและด้านจิตใจ รวมทั้งจัดแบ่งตามงาน (Management) เงิน (Money) คน (Man) และคุณธรรม (Morality) พบว่า

หนึ่ง เมื่อจัดแบ่งตามด้านวัตถุและจิตใจ ตัวชี้วัดการบริหารจัดการหรือตัวชี้วัดหลักทั้ง 5 ตัว/ชุดตัวชี้วัด ส่วนให้ความสำคัญกับด้านวัตถุมากกว่าด้านจิตใจ กล่าวคือ (1) 11M หรือตัวชี้วัดที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่ประกอบด้วย 11 ปัจจัย ได้เน้นด้านวัตถุมากถึง 10 ปัจจัย ขณะที่เน้นด้านจิตใจเพียง 1 ปัจจัย คือ คุณธรรมหรือจริยธรรมเท่านั้น (2) PAMS-POSDCoRB หรือตัวชี้วัดที่เป็นกระบวนการ หรือตัวชี้วัดที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่ประกอบด้วย 11 ขั้นตอน (ด้าน) ได้เน้นด้านวัตถุ 9 ด้าน และเน้นด้านจิตใจเพียง 2 ด้าน คือ

ด้านการบริหารคุณธรรมและด้านการบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (3) SWOT หรือตัวชี้วัดที่เป็น ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ได้เน้นด้านวัตถุทั้ง 4 ปัจจัย (4) Benchmarking หรือตัวชี้วัดที่ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้เน้นด้านวัตถุทั้ง 5 ด้าน และ (5) Balanced Scorecard หรือตัวชี้วัดที่ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้เน้นด้านวัตถุ 3 ด้าน และเน้นด้านจิตใจ 1 ด้าน คือ ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต

สอง ถ้าจัดแบ่งตามงาน เงิน คน และคุณธรรม พบว่า (1) 11M และ (2) PAMS- POSDCoRB ครอบคลุมครบทั้งด้านงาน เงิน คน และคุณธรรม ในขณะที่ (3) SWOT และ (4) Benchmarking ครอบคลุมเฉพาะด้านงานเท่านั้น ส่วน (5) Balanced Scorecard ครอบคลุมด้านงาน เงิน และคน โดยไม่ครอบคลุมด้านคุณธรรม ดังแสดงไว้ในตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการ 5 ตัว/ ชุดตัวชี้วัด จำแนกตามปัจจัยด้านวัตถุ และด้านจิตใจ รวมทั้งงาน เงิน คน และคุณธรรม

กรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัด	ด้านวัตถุ			ด้านจิตใจ
	งาน (Management)	เงิน (Money)	คน (Man)	คุณธรรม (Morality)
1. 11M หรือ ตัวชี้วัดที่ เป็นปัจจัย ที่มีส่วน สำคัญต่อ การบริหาร จัดการ 11 ปัจจัย	(3) การบริหารงานทั่วไป (Management) (4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) (6) การให้บริการประชาชน (Market) (7) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message) (8) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method) (9) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (Minute) (10) การประสานงาน หรือการประนีประนอม (Mediation) และ (11) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement)	(2) การบริหารงบประมาณ (Money)	(1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man)	(5) การบริหารคุณธรรม (Morality)



## ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

กรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัด	ด้านวัตถุ			ด้านจิตใจ
	งาน (Management)	เงิน (Money)	คน (Man)	คุณธรรม (Morality)
การบริหาร จัดการ 5 ตัว/ ชุดตัวชี้วัด	(1) การบริหารนโยบาย (Policy) (2) การ บริหารอำนาจหน้าที่ (Authority) (5) การ วางแผน (Planning) (6) การจัดองค์การ (Organizing) (8) การอำนวยการ (Directing) (9) การประสานงาน (Coordinating) และ (10) การรายงาน (Reporting)	(11)การ งบประมาณ (Budgeting)	(7) การ บริหาร ทรัพยากร มนุษย์ (Staffing)	(3) การ บริหาร คุณธรรม (Morality) (4) การ บริหารที่ เกี่ยวข้องกับ สังคม (Society)
2. PAMS- หรือตัวชี้วัด ที่เป็น กระบวนการ หรือตัวชี้วัด ที่เป็นปัจจัย ที่มีส่วน สำคัญต่อ การบริหาร จัดการ 11 ขั้นตอน/ ด้าน				
3. SWOT 4 ปัจจัย	(1) จุดแข็ง (Strength) คือ ข้อดี หรือปัจจัยที่ สนับสนุนภายในหน่วยงาน (2) จุดอ่อน (Weakness) คือ ข้อด้อย หรือปัจจัยที่ไม่ สนับสนุนภายในหน่วยงาน (3) โอกาส (Opportunity) คือ ข้อดี หรือปัจจัยที่สนับสนุน ภายนอกหน่วยงาน และ (4) ข้อจำกัด หรือ อุปสรรค (Threat) คือ ข้อด้อย หรือปัจจัยที่ไม่ สนับสนุนภายนอกหน่วยงาน			



## ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

กรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัด	ด้านวัตถุ			ด้านจิตใจ
	งาน (Management)	เงิน (Money)	คน (Man)	คุณธรรม (Morality)
การบริหาร จัดการ 5 ตัว/ ชุดตัวชี้วัด				
<b>4. Bench- marking</b> 5 ด้าน	(1) การปฏิบัติงาน หรือผลของการปฏิบัติงาน (2) กระบวนการดำเนินงาน (3) ผลลัพธ์ (4) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ (5) ยุทธศาสตร์			
<b>5. Balanced Scorecard</b> 4 ด้าน	(1) ด้านภายนอกองค์กร เช่น ประชาชน ผู้รับบริการ และ (2) ด้านภายในองค์กร เช่น กระบวนการบริหารงานภายในหน่วยงาน	(4) ด้าน การเงิน	(3) ด้าน การเรียนรู้ และการ เจริญเติบโต	

หมายเหตุ การนำเสนอตารางที่ 2.1 ข้างบนนี้ เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสำคัญและความครอบคลุมของกรอบแนวคิด 11M เมื่อเปรียบเทียบกับกรอบแนวคิดอื่น

สรุป จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับกรอบแนวคิด 11M ดังกล่าวข้างต้นนี้ พบว่า ได้ให้ความหมายและกำหนดปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการไว้แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับการเลือกหรือกำหนดว่าปัจจัยใดบ้างที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดเกี่ยวกับ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M” ของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ มาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดความหมายของกรอบแนวคิด 11M ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยหมายถึง “กรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการ 11 ด้านที่นำมาใช้ในการศึกษาปัญหา การพัฒนา และ แนวโน้มการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี”

สำหรับเหตุผลที่นำแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ มาใช้ในการกำหนดความหมายเนื่องจากเป็นกรอบแนวคิดที่มีเนื้อหาสาระครอบคลุมการบริหารจัดการมากถึง 11 ด้าน มีความชัดเจน มีการเผยแพร่ และนำไปใช้อย่างกว้างขวางพอสมควร รวมทั้งนำมาปรับใช้กับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษานี้ได้อย่างสอดคล้องและเหมาะสม ถึงแม้จะมีข้อจำกัดบาง

ประการ เช่น เป็นกรอบแนวคิดที่พัฒนาขึ้นโดยนักวิชาการไทย โดยพัฒนามาจาก 3M จนกระทั่งเป็น 11M จึงอาจทำให้ไม่ได้รับการยอมรับจากนักวิชาการไทยบางส่วนก็ตาม

## 2.2 ประโยชน์ของปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M หรือ กรอบแนวคิด 11M

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552: 20-29) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพช) ได้กล่าวถึง ตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เรียกว่า 3M-11M หรือทรัพยากรการจัดการเป็นตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่ให้ความสำคัญกับทรัพยากร หรือปัจจัยที่มีส่วนสำคัญและจำเป็นต่อการบริหารจัดการ หรือการดำเนินงานของหน่วยงานที่ประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก 3-11 ด้าน ตามลำดับ ดังนี้

1. 3M ได้แก่ Man (การบริหารทรัพยากรมนุษย์) Money (การบริหารงบประมาณ) Management (แปลว่า การบริหารงานทั่วไป หรือการจัดการทั่วไป เช่น การวางแผน การควบคุมดูแล การตัดสินใจ และการประชาสัมพันธ์)

2. 4M เช่น Man Money Material Management หรือ Man Machine Medium Mission

3. 5M ได้แก่ Man Money Material Management Market (การให้บริการประชาชน)

4. 6M ได้แก่ Man Money Material Management Market Morality (การบริหารคุณธรรม)

5. 7M ได้แก่ Man Money Material Management Market Morality Message (การบริหารข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร)

6. 8M ได้แก่ Man Money Material Management Market Morality Message Method (วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค)

7. 9M เช่น Man Money Material Management Market Morality Message Method Minute (การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน)

8. 10M เช่น Man Money Management Material Morality Market Message Method Minute Mediation (การประสานงาน หรือการประนีประนอม)

9. 11M เช่น Man Money Management Material Morality Market Message Method Minute Mediation Measurement (การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน)

สำหรับตัวอย่างตัวชี้วัดรองของตัวชี้วัดหลัก หมายถึง ระดับความสำเร็จของ  
 ข้อความที่ขยายความหรือขยายการดำเนินงานของตัวชี้วัดหลักแต่ละด้านให้เห็นชัดเจนขึ้น ดังแสดง  
 ไว้ในตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 ความสัมพันธ์ของตัวชี้วัดการบริหารจัดการ ที่เรียกว่า 11M หรือตัวชี้วัดหลัก ตัวอย่าง  
 ตัวชี้วัดรอง และตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ

ตัวชี้วัดการ	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ
<b>บริหารจัดการ</b> <b>ที่เรียกว่า 11M</b> <b>ที่ประกอบด้วย</b> <b>ตัวชี้วัดหลัก</b> <b>11 ด้าน</b>	<b>(หมายถึง ระดับความสำเร็จของ</b> <b>ข้อความที่ขยายความ</b> <b>หรือขยายการดำเนินงานของ</b> <b>ตัวชี้วัดหลักแต่ละด้าน</b> <b>ให้เห็นชัดเจนขึ้น)</b>	<b>(หมายถึง ระดับความสำเร็จของผลการ</b> <b>ดำเนินงาน ผลของความสำเร็จ หรือ</b> <b>เป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่หน่วยงาน</b> <b>ต้องการ หรือตัวชี้วัดที่แสดงถึง</b> <b>ความสำเร็จของตัวชี้วัดรอง)</b>
<b>1. การบริหาร</b> <b>ทรัพยากร</b> <b>มนุษย์ (Man)</b>	1.1 หน่วยงานบรรจุแต่งตั้งและใช้ บุคลากรอย่างเหมาะสมกับงาน  1.2 หน่วยงานเห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพของบุคลากร โดย ให้บุคลากรเข้ารับการพัฒนา หรือ การฝึกอบรมเป็นประจำ  1.3 หน่วยงานเชิญบุคคลภายนอก เช่น ผู้มีประสบการณ์ เข้ามาช่วย พัฒนา หรือให้คำแนะนำปรึกษาแก่ บุคลากรเป็นประจำ  1.4 หน่วยงานแลกเปลี่ยน หรือยืมตัว บุคลากรจากหน่วยงานอื่น	1.1 การร้องเรียนเรื่องการบรรจุ แต่งตั้ง การเข้าสู่ตำแหน่ง และการใช้บุคลากร ของหน่วยงานลดน้อยลง และหน่วยงาน ได้รับความเชื่อมั่น คำชม และการยอมรับ เพิ่มมากขึ้น  1.2 บุคลากรของหน่วยงานมีคุณภาพ มี ประสิทธิภาพ มีระดับการศึกษา มีการ ตื่นตัว และมีความมั่นใจในการปฏิบัติ หน้าที่สูงขึ้น  1.3 บุคลากรของหน่วยงานมีความรู้และมี ความคิดที่กว้างขวางเพิ่มมากขึ้น อีกทั้ง ความร่วมมือกับบุคคลภายนอกมีเพิ่มมา ขึ้น  1.4 บุคลากรของหน่วยงานที่แลกเปลี่ยน กันมีความสามัคคี ติดต่อกัน และมี ความสัมพันธ์ที่ดีกันมากขึ้น

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการ	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ
<b>บริหารจัดการ</b> <b>ที่เรียกว่า 11M</b> <b>ที่ประกอบด้วย</b> <b>ตัวชี้วัดหลัก</b> <b>11 ด้าน</b>	<b>(หมายถึง ระดับความสำเร็จของ</b> <b>ข้อความที่ขยายความ</b> <b>หรือขยายการดำเนินงานของ</b> <b>ตัวชี้วัดหลักแต่ละด้าน</b> <b>ให้เห็นชัดเจนขึ้น)</b>	<b>(หมายถึง ระดับความสำเร็จของผลการ</b> <b>ดำเนินงาน ผลของความสำเร็จ หรือ</b> <b>เป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่หน่วยงาน</b> <b>ต้องการ หรือตัวชี้วัดที่แสดงถึง</b> <b>ความสำเร็จของตัวชี้วัดรอง)</b>
	1.5 ผู้บริหารของหน่วยงานทำตัวเป็น แบบอย่างที่ดีด้านการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ เช่น ไม่สนับสนุน ระบบพวกพ้อง หรือระบบอุปถัมภ์ เป็นต้น	1.5 การร้องเรียน และความขัดแย้งเรื่อง ทรัพยากรมนุษย์ลดลง ความร่วมมือ ภายในหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น อีกทั้ง ผู้บริหารได้รับคำชม และได้รับการ ขอมรับเพิ่มมากขึ้น
<b>2. การบริหาร</b> <b>งบประมาณ</b> <b>(Money)</b>	2.1 หน่วยงานได้รับการจัดสรร งบประมาณเพียงพอแก่การบริหาร จัดการ	2.1 ผู้บริหารของหน่วยงานได้ดำเนิน กิจกรรมหรือโครงการด้วยความสบายใจ มากขึ้น บุคลากรของหน่วยงานปฏิบัติ หน้าที่ได้อย่างสะดวก และรวดเร็วเพิ่ม มากขึ้น
	2.2 การรายงานการบริหาร งบประมาณของหน่วยงานถูกต้อง ตามระเบียบ	2.2 ข้อบกพร่องหรือความผิดพลาดของ รายงานลดน้อยลง ระบบการควบคุม ตรวจสอบด้านงบประมาณได้รับความ เชื่อมั่น คำชม และการขอมรับเพิ่มขึ้น
	2.3 หน่วยงานสนับสนุนให้ ตรวจสอบภายในด้านงบประมาณ อย่างเข้มงวด	2.3 ความระมัดระวังในการใช้จ่าย งบประมาณของบุคลากรเพิ่มขึ้น ข้อบกพร่องหรือความผิดพลาดในการใช้ จ่ายงบประมาณลดลง และหน่วยงานได้ ดำเนินการลงโทษบุคลากรที่กระทำ ความผิดด้านงบประมาณอย่างจริงจัง

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการ บริหารจัดการ ที่เรียกว่า 11M ที่ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จของ ข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของ ตัวชี้วัดหลักแต่ละด้าน ให้เห็นชัดเจนขึ้น)	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ (หมายถึง ระดับความสำเร็จของผลการ ดำเนินงาน ผลของความสำเร็จ หรือ เป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่หน่วยงาน ต้องการ หรือตัวชี้วัดที่แสดงถึง ความสำเร็จของตัวชี้วัดรอง)
	2.4 หน่วยงานสนับสนุนให้ หน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนร่วม ในการตรวจสอบงบประมาณ	2.4 หน่วยงานภายนอกได้เข้ามามีส่วน ร่วมในการตรวจสอบ และให้ ข้อเสนอแนะด้านงบประมาณเพิ่มมากขึ้น การร้องเรียนเรื่องการทุจริตงบประมาณ ลดน้อยลง หน่วยงานได้รับความเชื่อมั่น คำชม รวมทั้งการยอมรับด้านการควบคุม และตรวจสอบงบประมาณเพิ่มมากขึ้น
	2.5 หน่วยงานใช้จ่ายงบประมาณ อย่างประหยัด มีประสิทธิภาพ คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด	2.5 การร้องเรียนเรื่องการทุจริต งบประมาณลดน้อยลง หน่วยงานได้รับ ความเชื่อมั่น คำชม และการยอมรับด้าน การใช้จ่ายงบประมาณเพิ่มมากขึ้น
<b>3. การ บริหารงาน ทั่วไป (Management)</b>	3.1 หน่วยงานวางแผน ปฏิบัติตาม แผน และประเมินผลแผนอย่างเป็น ระบบ	3.1 ข้อบกพร่องหรือความผิดพลาดด้าน การวางแผนของหน่วยงานและบุคลากร ลดน้อยลง และหน่วยงานได้รับคำชม และการยอมรับด้านการวางแผนเพิ่มมา กขึ้น
	3.2 หน่วยงานมีการบังคับบัญชา อย่างเป็นเอกภาพ	3.2 ความซ้ำซ้อน และความขัดแย้ง ภายในหน่วยงานลดน้อยลง หน่วยงานมี ผู้รับผิดชอบ หรือเจ้าภาพชัดเจน

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการ บริหารจัดการ ที่เรียกว่า 11M ที่ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จของ ข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของ ตัวชี้วัดหลักแต่ละด้าน ให้เห็นชัดเจนขึ้น)	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ (หมายถึง ระดับความสำเร็จของผลการ ดำเนินงาน ผลของความสำเร็จ หรือ เป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่หน่วยงาน ต้องการ หรือตัวชี้วัดที่แสดงถึง ความสำเร็จของตัวชี้วัดรอง)
	3.3 หน่วยงานประชาสัมพันธ์อย่าง ต่อเนื่อง	3.3 ความขัดแย้งหรือข้อบกพร่องด้านการ รับข้อมูลข่าวสารลดน้อยลง ผู้รับบริการ หรือประชาชนรับทราบข้อมูล ข่าวสาร และรู้จักหน่วยงาน ตลอดจนการบริหาร จัดการของหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น หน่วยงานได้รับคำชมด้าน ประชาสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้น
	3.4 ผู้บริหารของหน่วยงานมีภาวะ ผู้นำสูง เช่น กล้าตัดสินใจ กล้า แสดงออก และกล้าปรับปรุง เปลี่ยนแปลง	3.4 ผู้บริหารของหน่วยงานได้รับความ ร่วมมือ และยอมรับจากบุคลากรเพิ่มมาก ขึ้น การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหน่วยงาน เกิดง่ายขึ้น ชัดเจนขึ้น และการสร้างสรรค์ สิ่งใหม่เกิดมากขึ้น
	3.5 ผู้บริหารของหน่วยงานมีลักษณะ เป็นผู้นำมืออาชีพ เช่น มีวิสัยทัศน์ มี ความคิดริเริ่ม ใช้ความรู้ในการปฏิบัติ ราชการ และคำนึงถึงผลประโยชน์ ของส่วนรวมเป็นหลัก	3.5 ผู้บริหารของหน่วยงานมีความเป็น สากล และได้รับการยอมรับเพิ่มมากขึ้น การบริหารจัดการสมัยใหม่ หลักวิชาการ และนักวิชาการได้รับการสนับสนุนให้ เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ของหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น รวมทั้ง ประชาชนหรือส่วนรวมได้รับ ผลประโยชน์เพิ่มมากขึ้น



ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการ	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ
<b>บริหารจัดการ</b> <b>ที่เรียกว่า 11M</b> <b>ที่ประกอบด้วย</b> <b>ตัวชี้วัดหลัก</b> <b>11 ด้าน</b>	<b>(หมายถึง ระดับความสำเร็จของ</b> <b>ข้อความที่ขยายความ</b> <b>หรือขยายการดำเนินงานของ</b> <b>ตัวชี้วัดหลักแต่ละด้าน</b> <b>ให้เห็นชัดเจนขึ้น)</b>	<b>(หมายถึง ระดับความสำเร็จของผลการ</b> <b>ดำเนินงาน ผลของความสำเร็จ หรือ</b> <b>เป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่หน่วยงาน</b> <b>ต้องการ หรือตัวชี้วัดที่แสดงถึง</b> <b>ความสำเร็จของตัวชี้วัดรอง)</b>
<b>4. การบริหาร</b> <b>วัสดุอุปกรณ์</b> <b>(Material)</b>	4.1 หน่วยงานมีวัสดุอุปกรณ์ เช่น โต้ะ แก้ว และคอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพเพียงพอแก่การปฏิบัติงาน 4.2 หน่วยงานมีวัสดุอุปกรณ์ เช่น โต้ะ แก้ว และคอมพิวเตอร์มากเพียงพอแก่การปฏิบัติงาน 4.4 หน่วยงานมีระบบการบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์อย่างชัดเจน 4.5 ผู้บริหารของหน่วยงานมีความคิดริเริ่มที่จะนำวัสดุอุปกรณ์ใหม่มาใช้ในหน่วยงาน	4.1 วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในหน่วยงานมีความคงทน และใช้ประโยชน์ได้นานเพิ่มมากขึ้น คำร้องเรียนเกี่ยวกับการด้อยคุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ลดลง 4.2 ปริมาณวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในหน่วยงาน รวมทั้งบุคลากรของหน่วยงาน และประชาชนได้ใช้ประโยชน์จากวัสดุอุปกรณ์อย่างชัดเจน และมากเพียงพอ 4.4 การใช้วัสดุอุปกรณ์ของหน่วยงานเป็นระเบียบ สอดคล้อง และประหยัดเพิ่มมากขึ้น หน่วยงานได้รับความเชื่อมั่น และการสนับสนุนจากบุคลากรเกี่ยวกับระบบการบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์เพิ่มมากขึ้น 4.5 ผู้บริหารของหน่วยงานมีแนวโน้มที่จะมีและใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย บุคลากรของหน่วยงานมีความหวังที่จะได้ใช้วัสดุอุปกรณ์ใหม่เพิ่มมากขึ้น
<b>5. การบริหาร</b> <b>คุณธรรม</b> <b>(Morality)</b>	5.1 บุคลากรของหน่วยงานนำหลักธรรม เช่น ความซื่อสัตย์สุจริต มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่	5.1 บุคลากรของหน่วยงานได้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความราบรื่น ความขัดแย้ง และการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ลดน้อยลง

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการ บริหารจัดการ ที่เรียกว่า 11M ที่ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จของ ข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของ ตัวชี้วัดหลักแต่ละด้าน ให้เห็นชัดเจนขึ้น)	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ (หมายถึง ระดับความสำเร็จของผลการ ดำเนินงาน ผลของความสำเร็จ หรือ เป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่หน่วยงาน ต้องการ หรือตัวชี้วัดที่แสดงถึง ความสำเร็จของตัวชี้วัดรอง)
	5.2 บุคลากรของหน่วยงานมี จิตสำนึกที่ดีงามในการปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความรับผิดชอบ และเอาใจใส่ งานอย่างสม่ำเสมอ	5.2 บุคลากรของหน่วยงานมีความสุข มี ความสามัคคี และความร่วมมือภายใน หน่วยงานมีเพิ่มมากขึ้น ประชาชน ผู้รับบริการพึงพอใจการปฏิบัติหน้าที่ของ บุคลากรเพิ่มมากขึ้น
	5.3 หน่วยงานวางตัวบุคลากรได้ เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่	5.3 บุคลากรของหน่วยงานได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่าง เต็มที่เพิ่มขึ้น
	5.4 บุคลากรของหน่วยงานปฏิบัติ หน้าที่ตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ วินัย อย่างเคร่งครัด	5.4 ผู้บริหารของหน่วยงานได้ควบคุม ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร เพิ่มมากขึ้น ผู้บริหารได้นำหลักเกณฑ์ กฎ ระเบียบมาใช้บังคับจริงจังเพิ่มมากขึ้น และ การร้องเรียนบุคลากรเกี่ยวกับการปฏิบัติ หน้าที่ลดน้อยลง
	5.5 บุคลากรของหน่วยงานใช้ ตำแหน่งหรืออำนาจหน้าที่แสวงหา ผลประโยชน์ส่วนตน หรือให้พวก พ้อง	5.5 ประชาชนได้รับความเดือนร้อน ขาด ความไว้วางใจ และการร้องเรียนบุคลากร ของหน่วยงานที่ใช้ตำแหน่งหน้าที่หรือ อำนาจอย่างไม่สุจริตเพิ่มมากขึ้น และเกิด ความแตกแยก หรือความไม่ไว้วางใจกัน ภายในหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการ	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ
<b>บริหารจัดการ</b> <b>ที่เรียกว่า 11M</b> <b>ที่ประกอบด้วย</b> <b>ตัวชี้วัดหลัก</b> <b>11 ด้าน</b>	<b>(หมายถึง ระดับความสำเร็จของ</b> <b>ข้อความที่ขยายความ</b> <b>หรือขยายการดำเนินงานของ</b> <b>ตัวชี้วัดหลักแต่ละด้าน</b> <b>ให้เห็นชัดเจนขึ้น)</b>	<b>(หมายถึง ระดับความสำเร็จของผลการ</b> <b>ดำเนินงาน ผลของความสำเร็จ หรือ</b> <b>เป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่หน่วยงาน</b> <b>ต้องการ หรือตัวชี้วัดที่แสดงถึง</b> <b>ความสำเร็จของตัวชี้วัดรอง)</b>
<b>6. การให้บริการ</b> <b>ประชาชน</b> <b>(Market)</b>	6.1 หน่วยงานเปิดโอกาสให้ ประชาชนแสดงความคิดเห็น  6.2 หน่วยงานให้บริการในลักษณะที่ ตอบสนองความต้องการของ ประชาชน  6.3 หน่วยงานดำเนินงานโดยยึดถือ ผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก  6.4 หน่วยงานค้นหาข้อมูลเพื่อ นำมาใช้ในการให้บริการประชาชน	6.1 ประชาชนได้เข้าร่วมกิจกรรม แสดง ความคิดเห็น รวมทั้งติดตาม และ ตรวจสอบการบริหารจัดการหรือการ ให้บริการของหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเสนอประเด็น เสนอปัญหา และเสนอแนวทางแก้ไข ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการของ หน่วยงาน อีกทั้งการกล่าวหาและการ ร้องเรียนเรื่องหน่วยงานไม่เปิดโอกาสให้ ประชาชนแสดงความคิดเห็นลดน้อยลง  6.2 ผู้รับบริการหรือประชาชนพึงพอใจ ชื่นชม และให้ความร่วมมือกับบุคลากร ของหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น  6.3 ผู้รับบริการหรือประชาชนได้รับ ผลประโยชน์ เกิดความพึงพอใจ ให้คำชม และให้ความร่วมมือเพิ่มมากขึ้น  6.4 ปริมาณข้อมูลและการจัดเก็บข้อมูล สำหรับการให้บริการเพิ่มมากขึ้น บุคลากรของหน่วยงานได้ให้บริการด้วย ความมั่นใจ และตรงกับความต้องการ ของประชาชนเพิ่มมากขึ้น

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการ	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ
<p>บริหารจัดการ ที่เรียกว่า 11M ที่ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน</p>	<p>(หมายถึง ระดับความสำเร็จของ ข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของ ตัวชี้วัดหลักแต่ละด้าน ให้เห็นชัดเจนขึ้น)</p>	<p>(หมายถึง ระดับความสำเร็จของผลการ ดำเนินงาน ผลของความสำเร็จ หรือ เป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่หน่วยงาน ต้องการ หรือตัวชี้วัดที่แสดงถึง ความสำเร็จของตัวชี้วัดรอง)</p>
	6.5 หน่วยงานประเมินผลความ ต้องการของประชาชน	6.5 ผู้บริหารของหน่วยงานค้ำึง ได้ถึง ความสำคัญของความต้องการของ ประชาชนเพิ่มมากขึ้น หน่วยงานได้นำ ตัวชี้วัดทางวิชาการมาใช้ในการ ประเมินผล และได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการ ประเมินผลความต้องการของประชาชน เพิ่มขึ้น
<p>7. การบริหาร ข่าวสาร หรือ ข้อมูลข่าวสาร (Massage)</p>	<p>7.1 หน่วยงานนำข่าวสารหรือข้อมูล ข่าวสารมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ อย่างมากเพียงพอ</p> <p>7.2 ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน เชื่อถือได้</p>	<p>7.1 ผู้บริหารของหน่วยงานได้เห็นถึง ความสำคัญของข่าวสาร หรือข้อมูล ข่าวสารสำหรับการปฏิบัติหน้าที่เพิ่มมาก ขึ้น ปริมาณข้อมูลข่าวสารมีเพิ่มขึ้น และ บุคลากรของหน่วยงานได้แสดงถึงความ พร้อมของข้อมูลข่าวสารที่สนับสนุนการ ปฏิบัติหน้าที่อย่างชัดเจน</p> <p>7.2 หน่วยงานได้รับความเชื่อมั่น และคำ ชมด้านข้อมูลข่าวสารจากผู้รับบริการ หรือประชาชนเพิ่มขึ้น และผู้รับบริการ หรือประชาชนขอรับข้อมูลข่าวสารจาก หน่วยงานเพิ่มมากขึ้น</p>

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการ บริหารจัดการ ที่เรียกว่า 11M ที่ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จของ ข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของ ตัวชี้วัดหลักแต่ละด้าน ให้เห็นชัดเจนขึ้น)	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ (หมายถึง ระดับความสำเร็จของผลการ ดำเนินงาน ผลของความสำเร็จ หรือ เป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่หน่วยงาน ต้องการ หรือตัวชี้วัดที่แสดงถึง ความสำเร็จของตัวชี้วัดรอง)
	7.3 หน่วยงานมีวัสดุอุปกรณ์ที่ ทันสมัยเพียงพอต่อการสนับสนุน การรับและส่งข้อมูลข่าวสาร	7.3 จำนวนวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยสำหรับ การรับส่งข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานมี ให้เห็นอย่างชัดเจน มีหลักฐานที่ปรากฏ ว่าหน่วยงานรับและส่งข้อมูลข่าวสารได้ อย่างรวดเร็ว รวมทั้งบุคลากรของ หน่วยงานได้ใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยใน การรับส่งข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง
	7.4 หน่วยงานแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารเป็นเครือข่ายและเป็นระบบ	7.4 ผู้บริหารของหน่วยงานได้เปิดเผย แผนผังหรือความสัมพันธ์อย่างมีระบบ เป็นเครือข่ายของการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารต่อสาธารณะ รวมทั้งปริมาณ ข้อมูลข่าวสาร และการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารของเครือข่ายมีเพิ่มมากขึ้น
	7.5 หน่วยงานมีระบบการควบคุม และการตรวจสอบข้อมูลข่าวสาร อย่างมีมาตรฐาน	7.5 ผู้บริหารของหน่วยงานได้กำหนด หลักเกณฑ์การควบคุม และการ ตรวจสอบข้อมูลข่าวสารอย่างชัดเจน รวมทั้งยึดถือปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง และ เคร่งครัด

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการ	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ
<p>บริหารจัดการ ที่เรียกว่า 11M ที่ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน</p>	<p>(หมายถึง ระดับความสำเร็จของ ข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของ ตัวชี้วัดหลักแต่ละด้าน ให้เห็นชัดเจนขึ้น)</p>	<p>(หมายถึง ระดับความสำเร็จของผลการ ดำเนินงาน ผลของความสำเร็จ หรือ เป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่หน่วยงาน ต้องการ หรือตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จ ของตัวชี้วัดรอง)</p>
<p>8. วิธีการ ระเบียบ แบบ แผนหรือเทคนิค (Method)</p>	<p>8.1 หน่วยงานบริหารจัดการบน พื้นฐานของกฎหมาย หรือยึดถือ หลักนิติธรรม</p> <p>8.2 หน่วยงานยึดถือและปฏิบัติตาม กฎระเบียบของการปฏิบัติราชการ อย่างเคร่งครัด</p> <p>8.3 หน่วยงานเห็นถึงความสำคัญ และได้พัฒนาวิธีการ หรือเทคนิค ในการปฏิบัติราชการอยู่ตลอดเวลา</p> <p>8.4 หน่วยงานจัดการฝึกอบรม บุคลากรเรื่องวิธีการ และเทคนิคใน การปฏิบัติหน้าที่เป็นประจำ</p>	<p>8.1 ผู้บริหารของหน่วยงานได้กำหนดอำนาจ หน้าที่และขั้นตอนการปฏิบัติราชการไว้ใน กฎหมายหรือระเบียบอย่างชัดเจน รวมทั้งได้ ปรับปรุงขั้นตอน และหลักเกณฑ์การปฏิบัติ หน้าที่ให้ทันสมัยและสอดคล้องกับ สถานการณ์ อีกทั้งผู้บริหารของหน่วยงานได้ ใช้ระเบียบและกฎหมายเป็นหลักในการ บริหารจัดการมากกว่าใช้ดุลพินิจส่วนตัว</p> <p>8.2 ผู้บริหารของหน่วยงานได้ควบคุมดูแล บุคลากรให้ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎระเบียบอย่าง เข้มงวด นอกจากนี้ การลงโทษบุคลากรที่ ฝ่าฝืนมีเพิ่มมากขึ้น</p> <p>8.3 บุคลากรของหน่วยงานได้กำหนดวิธีการ หรือเทคนิคในการปฏิบัติราชการเพิ่มมากขึ้น พร้อมทั้งได้ประเมินผลวิธีการ หรือเทคนิค เป็นประจำ</p> <p>8.4 บุคลากรของหน่วยงานได้รับการ ฝึกอบรมเรื่องวิธีการ และเทคนิคในการ ปฏิบัติหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ทำให้เข้าใจ วิธีการ และเทคนิคในการปฏิบัติหน้าที่เพิ่ม มากขึ้น พร้อมกับนำความรู้ที่ได้จากการ ฝึกอบรมนั้นไปปรับใช้อย่างชัดเจน</p>



ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการ	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ
<p>บริหารจัดการ ที่เรียกว่า 11M ที่ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน</p>	<p>(หมายถึง ระดับความสำเร็จของ ข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของ ตัวชี้วัดหลักแต่ละด้าน ให้เห็นชัดเจนขึ้น)</p>	<p>(หมายถึง ระดับความสำเร็จของผลการ ดำเนินงาน ผลของความสำเร็จ หรือ เป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่หน่วยงาน ต้องการ หรือตัวชี้วัดที่แสดงถึง ความสำเร็จของตัวชี้วัดรอง)</p>
	<p>8.5 ผู้บริหารของหน่วยงาน สนับสนุนให้บุคลากรนำวิธีการ หรือ เทคนิคมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่</p>	<p>8.5 ผู้บริหารของหน่วยงาน ได้ ควบคุมดูแลบุคลากรในเรื่องการนำ วิธีการ หรือเทคนิคมาใช้ในการปฏิบัติ หน้าที่อย่างต่อเนื่อง และนำมา ประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้นตำแหน่ง ของบุคลากรด้วย</p>
<p>9. การบริหาร เวลา หรือกรอบ เวลาที่ใช้ในการ ปฏิบัติงาน (Minute)</p>	<p>9.1 หน่วยงานมีนโยบายสนับสนุน การปฏิบัติราชการด้วยความรวดเร็ว และทันเวลา</p> <p>9.2 หน่วยงานกำหนดระยะเวลาใน การปฏิบัติราชการแล้วเสร็จที่ชัดเจน และปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด</p>	<p>9.1 ผู้บริหารของหน่วยงานมียุทธศาสตร์ ที่ชัดเจนในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ของบุคลากรด้วยความรวดเร็ว และทัน ต่อเหตุการณ์ ในเวลาเดียวกัน ได้ สนับสนุนให้บุคลากรนำไปปฏิบัติอย่าง จริงจัง</p> <p>9.2 ผู้บริหารของหน่วยงาน ได้กำหนด หลักเกณฑ์ มาตรการ กรอบเวลา หรือ ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการทุก ขั้นตอน และทุกกิจกรรมที่ชัดเจน พร้อม ทั้งควบคุมดูแลให้บุคลากรปฏิบัติตาม อย่างเข้มงวด ต่อเนื่อง และเพิ่มมากขึ้น</p>

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการ บริหารจัดการ ที่เรียกว่า 11M ที่ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จของ ข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของ ตัวชี้วัดหลักแต่ละด้าน ให้เห็นชัดเจนขึ้น)	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ (หมายถึง ระดับความสำเร็จของผลการ ดำเนินงาน ผลของความสำเร็จ หรือ เป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่หน่วยงาน ต้องการ หรือตัวชี้วัดที่แสดงถึง ความสำเร็จของตัวชี้วัดรอง)
	9.3 หน่วยงานลดขั้นตอนการปฏิบัติ ราชการเพื่อให้งานหรือกิจกรรมแล้ว เสร็จโดยเร็ว	9.3 ผู้บริหารของหน่วยงานได้กำหนด มาตรการ และได้สนับสนุนให้บุคลากร นำไปปฏิบัติ รวมทั้งได้ประเมินผลการ ลดขั้นตอน และลดระยะเวลาในการ ปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละกิจกรรมของ บุคลากรอย่างชัดเจน และต่อเนื่อง อีกทั้ง การกล่าวหาหรือการร้องเรียนเรื่อง บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าลดน้อยลง
	9.4 บุคลากรของหน่วยงานพักผ่อน หรือเลื่อนวันเวลาการปฏิบัติราชการ เป็นประจำ	9.4 ผู้รับบริการหรือประชาชนไม่ได้รับ การอำนวยความสะดวกและการบริการที่ ดีในเรื่องการปฏิบัติราชการตาม กำหนดเวลาเท่าที่ควร ประชาชนขาด ความเชื่อมั่นในการนัดหมายของ หน่วยงาน นอกจากนั้น การร้องเรียนเรื่อง การเลื่อนวันเวลา หรือความล่าช้าในการ ปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรเพิ่มมากขึ้น
	9.5 ผู้บริหารของหน่วยงานให้ความสำคัญกับเวลา หรือความ รวดเร็วในการปฏิบัติหน้าที่	9.5 ผู้บริหารของหน่วยงานควบคุมดูแล การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรให้แล้ว เสร็จตามกำหนดเวลาอย่างใกล้ชิด และ ต่อเนื่อง อีกทั้งการลงโทษบุคลากรที่ ปฏิบัติหน้าที่ไม่แล้วเสร็จตาม กำหนดเวลาลดน้อยลง

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการ	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ
<b>บริหารจัดการ</b> <b>ที่เรียกว่า 11M</b> <b>ที่ประกอบด้วย</b> <b>ตัวชี้วัดหลัก</b> <b>11 ด้าน</b>	<b>(หมายถึง ระดับความสำเร็จของ</b> <b>ข้อความที่ขยายความ</b> <b>หรือขยายการดำเนินงานของ</b> <b>ตัวชี้วัดหลักแต่ละด้าน</b> <b>ให้เห็นชัดเจนขึ้น)</b>	<b>(หมายถึง ระดับความสำเร็จของผลการ</b> <b>ดำเนินงาน ผลของความสำเร็จ หรือ</b> <b>เป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่หน่วยงาน</b> <b>ต้องการ หรือตัวชี้วัดที่แสดงถึง</b> <b>ความสำเร็จของตัวชี้วัดรอง)</b>
<b>10. การ</b> <b>ประสานงาน</b> <b>หรือการ</b> <b>ประนีประนอม</b> <b>(Mediation)</b>	<p>10.1 หน่วยงานประสานงานภายใน และภายนอกของหน่วยงานอย่างชัดเจน</p> <p>10.2 หน่วยงานวางระบบการประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อลดขั้นตอน และเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติราชการ</p> <p>10.3 หน่วยงานให้เวลาสำหรับการประสานกับหน่วยงานอื่นอย่างมากเพียงพอ</p> <p>10.4 หน่วยงานจัดการฝึกอบรมบุคลากรเรื่องการประสานงานในการปฏิบัติหน้าที่เป็นประจำ</p>	<p>10.1 ผู้บริหารของหน่วยงานและบุคลากร ได้ติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์ และร่วมมือกับหน่วยงานและบุคลากรอื่นทั้งภายในและภายนอกอย่างเด่นชัดเพิ่มมากขึ้น ความสามัคคีปรากฏชัดเจนมากขึ้น ขณะที่ความแตกแยก หรือความขัดแย้งลดน้อยลง</p> <p>10.2 ผู้บริหารของหน่วยงานและบุคลากร ได้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งการกล่าวหา และการร้องเรียนบุคลากรลดน้อยลง</p> <p>10.3 หน่วยงานได้กำหนดเวลาประชุมเรื่องการประสานงานร่วมกับหน่วยงานอื่นเป็นประจำและต่อเนื่อง โดยการประชุมร่วมกันมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น</p> <p>10.4 บุคลากรของหน่วยงานได้รับการฝึกอบรมเรื่องการประสานงานในการปฏิบัติหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ทำให้เข้าใจเรื่องการประสานงานเพิ่มมากขึ้น พร้อมกันนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมนั้นไปปรับใช้อย่างชัดเจน</p>

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการ บริหารจัดการ ที่เรียกว่า 11M ที่ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จของ ข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของ ตัวชี้วัดหลักแต่ละด้าน ให้เห็นชัดเจนขึ้น)	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ (หมายถึง ระดับความสำเร็จของผลการ ดำเนินงาน ผลของความสำเร็จ หรือ เป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่หน่วยงาน ต้องการ หรือตัวชี้วัดที่แสดงถึง ความสำเร็จของตัวชี้วัดรอง)
	10.5 หน่วยงานปรึกษาหารือกับ หน่วยงานอื่นเพื่อจัดแบ่งหน้าที่การ ปฏิบัติราชการที่ซ้ำซ้อนกัน หรือ คล้ายคลึงกันของแต่ละหน่วยงานให้ ชัดเจนขึ้น	10.5 การปฏิบัติหน้าที่ราชการที่ซ้ำซ้อน กัน หรือคล้ายคลึงกันระหว่างหน่วยงาน ลดน้อยลง อีกทั้งความขัดแย้งกันระหว่าง หน่วยงานในเรื่องการปฏิบัติราชการที่ ซ้ำซ้อนกันลดน้อยลง
<b>11. การวัดผล หรือการ ประเมินผลการ ปฏิบัติงาน (Measurement)</b>	11.1 หน่วยงานมีระบบการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ ได้มาตรฐาน และชัดเจน	11.1 ผู้บริหารของหน่วยงานได้นำระบบ การวัดผล หรือการประเมินผลที่เป็น สากลและทันสมัยเข้ามาปรับใช้ในการ ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร พร้อมกันนั้น ขั้นตอนของมาตรการและ หลักเกณฑ์สำหรับการวัดผล หรือการ ประเมินผลชัดเจนขึ้นและเพิ่มมากขึ้น
	11.2 หน่วยงานเปิดโอกาสให้ ประชาชน หรือหน่วยงานภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมในการวัดผล หรือ การประเมินผลการปฏิบัติงาน	11.2 ประชาชนหรือหน่วยงานภายนอก ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการวัดผล หรือ ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ได้เข้ามา มีส่วนร่วมในการคิด ตัดสินใจ รับรู้ แสดงทัศนะ เสนอประเด็น เสนอปัญหา

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการ บริหารจัดการ ที่เรียกว่า 11M ที่ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จของ ข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของ ตัวชี้วัดหลักแต่ละด้าน ให้เห็นชัดเจนขึ้น)	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ (หมายถึง ระดับความสำเร็จของผลการ ดำเนินงาน ผลของความสำเร็จ หรือ เป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่หน่วยงาน ต้องการ หรือตัวชี้วัดที่แสดงถึง ความสำเร็จของตัวชี้วัดรอง)
	11.3 หน่วยงานควบคุมตรวจสอบ การวัดผล หรือการประเมินผลการ ปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างเข้มงวด หรือหน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วน ร่วมในการวัดผล หรือการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน	11.3 ผู้บริหารของหน่วยงานได้กำหนด หลักเกณฑ์ มาตรการในการวัด หรือการ ประเมินผลการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น และได้ดำเนินการเพื่อให้มีการควบคุม และการตรวจสอบการวัดผล หรือการ ประเมินผลอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง
	11.4 หน่วยงานฝึกอบรม และพัฒนา บุคลากรในเรื่องการวัดผล หรือการ ประเมินผลการปฏิบัติงานของ บุคลากรเป็นประจำ	11.4 บุคลากรของหน่วยงานได้รับการ ฝึกอบรม หรือการพัฒนาในเรื่องการ วัดผล หรือการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง ทำให้เข้าใจเพิ่มมากขึ้น พร้อมกับนำ ความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรม และการ พัฒนานั้นไปปรับใช้อย่างชัดเจน
	11.5 ผู้บริหารของหน่วยงานเห็นถึง ความสำคัญและความจำเป็นของการ วัดผล หรือการประเมินผลการ ปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน	11.5 ผู้บริหารของหน่วยงานได้ ควบคุมดูแลบุคลากรในเรื่องการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานภายใน หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง และผู้บริหารได้ นำผลการประเมินมาใช้ประกอบการ พิจารณาเลื่อนขั้นตำแหน่งของบุคลากร ด้วย

นอกจากนี้ ยังได้มีการนำกรอบแนวคิดดังกล่าวไปใช้อย่างกว้างขวางอีกด้วย  
ตัวอย่างเช่น กุชพงศ์ สัตยชญ์โชติ (2551: 4) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาเพลิงไหม้ของเจ้าหน้าที่ดับเพลิง สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร” และศุภนิ จรุงโรจน์ ณ อรุณยา (2551: 5) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การวิเคราะห์การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชน

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัญหา และการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้ศึกษาจึงได้นำแนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนที่มีผู้ศึกษาหรือทำวิจัยไว้แล้วมานำเสนอไว้ด้วย ดังนี้

พระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว พระราชทาน เมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2540 ณ พระตำหนักจิตรลดารโหฐาน (อ้างใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 220) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”) (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร) ได้ให้ความสำคัญกับการประสานงานไว้ว่า “งานของชาตินั้นเป็นงานที่กว้างขวาง ประกอบด้วยงานทุกด้านทุกระดับอันสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องถึงกันหมดโดยแต่ละอย่างต้องอาศัยและเกื้อกูลสนับสนุนกันอย่างสอดคล้องพอเหมาะพอดี จึงจะสัมฤทธิ์ผลที่ทำให้ชาติบ้านเมืองมั่นคงและเจริญก้าวหน้าไปได้ ดังนั้น ข้าราชการผู้ปฏิบัติบริหารงานแผ่นดิน จึงต้องพยายามปฏิบัติตนปฏิบัติงานให้สัมพันธ์ประสานกับบุคคลอื่นฝ่ายอื่นให้ได้”

พระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว พระราชทาน เมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2542 ณ พระตำหนักจิตรลดารโหฐาน (อ้างใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 220) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”) (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร) ได้ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการงบประมาณ ไว้ว่า “การควบคุม และตรวจสอบเงินแผ่นดินเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็น เพราะเงินแผ่นดินนั้นคือเงินของประชาชนทั้งชาติ ผู้ทำงานนี้จึงต้องกำหนดแน่วแน่ใจอยู่เป็นนิตย์ที่จะปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบของตนด้วยความอุตสาหพยายาม ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและด้วยความละเอียดถี่ถ้วนระมัดระวังอย่างเต็มที่ เพื่อมิให้



เกิดความพลาดพลั้งเสียหายและให้มั่นใจได้ว่าการใช้จ่ายเงินของแผ่นดินได้เป็นไปโดยบริสุทธิ์ และบังเกิดผลประโยชน์เต็มเม็ดเต็มหน่วย”

ธีระพล อรุณะกสิกร และคณะ (2545: 15) ในหนังสือ เรื่อง “พระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณ พ.ศ. 2502 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2543” (กรุงเทพมหานคร : บริษัท สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด) กล่าวถึงมาตรา 12 ที่บัญญัติไว้ว่า ให้หัวหน้าส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้หนึ่งเป็นเจ้าหน้าที่งบประมาณ มีหน้าที่เกี่ยวกับงบประมาณของส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจนั้น

สุพจน์ ทรายแก้ว (2545: 32) ในหนังสือ เรื่อง “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” (พระนครศรีอยุธยา : โรงพิมพ์เทียนวัฒนา) มีความเห็นว่า การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องเกี่ยวกับการวางแผนกลยุทธ์ของส่วนราชการเพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายระยะยาว กลยุทธ์การดำเนินงาน และตัวชี้วัดผลงาน พร้อมทั้งการจัดให้มีการแปลงกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติด้วยการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการที่กำหนด การวัดผลการปฏิบัติงานและจัดทำรายงานประจำปี และการประเมินผลสำเร็จของแผนงาน โครงการตามแผนกลยุทธ์เพื่อรายงานให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบผลงานที่เกิดขึ้นจริง เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

อาวุธ วรรณวงศ์ (2551: 38-39) ในประมวลสาระชุดวิชา “การบริหารภาครัฐ” หน่วยที่ 11 กระบวนทัศน์การบริหารภาครัฐ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (นนทบุรี : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช) ได้อธิบายถึงกระบวนทัศน์ของระบบราชการไทยที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนดขึ้นเพื่อให้เหมาะกับระบบการบริหารจัดการภาครัฐที่ดี ก็คือ “ข้าราชการต้องเป็นผู้ที่ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี ขยันตั้งใจทำงาน มีศีลธรรม คุณธรรม ปรับตัวได้ทันโลก รับผิดชอบต่อผลงาน มีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย และทำงานมุ่งเน้นผลงาน เพื่อให้ระบบราชการไทยมีความเป็นเลิศสามารถรับรองการพัฒนาประเทศได้ในยุคโลกาภิวัตน์ หรือที่เรียกว่า “I AM READY”

I = Integrity	การทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี
A = Activeness	ขยัน ตั้งใจ ทำงานเชิงรุก
M = Morality	มีศีลธรรม คุณธรรม
R = Relevancy	รู้เท่าทัน โลก ปรับตัวทัน โลกตรงกับสังคม
E = Efficiency	มุ่งเน้นประสิทธิภาพ
A = Accountability	มีความรับผิดชอบต่อผลงานสังคม
D = Democracy	มีใจที่เป็นประชาธิปไตย มีส่วนร่วม โปร่งใส

Y = Yield

มีผลงาน มุ่งเน้นผลงาน

อุทัยวรรณ ทิพย์เนตร (2551: บทคัดย่อ) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐ

ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา” ได้สรุปผลการศึกษาไว้ว่า ปัญหาที่สำคัญคือ สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้มาติดต่อราชการเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการของเจ้าหน้าที่ ดังนั้น แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่สำคัญคือ สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาควรเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือตัวแทนประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในคณะกรรมการการประเมินผลการปฏิบัติงาน พร้อมกับนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของบุคลากรด้วย และหากผู้บริหารทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในการนำระบบคุณธรรมมาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และการมีภาวะผู้นำสูงในการตัดสินใจและการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดีขึ้น

ฉันทนา หาญกมลฤช (2552: 147) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “แนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ” มีความเห็นว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ และผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรให้ความสำคัญและมีแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจนในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย เพื่อช่วยลดความผิดพลาดสำหรับงานตรวจหนังสือเดินทาง โดยต้องคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552: 28) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร) ที่อธิบายไว้ว่า หน่วยงานควรยึดถือและปฏิบัติตามกฎระเบียบของการปฏิบัติราชการอย่างเคร่งครัด และให้ความสำคัญกับการพัฒนาวิธีการหรือเทคนิคในการปฏิบัติราชการอยู่ตลอดเวลา

สุริวัฒน์ สงวนสิน (2552: บทคัดย่อ) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “ปัญหาและการพัฒนาการบริหารจัดการของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง” สรุปผลการศึกษาไว้ว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัญหาการบริหารจัดการที่สำคัญคือ ผู้บริหารบางส่วนของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังไม่ได้หาข้อมูลข่าวสารหรือข้อเท็จจริงจากประชาชนก่อน

วางแผนและลงมือดำเนินงาน ดังนั้น สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังควรกำหนดเป็นนโยบาย และแผนที่ชัดเจนในเรื่องการหาข้อมูลข่าวสาร หรือข้อเท็จจริงจากประชาชนก่อนวางแผน และลงมือดำเนินงาน พร้อมทั้งควรจัดฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องดังกล่าวด้วย ส่วนปัจจัยสำคัญที่ทำให้การพัฒนาระบบบริหารจัดการประสบผลสำเร็จคือ การจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และระบบเครือข่ายมาใช้ในการปฏิบัติงาน

สำราญ บุญชิต (2552: 149) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร” ได้เสนอแนะไว้ว่า สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการนำอุปกรณ์การปฏิบัติงานที่ทันสมัย และมีคุณภาพมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน โดยควรสำรวจความต้องการของบุคลากรเพื่อนำไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการสรรหาวัสดุอุปกรณ์ประจำปี

จอห์น ดี. มิลเล็ท (John D. Millet) (1954: 397) ในหนังสือ เรื่อง “Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance” (New York: McGraw-Hill Book Company) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรจะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมมองของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (timely service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (the right quantity at the right geographical location) มิลเล็ท เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของ หน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ฟอ์นารอฟ (Fornaroff) (1980: 104) ในหนังสือ เรื่อง “Community Involvement in Health System for Primary Health Care” (Geneva: World Health Organization) ได้ให้ ความสำคัญกับกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชน ไว้ว่า กระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชน ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ (1) การวางแผน รวมถึงการตัดสินใจในการกำหนดเป้าหมาย กลวิธี ทรัพยากรที่ต้องใช้ ตลอดจนการติดตามประเมินผล (2) การดำเนินงาน (3) การใช้บริการจาก โครงการ และ (4) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์

จอห์น ไนส์บิทท์ (John Naisbitt) (1984: 155-156) ในหนังสือ เรื่อง “Megatrends: Ten New Directions Transforming Our Lives” (Uk: Macdonal) ได้ให้ความสำคัญกับแนวโน้ม สำคัญในอนาคตไว้ 10 ประการ ดังนี้ (1) การเปลี่ยนแปลงจากสังคมอุตสาหกรรมไปสู่ สังคมสารสนเทศ (industrial society to information society) (2) การเปลี่ยนแปลงจากเทคโนโลยี อุตสาหกรรมไปสู่เทคโนโลยีขั้นสูง (forced technology to high tech/high touch) (3) การ เปลี่ยนแปลงจากเศรษฐกิจระดับชาติไปสู่เศรษฐกิจระดับโลก (National Economy to World Economy) (4) การเปลี่ยนแปลงจากการวางแผนระยะสั้นไปสู่การวางแผนระยะยาว (5) การ เปลี่ยนแปลงจากการรวมศูนย์อำนาจไปสู่การกระจายอำนาจ (centralization to decentralization) (6) การเปลี่ยนแปลงจากการพึ่งพาสถาบันไปสู่การพึ่งพาตนเอง (institutional help to self-help) (7) การ เปลี่ยนแปลงจากประชาธิปไตยแบบตัวแทนไปสู่ประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม (representative democracy to participative) (8) การเปลี่ยนแปลงจากสายการบังคับบัญชาตามลำดับชั้นไปสู่การ ทำงานแบบเครือข่าย (hierarchy to networking) (9) ศูนย์กลางความเจริญจากตอนเหนือสู่ตอนใต้ (north to south) และ (10) การเปลี่ยนแปลงจากหนึ่งทางเลือกไปสู่ทางเลือกหลายทาง (either/or to multiple option)

ปีเตอร์ เอ็ม เซงเก (Peter M. Senge) (1994: ไม่ปรากฏหมายเลขหน้า) (อ้างใน พร้อมบุญ พานิชภักดิ์ (2552: 77) ในหนังสือ เรื่อง “พัฒนาในงานพัฒนา”) (กรุงเทพมหานคร : บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบหรือหลักความรู้ 6 ประการ ที่จะนำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้แก่

1. Systems Thinking หรือ การคิดเป็นระบบเป็นการสร้างแนวความคิด (concept) เพื่ออธิบายปรากฏการณ์ที่มีความสัมพันธ์ต่อกัน

2. Personal Mastery หรือ การแสวงหาความเป็นเลิศในงานจากภายในตัวเอง ความใฝ่หาความรู้ และผลงานที่ลึกซึ้งซึ่งเป็นผลงานที่แท้จริงมากกว่าการทำงานสักแต่ให้เสร็จ

3. Mental Models หรือ การมองภาพองค์กร มองภาพโครงการด้วยการวิเคราะห์พิจารณา การเสริมสร้างบรรยากาศที่มีการคิดอย่างมีประสิทธิภาพ และคิดอย่างเปิดเผย

4. Building Shared Vision หรือ การมีวิสัยทัศน์ร่วมกันของสมาชิกขององค์กร โดยทุกคนมีความเข้าใจ และยึดมั่นในวิสัยทัศน์นั้นด้วยกัน

5. Team Learning หรือ การเรียนรู้เป็นทีม การเป็นทีมที่มีผลผลิตสูง และสมาชิกในทีมมีการเรียนรู้อย่างรวดเร็ว โดยการเรียนรู้จะไม่เกิดขึ้นถ้าไม่มีทีมร่วมกัน หรือการประสานความคิดร่วมกัน

6. Thinking Together หรือ การคิดร่วมกัน ซึ่งต่างกับการเรียนรู้รายบุคคล เนื่องจากความรู้ของทีมงานเป็นหน่วยความรู้พื้นฐานและสำคัญที่สุดขององค์กร

เดวิด การ์วิน (ไม่ปรากฏปี ค.ศ.: ไม่ปรากฏหมายเลขหน้า) (อ้างใน นิรมิต เทียมทัน (2548: 77) ในหนังสือ เรื่อง “ยุทธศิลป์การบริหารจัดการ ศาสตร์และศิลป์สำหรับผู้สร้างอนาคตใหม่”) (ปฐมธานี : โรงพิมพ์พิมพ์ตะวัน) อธิบายไว้ว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้จะต้องกำหนดกิจกรรมแห่งการเรียนรู้ออกเป็น 5 กิจกรรม ได้แก่ (1) การแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ (2) มีการคิดค้นทดลองหากรรมวิธีการปฏิบัติงานใหม่อยู่เสมอ (3) ใช้บทเรียนจากประสบการณ์ในอดีต (4) ใช้บทสอนจากสิ่งทีประสบความสำเร็จในอดีต และ (5) มีความสามารถในการใช้ประโยชน์จากความรู้เหล่านั้นอย่างรวดเร็วและทั่วทั้งองค์กร

สรุป ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการพัฒนาการบริหารจัดการของนักวิชาการและหน่วยงานข้างต้นนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม รวมทั้งอภิปรายผล และเสนอข้อเสนอแนะในบทที่ 5 ด้วย

#### 4. ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี

เพื่อให้ทราบและเข้าใจการพัฒนาและแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีเพิ่มมากขึ้น ผู้ศึกษาขอแบ่งการเสนอเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ (1) ความเป็นมา (2) โครงสร้าง และ (3) อำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี



**4.1 ความเป็นมา** สำนักงานอัยการสูงสุด ในอดีต คือ “กรมอัยการ” ตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2436 ซึ่งในขณะนั้นถือว่าอัยการ ซึ่งมีทั้งอัยการหัวเมือง อัยการกรุงเทพฯ เป็นข้าราชการตุลาการ และสับเปลี่ยนหน้าที่กันได้ภายในกระทรวงยุติธรรม ทำให้เกิดความไม่สะดวกในการดำเนินงานหลายประการ ดังนั้น ในปี พ.ศ. 2458 พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 มีพระบรมราชโองการ โปรดเกล้าฯ ให้รวมอัยการหัวเมือง กับอัยการกรุงเทพฯ เข้าไว้ในกรมอัยการ กระทรวงยุติธรรม ถือว่าอัยการเป็นข้าราชการตุลาการ และตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2465 มีพระบรมราชโองการให้โอนกรมอัยการจากกระทรวงยุติธรรมไปสังกัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งได้ก่อให้เกิดปัญหาข้อขัดข้องหลายประการ นอกจากนี้ องค์การอัยการในหลายประเทศได้รับการรับรองไว้ในรัฐธรรมนูญ ดังนั้น คณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติ จึงได้มีประกาศคณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติ ฉบับที่ 47 ลงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2534 แยกกรมอัยการออกจากกระทรวงมหาดไทยไปเป็นหน่วยงานราชการอิสระ ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวงใด โดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของนายกรัฐมนตรี โดยตรง และเปลี่ยนชื่อจาก “กรมอัยการ” เป็น “สำนักงานอัยการสูงสุด” (ศุภกิตต์ จรุงโรจน์ (2539: 21, 29,34) ในหนังสือ เรื่อง “อัยการไทย”) (กรุงเทพมหานคร : บริษัท รุ่งศิลป์การพิมพ์ (1977) จำกัด)

ต่อมา รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กำหนดให้อัยการเป็นองค์กรอื่นตามรัฐธรรมนูญ เรียกว่า องค์การอัยการ โดยมีสำนักงานอัยการสูงสุดเป็นหน่วยธุรการที่มีเป็นอิสระในการบริหารงานบุคคล การงบประมาณ และการดำเนินการอื่น และเป็นนิติบุคคล โดยมีอัยการสูงสุดเป็นผู้บังคับบัญชา และเป็นผู้แทนนิติบุคคล (พระราชบัญญัติองค์กรอัยการและพนักงานอัยการ พ.ศ. 2553 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา วันที่ 7 ธันวาคม 2553 เล่ม 127 ตอนที่ 75 ก หน้า 40)

**4.2 โครงสร้าง** ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2546 (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา วันที่ 1 ธันวาคม 2546 เล่ม 120 ตอนที่ 117 ก หน้า 4-36 แก้ไขเพิ่มเติม) โดยกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานอัยการสูงสุด (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2549 (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา วันที่ 29 กันยายน 2549 เล่ม 123 ตอนที่ 101 ก หน้า 17-20) และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานอัยการสูงสุด (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา วันที่ 20 มิถุนายน 2553 เล่ม 127 ตอนที่ 38 ก หน้า 13-16) กำหนดให้แบ่งส่วนราชการสำนักงานอัยการสูงสุดออกเป็น 45 ส่วนราชการ ได้แก่ สำนักงานอัยการเขต สำนักงานอัยการจังหวัด และสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน เป็นต้น และพระราชกฤษฎีกาแบ่งท้องที่ของสำนักงานอัยการสูงสุดออกเป็นเขต พ.ศ. 2541 (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา วันที่ 25 พฤษภาคม 2541 เล่ม 115 ตอนที่ 30 ก หน้า 1-2) แบ่งท้องที่ของสำนักงานอัยการสูงสุดออกเป็น 9 เขต ซึ่ง



สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีเป็นส่วนราชการของสำนักงานอัยการสูงสุดที่ตั้งอยู่ในท้องที่เขต 8 โดยมีโครงสร้าง ดังแสดงไว้ในภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 โครงสร้างของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี

### 4.3 อำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการสูงสุด ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ

สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2546 (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา วันที่ 1 ธันวาคม 2546 เล่ม 120 ตอนที่ 117 ก หน้า 3-4) กำหนดให้สำนักงานอัยการสูงสุดมีหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินคดีอาญาทั้งปวง ดำเนินคดีแพ่งและให้คำปรึกษาด้านกฎหมายแก่รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐตามที่กฎหมายกำหนด ให้เป็นอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการหรือสำนักงานอัยการสูงสุด อำนาจหน้าที่ดังกล่าวให้รวมถึง

1. ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของข้าราชการฝ่ายอัยการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการฝ่ายอัยการ
2. ดำเนินการเกี่ยวกับการฝึกอบรมและพัฒนาข้าราชการฝ่ายอัยการและลูกจ้างของสำนักงานอัยการสูงสุด ตลอดจนฝึกอบรมความรู้ทางกฎหมายแก่บุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง กระบวนการยุติธรรมและประชาชนทั่วไป
3. ศึกษา วิจัย พัฒนา และดำเนินการอื่นเกี่ยวกับกฎหมายที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการสูงสุดและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรม
4. ดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน คุ้มครองสิทธิเสรีภาพและผลประโยชน์ของประชาชน รวมทั้งให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย เผยแพร่ความรู้ทางด้านสิทธิมนุษยชนและความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน
5. ติดต่อและประสานงานกับองค์กรหรือหน่วยงานต่างประเทศเกี่ยวกับเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการสูงสุด
6. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการสูงสุด หรือตามที่คณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรมมอบหมาย

อำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการสูงสุดตามพระราชบัญญัติองค์กรอัยการและพนักงานอัยการ พ.ศ. 2553 (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา วันที่ 7 ธันวาคม 2553 เล่ม 127 ตอนที่ 75 ก หน้า 46 มาตรา 23) กำหนดให้สำนักงานอัยการสูงสุดนอกจากมีอำนาจและหน้าที่เกี่ยวกับงานธุรการ และงานวิชาการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้แก่พนักงานอัยการแล้ว ให้มีอำนาจและหน้าที่ ดังต่อไปนี้ด้วย

1. ให้ความช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินการทางกฎหมาย รวมตลอดทั้งในการคุ้มครองป้องกันสิทธิและเสรีภาพของประชาชน และการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน
2. ให้คำปรึกษา และตรวจร่างสัญญาหรือเอกสารทางกฎหมายให้แก่รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐ

3. ให้คำปรึกษา และตรวจร่างสัญญาหรือเอกสารทางกฎหมายให้แก่บุคคลซึ่งมิใช่หน่วยงานของรัฐแต่ได้มีพระราชบัญญัติหรือพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งขึ้น ทั้งนี้ ตามที่เห็นสมควร

4. ดำเนินการเกี่ยวกับการบังคับคดีแพ่ง หรือคดีปกครองแทนรัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐ ซึ่งพนักงานอัยการ ได้รับดำเนินคดีให้

5. ดำเนินการตามที่คณะรัฐมนตรีร้องขอ เว้นแต่การดำเนินการนั้นจะขัดต่องานในหน้าที่หรืออาจทำให้ขัดต่อความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานอัยการ

6. ดำเนินการเกี่ยวกับการฝึกอบรมเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาข้าราชการฝ่ายอัยการ

7. ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐในการอำนวยความสะดวก การรักษาผลประโยชน์ของรัฐและประชาชน

8. ติดต่อกับและประสานงานกับองค์กรหรือหน่วยงานต่างประเทศเกี่ยวกับเรื่องที่อยู่ในอำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการหรือสำนักงานอัยการสูงสุด

9. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการหรือสำนักงานอัยการสูงสุด

อำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2546 (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา วันที่ 1 ธันวาคม 2546 เล่ม 120 ตอนที่ 117 ก หน้า 35) ที่ได้กำหนดให้สำนักงานอัยการจังหวัดทุกจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. รับผิดชอบการดำเนินคดีทั้งปวงในอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการหรือสำนักงานอัยการสูงสุดภายในเขตท้องที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดนั้น ๆ ซึ่งอยู่ในอำนาจพิจารณาพิพากษาของศาลจังหวัด ศาลจังหวัดสาขา หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นในศาลจังหวัด แล้วแต่กรณี ทั้งนี้ ตามกฎหมาย ประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งว่าด้วยการนั้น

2. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

สรุป จากการศึกษาข้างต้นได้แสดงให้เห็นถึงความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยผู้ศึกษาจะได้นำมาใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการสร้างแบบสอบถาม รวมทั้งนำมาปรับใช้ในการอภิปรายผล และการเสนอข้อเสนอแนะในบทที่ 5 ได้อย่างสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษาคั้งนี้ต่อไป

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย หรือระเบียบวิธีวิจัย (methodology) เป็นส่วนสำคัญทำให้การศึกษาครั้งนี้เป็นระบบ ได้รับการยอมรับในทางวิชาการ เกิดความชัดเจน ผู้อ่านเข้าใจง่าย ดังนั้น การนำเสนอจึงต้องมีขั้นตอนเป็นระบบที่ชัดเจน และใช้ภาษาที่ง่ายต่อความเข้าใจ (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 58-59) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”) (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร) การศึกษา เรื่อง “การพัฒนาและแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี” ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขั้นตอนการนำเสนอวิธีดำเนินงานวิจัยเป็น 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 ประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี รวมทั้งสิ้น 1,692 คน ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยย้อนหลัง 3 ปีของประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี ดังนี้

“รายงานผลการปฏิบัติงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน” ประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ

2550	= 1,629	คน
2551	= 1,712	คน
2552	= 1,736	คน
รวม 3 ปี	= 5,077	คน

ดังนั้น ค่าเฉลี่ย 3 ปี  $= \frac{5,077}{3} = 1,692.33 = 1,692$  คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ จำนวนประชาชนที่เป็นตัวแทนประชากรดังกล่าวที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1,009 คนซึ่งได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างของทาโร่ ยามานะ (Taro Yamane) (1967: 398) และ (1973: 727-728) (อ้างใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 67) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”) (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร) ที่ระดับความเชื่อมั่น 98% ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.02 ดังนี้

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

$n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดของประชากรทั้งหมด

$e$  = ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.02

แทนค่า

$$n = \frac{1,692}{1 + 1,692(0.02)^2}$$

$$n = \frac{1,692}{1 + 1,692(0.0004)}$$

$$n = \frac{1,692}{1 + 0.6768}$$

$$n = \frac{1,692}{1.6768}$$

$$n = 1,009.06$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 1,009 คน

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาได้เลือกนำประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีมาเป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เพราะเป็นกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงในฐานะผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาไม่ได้นำบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีมาทำการศึกษาด้วย เพราะเป็นผู้ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนโดยตรง อาจมีแนวโน้มที่จะทำให้ข้อมูลคลาดเคลื่อนจากข้อเท็จจริง

หลังจากที่ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1,009 คนแล้ว ผู้ศึกษาสามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้จำนวน 919 คน คิดเป็นร้อยละ 91.08 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (1,009 คน) ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมได้จริง จำแนกตามประเภท

(หน่วย : คน)

ประเภท	จำนวน ประชากร	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ เก็บรวบรวมได้จริง
ประชาชนผู้รับบริการของ สำนักงานอัยการจังหวัด สุราษฎร์ธานี	1,692	1,009	919
รวม	1,692	1,009	919 (คิดเป็นร้อยละ 91.08 ของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด (1,009 คน))

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey study) ซึ่งหมายถึง การศึกษาหรือการวิจัยที่ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลสนามหรือวิจัยสนามเป็นหลักเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนมาก อย่างไรก็ตามในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ยังได้ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารด้วย เช่น การรวบรวมข้อมูลในลักษณะของการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงคุณภาพ เห็นได้จากการสัมภาษณ์เนวลักษณ์เฉพาะผู้เชี่ยวชาญที่เรียกว่า เดลไฟล์ (delphi)

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

### 2.1 หลักเกณฑ์การสร้างข้อคำถาม ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ ประกอบด้วย 5 ข้อ

#### 2.1.1 คำนี้ถึงวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตการวิจัยของการศึกษาค้นคว้านี้



2.1.2 ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวคิดพื้นฐานสำหรับการตั้ง หรือสร้างข้อคำถามสำหรับแบบสอบถาม

2.1.3 ผู้ศึกษาได้นำปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M ที่สำคัญและจำเป็น ได้แก่ (1) ปัญหาเรื่องการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน และ (2) ปัญหาเรื่องการให้คำปรึกษา แนะนำช่วยเหลือทำนิติกรรมสัญญา และไกล่เกลี่ยประนอมหรือระงับข้อพิพาท (ที่มา : แผนปฏิบัติการสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน สำนักงานอัยการสูงสุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ค้นคืนวันที่ 27 พฤษภาคม 2553 จาก <http://lawid.ago.go.th>) โดยผู้ศึกษาได้นำปัญหาดังกล่าวนี้มาเพียง 1 ปัญหา ได้แก่ “ปัญหาเรื่องการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน” มาใช้เป็นตัวอย่างในการตั้ง หรือสร้างข้อคำถามสำหรับแบบสอบถามเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามได้มองเห็นภาพ เข้าใจ และตอบแบบสอบถามได้อย่างตรงประเด็น และเจาะจงเพิ่มมากขึ้น

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาเลือกปัญหาดังกล่าว เนื่องจากประชาชนเป็นจำนวนมากขาดความรู้ทางกฎหมาย

2.1.4 ใช้ความรู้และประสบการณ์ของผู้ศึกษาเอง

2.1.5 ขอคำปรึกษา คำแนะนำ และความร่วมมือจากผู้มีความรู้ความสามารถ นอกจากนี้ ยังขอคำแนะนำและคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ให้ตรวจสอบ และปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามอีกด้วย

2.2 ลักษณะแบบสอบถาม ในการรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนามนั้น ได้ใช้แบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบหรือกรอก ผู้ศึกษาได้เลือกสร้างแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า หรือมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) ตามแบบของ เร็นสิส เอ. ลิเคิร์ต (Rensis A. Likert) หรือ ลิเคิร์ต สเกล (Likert Scale) (1961: 166-169) ในหนังสือ เรื่อง “New Patterns of Management” (New York: McGraw-Hill Book Company Inc.) โดยกำหนดให้มีน้ำหนักเปรียบเทียบกัน และเป็นการแบ่งมาตราส่วนประมาณค่าของการตีความหมายออกเป็น 3 ระดับพร้อมกันนี้ ได้จัดรูปแบบที่เอื้อต่อการประมวลผล และวิเคราะห์ผลรวมทั้งมีความง่ายต่อผู้ตอบแบบสอบถาม

ในส่วนของการวิเคราะห์ระดับแต่ละข้อ ผู้ศึกษาได้ใช้การคำนวณช่วงการวัด ตามแนวคิดของ จอห์น ดับบลิว. เบสต์ (John W. Best) (1977: 174) ในหนังสือ เรื่อง “Research in Education” (Third Edition, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3

ระดับ โดยใช้ค่าคะแนนสูงสุด ลบด้วยค่าคะแนนต่ำสุด และนำมาหารด้วยจำนวนกลุ่มหรือระดับการวัดที่ต้องการแบ่ง ดังนี้

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

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 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว ในการสร้างแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า นั้น ได้แบ่งเป็น 3 ระดับดังกล่าวแล้ว สำหรับเหตุผลสำคัญที่ผู้ศึกษาเลือกสร้างแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่าที่แบ่งเป็น 3 ระดับนั้น มี 8 ข้อ ดังนี้

หนึ่ง ผู้ศึกษาไม่ต้องการใช้การประเมินความละเอียดในระดับที่มากเกินไป เช่น 5 หรือ 6 ระดับ ซึ่งเป็นระดับที่เกินความเป็นจริง เกินความจำเป็น ผู้ตอบแบบสอบถามแยกแยะความเห็นหรือความรู้สึกของแต่ละระดับอย่างชัดเจนได้ยาก เกิดการโต้แย้งได้ง่าย ที่สำคัญคือ ไม่ได้นำมาใช้ประโยชน์จริงและฝืนสภาพความเป็นจริง แต่ผู้ศึกษาต้องการใช้การประเมินความละเอียดที่อยู่ในระดับที่พอเหมาะที่ง่ายสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม คือ 3 ระดับ

สอง ประหยัดเวลาแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อแบบสอบถามมีจำนวนมากกว่า 50 ข้อคำถาม

สาม ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจได้สะดวก รวดเร็ว แยกแยะความรู้สึกได้ง่าย และไม่ฝืนความรู้สึก

สี่ ง่ายต่อผู้อ่านหรือนำผลการศึกษาวិจัยไปศึกษา

ห้า ทำให้ข้อมูลที่ได้รับเป็นกลุ่มก้อน ชัดเจน แต่ถ้าแบ่งเป็น 5 ระดับ ข้อมูลจะกระจาย อีกทั้งเมื่อผู้ศึกษาเขียนบรรยาย ข้อมูลจะยืดเยื้อ ซ้ำซาก เกินความจำเป็น และทำให้น่าเบื่อในการอ่านงานวิจัย

หก ทำให้ประหยัดเวลา และง่ายต่อการประมวลข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลรวมตลอดทั้งการนำเสนอหรือเขียนบรรยายข้อมูล

เจ็ด ในทางปฏิบัติ บ่อยครั้งที่เริ่มแรก ผู้ศึกษาได้กำหนดไว้ 5-6 ระดับ แต่หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว และนำข้อมูลมาประมวล และวิเคราะห์ปรากฏว่า ข้อมูลมีลักษณะกระจายไม่เป็นกลุ่มก้อน บางระดับหรือหลายระดับไม่มีน้ำหนักมากเพียงพอ หรือบางระดับใกล้เคียงกันมาก ทำให้ในที่สุดจำเป็นต้องยุบรวมเป็น 3 ระดับ การยุบรวมเช่นนี้อาจส่งผลให้การวิเคราะห์ข้อมูลคลาดเคลื่อนไป

แปด มีนักวิชาการได้ใช้เพียง 3 ระดับอย่างแพร่หลาย และยอมรับการใช้แบบสอบถามที่เป็น 3 ระดับนี้ด้วย (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ ลัดดาวัลย์ รอดมณี และ ไพฑูรย์ ภักดี (2529: 310-311) ในหนังสือ เรื่อง “ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์”; เอกสารการสอนชุดวิชา ขอบข่ายและวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ 1-8 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2539: 377); สมชัย ศรีสุทธิยากร (2546: 15) ในหนังสือ เรื่อง “ตัวชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน” (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอ็กซ์ทริม มีเดีย จำกัด) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ตามแนวคิดของ จอห์น ดับบลิว. เบสต์ (John W. Best) (1977: 174) ในหนังสือ เรื่อง “Research in Education” (Third Edition, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall) และแนวคิดของ เวนนี ดับบลิว. แดเนียล (Wayne W. Daniel) (1995: 18-19) ในหนังสือ เรื่อง “Biostatistics: A Foundation for Analysis in the Health Sciences” (Sixth Edition, New York: John Wiley & Sons)

ส่วนของเนื้อหาภายในแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบขึ้นด้วยข้อคำถามปิดและข้อคำถามเปิด โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่หนึ่ง เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพของประชาชนผู้รับบริการ โดยประกอบด้วย 4 ข้อคำถาม

ส่วนที่สอง เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M แต่นำมาปรับใช้ 10 ด้าน ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 31 ข้อคำถาม

ส่วนที่สาม เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 10 ข้อคำถาม

ส่วนที่สี่ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 3 ข้อคำถาม

ส่วนที่ห้า เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวโน้มนโยบายการจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 10 ข้อคำถาม

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M ข้อมูลส่วนนี้ไม่มีข้อคำถาม แต่มีการนำข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มมาเปรียบเทียบกัน

**2.3 การทดสอบแบบสอบถาม** เพื่อให้แบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มีความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อถือได้ (reliability) ผู้ศึกษาได้ดำเนินการรวม 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่หนึ่ง การยกร่างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตการวิจัยในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

ขั้นตอนที่สอง การตรวจสอบหาค่าความเที่ยงตรง ซึ่งเป็นลักษณะของการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความสมบูรณ์ ความสอดคล้อง ตลอดจนเนื้อหาและถ้อยคำของแบบสอบถามให้รัดกุม และถูกต้อง โดยดำเนินการดังนี้

1. การนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ จำนวน 2 คน คือ (1) นายชัยวัฒน์ ทิพย์สุวรรณ ตำแหน่ง อัยการจังหวัด และ (2) นายชนันท์ อุไรฤกษ์กุล ตำแหน่ง รองอัยการจังหวัด เมื่อพบข้อบกพร่องผู้ศึกษาได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม เช่น ตัดข้อคำถามที่ไม่จำเป็นออก และเพิ่มข้อคำถามที่สำคัญบางข้อจนกระทั่งแบบสอบถามมีความเที่ยงตรง

2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ (1) รองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ และ (2) อาจารย์ พลเอกศิรินทร์ ฐูปเกล้า เพื่อตรวจสอบปรับปรุง และแก้ไขให้แต่ละข้อคำถามมีความสมบูรณ์ และเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น

ขั้นตอนที่สาม การตรวจสอบหาความน่าเชื่อถือโดยการนำแบบสอบถามไปทดสอบกับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา จำนวน 50 คน แล้วจึงนำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าความน่าเชื่อถือ จากสูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของ ลี โจเซฟ ครอนบาค (Lee Joseph Cronbach) ในวารสาร Psychometrika 16 (1951: 297-334) เรื่อง "Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests" และ (1961: 160) ในหนังสือ เรื่อง "Essentials of Psychological Testing" (New York: Harper) โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ ในการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามนั้นมีความน่าเชื่อถือ

และนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ และหลังจากผู้ศึกษาได้นำมาใช้ในการทดสอบหาค่าความ เชื่อถือได้ของแบบสอบถามจำนวน 50 ชุดดังกล่าว ได้ค่าความเชื่อถือเท่ากับ 0.95 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ สามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ นอกจากนี้ ยังอาจคำนวณได้จากสูตร ดังนี้

สูตร

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

$a$  = ค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม

$n$  = จำนวนข้อในแบบสอบถามทั้งหมด

$\sum S_i^2$  = ผลรวมความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

$S_t^2$  = ความแปรปรวนของคะแนนรวมของแบบสอบถาม

แทนค่า

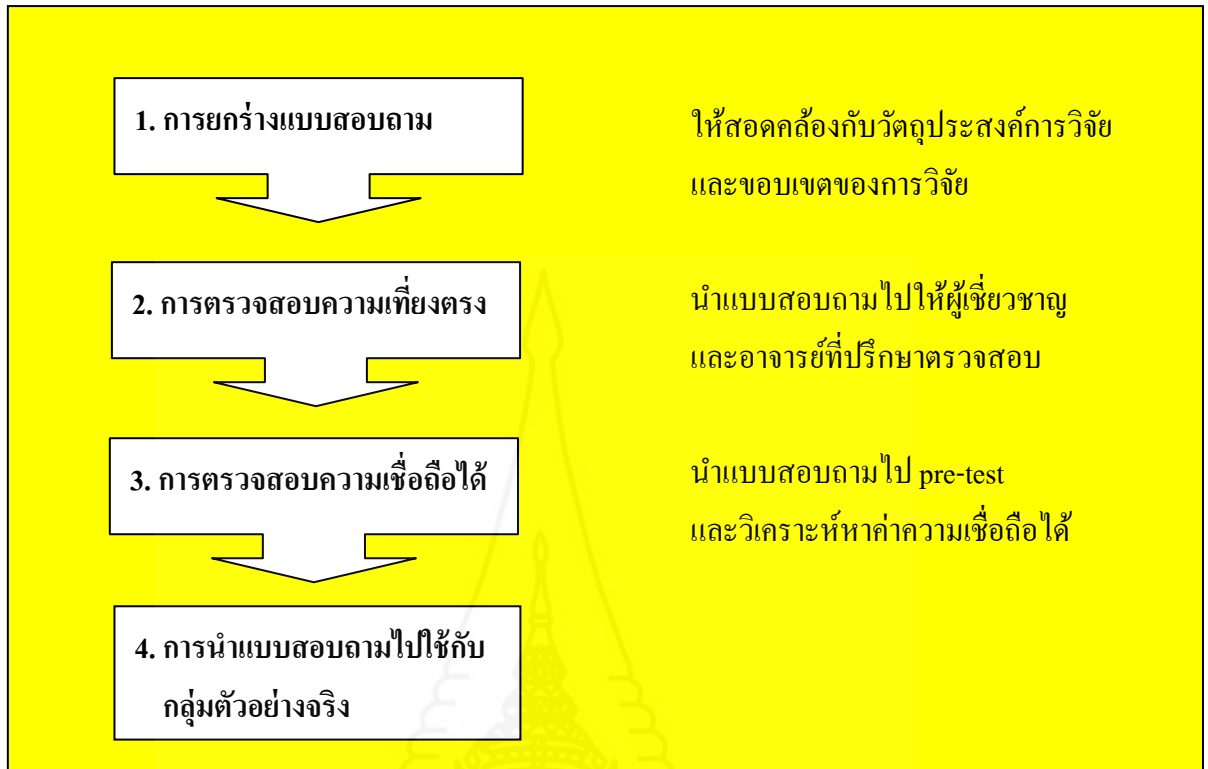
$$a = \frac{56}{56-1} \left[ 1 - \frac{4.98^2}{18.53^2} \right]$$

$$a = \frac{54}{54-1} \left[ 1 - \frac{24.80}{343.36} \right]$$

$$a = 1.02[0.93]$$

$$a = 0.95$$

**ขั้นตอนที่สี่** การนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงที่กำหนดไว้ ในการดำเนินการหากมีข้อบกพร่องหรือไม่สมบูรณ์ในขั้นตอนใดผู้ศึกษาก็จะนำไป ปรับปรุงแก้ไข และจากที่กล่าวมาทั้งหมดสามารถสรุปขั้นตอนได้ตามที่ได้แสดงในภาพที่ 3.1



ภาพที่ 3.1 การทดสอบแบบสอบถาม 4 ขั้นตอน

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการรวบรวมข้อมูล 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** ประกอบด้วย 2 หัวข้อ ได้แก่ (1) การแจกและการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม รวมทั้ง (2) ปัญหา และแนวทางแก้ไข

**3.2.1 การแจกและการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม** ผู้ศึกษา และผู้ช่วย 1 คนได้ดำเนินการ ดังนี้



1) แจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องแจกให้กลุ่มตัวอย่าง และเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมา พร้อมกับตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เมื่อพบว่า แบบสอบถามข้อใดไม่สมบูรณ์ก็จะขอให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบให้สมบูรณ์

2) ให้ผู้ช่วย ซึ่งเป็นบุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี และเป็นผู้ปฏิบัติงานให้บริการประชาชน โดยผู้ศึกษาได้อธิบายเกี่ยวกับวิธีการแจกและเก็บแบบสอบถามให้กับผู้ช่วย และเน้นย้ำกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจะต้องเป็นประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี เท่านั้น นอกจากนี้ ยังขอให้ผู้ช่วยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เมื่อพบว่า แบบสอบถามข้อใดไม่สมบูรณ์ก็จะขอให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบให้สมบูรณ์

3) เมื่อผู้ศึกษาได้รับแบบสอบถามคืนจากผู้ช่วย ผู้ศึกษาตรวจสอบแบบสอบถามอีกครั้ง หากพบว่า แบบสอบถามชุดใดที่กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามไม่สมบูรณ์หรือไม่ครบถ้วน ผู้ศึกษาได้พิจารณาตัดออกหรือไม่ นำแบบสอบถามนั้นมาใช้ในการประมวลผลหรือการวิเคราะห์

### 3.2.2 ปัญหา และแนวทางแก้ไข มีดังนี้

1) ปัญหาเกี่ยวกับกรอบแนวคิด ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M ที่ประกอบด้วย 11 ด้าน มาเป็นกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถาม และแม้ผู้ศึกษาได้นำมาปรับใช้เพียง 10 ด้านก็ตาม แต่ก็ยังนับว่ากรอบแนวคิดมีจำนวนด้านมาก เช่นนี้ ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนไม่เข้าใจกรอบแนวคิดดังกล่าว

สำหรับแนวทางแก้ไข คือ ก่อนแจกแบบสอบถามผู้ศึกษา และผู้ช่วยควรอธิบายและยกตัวอย่างความหมายของกรอบแนวคิดแต่ละด้านแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม หรือเขียนอธิบายกรอบแนวคิดแต่ละด้าน โดยย่อไว้ในแบบสอบถามด้วย

2) ปัญหาเกี่ยวกับแบบสอบถาม คือ จำนวนหน้าของแบบสอบถามค่อนข้างมาก โดยมีจำนวนข้อคำถามมากถึง 58 ข้อคำถาม

สำหรับแนวทางแก้ไข คือ ผู้ศึกษาควรปรับแบบสอบถามให้มีจำนวนข้อคำถามลดน้อยลง หรืออธิบายให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจถึงที่มาของแบบสอบถามแต่ละข้อ ซึ่งจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยในครั้งนี้

3) ปัญหาเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้ตอบแบบสอบถามไม่สนใจและไม่ต้องการตอบแบบสอบถาม

สำหรับแนวทางแก้ไข คือ ผู้ศึกษาควรจัดสิ่งตอบแทนสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เอกสาร หรือหนังสือ

หมายเหตุ ก่อนแจกแบบสอบถามผู้ศึกษาและผู้ช่วยได้ทำการสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามก่อนว่าเคยได้ทำแบบสอบถามดังกล่าวมาก่อนหน้านี้หรือไม่ เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดการแจกแบบสอบถามซ้ำ

ในการศึกษาครั้งนี้ มีการรวบรวมข้อมูลในเชิงคุณภาพ (qualitative data) เช่น การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ (delphi) จำนวน 2 คน ได้แก่ (1) นายธงชัย วรรณนะพิศิษฐ์ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการการเลือกตั้งประจำจังหวัดสุราษฎร์ธานี และ (2) นายสมศักดิ์ สิทธิเสรี ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งนำมาใช้เป็นข้อมูลเสริมข้อมูลหลักซึ่งเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative data) การรวบรวมข้อมูลภาคสนามนั้นได้กระทำระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม 2553 ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2553 รวม 31 วัน

**3.3 การรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการณ์** ผู้ศึกษาได้ทำการสังเกตกลุ่มตัวอย่างจากประสบการณ์ของผู้ศึกษา ดังนี้

3.3.1 สังเกตภาพรวมจากประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี

3.3.2 สังเกตสภาพแวดล้อมของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี

## 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากการวิจัยสนามแล้ว ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการตามลำดับที่แบ่งเป็น 2 หัวข้อ ได้แก่ วิธีการประมวลข้อมูล และวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

### 4.1 วิธีการประมวลข้อมูล แบ่งเป็น 4 ข้อ

4.1.1 รวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากการวิจัยสนาม

4.1.2 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุด

4.1.3 จัดคำตอบเป็นกลุ่มและเป็นหมวด โดยกำหนดรหัส (code) ข้อมูล พร้อมทั้งจัดทำคู่มือลดรหัส (codebook) และบันทึกรหัสข้อมูลลงในตารางในเครื่องคอมพิวเตอร์

4.1.4 ประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

**4.2 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล** เป็นการวิเคราะห์ในรูปแบบตาราง (contingency analysis) รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive analytical approach) สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

4.2.1 ค่าสถิติร้อยละ (percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ และการศึกษา เป็นต้น

4.2.2 ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) หรือ S.D ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ (2) การพัฒนาการบริหารจัดการ และ (3) แนวโน้มการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งนี้ ตามกรอบแนวคิด 11M

4.2.3 การทดสอบค่าที (t-test) ใช้วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M

สำหรับรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งแบ่งเป็น 6 ส่วน ผู้ศึกษาได้ดำเนินการ ดังนี้

ส่วนที่หนึ่ง เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ เพศ และการศึกษา เป็นต้น ประกอบด้วย 4 ข้อคำถาม ผู้ศึกษาได้นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่สอง เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M ได้นำมาปรับใช้ 10 ด้าน ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่สาม เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่สี่ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่ห้า เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวโน้มนโยบายการจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่หก เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

## 5. ระยะเวลาทำการวิจัย

การศึกษานี้เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2553 ถึง วันที่ 31 มกราคม 2554 รวมระยะเวลา 8 เดือน

## 6. แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ

แผนการดำเนินงานตลอดโครงการมีระยะเวลา 8 เดือน

- 6.1 การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยเอกสาร 1 เดือน
  - 6.2 การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม 3 เดือน
  - 6.3 การประมวลข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล 2 เดือน
  - 6.4 การเสนอผลการศึกษา และการจัดทำเป็นรูปเล่มที่สมบูรณ์ 2 เดือน
- ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ และระยะเวลาดำเนินงาน

แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ	ระยะเวลาดำเนินงาน 8 เดือน							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1. การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยเอกสาร เช่น หนังสือ บทความ และเอกสารเกี่ยวกับความเป็นมา สภาพทั่วไป สถิติ และอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นต้น	—							
2. การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม ตามวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตการวิจัย		—	—	—				
3. การประมวลผลข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล						—	—	
4. การเสนอผลการศึกษา และการจัดทำเป็นรูปเล่มที่สมบูรณ์								—

หมายเหตุ: ในขณะที่ศึกษา ผู้ศึกษาได้ปรับปรุงข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวกับการรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยเอกสารให้ทันสมัยตลอดเวลา



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา เรื่อง “การพัฒนาและแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี” เป็นการศึกษาด้านรัฐประศาสนศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี (2) การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี (3) ยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี (4) แนวโน้มการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี และ (5) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M มาเป็นกรอบแนวคิด ซึ่งประกอบด้วย 11 ด้าน ได้แก่ 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) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (Minute) (10) การประสานงาน หรือการประนีประนอม (Mediation) และ (11) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement) โดยต่อจากนี้ไปจะเรียกว่า “กรอบแนวคิด 11M” แต่ในที่นี้ ผู้ศึกษานำมาปรับใช้ 10 ด้าน โดยตัดด้านการให้บริการประชาชนออก ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 919 คน คิดเป็นร้อยละ 91.08 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,009 คน ผู้ศึกษาได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีบรรยายและแสดงตารางประกอบคำบรรยาย สำหรับความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ มีดังนี้

1.  $n$  แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม
2.  $\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย (mean)



3. S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

4. t แทน การทดสอบค่าที (t-test)

5. F แทน การทดสอบค่าเอฟ (f-test)

สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในบางครั้งใช้คำย่อว่า “สำนักงานฯ” โดยเฉพาะในตาราง

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ส่วนตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 สถานภาพของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 1 หัวข้อ ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยผู้ศึกษานำข้อมูลมาหาค่าจำนวน และค่าร้อยละ (ตารางที่ 4.1)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ประกอบด้วย 5 หัวข้อ ได้แก่

2.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ตารางที่ 4.2)

2.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ตารางที่ 4.3)

2.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ตารางที่ 4.4)

2.4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ตารางที่ 4.5)

2.5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที (ตารางที่ 4.6-4.7) ได้แก่

2.5.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง (ตารางที่ 4.6)

2.5.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี (ตารางที่ 4.7)

ส่วนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ที่ได้จากความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 1 หัวข้อ ได้แก่

สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา การพัฒนา ยุทธศาสตร์การพัฒนา แนวโน้มการบริหารจัดการ และการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M (ตารางที่ 4.8)

ส่วนที่ 4 การสัมภาษณ์แนวคิดเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ แสดงรายละเอียดไว้ในภาคผนวก ข

## ส่วนที่ 1 สถานภาพของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 นี้ ประกอบด้วย 1 หัวข้อ ได้แก่

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม โดยข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม คือ ประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 919 คน คิดเป็นร้อยละ 91.08 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,009 คน ผู้ศึกษาได้ประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม แสดงค่าจำนวนและร้อยละ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง 4 เรื่อง

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ที่ตอบแบบสอบถาม 4 เรื่อง		กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (n = 1,009)	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ	1.1 ชาย	505	54.95
	1.2 หญิง	414	45.05
รวม		919	100.00

ตารางที่ 4.1(ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ที่ตอบแบบสอบถาม 4 เรื่อง		กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (n = 1,009)	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ	2.1 18-40 ปี	672	73.12
	2.2 41 ปีขึ้นไป	247	26.88
	รวม	919	100.00
3. การศึกษา	3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	583	63.44
	3.2 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี	336	36.56
	3.2.1 ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า (จำนวน 261 คน = ร้อยละ 28.40)		
	3.2.2 สูงกว่าปริญญาตรี (จำนวน 75 คน = ร้อยละ 8.16)		
	รวม	919	100.00
4. อาชีพ	4.1 เจ้าหน้าที่ของรัฐ	190	20.67
	4.2 ทนายความ	18	1.96
	4.3 พนักงานเอกชน	122	13.28
	4.4 ผู้ประกอบอาชีพส่วนตัว	295	32.10
	4.5 อื่น ๆ เช่น เกษตรกร และ นักศึกษา	294	31.99
	รวม	919	100.00

หมายเหตุ ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในตารางที่ 4.1 มีน้อยเพียง 4 เรื่อง เนื่องจากผู้ศึกษาได้นำเสนอเฉพาะข้อมูลที่น่าไปใช้ในการวิเคราะห์ เช่น ผู้ศึกษาได้นำเสนอข้อมูลในเรื่องเพศ และการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการ

ประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M อย่างไรก็ตาม มีข้อมูลบางส่วนที่แม้ไม่ได้นำไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ แต่ก็ยังเป็นข้อมูลที่แสดงให้เห็นถึงสภาพทั่วไป หรือภูมิหลังพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง อันได้แก่ ข้อมูลเรื่องอายุ และอาชีพ

ผลจากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.1 พบว่า (1) ในเรื่องเพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 54.95) เป็นชาย และที่เหลือ (ร้อยละ 45.05) เป็นหญิง (2) ในเรื่องอายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 73.12) อายุ 18-40 ปี และที่เหลือ (ร้อยละ 26.88) อายุ 41 ปีขึ้นไป (3) ในเรื่องการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 63.44) มีการศึกษาค่ำกว่าระดับปริญญาตรี และที่เหลือ (ร้อยละ 36.56) มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และมีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี โดยแบ่งเป็น (ร้อยละ 28.40) มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และ (ร้อยละ 8.16) มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และ (4) ในเรื่องอาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 32.10) เป็นผู้ประกอบอาชีพส่วนตัว รองลงมา (ร้อยละ 31.99) เป็นผู้ประกอบอาชีพอื่น เช่น เกษตรกร และนักศึกษา (ร้อยละ 20.67) เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ร้อยละ 13.28) เป็นพนักงานเอกชน และที่เหลือ (ร้อยละ 1.96) เป็นนายควม

## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามแบ่งเป็น 5 หัวข้อดังกล่าวไว้แล้วข้างต้น ผู้ศึกษาได้นำเสนอเรียงตามลำดับ ดังต่อไปนี้

2.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.2

หมายเหตุ ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีที่สำคัญ ได้แก่ (1) ปัญหาเรื่องการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน และ (2) ปัญหาเรื่องการให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือทำนิติกรรมสัญญา และไกล่เกลี่ยประนอมหรือระงับข้อพิพาท (ที่มา : แผนปฏิบัติการสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน สำนักงานอัยการสูงสุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ค้นคืนวันที่ 27 พฤษภาคม 2553 จาก <http://lawid.ago.go.th>)

ตารางที่ 4.2 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ  
เพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด  
11M

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการเพื่อให้บริการประชาชน ของสำนักงานฯ ตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
<b>1. ปัญหาด้านการบริหาร</b>							
<b>ทรัพยากรมนุษย์ (Man)</b>							
1.1 สำนักงานฯ ไม่ให้ ความสำคัญกับการพัฒนา คุณภาพของบุคลากรเพื่อให้ บริการประชาชนมากเท่าที่ควร เช่น การไม่ให้บุคลากรเข้ารับ การฝึกอบรมเป็นประจำ	(160)	(650)	(109)	(919)	2.06*	0.54	ปานกลาง
1.2 ผู้บริหารบางส่วนของ สำนัก งานฯ ไม่ทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดี ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น การสนับสนุนระบบพวก พ้อง หรือระบบอุปถัมภ์ เป็นต้น	(172)	(626)	(121)	(919)	2.06	0.56	ปานกลาง
1.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 1.1-1.2 ข้างต้น สำนักงานฯ มี ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการด้านการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์มาก	(141)	(652)	(126)	(919)	2.02	0.54	ปานกลาง
	<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>				<b>2.04</b>	<b>0.46</b>	<b>ปานกลาง</b>

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการเพื่อให้บริการประชาชน ของสำนักงานฯ ตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
<b>2. ปัญหาด้านการบริหาร</b>							
<b>งบประมาณ (Money)</b>							
2.1 การรายงานการบริหาร งบประมาณสำหรับการ ให้บริการประชาชนของ สำนักงานฯ ไม่ถูกต้องตาม ระเบียบ	(204)	(551)	(164)	(919)			
	22.20	59.96	17.84	100.00	2.04	0.63	ปานกลาง
2.2 สำนักงานฯ ไม่ได้ใช้จ่าย งบประมาณสำหรับการ ให้บริการประชาชนอย่าง ประหยัด อย่างมีประสิทธิภาพ ให้คุ้มค่า และเกิดประโยชน์ สูงสุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้าน การเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมาย แก่ประชาชน	(210)	(552)	(157)	(919)			
	22.85	60.07	17.08	100.00	2.06*	0.63	ปานกลาง
2.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 2.1-2.2 ข้างต้น สำนักงานฯ มี ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการด้านการบริหาร งบประมาณมาก	(202)	(558)	(159)	(919)			
	21.98	60.72	17.30	100.00	2.05	0.63	ปานกลาง
	<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>				<b>2.05</b>	<b>0.54</b>	<b>ปานกลาง</b>



ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการเพื่อให้บริการประชาชน ของสำนักงานฯ ตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
<b>3. ปัญหาด้านการบริหารงาน ทั่วไป (Management)</b>							
3.1 สำนักงานฯ ไม่มีการ วางแผนเกี่ยวกับการให้บริการ ประชาชนอย่างเป็นระบบ เช่น การวางแผนเรื่องการเผยแพร่ ความรู้ทางกฎหมายแก่ ประชาชน	(146)	(617)	(156)	(919)	1.99*	0.57	ปานกลาง
3.2 ผู้บริหารบางส่วน ของสำนักงานฯ ไม่มีลักษณะเป็น ผู้นำมืออาชีพ ในการให้บริการ ประชาชน เช่น การไม่มี วิสัยทัศน์ ไม่มีความคิดริเริ่ม ไม่ กล้าตัดสินใจ และไม่กล้า เปลี่ยนแปลงเพื่อผลประโยชน์ ของส่วนรวมเป็นหลัก	(141)	(609)	(169)	(919)	1.97	0.58	ปานกลาง
3.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 3.1-3.2 ข้างต้น สำนักงานฯ มี ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการด้านการบริหารงาน ทั่วไปมาก	(135)	(616)	(178)	(919)	1.95	0.58	ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>					<b>1.97</b>	<b>0.48</b>	<b>ปานกลาง</b>

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการเพื่อให้บริการประชาชน ของสำนักงานฯ ตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
<b>4. ปัญหาด้านการบริหารวัสดุ</b>							
<b>อุปกรณ์ (Material)</b>							
4.1 สำนักงานฯ มีวัสดุอุปกรณ์ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และ คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอแก่การ ปฏิบัติงานให้บริการประชาชน	(133) 14.47	(559) 65.18	(187) 20.35	(919) 100.00	1.94*	0.59	ปานกลาง
4.2 ผู้บริหารของสำนักงานฯ ไม่มีความคิดริเริ่มที่จะนำวัสดุ อุปกรณ์ใหม่มาใช้ในสำนักงาน ฯ เพื่อให้บริการประชาชน	(150) 16.32	(556) 61.59	(203) 22.09	(919) 100.00	1.94	0.62	ปานกลาง
4.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ใน ข้อ 4.1-4.2 ข้างต้น สำนักงานฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการด้านการบริหารวัสดุ อุปกรณ์มาก	(136) 14.80	(632) 68.77	(151) 16.43	(919) 100.00	1.98	0.56	
	<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>				<b>1.96</b>	<b>0.46</b>	<b>ปานกลาง</b>

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการเพื่อให้บริการประชาชน ของสำนักงานฯ ตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
<b>5. ปัญหาด้านการบริหาร</b>							
<b>คุณธรรม (Morality)</b>							
5.1 บุคลากรบางส่วนของ สำนักงานฯ ไม่มีจิตสำนึกที่ดี งามในการปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชนด้วยความ รับผิดชอบ และไม่เอาใจใส่ งานอย่างสม่ำเสมอ	(174) 18.93	(591) 64.31	(154) 16.76	(919) 100.00	2.02*	0.60	ปานกลาง
5.2 สำนักงานฯ วางตัว บุคลากรไม่เหมาะสมกับการ ปฏิบัติงานให้บริการประชาชน เช่น การขาดจิตสำนึกของการ ให้บริการประชาชนด้วยความ เต็มใจ	(149) 16.21	(591) 64.31	(179) 19.48	(919) 100.00	1.97	0.60	ปานกลาง
5.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ใน ข้อ 5.1-5.2 ข้างต้น สำนักงานฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการด้านการบริหาร คุณธรรมมาก	(154) 16.76	(605) 65.83	(160) 17.41	(919) 100.00	1.99	0.58	ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>					<b>1.99</b>	<b>0.52</b>	<b>ปานกลาง</b>

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการเพื่อให้บริการประชาชน ของสำนักงานฯ ตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย				
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)							
<b>6. ปัญหาด้านการบริหาร</b>											
<b>ข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร</b>											
<b>(Message)</b>											
6.1 สำนักงานฯ ไม่ได้นำ ข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสารมา ใช้ในการปฏิบัติงานให้บริการ ประชาชนอย่างมากเพียงพอ	(173)	(565)	(181)	(919)	18.82	61.48	19.70	100.00	1.99	0.62	ปานกลาง
6.2 สำนักงานฯ ไม่มีวัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอต่อ การสนับสนุนการรับและส่ง ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการ ให้บริการประชาชน	(183)	(552)	(184)	(919)	19.91	60.07	20.02	100.00	2.00*	0.63	ปานกลาง
6.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ใน ข้อ 6.1-6.2 ข้างต้น สำนักงานฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสารมาก	(166)	(584)	(169)	(919)	18.06	63.55	18.39	100.00	2.00	0.60	ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>								<b>2.00</b>	<b>0.54</b>	<b>ปานกลาง</b>	

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการเพื่อให้บริการประชาชน ของสำนักงานฯ ตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
<b>7. ปัญหาด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method)</b>							
7.1 สำนักงานฯ ไม่ได้ยึดถือ หรือปฏิบัติตามกฎระเบียบ อย่างเคร่งครัดในเรื่องการ ปฏิบัติงานเพื่อให้บริการ ประชาชน	(146) 15.89	(583) 63.44	(190) 20.67	(919) 100.00	1.95*	0.60	ปานกลาง
7.2 สำนักงานฯ ไม่เห็นถึง ความสำคัญและไม่พัฒนา วิธีการ หรือเทคนิคในการ บริหารจัดการเพื่อให้บริการ ประชาชน	(146) 15.89	(580) 63.11	(193) 21.00	(919) 100.00	1.95	0.61	ปานกลาง
7.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ใน ข้อ 7.1-7.2 ข้างต้น สำนักงานฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิคมาก	(126) 13.71	(585) 63.66	(208) 22.63	(919) 100.00	1.91	0.60	ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>					<b>1.94</b>	<b>0.52</b>	<b>ปานกลาง</b>

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการเพื่อให้บริการประชาชน ของสำนักงานฯ ตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย				
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)							
<b>8. ปัญหาด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการ ปฏิบัติงาน (Minute)</b>											
8.1 สำนักงานฯ ไม่ได้กำหนด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชนแต่ละด้าน ไว้อย่างชัดเจน และไม่ได้ ปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด	(132)	(590)	(197)	(919)	14.36	64.20	21.44	100.00	1.93	0.59	ปานกลาง
8.2 สำนักงานฯ ไม่ได้ลด ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนแต่ละด้านเพื่อให้ การปฏิบัติงานให้บริการ ประชาชนแล้วเสร็จโดยเร็ว	(156)	(578)	(185)	(919)	16.98	62.89	20.13	100.00	1.97*	0.61	ปานกลาง
8.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ใน ข้อ 8.1-8.2 ข้างต้น สำนักงานฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการ ปฏิบัติงานมาก	(129)	(591)	(199)	(919)	14.04	64.31	21.65	100.00	1.92	0.59	ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>									<b>1.94</b>	<b>0.52</b>	<b>ปานกลาง</b>



ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการเพื่อให้บริการประชาชน ของสำนักงานฯ ตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
<b>9. ปัญหาด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม (Mediation)</b>							
9.1 สำนักงานฯ ไม่ได้วาง ระบบการประสานงานกับ หน่วยงานอื่นเพื่อลดขั้นตอน และเพื่อให้เกิดความรวดเร็วใน การให้บริการประชาชน	(114) 12.40	(599) 65.18	(206) 22.42	(919) 100.00	1.90	0.58	ปานกลาง
9.2 สำนักงานฯ ไม่ได้ปรึกษา หารือกับหน่วยงานอื่นเพื่อ จัดแบ่งหน้าที่การปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชนที่เข้าชื้อน กัน หรือคล้ายคลึงกันของแต่ละ หน่วยงานให้ชัดเจนขึ้น	(168) 18.29	(586) 63.76	(165) 17.95	(919) 100.00	2.00*	0.60	ปานกลาง
9.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ใน ข้อ 9.1-9.2 ข้างต้น สำนักงานฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอมมาก	(155) 16.87	(602) 65.50	(162) 17.63	(919) 100.00	1.99	0.59	ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>					<b>1.97</b>	<b>0.45</b>	<b>ปานกลาง</b>

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการเพื่อให้บริการประชาชน ของสำนักงานฯ ตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
<b>10. ปัญหาด้านการวัดผล หรือ การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement)</b>							
10.1 สำนักงานฯ ไม่เปิด โอกาสให้ประชาชน ผู้รับบริการหรือหน่วยงาน ภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมใน การวัดผล หรือการประเมินผล การปฏิบัติงานให้บริการ ประชาชน	(163)	(608)	(148)	(919)			
10.2 สำนักงานฯ ไม่ได้ ฝึกอบรมหรือพัฒนาบุคลากร ในเรื่องการวัดผล หรือการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชน	17.74	66.16	16.10	100.00	2.02*	0.58	ปานกลาง
10.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ใน ข้อ 10.1-10.2 ข้างต้น สำนักงานฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการด้านการวัดผล หรือการ ประเมินผลการปฏิบัติงานมาก	(162)	(597)	(160)	(919)			
	17.63	64.96	17.41	100.00	2.00	0.59	ปานกลาง
	(149)	(623)	(147)	(919)			
	16.21	67.79	16.00	100.00	2.00	0.57	ปานกลาง
	<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>				<b>2.01</b>	<b>0.49</b>	<b>ปานกลาง</b>

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการเพื่อให้บริการประชาชน ของสำนักงานฯ ตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
ในภาพรวมทั้งหมด สำนักงานฯ มีปัญหาการบริหารจัดการมาก ทั้ง 10 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การ บริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) การบริหารงบประมาณ (3) การบริหารงานทั่วไป (4) การ บริหารวัสดุอุปกรณ์ (5) การ บริหารคุณธรรม (6) การ บริหารข่าวสาร หรือข้อมูล ข่าวสาร (7) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (8) การ บริหารเวลา หรือกรอบเวลาใน การปฏิบัติงาน (9) การ ประสานงาน หรือการ ประนีประนอม และ (10) การ วัดผล หรือการประเมินผลการ ปฏิบัติงาน	(121)	(646)	(152)	(919)	1.97	0.54	ปานกลาง

## หมายเหตุ

1. ตารางที่แสดงค่าสถิติ คือ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. และการทดสอบค่าที่ได้ใช้สถิติ ดังนี้
  - 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 (%) ดังนั้น ทุกตารางในหัวข้อ 2.1-2.4 และหัวข้อ 2.5 บางตาราง ผู้ศึกษาจึงได้แสดงค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือค่า S.D. ไว้ด้วย แม้ว่าผู้ศึกษาไม่ได้นำมาใช้ในการวิเคราะห์หรือเขียนบรรยายไว้ก็ตาม

3. ปัญหาตามกรอบแนวคิด 11M ที่ประกอบด้วย 11 ด้าน แต่นำมาปรับใช้ 10 ด้าน ๆ ละ 3 ข้อคำถาม ประกอบด้วยปัญหา 2 ข้อคำถาม และภาพรวมของปัญหา 1 ข้อคำถาม ในการศึกษา ผู้ศึกษาได้พิจารณาคัดเลือกเฉพาะปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านเพื่อนำไปใช้ศึกษาวิเคราะห์ใน “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา” ในบทที่ 5 หัวข้อ 2. อภิปรายผล หัวข้อย่อย ปัญหาและแนวทางการพัฒนา

สำหรับหลักเกณฑ์การคัดเลือกปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านรวม 10 ด้าน ตามกรอบแนวคิด 11M ดังกล่าว ได้พิจารณาตามลำดับ ดังนี้ หนึ่ง พิจารณาจากค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  ของปัญหาในแต่ละด้าน กล่าวคือ หากปัญหาด้านใดมีค่าเฉลี่ยของปัญหามากที่สุดจะเลือกเพื่อนำไปวิเคราะห์เป็นอันดับแรก สอง ถ้าหากค่าเฉลี่ยของปัญหาในแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน จะพิจารณาจาก ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. ที่แสดงถึงการกระจายของข้อมูลของปัญหาแต่ละด้าน โดยเลือกปัญหาที่มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยที่สุด (ซึ่งเป็นตัวเลขน้อยที่สุด) เป็นอันดับสอง และ สาม ถ้าหากปัญหาแต่ละด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากันอีก จะพิจารณาจากจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n) ของปัญหาแต่ละด้านต่อระดับความเห็นด้วย โดยดูจากจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n) ที่มากที่สุดที่เห็นด้วยในระดับมาก (มาก ปานกลาง น้อย) เป็นอันดับสุดท้าย

เพื่อให้เห็นชัดเจนยิ่งขึ้น ในตารางที่ 4.2 ข้างบนนี้แสดงการวิเคราะห์ปัญหา ผู้ศึกษาได้ใส่เครื่องหมาย \* ไว้ท้ายตัวเลขที่ผู้ศึกษาเห็นว่าเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านไว้ด้วย

ผลจากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตามกรอบแนวคิด 11M โดยแยกออกเป็น 11 ด้าน ๆ ละ 3 ข้อคำถาม และในแต่ละข้อได้เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย นอกจากนี้ ยกเว้นคำถามสุดท้ายที่เป็นคำถามเกี่ยวกับภาพรวมทั้งหมด และท้ายสุดเป็นการสรุปค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้าน มีดังนี้

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M แต่นำมาปรับใช้ 10 ด้าน ๆ ละ 3 ข้อคำถาม โดยผู้ศึกษาได้นำเสนอปัญหาเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย นอกจากนี้ ท้ายสุดของแต่ละด้านเป็น

การนำเสนอสรุปค่าเฉลี่ยรวมของ 3 ข้อคำถาม ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทุกข้อคำถามทั้ง 10 ด้าน ผู้ศึกษาได้นำเสนอไว้ทั้ง 10 ด้าน หรือ 10 หัวข้อ รวมทั้งภาพรวมทั้งหมดอีก 1 หัวข้อ ดังนี้

**2.1.1 ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อคำถาม** กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.06, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54) ว่า สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีไม่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรเพื่อให้บริการประชาชนมากเท่าที่ควร เช่น การไม่ให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมเป็นประจำ และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.06, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56) ว่า ผู้บริหารบางส่วนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีไม่ทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น การสนับสนุนระบบพวกพ้อง หรือระบบอุปถัมภ์ เป็นต้น

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.02) ว่า ในภาพรวม สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์มาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ รวม 3 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.04)

**2.1.2 ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารงบประมาณ กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อคำถาม** กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.06) ว่า สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีไม่ได้ใช้จ่ายงบประมาณสำหรับการให้บริการประชาชนอย่างประหยัด อย่างมีประสิทธิภาพ ให้คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.04) ว่า การรายงานการบริหารงบประมาณสำหรับการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีไม่ถูกต้องตามระเบียบ

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.05) ว่า ในภาพรวม สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการบริหารงบประมาณมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการบริหารงบประมาณ รวม 3 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.05)

**2.1.3 ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารงานทั่วไป กลุ่มตัวอย่าง**  
**ล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อคำถาม** กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.99) ว่า สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีไม่มีการวางแผนเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนอย่างเป็นระบบ เช่น การวางแผนเรื่องการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.97) ว่า ผู้บริหารบางส่วนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีไม่มีลักษณะเป็นผู้นำมืออาชีพ ในการให้บริการประชาชน เช่น การไม่มีวิสัยทัศน์ ไม่มีความคิดริเริ่ม ไม่กล้าตัดสินใจ และไม่กล้าเปลี่ยนแปลงเพื่อผลประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลัก

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.95) ว่า ในภาพรวม สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการบริหารงานทั่วไปมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการบริหารงานทั่วไป รวม 3 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.97)

**2.1.4 ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ กลุ่มตัวอย่าง**  
**ล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อคำถาม** กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.94, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59) ว่า สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีวัสดุอุปกรณ์ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอแก่การปฏิบัติงานให้บริการประชาชน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.94, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62) ว่า ผู้บริหารของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีไม่มีความคิดริเริ่มที่จะนำวัสดุอุปกรณ์ใหม่มาใช้ในสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีเพื่อให้บริการประชาชน

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.98) ว่า ในภาพรวม สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์มาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ รวม 3 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.96)

**2.1.5 ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารคุณธรรม กลุ่มตัวอย่าง**  
**ล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อคำถาม** กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.02) ว่า บุคลากรบางส่วนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีไม่มีจิตสำนึกที่



ตั้งงามในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยความรับผิดชอบ และไม่เอาใจใส่งานอย่างสม่ำเสมอ และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.97) ว่า สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีวางตัวบุคลากรไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน เช่น การขาดจิตสำนึกของการให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.99) ว่า ในภาพรวม สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการบริหารคุณธรรมมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการบริหารคุณธรรม รวม 3 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.99)

#### **2.1.6 ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูล**

**ข่าวสาร กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อคำถาม** กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.00) ว่า สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีไม่มีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอต่อการสนับสนุนการรับและส่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.99) ว่า สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีไม่ได้นำข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสารมาใช้ในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนอย่างมากเพียงพอ

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.00) ว่า ในภาพรวม สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสารมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร รวม 3 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.00)

#### **2.1.7 ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค**

**กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อคำถาม** กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.95, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60) ว่า สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีไม่ได้ยึดถือหรือปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดในเรื่องการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.95, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61) ว่า สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีไม่เห็นถึงความสำคัญและไม่พัฒนาวิธีการ หรือเทคนิคในการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชน

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.91) ว่า ในภาพรวม สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิคมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค รวม 3 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.94)

**2.1.8 ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน** กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.97) ว่า สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีไม่ได้ลดขั้นตอนการให้บริการประชาชนแต่ละด้านเพื่อให้การปฏิบัติงานให้บริการประชาชนแล้วเสร็จโดยเร็ว และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.93) ว่า สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีไม่ได้กำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนแต่ละด้านไว้อย่างชัดเจนและไม่ได้ปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.92) ว่า ในภาพรวม สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงานมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน รวม 3 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.94)

**2.1.9 ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม** กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.00) ว่า สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีไม่ได้ปรึกษาหารือกับหน่วยงานอื่นเพื่อจัดแบ่งหน้าที่การปฏิบัติงานให้บริการประชาชนที่ซ้ำซ้อนกันหรือคล้ายคลึงกันของแต่ละหน่วยงานให้ชัดเจนขึ้น และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.90) ว่า สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีไม่ได้วางระบบการประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อลดขั้นตอนและเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการประชาชน

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.99) ว่า ในภาพรวม สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอมมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม รวม 3 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.97)

**2.1.10 ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อคำถาม** กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.02) ว่า สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการหรือหน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.00) ว่า สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีไม่ได้ฝึกอบรมหรือพัฒนาบุคลากรในเรื่องการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.00) ว่า ในภาพรวม สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน รวม 3 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.01)

**2.1.11 ในภาพรวมทั้งหมดของปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M แต่นำมาปรับใช้ 10 ด้าน** พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.99) ว่า ในภาพรวมทั้งหมด สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M มากทั้ง 10 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) การบริหารงบประมาณ (3) การบริหารงานทั่วไป (4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (5) การบริหารคุณธรรม (6) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (7) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (8) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (9) การประสานงาน หรือการประนีประนอม และ (10) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน

2.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M

การพัฒนาการบริหารจัดการ เพื่อให้บริการประชาชนของ สำนักงานฯ ตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความ เห็น ด้วย
	มาก	ปาน	น้อย	รวม			
	(n) (%)	กลาง (n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
1. การพัฒนาด้านทรัพยากร มนุษย์ ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควร เห็นความสำคัญของการ พัฒนาคุณภาพของบุคลากร เพื่อให้บริการประชาชนโดย ให้บุคลากรเข้ารับการพัฒนา หรือการฝึกอบรมเป็นประจำ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	(325) 35.36	(504) 54.85	(90) 9.79	(919) 100.00	2.26	0.62	ปาน กลาง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

การพัฒนาการบริหารจัดการ เพื่อให้บริการประชาชนของ สำนักงานฯ ตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความ เห็น ด้วย
	มาก (n) (%)	ปาน กลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
2. การพัฒนาด้านการบริหาร งบประมาณ	(326)	(489)	(104)	(919)	2.24	0.64	ปาน กลาง
ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควร กำหนดให้มีบุคลากรดูแล รวมทั้งควบคุม และ ตรวจสอบอย่างเคร่งครัดใน เรื่องการรายงานการบริหาร งบประมาณสำหรับการ ให้บริการประชาชนให้ เป็นไปตามระเบียบ							

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

การพัฒนาการบริหารจัดการ เพื่อให้บริการประชาชนของ สำนักงานฯ ตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความ เห็น ด้วย
	มาก (n) (%)	ปาน กลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
3. การพัฒนาด้านการบริหาร ทั่วไป	(265)	(554)	(100)	(919)			
ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควร วางแผน ปฏิบัติตามแผน และ ประเมินผลแผนเกี่ยวกับการ ให้บริการประชาชนอย่างเป็น ระบบ เช่น การกำหนดให้มี หน่วยงานย่อย หรือบุคลากร รับผิดชอบเกี่ยวกับการ วางแผนเรื่องการเผยแพร่ ความรู้ทางกฎหมายแก่ ประชาชน การปฏิบัติงานตาม แผน และประเมินผลการ ดำเนินงานตามแผน	28.84	60.28	10.88	100.00	2.18	0.60	ปาน กลาง
4. การพัฒนาด้านการบริหาร วัสดุอุปกรณ์	(277)	(543)	(99)	(919)			
ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควร จัดสรรงบประมาณสำหรับ การจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และคอมพิวเตอร์ ให้มากเพียงพอสำหรับการ ปฏิบัติงาน	30.14	59.09	10.77	100.00	2.19	0.61	ปาน กลาง



ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

การพัฒนาการบริหารจัดการ เพื่อให้บริการประชาชนของ สำนักงานฯ ตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความ เห็น ด้วย
	มาก (n) (%)	ปาน กลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
5. การพัฒนาด้านการบริหาร คุณธรรม	(279)	(555)	(85)	(919)			
ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควร มีนโยบายที่ชัดเจนในการ สร้างจิตสำนึกที่ดีงามให้แก่ บุคลากรเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานให้บริการ ประชาชนด้วยความ รับผิดชอบ และเอาใจใส่งาน อย่างสม่ำเสมอ เช่น การ กำหนดให้บุคลากรให้บริการ ประชาชนด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และภายในระยะเวลา ที่กำหนด	30.36	60.39	9.25	100.00	2.21	0.59	ปาน กลาง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

การพัฒนาการบริหารจัดการ เพื่อให้บริการประชาชนของ สำนักงานฯ ตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความ เห็น ด้วย
	มาก (n) (%)	ปาน กลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
6. การพัฒนาด้านการบริหาร ข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควร นำข่าวสาร หรือข้อมูล ข่าวสารมาใช้ในการ ปฏิบัติงานให้บริการ ประชาชนอย่างมากเพียงพอ เช่น การนำข้อมูลจากกล่อง รับความความคิดเห็นของ ประชาชนผู้รับบริการมา ปรับปรุงการให้บริการ	(316)	(514)	(89)	(919)	2.25	0.62	ปาน กลาง
7. การพัฒนาด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือ เทคนิค ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควร กำหนดนโยบาย และแนวทาง ปฏิบัติไว้อย่างชัดเจนในเรื่อง การยึดถือและปฏิบัติตาม กฎระเบียบของการ ปฏิบัติงานเพื่อให้บริการ ประชาชนอย่างเคร่งครัด พร้อมทั้งมีการประเมินผลใน เรื่องดังกล่าวเป็นประจำด้วย	(277)	(558)	(84)	(919)	2.21	0.59	ปาน กลาง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

การพัฒนาการบริหารจัดการ เพื่อให้บริการประชาชนของ สำนักงานฯ ตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความ เห็น ด้วย
	มาก (n) (%)	ปาน กลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
8. การพัฒนาด้านการบริหาร เวลา หรือกรอบเวลาในการ ปฏิบัติงาน ผู้บริหารของ สำนักงานฯ ควรกำหนดระยะเวลาในการ ให้บริการประชาชนแต่ละ ด้านไว้อย่างชัดเจน และ ปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด เช่น การตีตประกาศให้ประชาชน ผู้รับบริการทราบและเข้าใจ ถึงระยะเวลาการให้บริการ ดังกล่าว รวมทั้งจัดบุคลากร คอยชี้แจง และให้ความ ช่วยเหลือประชาชน	(294)	(540)	(85)	(919)	2.23	0.60	ปาน กลาง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

การพัฒนาการบริหารจัดการ เพื่อให้บริการประชาชนของ สำนักงานฯ ตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความ เห็น ด้วย
	มาก (n) (%)	ปาน กลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
9. การพัฒนาด้านการ ประสานงาน หรือการ ประนีประนอม สำนักงานฯ ควรวางระบบ การประสานงานกับ หน่วยงานอื่นเพื่อลดขั้นตอน และเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ในการให้บริการประชาชน เช่น การเผยแพร่ความรู้ทาง กฎหมายแก่ประชาชนอย่าง น้อยปีละ 2 ครั้ง	(266) 28.95	(539) 58.65	(114) 12.40	(919) 100.00	2.17	0.62	ปาน กลาง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

การพัฒนาการบริหารจัดการ เพื่อให้บริการประชาชนของ สำนักงานฯ ตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความ เห็น ด้วย
	มาก (n) (%)	ปาน กลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
10. การพัฒนาด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการ ปฏิบัติงาน สำนักงานฯ ควรเปิดโอกาส ให้ประชาชนผู้รับบริการ หรือหน่วยงานภายนอกเข้ามา มีส่วนร่วมในการวัดผล หรือ การประเมินผลการ ปฏิบัติงานให้บริการ ประชาชน เช่น การจัดให้มี การประชุมระหว่างสำนักงาน ฯ ตัวแทนภาคประชาชน และ หน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการ ตรวจสอบการปฏิบัติงาน เดือนละ 1 ครั้ง	(237)	(605)	(77)	(919)	2.17	0.56	ปาน กลาง

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M แต่นำมาปรับใช้ 10 ด้าน ๆ ละ 1 ข้อคำถาม ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 10 ด้าน ดังนี้

2.2.1 การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.26) ว่า ผู้บริหารของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ควรเห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรเพื่อให้บริการประชาชน โดยให้บุคลากรเข้ารับการพัฒนา หรือการฝึกอบรมเป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

**2.2.2 การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารงบประมาณ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.24)** ว่า ผู้บริหารของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรกำหนดให้มีบุคลากรดูแล และควบคุมตรวจสอบอย่างเคร่งครัดในเรื่องการรายงานการบริหารงบประมาณสำหรับการให้บริการประชาชนให้เป็นไปตามระเบียบ

**2.2.3 การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารงานทั่วไป กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.18)** ว่า ผู้บริหารของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรวางแผน ปฏิบัติตามแผน และประเมินผลแผนเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนอย่างเป็นระบบ เช่น การกำหนดให้มีหน่วยงานย่อย หรือบุคลากรรับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผนเรื่องการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน การปฏิบัติงานตามแผน และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน

**2.2.4 การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.19)** ว่า ผู้บริหารของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรจัดสรรงบประมาณสำหรับการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และคอมพิวเตอร์ให้มากเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน

**2.2.5 การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารคุณธรรม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.21)** ว่า ผู้บริหารของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรมีนโยบายที่ชัดเจนในการสร้างจิตสำนึกที่ดีงามให้แก่บุคลากรเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยความรับผิดชอบ และเอาใจใส่งานอย่างสม่ำเสมอ เช่น การกำหนดให้บุคลากรให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และภายในระยะเวลาที่กำหนด

**2.2.6 การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.25)** ว่า ผู้บริหารของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรนำข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสารมาใช้ในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนอย่างมากเพียงพอ เช่น การนำข้อมูลจากกล่องรับความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมาปรับปรุงการให้บริการ

**2.2.7 การพัฒนาการบริหารจัดการด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.21)** ว่า ผู้บริหารของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรกำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติไว้อย่างชัดเจนในเรื่องการยึดถือและปฏิบัติตามกฎระเบียบของการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนอย่างเคร่งครัด พร้อมทั้งมีการประเมินผลในเรื่องดังกล่าวเป็นประจำด้วย



**2.2.8 การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.23) ว่า ผู้บริหารของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรกำหนดระยะเวลาในการให้บริการประชาชนแต่ละด้านไว้อย่างชัดเจน และปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด เช่น การติดประกาศให้ประชาชนผู้รับบริการทราบและเข้าใจถึงระยะเวลาการให้บริการดังกล่าว รวมทั้งจัดบุคลากรคอยชี้แจง และให้ความช่วยเหลือประชาชน

**2.2.9 การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.17) ว่า สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรวางระบบการประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อลดขั้นตอน และเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการประชาชน เช่น การเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชนอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

**2.2.10 การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.17) ว่า สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการ หรือหน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน เช่น การจัดให้มีการประชุมระหว่างสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตัวแทนภาคประชาชน และหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการตรวจสอบการปฏิบัติงานเดือนละ 1 ครั้ง

**2.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การพัฒนากิจการบริการจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี** ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.4



ตารางที่ 4.4 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การพัฒนากิจการบริการ  
จัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี 3 ข้อคำถาม

ยุทธศาสตร์การพัฒนากิจการ บริการจัดการเพื่อให้บริการ ประชาชนของสำนักงานฯ 3 ข้อคำถาม	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความ เห็น ด้วย
	มาก (n) (%)	ปาน กลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. การกำหนดเป็น ยุทธศาสตร์ให้สำนักงานฯ เสริมสร้างการบังคับใช้ กฎหมายเพื่ออำนวยความสะดวก ยุติธรรมแก่ประชาชนอย่างมี ประสิทธิภาพ	(271) 29.49	(568) 61.81	(80) 8.70	(919) 100.00	2.21	0.58	ปาน กลาง
2. การกำหนดเป็น ยุทธศาสตร์ให้สำนักงานฯ ปกป้อง และรักษา ผลประโยชน์ของรัฐและ ประชาชน	(306) 33.30	(527) 57.34	(86) 9.36	(919) 100.00	2.24	0.61	ปาน กลาง
3. การกำหนดเป็น ยุทธศาสตร์ให้สำนักงานฯ คุ้มครองสิทธิมนุษยชน และ ช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ ประชาชน	(288) 31.34	(551) 59.96	(80) 8.70	(919) 100.00	2.23	0.59	ปาน กลาง

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของ  
กลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การพัฒนากิจการบริการจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงาน  
อัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี 3 ข้อคำถาม ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยใน  
ระดับปานกลางทั้ง 3 ข้อคำถาม โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้

2.3.1 *กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง* (ค่าเฉลี่ย 2.24) ต่อคำถามที่ว่า การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีปกป้อง และรักษาผลประโยชน์ของรัฐและประชาชน

2.3.2 *กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง* (ค่าเฉลี่ย 2.23) ต่อคำถามที่ว่า การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีคุ้มครองสิทธิมนุษยชน และช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

2.3.3 *กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง* (ค่าเฉลี่ย 2.21) ต่อคำถามที่ว่า การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีเสริมสร้างการบังคับใช้กฎหมาย เพื่ออำนวยความสะดวกธรรมชาติแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

2.4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M

แนวโน้มการบริหารจัดการ เพื่อให้บริการประชาชนของ สำนักงานฯ ตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปาน	น้อย	รวม			
	(n) (%)	กลาง (n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
1. แนวโน้มด้านการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ ผู้บริหารของสำนักงานฯ มี แนวโน้มให้ความสำคัญกับ การพัฒนาคุณภาพของ บุคลากรเพื่อให้บริการ ประชาชนมากกว่าปัจจุบัน	(308)	(533)	(78)	(919)	2.25	0.60	ปานกลาง

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

แนวโน้มนำการจัดการ เพื่อให้บริการประชาชนของ สำนักงานฯ ตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปาน	น้อย	รวม			
	(n) (%)	กลาง (n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
2. แนวโน้มนำด้านการบริหาร งบประมาณ ผู้บริหารของสำนักงานฯ มี แนวโน้มนำให้ความสำคัญกับ การกำหนดให้มีบุคลากร ดูแล รวมทั้งควบคุม และ ตรวจสอบอย่างเคร่งครัดใน เรื่องการรายงานการบริหาร งบประมาณสำหรับการ ให้บริการประชาชนมากกว่า ปัจจุบัน	(306)	(535)	(78)	(919)	2.25	0.60	ปานกลาง
3. แนวโน้มนำด้านการ บริหารงานทั่วไป ผู้บริหารของสำนักงานฯ มี แนวโน้มนำการวางแผน ปฏิบัติ ตามแผน และประเมินผล แผนเกี่ยวกับการให้บริการ ประชาชนอย่างเป็นระบบ มากกว่าปัจจุบัน	(269)	(565)	(85)	(919)	2.20	0.59	ปานกลาง

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

แนวโน้มการบริหารจัดการ เพื่อให้บริการประชาชนของ สำนักงานฯ ตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปาน	น้อย	รวม			
	(n) (%)	กลาง (n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
4. แนวโน้มด้านการบริหาร วัสดุอุปกรณ์ สำนักงานฯ มีแนวโน้ม จัดสรรงบประมาณสำหรับ การจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการ ประชาชนเพิ่มมากกว่า ปัจจุบัน	(211)	(588)	(120)	(919)	2.10	0.59	ปานกลาง
5. แนวโน้มด้านการบริหาร คุณธรรม ผู้บริหารของสำนักงานฯ มี แนวโน้มกำหนดนโยบายที่ ชัดเจนในการสร้างจิตสำนึก ที่ดีงามให้แก่บุคลากร เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชนด้วย ความรับผิดชอบ และเอาใจ ใส่งานอย่างสม่ำเสมอ มากกว่าปัจจุบัน	(234)	(589)	(96)	(919)	2.15	0.58	ปานกลาง

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

แนวโน้มการบริหารจัดการ เพื่อให้บริการประชาชนของ สำนักงานฯ ตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปาน	น้อย	รวม			
	(n)	กลาง	(n)	(n)			
	(%)	(n)	(%)	(%)			
6. แนวโน้มด้านการบริหาร ข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร สำนักงานฯ มีแนวโน้มนำ ข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร มาใช้ปรับปรุงการปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชนมากกว่า ปัจจุบัน	(255)	(564)	(100)	(919)	2.17	0.60	ปานกลาง
7. แนวโน้มด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือ เทคนิค ผู้บริหารของสำนักงานฯ มี แนวโน้มกำหนดนโยบาย และแนวทางปฏิบัติไว้อย่าง ชัดเจนในเรื่องการยึดถือและ ปฏิบัติตามกฎระเบียบของ การปฏิบัติงานเพื่อให้บริการ ประชาชนอย่างเคร่งครัด มากกว่าปัจจุบัน	(249)	(583)	(87)	(919)	2.18	0.58	ปานกลาง



ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

แนวโน้มการบริหารจัดการ เพื่อให้บริการประชาชนของ สำนักงานฯ ตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปาน	น้อย	รวม			
	(n) (%)	กลาง (n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
8. แนวโน้มด้านการบริหาร เวลา หรือกรอบเวลาในการ ปฏิบัติงาน ผู้บริหารของสำนักงานฯ มี แนวโน้มกำหนดระยะเวลา การให้บริการประชาชนแต่ ละด้านอย่างชัดเจน และ ปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด มากกว่าปัจจุบัน	(260)	(566)	(93)	(919)	2.18	0.59	ปานกลาง
9. แนวโน้มด้านการ ประสานงาน หรือการ ประนีประนอม ผู้บริหารของสำนักงานฯ มี แนวโน้มวางระบบการ ประสานงานกับหน่วยงาน อื่นเพื่อลดขั้นตอน และ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วใน การปฏิบัติงานให้บริการ ประชาชนมากกว่าปัจจุบัน	(263)	(565)	(91)	(919)	2.19	0.59	ปานกลาง

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

แนวโน้มการบริหารจัดการ เพื่อให้บริการประชาชนของ สำนักงานฯ ตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย				
	มาก	ปาน	น้อย	รวม							
	(n) (%)	กลาง (n) (%)	(n) (%)	(n) (%)							
10. แนวโน้มด้านการวัดผล หรือการประเมินผล สำนักงานฯ มีแนวโน้มเปิด โอกาสให้ประชาชน ผู้รับบริการ หรือหน่วยงาน ภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมใน การวัดผล หรือการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชนมากกว่า ปัจจุบัน	(260)	(555)	(104)	(919)	28.29	60.39	11.32	100.00	2.17	0.61	ปานกลาง

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M แต่นำมาปรับใช้ 10 ด้าน ๆ ละ 1 ข้อคำถาม ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทุกข้อคำถามทั้ง 10 ด้าน ดังนี้

**2.4.1 แนวโน้มการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.25) ว่า ผู้บริหารของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีแนวโน้มให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรเพื่อให้บริการประชาชนมากกว่าปัจจุบัน

**2.4.2 แนวโน้มการบริหารจัดการด้านการบริหารงบประมาณ** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.25) ว่า ผู้บริหารของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีแนวโน้มให้ความสำคัญกับการกำหนดให้มีบุคลากรดูแล และควบคุมการตรวจสอบอย่างเคร่งครัดในเรื่องการรายงานการบริหารงบประมาณสำหรับการให้บริการประชาชนมากกว่าปัจจุบัน

**2.4.3 แนวโน้มการบริหารจัดการด้านการบริหารงานทั่วไป** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.20) ว่า ผู้บริหารของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีแนวโน้มนการวางแผน ปฏิบัติตามแผน และประเมินผลแผนเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนอย่างเป็นระบบมากกว่าปัจจุบัน

**2.4.4 แนวโน้มการบริหารจัดการด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.10) ว่า สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีแนวโน้มจัดสรรงบประมาณสำหรับการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ เพื่อให้บริการประชาชนเพิ่มมากกว่าปัจจุบัน

**2.4.5 แนวโน้มการบริหารจัดการด้านการบริหารคุณธรรม** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.15) ว่า ผู้บริหารของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีแนวโน้มกำหนดนโยบายที่ชัดเจนในการสร้างจิตสำนึกที่ดีงามให้แก่บุคลากรเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชนด้วยความรับผิดชอบ และเอาใจใส่งานอย่างสม่ำเสมอมากกว่าปัจจุบัน

**2.4.6 แนวโน้มการบริหารจัดการด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.17) ว่า สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีแนวโน้มนำข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสารมาใช้ปรับปรุงการปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชนมากกว่าปัจจุบัน

**2.4.7 แนวโน้มการบริหารจัดการด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.18) ว่า ผู้บริหารของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีแนวโน้มกำหนดนโยบาย และแนวทางปฏิบัติไว้อย่างชัดเจนในเรื่องการยึดถือและปฏิบัติตามกฎระเบียบของการปฏิบัติงาน เพื่อให้บริการประชาชนอย่างเคร่งครัดมากกว่าปัจจุบัน

**2.4.8 แนวโน้มการบริหารจัดการด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.18) ว่า ผู้บริหารของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีแนวโน้มกำหนดระยะเวลาการให้บริการประชาชนแต่ละด้านอย่างชัดเจน และปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดมากกว่าปัจจุบัน

**2.4.9 แนวโน้มการบริหารจัดการด้านการประสานงาน หรือประนีประนอม** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.19) ว่า ผู้บริหารของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีแนวโน้มวางระบบการประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อลดขั้นตอน และเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชนมากกว่าปัจจุบัน

**2.4.10 แนวโน้มการบริหารจัดการด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.17) ว่า สำนักงานอัยการจังหวัด

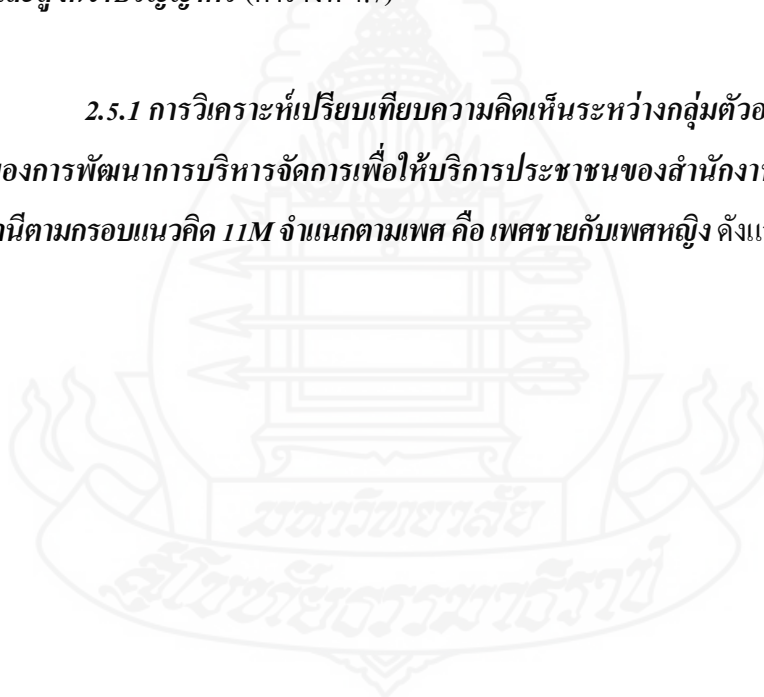
สุราษฎร์ธานีมีแนวโน้มเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการ หรือหน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนมากกว่าปัจจุบัน

**2.5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M (ตารางที่ 4.6-4.7) แบ่งออกเป็น 2 หัวข้อย่อย ดังนี้**

**2.5.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง (ตารางที่ 4.6)**

**2.5.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี (ตารางที่ 4.7)**

**2.5.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.6**



ตารางที่ 4.6 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานฯ ตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,009)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย		หญิง			
	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.		
1. ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรเห็น ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพ ของบุคลากรเพื่อให้บริการประชาชน โดยให้บุคลากรเข้ารับการพัฒนา หรือ การฝึกอบรมเป็นประจำอย่างน้อยปี ละ 1 ครั้ง	2.25	0.63	2.27	0.62	-0.44	0.66**
2. ด้านการบริหารงบประมาณ ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควร กำหนดให้มีบุคลากรดูแล รวมทั้ง ควบคุม และตรวจสอบอย่างเคร่งครัด ในเรื่องการรายงานการบริหาร งบประมาณสำหรับการให้บริการ ประชาชนให้เป็นไปตามระเบียบ	2.20	0.65	2.29	0.63	-2.07	0.04*

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ คิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,009)					Sig. (2- tailed)
	ชาย			หญิง		
ต่อภาพรวมของการพัฒนาการ บริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชน ของสำนักงานฯ ตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามเพศ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) (n = 505)	S.D.	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) (n = 414)	S.D.	t	
<b>3. ด้านการบริหารงานทั่วไป</b>	2.17	0.63	2.19	0.57	-0.40	0.69**
ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรวางแผน ปฏิบัติตามแผน และประเมินผลแผน เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนอย่าง เป็นระบบ เช่น การกำหนดให้มี หน่วยงานย่อย หรือบุคลากร รับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผนเรื่อง การเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายแก่ ประชาชน การปฏิบัติงานตามแผน และประเมินผลการดำเนินงานตาม แผน						
<b>4. ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์</b>	2.20	0.63	2.19	0.59	0.35	0.73**
ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรจัดสรร งบประมาณสำหรับการจัดซื้อวัสดุ อุปกรณ์ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และ คอมพิวเตอร์ให้มากเพียงพอสำหรับ การปฏิบัติงาน						

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ คิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมของการพัฒนาการ บริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชน ของสำนักงานฯ ตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,009)				t	Sig. (2- tailed)
	ชาย ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) (n = 505)	S.D.	หญิง ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) (n = 414)	S.D.		
<b>5. ด้านการบริหารคุณธรรม</b> ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรมี นโยบายที่ชัดเจนในการสร้างจิตสำนึก ที่สั่งงานให้แก่บุคลากรเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วย ความรับผิดชอบ และเอาใจใส่งาน อย่างสม่ำเสมอ เช่น การกำหนดให้ บุคลากรให้บริการประชาชนด้วย ความเต็มใจ รวดเร็ว และภายใน ระยะเวลาที่กำหนด	2.21	0.61	2.21	0.57	-0.07	0.95**
<b>6. ด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูล</b> ข่าวสาร ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรนำ ข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสารมาใช้ในการ การปฏิบัติงานให้บริการประชาชน อย่างมากเพียงพอ เช่น การนำข้อมูล จากกล่องรับความคิดเห็นของ ประชาชนผู้รับบริการมาปรับปรุงการ ให้บริการ	2.25	0.61	2.24	0.62	0.14	0.89**



ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ คิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมของการพัฒนาการ บริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชน ของสำนักงานฯ ตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,009)				t	Sig. (2- tailed)
	ชาย ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) (n = 505)	S.D.	หญิง ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) (n = 414)	S.D.		
7. ด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือ เทคนิค ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรกำหนด นโยบาย และแนวทางปฏิบัติไว้อย่าง ชัดเจนในเรื่องการยึดถือและปฏิบัติ ตามกฎระเบียบของการปฏิบัติงาน เพื่อให้บริการประชาชนอย่าง เคร่งครัด พร้อมทั้งมีการประเมินผล ในเรื่องดังกล่าวเป็นประจำด้วย	2.20	0.60	2.22	0.58	-0.45	0.65**
8. ด้านการบริหารเวลา หรือกรอบ เวลาในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรกำหนด ระยะเวลาในการให้บริการประชาชน แต่ละด้านไว้อย่างชัดเจน และปฏิบัติ ตามอย่างเคร่งครัด เช่น การคิด ประกาศให้ประชาชนผู้รับบริการ ทราบและเข้าใจถึงระยะเวลาการ ให้บริการดังกล่าว รวมทั้งจัดบุคลากร คอยชี้แจง และให้ความช่วยเหลือ ประชาชน	2.22	0.61	2.23	0.59	-0.20	0.84**

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ คิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,009)				t	Sig. (2- tailed)
	ชาย		หญิง			
ต่อภาพรวมของการพัฒนาการ บริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชน ของสำนักงานฯ ตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามเพศ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) (n = 505)	S.D.	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) (n = 414)	S.D.		
9. ด้านการประสานงาน หรือการ ประนีประนอม สำนักงานฯ ควรวางระบบการ ประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อลด ขั้นตอน และเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ในการให้บริการประชาชน เช่น การ เผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายแก่ ประชาชนอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง	2.14	0.62	2.20	0.62	-1.34	0.18**
10. ด้านการวัดผล หรือการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน สำนักงานฯ ควรเปิดโอกาสให้ ประชาชนผู้รับบริการ หรือหน่วยงาน ภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชน เช่น การจัดให้มี การประชุมระหว่างสำนักงานฯ ตัวแทนภาคประชาชน และหน่วยงาน ที่ทำหน้าที่ในการตรวจสอบการ ปฏิบัติงานเดือนละ 1 ครั้ง	2.19	0.58	2.16	0.53	0.72	0.47**

หมายเหตุ เฉพาะตารางที่วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่ม  
ตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงาน

อัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M ผู้ศึกษาได้ยึดถือแนวทางการวิเคราะห์เพื่อนำมาใช้กับตารางที่ 4.6-4.7 ดังนี้

1) การวิเคราะห์หรือการทดสอบค่าที (t-test) เป็นการทดสอบผลต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2 กลุ่มเท่านั้น เช่น ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงต่อคำถามที่นำมาวิเคราะห์ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ สำหรับในที่นี้พิจารณาจากค่า Sig. (2-tailed) กล่าวคือ ถ้าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน ค่า Sig. (2-tailed) จะน้อยกว่าหรือเท่ากับ  $\alpha$  หรือเขียนว่า Sig. (2-tailed) <  $\alpha$  หรือ Sig. (2-tailed) =  $\alpha$  (ในตารางข้างบน ได้ใส่เครื่องหมาย \* ไว้ ซึ่งหมายถึง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) แต่ถ้าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน ค่า Sig. (2-tailed) จะมากกว่า  $\alpha$  หรือเขียนว่า Sig. (2-tailed) >  $\alpha$  (ในตารางข้างบน ได้ใส่เครื่องหมาย \*\* ไว้ ซึ่งหมายถึง ไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ชานินทร์ ศิลป์จารุ (2552: 356-361) ในหนังสือ เรื่อง “การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS” (กรุงเทพมหานคร : บริษัท บิสิกเนสอาร์แอนด์ดี) และ กัลยา วานิชย์บัญชา (2549: 234-235) ในหนังสือ เรื่อง “การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล” (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2) t หมายถึง ค่าสถิติที่คำนวณได้จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

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

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

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

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

7) เนื่องจากค่า t และค่า S.D. มีความสัมพันธ์ เชื่อมโยง และขยายรายละเอียดให้กับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าร้อยละ (%) ดังนั้น ทุกตารางในหัวข้อ 2.5 จึงได้แสดงค่า S.D. ไว้ และบางตารางก็ได้แสดงค่า t ไว้ด้วย ถึงแม้ว่าในทุกตาราง ผู้ศึกษาไม่ได้้นำค่า t และค่า S.D. มาใช้ในการวิเคราะห์ หรือเขียนบรรยายได้ตารางไว้ก็ตาม

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.6 เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิงต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M แต่นำมาปรับใช้ 10 ด้าน พบว่า **ไม่แตกต่างกัน** 9 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) การบริหารงานทั่วไป (3) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (4) การบริหารคุณธรรม (5) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (6) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (7) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (8) การประสานงาน หรือการประนีประนอม และ (9) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่มีค่า Sig. (2-tailed) มากกว่า  $\alpha$  (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใส่เครื่องหมาย \*\* ไว้ในตาราง (ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.66, 0.69, 0.73, 0.95, 0.89, 0.65, 0.84, 0.18 และ 0.47 ตามลำดับ) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M **ไม่แตกต่างกัน** (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ มากกว่า 0.05) จำนวน 9 ด้านดังกล่าว

ส่วนที่เหลืออีก 1 ด้าน **แตกต่างกัน** ได้แก่ (1) ด้านการบริหารงบประมาณ ที่มีค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่าหรือเท่ากับ  $\alpha$  (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย \* ไว้ในตาราง (ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.04) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M **แตกต่างกัน** (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05) จำนวน 1 ด้านดังกล่าว

**สรุป** การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิงต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M พบว่า **ไม่แตกต่างกัน** 9 ด้าน และแตกต่างกัน 1 ด้าน

**2.5.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี** (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี

	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,009)						t	Sig. (2-tailed)
	การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานฯ ตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ค่าเฉลี่ย (X̄)	S.D.	สูงกว่าปริญญาตรี	S.D.		
1. ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์		2.23	0.63	2.30	0.61	-1.55	0.12**	
ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรเห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรเพื่อให้บริการประชาชน โดยให้บุคลากรเข้ารับการพัฒนา หรือการฝึกอบรมเป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง								

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,009)					
	ต่ำกว่า ปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) (n = 583)	S.D.	ปริญญา ตรีหรือ เทียบเท่า และสูง กว่า ปริญญา ตรี ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) (n = 336)	S.D.	t	Sig. (2- tailed)
การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานฯ ตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามการศึกษา						
2. ด้านการบริหารงบประมาณผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรกำหนดให้มีบุคลากรดูแล รวมทั้งควบคุม และตรวจสอบอย่างเคร่งครัดในเรื่องการรายงานการบริหารงบประมาณสำหรับการให้บริการประชาชนให้เป็นไปตามระเบียบ	2.22	0.65	2.28	0.62	-1.37	0.17**
3. ด้านการบริหารงานทั่วไปผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรวางแผนปฏิบัติตามแผน และประเมินผลแผนเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนอย่างเป็นระบบ เช่น การกำหนดให้มีหน่วยงานย่อย หรือบุคลากรรับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผนเรื่องการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน การปฏิบัติงานตามแผน และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน	2.15	0.61	2.23	0.59	-1.89	0.06**

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,009)				t	Sig. (2-tailed)
	ต่ำกว่า ปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) (n = 583)	S.D.	ปริญญาตรี และ สูงกว่า ปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) (n = 336)	S.D.		
การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานฯ ตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามการศึกษา						
4. ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์	2.16	0.63	2.26	0.58	-2.36	0.02*
ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรจัดสรรงบประมาณสำหรับการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และคอมพิวเตอร์ให้มากเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน						
5. ด้านการบริหารคุณธรรม	2.19	0.60	2.26	0.58	-1.74	0.08**
ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรมีนโยบายที่ชัดเจนในการสร้างจิตสำนึกที่ดีงามให้แก่บุคลากรเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยความรับผิดชอบ และเอาใจใส่งานอย่างสม่ำเสมอ เช่น การกำหนดให้บุคลากรให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และภายในระยะเวลาที่กำหนด						



ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,009)				t	Sig. (2-tailed)
	ต่ำกว่า ปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) (n = 583)	S.D.	ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า และสูงกว่า ปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) (n = 336)	S.D.		
การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานฯ ตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามการศึกษา	2.23	0.61	2.27	0.63	-0.78	0.44**
<b>6. ด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร</b>						
ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรนำข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสารมาใช้ในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนอย่างมากเพียงพอ เช่น การนำข้อมูลจากกล่องรับความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมาปรับปรุงการให้บริการ						
<b>7. ด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค</b>						
ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรกำหนดนโยบาย และแนวทางปฏิบัติไว้อย่างชัดเจนในเรื่องการยึดถือและปฏิบัติตามกฎระเบียบของการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนอย่างเคร่งครัด พร้อมทั้งมีการประเมินผลในเรื่องดังกล่าวเป็นประจำด้วย	2.19	0.59	2.24	0.60	-1.21	0.23**

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,009)				t	Sig. (2-tailed)
	ต่ำกว่า ปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) (n = 583)	S.D.	ปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) (n = 336)	S.D.		
การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานฯ ตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามการศึกษา						
8. ด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน	2.21	0.60	2.26	0.61	-1.44	0.15**
ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรกำหนดระยะเวลาในการให้บริการประชาชนแต่ละด้านไว้อย่างชัดเจน และปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด เช่น การคิดประกาศให้ประชาชนผู้รับบริการทราบและเข้าใจถึงระยะเวลาการให้บริการดังกล่าว รวมทั้งจัดบุคลากรคอยชี้แจงและให้ความช่วยเหลือประชาชน						

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,009)				t	Sig. (2- tailed)
	ต่ำกว่า ปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) (n = 583)	S.D.	ปริญญา เทียบเท่า และ สูงกว่า ปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) (n = 336)	S.D.		
การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานฯ ตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามการศึกษา	2.15	0.63	2.20	0.61	-1.15	0.25**
9. ด้านการประสานงาน หรือการ ประนีประนอม						
สำนักงานฯ ควรวางระบบการประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อลดขั้นตอน และเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการประชาชน เช่น การเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชนอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง						

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานฯ ตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามการศึกษา	ต่ำกว่า		สูงกว่า		t	Sig. (2-tailed)
	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) (n = 583)	S.D.	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) (n = 336)	S.D.		
10. ด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน สำนักงานฯ ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการ หรือหน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชน เช่น การจัดให้มีการประชุมระหว่างสำนักงานฯ ตัวแทนภาคประชาชน และหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการตรวจสอบการปฏิบัติงานเดือนละ 1 ครั้ง	2.16	0.56	2.20	0.56	-1.04	0.30**

หมายเหตุ เฉพาะตารางที่ 4.7 เป็นการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานฯ การวิจัยสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M ผู้ศึกษาได้ยึดถือแนวทางการวิเคราะห์เปรียบเทียบ เช่นเดียวกับที่ผู้ศึกษาได้เขียนอธิบายไว้แล้วในตารางที่ 4.6 ข้างต้น

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.7 เป็นการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรีต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M แต่นำมาปรับใช้ 10 ด้าน พบว่า **ไม่แตกต่างกัน** 9 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) การบริหารงบประมาณ (3) การบริหารงานทั่วไป (4) การบริหารคุณธรรม (5) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (6) วิธีการระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (7) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (8) การประสานงาน หรือการประนีประนอม และ (9) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่มีค่า Sig. (2-tailed) มากกว่า  $\alpha$  (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใส่เครื่องหมาย \*\* ไว้ในตาราง (ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.12, 0.17, 0.06, 0.08, 0.44, 0.23, 0.15, 0.25 และ 0.30 ตามลำดับ) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษิต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรีต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M **ไม่แตกต่างกัน** (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ มากกว่า 0.05) จำนวน 9 ด้านดังกล่าว

ส่วนที่เหลืออีก 1 ด้าน **แตกต่างกัน** ได้แก่ (1) ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ ที่มีค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่าหรือเท่ากับ  $\alpha$  (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย \* ไว้ในตาราง (ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.02) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษิต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรีต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M **แตกต่างกัน** (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05) จำนวน 1 ด้านดังกล่าว

สรุป การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรีต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M พบว่า **ไม่แตกต่างกัน 9 ด้าน และแตกต่างกัน 1 ด้าน**

### ส่วนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ที่ได้จากความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 3 นี้ประกอบด้วย 1 หัวข้อ ได้แก่

สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา การพัฒนา ยุทธศาสตร์ การพัฒนา แนวโน้มการบริหารจัดการ และการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่ม ต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัด สุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M ดังนำเสนอไว้ในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ หนึ่ง ปัญหา

สอง การพัฒนา สาม ยุทธศาสตร์การพัฒนา สี่ แนวโน้ม และ ห้า การเปรียบเทียบ

ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการ เพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด

11M

#### หนึ่ง ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชน ของสำนักงานฯ ตามกรอบแนวคิด 11M

1. ปัญหาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	ระดับความเห็นด้วย			ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	
1.1 สำนักงานฯ ไม่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรเพื่อให้บริการประชาชนมากเท่าที่ควร เช่น การไม่ให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมเป็นประจำ	17.41	70.73*	11.86	2.06**,***
1.2 ผู้บริหารบางส่วนของสำนักงานฯ ไม่ทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น การสนับสนุนระบบพวกพ้อง หรือระบบอุปถัมภ์ เป็นต้น	18.71	68.12*	13.17	2.06
1.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 1.1-1.2 ข้างต้น สำนักงานฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์มาก	15.34	70.95*	13.71	2.02
	<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>			<b>2.04</b>

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

<b>หนึ่ง ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชน ของสำนักงานฯ ตามกรอบแนวคิด 11M</b>				
<b>2. ปัญหาด้านการบริหารงบประมาณ</b>	<b>ระดับความเห็นด้วย</b>			
	<b>มาก (%)</b>	<b>ปานกลาง (%)</b>	<b>น้อย (%)</b>	<b>ค่าเฉลี่ย (<math>\bar{X}</math>)</b>
2.1 การรายงานการบริหารงบประมาณสำหรับการให้บริการประชาชนของสำนักงานฯ ไม่ถูกต้องตามระเบียบ	22.20	59.96*	17.84	2.04
2.2 สำนักงานฯ ไม่ได้ใช้จ่ายงบประมาณสำหรับการให้บริการประชาชนอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพ คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน	22.85	60.07*	17.08	2.06**
2.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 2.1-2.2 ข้างต้น สำนักงานฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารงบประมาณมาก	21.98	60.72*	17.30	2.05
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>				<b>2.05</b>
<b>3. ปัญหาด้านการบริหารงานทั่วไป</b>				
3.1 สำนักงานฯ ไม่มีการวางแผนเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนอย่างเป็นระบบ เช่น การวางแผนเรื่องการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน	15.89	67.14*	16.97	1.99**
3.2 ผู้บริหารบางส่วนของสำนักงานฯ ไม่มีลักษณะเป็นผู้นำมืออาชีพ ในการให้บริการประชาชน เช่น การไม่มีวิสัยทัศน์ ไม่มีความคิดริเริ่ม ไม่กล้าตัดสินใจ และไม่กล้าเปลี่ยนแปลงเพื่อผลประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลัก	15.34	66.27*	18.39	1.97
3.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 3.1-3.2 ข้างต้น สำนักงานฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารงานทั่วไปมาก	14.69	65.94*	19.37	1.95
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>				<b>1.97</b>



ตารางที่ 4. 8 (ต่อ)

<b>หนึ่ง ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชน ของสำนักงานฯ ตามกรอบแนวคิด 11M</b>				
<b>4. ปัญหาด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์</b>	<b>ระดับความเห็นด้วย</b>			
	<b>มาก (%)</b>	<b>ปานกลาง (%)</b>	<b>น้อย (%)</b>	<b>ค่าเฉลี่ย (<math>\bar{X}</math>)</b>
4.1 สำนักงานฯ มีวัสดุอุปกรณ์ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอแก่การปฏิบัติงานให้บริการประชาชน	14.47	65.18*	20.35	1.94**
4.2 ผู้บริหารของสำนักงานฯ ไม่มีความคิดริเริ่มที่จะนำวัสดุอุปกรณ์ใหม่มาใช้ในสำนักงานฯ เพื่อให้บริการประชาชน	16.32	61.59*	22.09	1.94
4.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 4.1-4.2 ข้างต้น สำนักงานฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์มาก	14.80	68.77*	16.43	1.98
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>				<b>1.96</b>
<b>5. ปัญหาด้านการบริหารคุณธรรม</b>				
5.1 บุคลากรบางส่วนของสำนักงานฯ ไม่มีจิตสำนึกที่ดีงามในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยความรับผิดชอบ และไม่เอาใจใส่งานอย่างสม่ำเสมอ	18.93	64.31*	16.76	2.02**
5.2 สำนักงานฯ วางตัวบุคลากรไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน เช่น การขาดจิตสำนึกของการให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ	16.21	64.31*	19.48	1.97
5.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 5.1-5.2 ข้างต้น สำนักงานฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารคุณธรรมมาก	16.76	65.83*	17.41	1.99
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>				<b>1.99</b>

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

<b>หนึ่ง ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชน ของสำนักงานฯ ตามกรอบแนวคิด 11M</b>				
<b>6. ปัญหาด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร</b>	<b>ระดับความเห็นด้วย</b>			
	<b>มาก (%)</b>	<b>ปานกลาง (%)</b>	<b>น้อย (%)</b>	<b>ค่าเฉลี่ย (<math>\bar{X}</math>)</b>
6.1 สำนักงานฯ ไม่ได้นำข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสารมาใช้ ในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนอย่างมากเพียงพอ	18.82	61.48*	19.70	1.99
6.2 สำนักงานฯ ไม่มีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอต่อ การสนับสนุนการรับและส่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการ ให้บริการประชาชน	19.91	60.07*	20.02	2.00**
6.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 6.1-6.2 ข้างต้น สำนักงานฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการ บริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสารมาก	18.06	63.55*	18.39	2.00
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>				<b>2.00</b>
<b>7. ปัญหาด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค</b>				
7.1 สำนักงานฯ ไม่ได้ยึดถือหรือปฏิบัติตามกฎระเบียบ อย่างเคร่งครัดในเรื่องการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการ ประชาชน	15.89	63.44*	20.67	1.95**
7.2 สำนักงานฯ ไม่เห็นถึงความสำคัญ และไม่พัฒนา วิธีการ หรือเทคนิคในการบริหารจัดการเพื่อให้บริการ ประชาชน	15.89	63.11*	21.00	1.95
7.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 7.1-7.2 ข้างต้น สำนักงานฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิคมาก	13.71	63.66*	26.63	1.91
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>				<b>1.94</b>

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

<b>หนึ่ง ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชน ของสำนักงานฯ ตามกรอบแนวคิด 11M</b>				
<b>8. ปัญหาด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน</b>	<b>ระดับความเห็นด้วย</b>			
	<b>มาก (%)</b>	<b>ปานกลาง (%)</b>	<b>น้อย (%)</b>	<b>ค่าเฉลี่ย (<math>\bar{X}</math>)</b>
8.1 สำนักงานฯ ไม่ได้กำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชนแต่ละด้าน ไว้อย่างชัดเจน และไม่ได้ ปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด	14.36	64.20*	21.44	1.93
8.2 สำนักงานฯ ไม่ได้ลดขั้นตอนการให้บริการประชาชน แต่ละด้าน เพื่อให้การปฏิบัติงานให้บริการประชาชนแล้ว เสร็จโดยเร็ว	16.98	62.89*	20.13	1.97**
8.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 8.1-8.2 ข้างต้น สำนักงานฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการ บริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงานมาก	14.04	64.31*	21.65	1.92
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>				<b>1.94</b>
<b>9. ปัญหาด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม</b>				
9.1 สำนักงานฯ ไม่ได้วางระบบการประสานงานกับ หน่วยงานอื่นเพื่อลดขั้นตอน และเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ในการให้บริการประชาชน	12.40	65.18*	22.42	1.90
9.2 สำนักงานฯ ไม่ได้ปรึกษารื้อกับหน่วยงานอื่นเพื่อ จัดแบ่งหน้าที่การปฏิบัติงานให้บริการประชาชนที่ซ้ำซ้อน กัน หรือคล้ายคลึงกันของแต่ละหน่วยงานให้ชัดเจนขึ้น	18.29	63.76*	17.95	2.00**
9.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 9.1-9.2 ข้างต้น สำนักงานฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการ ประสานงาน หรือการประนีประนอมมาก	16.87	65.50*	17.63	1.99
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>				<b>1.97</b>

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

<u>หนึ่ง</u> ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชน ของสำนักงานฯ ตามกรอบแนวคิด 11M				
10. ปัญหาด้านการวัดผล หรือ การประเมินผลการปฏิบัติงาน	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
10.1 สำนักงานฯ ไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการ หรือหน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน	17.74	66.16*	16.10	2.02**
10.2 สำนักงานฯ ไม่ได้ฝึกอบรม หรือพัฒนาบุคลากรใน เรื่องการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชน	17.63	64.96*	17.41	2.00
10.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 10.1-10.2 ข้างต้น สำนักงานฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการ วัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานมาก	16.21	67.79*	16.00	2.00
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>				<b>2.01</b>
<u>สอง</u> การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชน ของสำนักงานฯ ตามกรอบแนวคิด 11M				
1. การพัฒนาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์				
ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรเห็นความสำคัญของการ พัฒนาคุณภาพของบุคลากรเพื่อให้บริการประชาชน โดย ให้บุคลากรเข้ารับการพัฒนา หรือการฝึกอบรมเป็นประจำ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	35.36	54.85*	9.79	2.26***

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

<b>สอง การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชน</b>				
<b>ของสำนักงานฯ ตามกรอบแนวคิด 11M</b>				
	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
<b>2. การพัฒนาด้านการบริหารงบประมาณ</b>				
ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรกำหนดให้มีบุคลากรดูแล รวมทั้งควบคุม และตรวจสอบอย่างเคร่งครัดในเรื่องการ รายงานการบริหารงบประมาณสำหรับการให้บริการ ประชาชนให้เป็นไปตามระเบียบ	35.47	53.21*	11.32	2.24
<b>3. การพัฒนาด้านการบริหารงานทั่วไป</b>				
ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรวางแผน ปฏิบัติตามแผน และประเมินผลแผนเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนอย่าง เป็นระบบ เช่น การกำหนดให้มีหน่วยงานย่อย หรือ บุคลากรรับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผนเรื่องการเผยแพร่ ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน การปฏิบัติงานตามแผน และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน	28.84	60.28*	10.88	2.18
<b>4. การพัฒนาด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์</b>				
ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรจัดสรรงบประมาณสำหรับ การจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และคอมพิวเตอร์ ให้มากเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน	30.14	59.09*	10.77	2.19
<b>5. การพัฒนาด้านการบริหารคุณธรรม</b>				
ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรมีนโยบายที่ชัดเจนในการ สร้างจิตสำนึกที่สั่งงานให้แก่บุคลากรเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยความรับผิดชอบ และ เอาใจใส่กันอย่างสม่ำเสมอ เช่น การกำหนดให้บุคลากร ให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และภายใน ระยะเวลาที่กำหนด	30.36	60.39*	9.25	2.21

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

<b>สอง การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชน</b>					
<b>ของสำนักงานฯ ตามกรอบแนวคิด 11M</b>					
<b>6. การพัฒนาด้านการบริหารข่าวสาร</b>	<b>หรือข้อมูลข่าวสาร</b>	<b>ระดับความเห็นด้วย</b>			<b>ค่าเฉลี่ย</b>
		<b>มาก</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>น้อย</b>	
		<b>(%)</b>	<b>(%)</b>	<b>(%)</b>	
<b>ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรนำข่าวสาร หรือข้อมูล</b>					
<b>ข่าวสารมาใช้ในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนอย่าง</b>					
<b>มากเพียงพอ เช่น การนำข้อมูลจากกล้องรับความความคิด</b>					
<b>เห็นของประชาชนผู้รับบริการมาปรับปรุงการให้บริการ</b>					
34.39	55.93*	9.68	2.25		
<b>7. การพัฒนาด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค</b>					
<b>ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรกำหนดนโยบาย และ</b>					
<b>แนวทางปฏิบัติไว้อย่างชัดเจนในเรื่องการยึดถือ และ</b>					
<b>ปฏิบัติตามกฎระเบียบของการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการ</b>					
<b>ประชาชนอย่างเคร่งครัด พร้อมทั้งมีการประเมินผลใน</b>					
<b>เรื่องดังกล่าวเป็นประจำด้วย</b>					
30.14	60.72*	9.14	2.21		
<b>8. การพัฒนาด้านการบริหารเวลา</b>					
<b>หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน</b>					
<b>ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรกำหนดระยะเวลาในการ</b>					
<b>ให้บริการประชาชนแต่ละด้านไว้อย่างชัดเจน และปฏิบัติ</b>					
<b>ตามอย่างเคร่งครัด เช่น การตีตประกาศให้ประชาชน</b>					
<b>ผู้รับบริการทราบและเข้าใจถึงระยะเวลาการให้บริการ</b>					
<b>ดังกล่าว รวมทั้งจัดบุคลากรคอยชี้แจง และให้ความ</b>					
<b>ช่วยเหลือประชาชน</b>					
31.99	58.76*	9.25	2.23		

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

<b>สอง การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชน</b>				
<b>ของสำนักงานฯ ตามกรอบแนวคิด 11M</b>				
9. การพัฒนาด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
สำนักงานฯ ควรวางระบบการประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อลดขั้นตอน และเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการประชาชน เช่น การเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชนอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง	28.95	58.65*	12.40	2.17
<b>10. การพัฒนาด้านการวัดผล</b>				
หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน				
สำนักงานฯ ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการ หรือหน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน เช่น การจัดให้มีการประชุมระหว่างสำนักงานฯ ตัวแทนภาคประชาชน และหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการตรวจสอบการปฏิบัติงานเดือนละ 1 ครั้ง	25.79	65.83*	8.38	2.17
<b>สาม ยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชน</b>				
<b>ของสำนักงานฯ 3 ข้อคำถาม</b>				
1. การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักงานฯ เสริมสร้างการบังคับใช้กฎหมายเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ	29.49	61.81*	8.70	2.21
2. การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักงานฯ ปกป้อง และรักษาผลประโยชน์ของรัฐและประชาชน	33.30	57.34*	9.36	2.24***
3. การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักงานฯ คุ้มครองสิทธิมนุษยชน และช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน	31.34	59.96*	8.70	2.23



ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

<b>สี่ แนวโน้มการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชน ของสำนักงานฯ ตามกรอบแนวคิด 11M</b>				
	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
<b>1. แนวโน้มด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์</b>				
ผู้บริหารของสำนักงานฯ มีแนวโน้มให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรเพื่อให้บริการประชาชนมากกว่าปัจจุบัน	33.51	58.00*	8.49	2.25
<b>2. แนวโน้มด้านการบริหารงบประมาณ</b>				
ผู้บริหารของสำนักงานฯ มีแนวโน้มให้ความสำคัญกับการกำหนดให้มีบุคลากรดูแล รวมทั้งควบคุม และตรวจสอบอย่างเคร่งครัดในเรื่องการรายงานการบริหารงบประมาณสำหรับการให้บริการประชาชนมากกว่าปัจจุบัน	33.30	58.21*	8.49	2.25***
<b>3. แนวโน้มด้านการบริหารงานทั่วไป</b>				
ผู้บริหารของสำนักงานฯ มีแนวโน้มการวางแผน ปฏิบัติตามแผน และประเมินผลแผนเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนอย่างเป็นระบบมากกว่าปัจจุบัน	29.27	61.48*	9.25	2.20
<b>4. แนวโน้มด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์</b>				
สำนักงานฯ มีแนวโน้มจัดสรรงบประมาณสำหรับการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการประชาชนเพิ่มมากกว่าปัจจุบัน	22.96	63.98*	13.06	2.10
<b>5. แนวโน้มด้านการบริหารคุณธรรม</b>				
ผู้บริหารของสำนักงานฯ มีแนวโน้มกำหนดนโยบายที่ชัดเจนในการสร้างจิตสำนึกที่ดีงามให้แก่บุคลากรเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยความรับผิดชอบ และเอาใจใส่งานอย่างสม่ำเสมอมากกว่าปัจจุบัน	25.46	64.09*	10.45	2.15

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

<b>สี่ แนวโน้มการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชน ของสำนักงานฯ ตามกรอบแนวคิด 11M</b>				
	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
<b>6. แนวโน้มด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร</b>				
สำนักงานฯ มีแนวโน้มนำข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสารมา ใช้ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนมากกว่า ปัจจุบัน	27.75	61.37*	10.88	2.17
<b>7. แนวโน้มด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค</b>				
ผู้บริหารของสำนักงานฯ มีแนวโน้มกำหนดนโยบาย และ แนวทางปฏิบัติไว้อย่างชัดเจนในเรื่องการยึดถือและ ปฏิบัติตามกฎระเบียบของการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการ ประชาชนอย่างเคร่งครัดมากกว่าปัจจุบัน	27.09	63.44*	9.47	2.18
<b>8. แนวโน้มด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลา</b>				
ผู้บริหารของสำนักงานฯ มีแนวโน้มกำหนดระยะเวลาการ ให้บริการประชาชนแต่ละด้านอย่างชัดเจน และปฏิบัติ ตามอย่างเคร่งครัดมากกว่าปัจจุบัน	28.29	61.59*	10.12	2.18
<b>9. แนวโน้มด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม</b>				
ผู้บริหารของสำนักงานฯ มีแนวโน้มวางระบบการ ประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อลดขั้นตอน และเพื่อให้ เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน มากกว่าปัจจุบัน	28.62	61.48*	9.90	2.19

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

<b>สี่ แนวโน้มการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชน ของสำนักงานฯ ตามกรอบแนวคิด 11M</b>				
<b>10. แนวโน้มด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน</b>	<b>ระดับความเห็นด้วย</b>			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
สำนักงานฯ มีแนวโน้มเปิดโอกาสให้ประชาชน ผู้รับบริการ หรือหน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมใน การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการ ประชาชนมากกว่าปัจจุบัน	28.29	60.39*	11.32	2.17

**ห้า การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนา  
การบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M**

1. จำแนกตามเพศ พบว่า ไม่แตกต่างกัน 9 ด้าน และแตกต่างกัน 1 ด้าน
2. จำแนกตามการศึกษา พบว่า ไม่แตกต่างกัน 9 ด้าน และแตกต่างกัน 1 ด้าน

\* หมายถึง ตัวเลขหรือค่าร้อยละ (%) ที่กลุ่มตัวอย่างแสดงระดับความเห็นด้วยมากที่สุดในแต่ละข้อ  
 \*\* หมายถึง ตัวเลขหรือค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านหรือแต่ละเรื่อง  
 \*\*\* หมายถึง ตัวเลขหรือค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ที่สำคัญที่สุด หรือสูงที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับทุกด้านของ  
 กรอบแนวคิด

จากตารางที่ 4.8 เป็นการสรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 5 หัวข้อ ดังนี้

3.1 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M แต่นำมาปรับใช้ 10 ด้าน โดยแต่ละด้านประกอบด้วย 3 ข้อคำถาม แบ่งเป็นปัญหา 2 ข้อคำถาม และปัญหาในภาพรวม 1 ข้อคำถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทุกข้อคำถามทั้ง 10 ด้าน นอกจากนี้ ในภาพรวมทั้งหมด กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีปัญหาการบริหารจัดการมากทั้ง 10 ด้าน

3.2 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M

แต่นำมาปรับใช้ 10 ด้าน โดยแต่ละด้านประกอบด้วย 1 ข้อคำถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนเห็นด้วยระดับปานกลางทั้ง 10 ด้าน

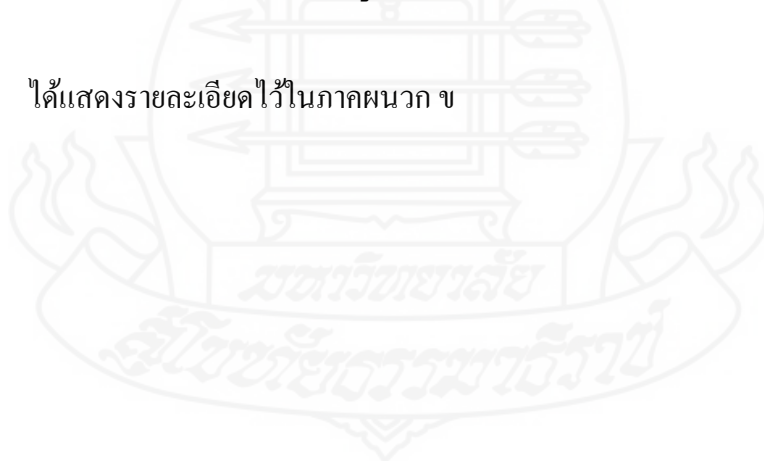
3.3 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การพัฒนากิจการบริการจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี 3 ข้อคำถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 ข้อคำถาม

3.4 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M แต่นำมาปรับใช้ 10 ด้าน โดยแต่ละด้านประกอบด้วย 1 ข้อคำถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนเห็นด้วยระดับปานกลางทุกข้อคำถามทั้ง 10 ด้าน

3.5 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนากิจการบริการจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M แต่นำมาปรับใช้ 10 ด้าน เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม (1) จำแนกตามเพศ พบว่า ไม่แตกต่างกัน 9 ด้าน และแตกต่างกัน 1 ด้าน และ (2) จำแนกตามการศึกษา พบว่า ไม่แตกต่างกัน 9 ด้าน และแตกต่างกัน 1 ด้าน

#### ส่วนที่ 4 การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ

ได้แสดงรายละเอียดไว้ในภาคผนวก ข



## บทที่ 5

### สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง “การพัฒนาและแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี” ในบทสุดท้าย คือ บทที่ 5 นี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งหัวข้อการนำเสนอเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### 1. สรุปการวิจัย

สรุปการวิจัยประกอบด้วย 3 หัวข้อ ได้แก่ วัตถุประสงค์การวิจัย วิธีการดำเนินการวิจัย และผลการวิจัย ดังนี้

##### 1.1 วัตถุประสงค์การวิจัยมี 5 ข้อ

1.1.1 ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี

1.1.2 ศึกษาการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี

1.1.3 ศึกษายุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี

1.1.4 ศึกษาแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี

1.1.5 ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี

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

ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิด 11M มาเป็นปรับใช้ในการศึกษารั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วย 11 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) (2) การบริหารงบประมาณ (Money) (3) การบริหารงานทั่วไป (Management) (4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) (5) การบริหารคุณธรรม (Morality) (6) การให้บริการประชาชน (Market) (7) การบริหารข่าวสาร หรือ

ข้อมูลข่าวสาร(Message) (8) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method) (9) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (Minute) (10) การประสานงาน หรือการประนีประนอม (Mediation) และ (11) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement) แต่ในที่นี้ผู้ศึกษานำมาปรับใช้ 10 ด้าน โดยตัดด้านการให้บริการประชาชนออก เนื่องจากในการศึกษาค้นคว้าได้เน้นศึกษาด้านการให้บริการประชาชนอยู่แล้ว เห็นได้อย่างชัดเจนจากหัวข้อวิทยานิพนธ์ และวัตถุประสงค์การวิจัยที่มีคำว่า การให้บริการประชาชน รวมอยู่ด้วย และเพื่อป้องกันมิให้เกิดการศึกษาซ้ำซ้อนกัน ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงไม่ได้เลือกนำด้านการให้บริการประชาชนมาใช้ด้วย

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาได้เลือกนำกรอบแนวคิด 11M ดังกล่าวมาปรับใช้ในการศึกษาค้นคว้า เนื่องจากเป็นกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการที่มีความละเอียด ชัดเจน ครอบคลุมครบถ้วนถึง 11 ด้าน และเข้าใจง่าย ไม่เพียงเท่านั้น ได้มีการนำกรอบแนวคิดนี้มาปรับใช้ทางวิชาการ และมีการตีพิมพ์เผยแพร่อีกด้วย (ดังได้ยกตัวอย่างไว้แล้วในบทที่ 1 หัวข้อ 3. กรอบแนวคิดการวิจัย)

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย แบ่งเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ (1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และ (3) การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับ ดังนี้

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร คือ ประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี รวมทั้งสิ้น 1,692 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่าง คือ จำนวนประชาชนที่เป็นตัวแทนประชากรดังกล่าวที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1,009 คนซึ่งได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 98 % และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.02

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาได้เลือกนำประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีมาเป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เพราะเป็นกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงในฐานะผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งผ่านการทดสอบ (pre-test) จำนวน 50 ชุด ผ่านการทดสอบหาความเที่ยงตรง และความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามซึ่งมีระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการรวบรวมข้อมูล 3 วิธี ได้แก่ (1) การรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (2) การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม และ (3) การรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการณ์

1) การรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากตำรา หนังสือ รายงานผลการวิจัย สถิติ ตัวเลข และเอกสารต่าง ๆ ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ รวมถึงตลอดถึงข้อมูลที่ได้จากอินเทอร์เน็ต (internet)

2) การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม ผู้ศึกษา และผู้ช่วย 1 คนร่วมกัน แจกแบบสอบถาม จำนวน 1,009 ชุด ให้กลุ่มตัวอย่างตอบหรือกรอก การแจกและการเก็บรวบรวมแบบสอบถามดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2553 ถึง วันที่ 31 กรกฎาคม 2553 รวม 31 วัน ผู้ศึกษา และผู้ช่วยได้เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับมาได้จำนวน 919 ชุด คิดเป็นร้อยละ 91.08 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (1,009 คน)

3) การรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการณ์ ผู้ศึกษาได้ทำการสังเกตกลุ่มตัวอย่าง โดยสังเกตภาพรวมจากประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี และสังเกตสภาพแวดล้อมของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามดังกล่าวมาแปลงเป็นข้อมูล และวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 ในส่วนของวิธีวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ในรูปของตาราง รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา โดยสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. และการทดสอบค่าที หลังจากวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลมาเขียนบรรยายหรือพรรณนาพร้อมตาราง และภาพประกอบตามความเหมาะสม

**1.3 ผลการวิจัย** ผู้ศึกษาได้สรุปผลการวิจัยโดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 6 หัวข้อซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และหัวข้อในบทที่ 4 ดังนี้

1.3.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

1.3.2 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M

1.3.3 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M

1.3.4 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี

1.3.5 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M



1.3.6 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M

ผู้ศึกษาขอเสนอสรุปผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1.3.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.1) กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็นประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย และมีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

1.3.2 สรุปผลการวิเคราะห์ ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2) แต่นำมาปรับใช้ 10 ด้าน ๆ ละ 3 ข้อคำถาม ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทุกคำถามทั้ง 10 ด้าน ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้พิจารณาจาก “ค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้าน ๆ ละ 3 ข้อคำถาม” ผู้ศึกษาขอเสนอตามกรอบแนวคิด 11M เรียงตามลำดับ ดังนี้

หมายเหตุ ผู้ศึกษาได้นำเสนอตัวอย่างเฉพาะ “คำถามที่สำคัญที่สุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและมีเครื่องหมาย \* จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2” เพียงด้านละ 1 ข้อคำถามเท่านั้น

1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ คำถามที่ว่า สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีไม่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรเพื่อให้บริการประชาชนมากเท่าที่ควร เช่น การไม่ให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมเป็นประจำ

2) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารงบประมาณ ได้แก่ คำถามที่ว่า สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีไม่ได้ใช้จ่ายงบประมาณสำหรับการให้บริการประชาชนอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพ คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน

3) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารงานทั่วไป ได้แก่ คำถามที่ว่า สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีไม่มีการวางแผนเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนอย่างเป็นระบบ เช่น การวางแผนเรื่องการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน

4) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ ได้แก่ คำถามที่ว่า สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีวัสดุอุปกรณ์ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอแก่การปฏิบัติงานให้บริการประชาชน

5) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารคุณธรรม ได้แก่ คำถามที่ว่า บุคลากรบางส่วนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีไม่มีจิตสำนึกที่ดีงามในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยความรับผิดชอบ และไม่เอาใจใส่งานอย่างสม่ำเสมอ

6) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ คำถามที่ว่า สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีไม่มีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย และมากเพียงพอต่อการสนับสนุนการรับและส่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

7) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค ได้แก่ คำถามที่ว่า สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีไม่ได้ยึดถือหรือปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดในเรื่องการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชน

8) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน ได้แก่ คำถามที่ว่า สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีไม่ได้ลดขั้นตอนการให้บริการประชาชนแต่ละด้านเพื่อให้การปฏิบัติงานให้บริการประชาชนแล้วเสร็จโดยเร็ว

9) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม ได้แก่ คำถามที่ว่า สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีไม่ได้ปรึกษาหารือกับหน่วยงานอื่นเพื่อจัดแบ่งหน้าที่การปฏิบัติงานให้บริการประชาชนที่ซ้ำซ้อนกัน หรือคล้ายคลึงกันของแต่ละหน่วยงานให้ชัดเจนขึ้น

10) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ คำถามที่ว่า สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีไม่เปิดโอกาสให้ประชาชน ผู้รับบริการหรือหน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน

นอกจากนี้แล้ว ในภาพรวมทั้งหมด (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อคำถามที่ว่า ในภาพรวมทั้งหมด สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M มากทั้ง 10 ด้าน

1.3.3 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.3) แต่นำมาปรับใช้ 10 ด้าน โดยในแต่ละด้านประกอบด้วยคำถาม 1 ข้อ คำถาม ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทุกคำถามทั้ง 10 ด้าน ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำเสนอตามกรอบแนวคิด 11M ดังนี้

1) การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรเห็นความสำคัญของการพัฒนา

คุณภาพของบุคลากรเพื่อให้บริการประชาชนโดยให้บุคลากรเข้ารับการพัฒนา หรือการฝึกอบรม เป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

2) การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารงบประมาณ ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรกำหนดให้มีบุคลากรดูแล รวมทั้งควบคุม และตรวจสอบอย่างเคร่งครัดในเรื่องการรายงานการบริหารงบประมาณสำหรับการให้บริการประชาชนให้เป็นไปตามระเบียบ

3) การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารงานทั่วไป ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรวางแผน ปฏิบัติตามแผน และประเมินผลแผนเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนอย่างเป็นระบบ เช่น การกำหนดให้มีหน่วยงานย่อย หรือบุคลากรรับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผนเรื่องการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน การปฏิบัติงานตามแผน และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน

4) การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรจัดสรรงบประมาณสำหรับการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และคอมพิวเตอร์ให้มากเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน

5) การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารคุณธรรม ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรมีนโยบายที่ชัดเจนในการสร้างจิตสำนึกที่ดีงามให้แก่บุคลากรเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยความรับผิดชอบ และเอาใจใส่ งานอย่างสม่ำเสมอ เช่น การกำหนดให้บุคลากรให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และภายในระยะเวลาที่กำหนด

6) การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรนำข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสารมาใช้ในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนอย่างมากเพียงพอ เช่น การนำข้อมูลจากกล่องรับความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมาปรับปรุงการให้บริการ

7) การพัฒนาการบริหารจัดการด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรกำหนดนโยบาย และแนวทางปฏิบัติไว้อย่างชัดเจนในเรื่องการยึดถือและปฏิบัติตามกฎระเบียบของการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนอย่างเคร่งครัด พร้อมทั้งมีการประเมินผลในเรื่องดังกล่าวเป็นประจำด้วย

8) การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรกำหนดระยะเวลาในการให้บริการประชาชนแต่ละด้านไว้อย่างชัดเจน และปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด เช่น

การตีตราประกาศให้ประชาชนผู้รับบริการทราบและเข้าใจถึงระยะเวลาการให้บริการดังกล่าว รวมทั้งจัดบุคลากรคอยชี้แจง และให้ความช่วยเหลือประชาชน

9) การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม ได้แก่ คำถามที่ว่า สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรวางระบบการประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อลดขั้นตอน และเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการประชาชน เช่น การเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชนอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

10) การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ คำถามที่ว่า สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการ หรือหน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน เช่น การจัดให้มีการประชุมระหว่างสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตัวแทนภาคประชาชน และหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการตรวจสอบการปฏิบัติงานเดือนละ 1 ครั้ง

1.3.4 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.4) ประกอบด้วยคำถาม 3 ข้อคำถาม ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 ข้อคำถาม ดังนี้

- 1) การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีปกป้อง และรักษาผลประโยชน์ของรัฐและประชาชน
- 2) การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีคุ้มครองสิทธิมนุษยชน และช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน
- 3) การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีเสริมสร้างการบังคับใช้กฎหมายเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

1.3.5 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.5) แต่นำมาปรับใช้ 10 ด้าน โดยในแต่ละด้านประกอบด้วยคำถาม 1 ข้อคำถาม ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทุกคำถามทั้ง 10 ด้าน ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำเสนอตามกรอบแนวคิด 11M ดังนี้

- 1) แนวโน้มการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีแนวโน้มให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรเพื่อให้บริการประชาชนมากกว่าปัจจุบัน

2) แนวโน้มการบริหารจัดการด้านการบริหารงบประมาณ ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีแนวโน้มให้ความสำคัญกับการกำหนดให้มีบุคลากรดูแล รวมทั้งควบคุม และตรวจสอบอย่างเคร่งครัดในเรื่องการรายงานการบริหารงบประมาณสำหรับการให้บริการประชาชนมากกว่าปัจจุบัน

3) แนวโน้มการบริหารจัดการด้านการบริหารงานทั่วไป ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีแนวโน้มการวางแผน ปฏิบัติตามแผน และ ประเมินผลแผนเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนอย่างเป็นระบบมากกว่าปัจจุบัน

4) แนวโน้มการบริหารจัดการด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ ได้แก่ คำถามที่ว่า สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีแนวโน้มจัดสรรงบประมาณสำหรับการจัดซื้อวัสดุ อุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ เพื่อให้บริการประชาชนเพิ่มมากกว่าปัจจุบัน

5) แนวโน้มการบริหารจัดการด้านการบริหารคุณธรรม ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีแนวโน้มกำหนดนโยบายที่ชัดเจนในการสร้างจิตสำนึกที่ดีงามให้แก่บุคลากรเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยความรับผิดชอบ และ เอาใจใส่งานอย่างสม่ำเสมอมากกว่าปัจจุบัน

6) แนวโน้มการบริหารจัดการด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ คำถามที่ว่า สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีแนวโน้มนำข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสารมาใช้ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนมากกว่าปัจจุบัน

7) แนวโน้มการบริหารจัดการด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีแนวโน้มกำหนดนโยบาย และแนวทางปฏิบัติไว้อย่างชัดเจนในเรื่องการยึดถือและปฏิบัติตามกฎระเบียบของการปฏิบัติงาน เพื่อให้บริการประชาชนอย่างเคร่งครัดมากกว่าปัจจุบัน

8) แนวโน้มการบริหารจัดการด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีแนวโน้มกำหนดระยะเวลาการให้บริการประชาชนแต่ละด้านอย่างชัดเจน และปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดมากกว่าปัจจุบัน

9) แนวโน้มการบริหารจัดการด้านการประสานงาน หรือประนีประนอม ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีแนวโน้มวางระบบการประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อลดขั้นตอน และเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชนมากกว่าปัจจุบัน



10) แนวโน้มการบริหารจัดการด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ คำถามที่ว่า สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีแนวโน้มเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการ หรือหน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชนมากกว่าปัจจุบัน

1.3.6 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.6-4.7) เต้นนำมาปรับใช้ 10 ด้าน แบ่งเป็น 2 หัวข้อ ดังนี้

1) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามเพศ คือเพศชายกับเพศหญิง (ในบทที่ 4 ตารางที่ 4.6) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นไม่แตกต่างกัน 9 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) การบริหารงานทั่วไป (3) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (4) การบริหารคุณธรรม (5) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (6) วิธีการ ระเบียบแบบแผน หรือเทคนิค (7) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (8) การประสานงาน หรือการประนีประนอม และ (9) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ในเวลาเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นแตกต่างกัน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารงบประมาณ

2) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี (ในบทที่ 4 ตารางที่ 4.7) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นไม่แตกต่างกัน 9 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) การบริหารงบประมาณ (3) การบริหารงานทั่วไป (4) การบริหารคุณธรรม (5) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (6) วิธีการ ระเบียบแบบแผน หรือเทคนิค (7) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (8) การประสานงาน หรือการประนีประนอม และ (9) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ในเวลาเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นแตกต่างกัน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์

## 2. อภิปรายผล

ในการอภิปรายผล ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเฉพาะที่สำคัญและจำเป็น ตลอดจนสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษารั้งนี้มาอภิปรายผลวิเคราะห์ หรือแสดงความคิดเห็นด้วยการเขียนบรรยาย และบางส่วนนำเสนอไว้ในภาพ ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งการนำเสนอเป็น 5 หัวข้อ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

2.1 การอภิปรายผลปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M

2.2 การอภิปรายผลปัญหา การพัฒนา และแนวโน้มนำมาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M (เป็นการนำปัญหา การพัฒนา และแนวโน้มนำมาการบริหารจัดการมาอภิปรายผลควบคู่กันใน “กระบวนการพิจารณาแก้ไข ปัญหา และแนวโน้มนำที่ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน” หรือในภาพที่ 5.1)

2.3 การอภิปรายผลยุทธศาสตร์การพัฒนากิจการบริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี

2.4 การอภิปรายผลแนวโน้มนำมาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M

2.5 การอภิปรายผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนากิจการบริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M

ผู้ศึกษาขอเสนอรายละเอียดของการอภิปรายผลตามลำดับ ดังนี้

2.1 การอภิปรายผลปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M การที่กลุ่มตัวอย่างส่วนหนึ่งเห็นด้วยในระดับปานกลางทุกข้อคำถามทั้ง 10 ด้านต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย ผู้ศึกษามีความเห็น่า ถึงแม้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามซึ่งได้แก่ประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้รับผลโดยตรงจากการบริหารจัดการของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีเห็นว่า สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี (1) ได้ส่งเสริมให้มีการนำข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสารมาใช้ในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนอย่างมากเพียงพอ (แบบสอบถาม ข้อคำถามที่ 37) (2) มีนโยบายที่ชัดเจนในการสร้างจิตสำนึกที่ดีงามให้แก่บุคลากรเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยความรับผิดชอบ และเอาใจใส่กันอย่างสม่ำเสมอ (แบบสอบถาม ข้อคำถามที่ 36) และ (3) ได้กำหนดระยะเวลาในการให้บริการประชาชนแต่ละด้านไว้อย่างชัดเจน โดยการติดประกาศให้ประชาชนผู้รับบริการทราบและเข้าใจถึงระยะเวลาการให้บริการดังกล่าว รวมทั้งจัดบุคลากรคอยชี้แจง และให้ความช่วยเหลือประชาชนเหล่านี้เป็นต้น (แบบสอบถาม ข้อคำถามที่ 38) ก็ตาม แต่ในเวลาเดียวกัน สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีก็มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการบางประการ เป็นต้นว่า สำนักงานอัยการจังหวัด



สุราษฎร์ธานี (1) ไม่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรเพื่อให้การบริการประชาชนมากเท่าที่ควร แบบสอบถาม ข้อคำถามที่ 1) (2) ไม่ได้ใช้จ่ายงบประมาณสำหรับการให้บริการประชาชนอย่างประหยัด อย่างมีประสิทธิภาพ คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน(แบบสอบถาม ข้อคำถามที่ 5) และ (3) ไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการ หรือหน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน (แบบสอบถาม ข้อคำถามที่ 28) เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อยดังกล่าว

นอกจากนี้แล้ว การที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อภาพรวมทั้งหมดของปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ดังคำถามที่ว่า “ในภาพรวมทั้งหมด สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M มากทั้ง 10 ด้าน” แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย ผู้ศึกษามีความเห็น ว่า ถึงแม้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามซึ่งได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีเห็นว่า ผู้บริหารของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี (1) ได้กำหนดเป็นนโยบาย และสนับสนุนให้มีการพัฒนา หรือการฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับให้เห็นถึงความสำคัญและมีความรู้เรื่องการวางแผนเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนอย่างเป็นระบบ (กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา และแนวโน้มนั้นที่ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ซึ่งสอดคล้องกับแบบสอบถาม ข้อคำถามที่ 34) และ (2) ได้สนับสนุนให้มีการจัดสรรงบประมาณสำหรับการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ เช่น โตะ เก้าอี้ และคอมพิวเตอร์ให้มากเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานก็ตาม (แบบสอบถาม ข้อคำถามที่ 35) แต่ในเวลาเดียวกัน สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีก็ยังมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการบางประการ เป็นต้นว่า ปัญหาในภาพรวมเกี่ยวกับการบริหารจัดการ (1) ด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม เช่น ผู้บริหารบางส่วนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีไม่ให้ความสำคัญกับการจำแนกหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนที่ซ้ำซ้อนกัน หรือคล้ายคลึงกันระหว่างหน่วยงาน รวมทั้งไม่ให้ความสำคัญกับการหาหน่วยงานที่เป็นเจ้าภาพหลักในการให้บริการประชาชนแต่ละด้านอย่างชัดเจน (กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา และแนวโน้มนั้น ซึ่งสอดคล้องกับแบบสอบถาม ข้อคำถามที่ 25-27) และ (2) ด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน เช่น ผู้บริหารบางส่วนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีไม่สนับสนุน หรือไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการหรือหน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน (ภาพที่ 5.1) ซึ่งสอดคล้องกับแบบสอบถาม ข้อคำถามที่ 28-30) ก็ตาม เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย

ดังกล่าว มีข้อสังเกตว่า ความคิดเห็นต่อภาพรวมทั้งหมดยังสอดคล้องกับความเห็นต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M ดังได้อภิปรายผลไว้แล้วข้างต้นด้วย

**2.2 การอภิปรายผลปัญหา การพัฒนา และแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M** เมื่อพิจารณาจากกรอบแนวคิด 11M แต่นำมาปรับใช้ 10 ด้าน ผู้ศึกษามีความเห็นที่สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีมี “ปัญหา” ในการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนตามกรอบแนวคิด 11M ทั้ง 10 ด้าน โดยแต่ละด้านมีหลายปัญหา ขึ้นอยู่กับมุมมองของแต่ละบุคคล ตัวอย่างเช่น เฉพาะปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ อาจแบ่งเป็น (1) สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี ไม่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรเพื่อให้บริการประชาชนมากเท่าที่ควร เช่น การไม่ให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมเป็นประจำ และ (2) ผู้บริหารบางส่วนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีไม่ทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น การสนับสนุนระบบพวกพ้อง หรือระบบอุปถัมภ์ เป็นต้น (แบบสอบถามข้อที่ 1 และข้อที่ 2) แต่ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้คัดเลือกเฉพาะ “ปัญหาที่สำคัญที่สุด” ด้านละ 1 ปัญหาเท่านั้น (โดยได้เลือกปัญหาที่สำคัญที่สุดตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละด้านจากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2 ที่มีเครื่องหมาย \* มาศึกษาวิเคราะห์) ในเวลาเดียวกัน ผู้ศึกษาได้เสนอ “สาเหตุ” และ “แนวทางแก้ไข” หรือ “แนวทางการพัฒนา” ควบคู่ไปด้วย

หมายเหตุ

1. ปัญหาแต่ละข้อในภาพที่ 5.1 ข้างล่างนี้ ผู้ศึกษาได้นำมาจากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2 ซึ่งประกอบด้วยปัญหาด้านละ 1 ปัญหา สำหรับ “การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M” ในบทที่ 4 ตารางที่ 4.3 นั้น ผู้ศึกษาไม่ได้นำมาแสดงไว้ในหัวข้อนี้ด้วย แต่ได้นำไปใช้ปรับใช้ในหัวข้อ 3. ข้อเสนอแนะหัวข้อย่อย 3.1.1 ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิด 11M

2. โดยปกติ สาเหตุต้องมีอย่างน้อย 2 สาเหตุ เนื่องจากไม่มีปัญหาใดเกิดจากสาเหตุเดียว อีกทั้งสาเหตุอาจจัดแบ่งเป็น สาเหตุด้านวัตถุ และสาเหตุด้านจิตใจ แต่ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาขอเสนอเพียงสาเหตุเดียวในแต่ละปัญหา โดยนำเสนอเฉพาะสาเหตุที่สำคัญที่สุด หรือปรากฏชัดเจนในทางปฏิบัติเท่านั้น

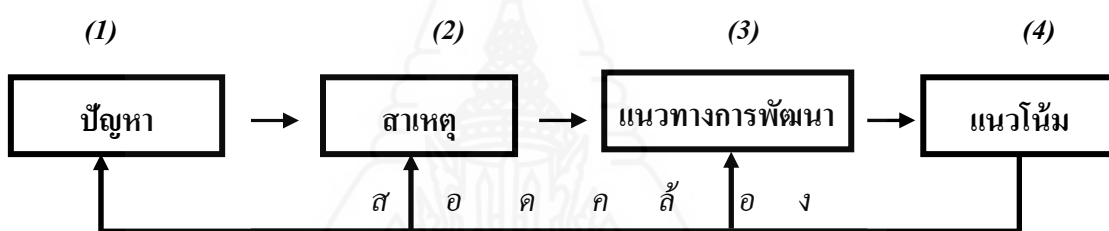
เพื่อให้การศึกษานี้เป็นวิชาการ และระบบมากขึ้น ผู้ศึกษาจึงได้มุ่งเน้นศึกษาปัญหา สาเหตุ แนวทางการพัฒนา และแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M แต่นำมาปรับใช้ 10

ด้าน โดยผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิดทางวิชาการ คือ “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา และ แนวโน้มที่ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน” ของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 43) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ โฟร์เพช) มาปรับใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ กรอบแนวคิดนี้ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนที่สอดคล้องกัน ได้แก่ ปัญหา สาเหตุ แนวทางการพัฒนา และแนวโน้ม

3. ข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มในภาพที่ 5.1 ข้างล่างนี้ นำมาจากความคิดเห็นของกลุ่ม ตัวอย่างต่อแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัด สุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M

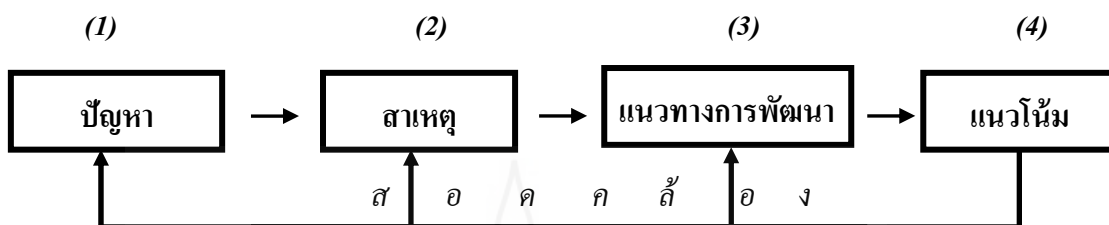
ดังได้สรุปไว้ในภาพที่ 5.1

**กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา และแนวโน้มที่ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน**



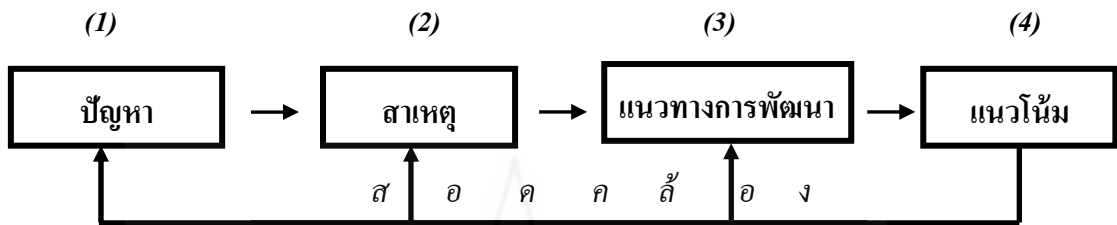
<p><b>1. ด้านการบริหาร</b></p> <p><b>ทรัพยากรมนุษย์</b> ที่</p> <p>สำคัญที่สุดตาม</p> <p>ความเห็นของกลุ่ม</p> <p>ตัวอย่าง คือ สำนัก</p> <p>งานฯ ไม่ให้</p> <p>ความสำคัญกับการ</p> <p>พัฒนาคุณภาพของ</p> <p>บุคลากรเพื่อให้</p> <p>บริการประชาชนมาก</p> <p>เท่าที่ควร</p> <p>บุคลากรเพื่อให้</p> <p>บริการประชาชนมาก</p> <p>เท่าที่ควร เช่น การ</p> <p>ไม่ให้บุคลากรเข้ารับ</p> <p>การฝึกอบรมเป็น</p> <p>ประจำ</p>	<p>- 1. ผู้บริหารระดับสูง</p> <p>- ของสำนักงานฯ ไม่</p> <p>- สนใจ และไม่เห็น</p> <p>- ความสำคัญของการ</p> <p>- พัฒนาคุณภาพของ</p> <p>- บุคลากรเพื่อให้</p> <p>- บริการประชาชนมาก</p> <p>- เท่าที่ควร</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>	<p>- 1. ผู้บริหารระดับสูงของ</p> <p>- สำนักงานฯ ควรกำหนด</p> <p>- เป็นนโยบายที่ชัดเจน และ</p> <p>- ต่อเนื่องในเรื่องการพัฒนา</p> <p>- คุณภาพของบุคลากร</p> <p>- เพื่อให้บริการประชาชน</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>	<p>- 1. ผู้บริหารระดับสูง</p> <p>- ของสำนักงานฯ มี</p> <p>- แนวโน้มให้</p> <p>- ความสำคัญกับการ</p> <p>- พัฒนาคุณภาพของ</p> <p>- บุคลากรเพื่อให้</p> <p>- บริการประชาชน</p> <p>- มากกว่าปัจจุบัน</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>
---	---	--	---

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา และแนวโน้มที่ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน

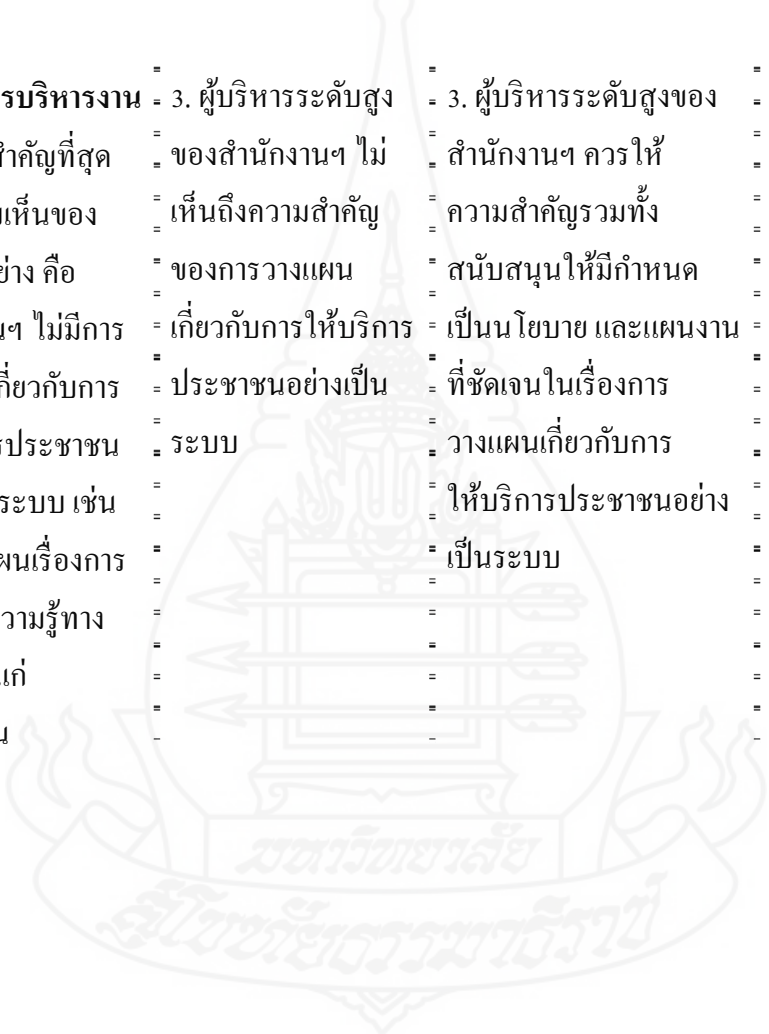


<p>2. ด้านการบริหาร งบประมาณ ที่สำคัญ ที่สุดตามความเห็น ของกลุ่มตัวอย่าง คือ สำนักงานฯ ไม่ได้ใช้ จ่ายงบประมาณ สำหรับการให้บริการ ประชาชนอย่าง ประหยัด อย่างมี ประสิทธิภาพ คู้มค่า และเกิดประโยชน์ สูงสุด โดยเฉพาะ อย่างยิ่ง ด้านการ เผยแพร่ความรู้ทาง กฎหมายแก่ ประชาชน</p>	<p>= 2. ผู้บริหารระดับสูง = ของสำนักงานฯ ไม่มี = นโยบายควบคุม = ติดตาม และ = ตรวจสอบการใช้จ่าย = งบประมาณสำหรับ = การให้บริการ = ประชาชนของ = สำนักงานฯ อย่าง = เข้มงวดมากเท่าที่ควร</p>	<p>= 2. ผู้บริหารระดับสูงของ = สำนักงานฯ ควรมี = นโยบายควบคุม ติดตาม = และตรวจสอบการใช้จ่าย = งบประมาณสำหรับการ = ให้บริการประชาชนของ = สำนักงานฯ อย่างเข้มงวด = และต่อเนื่อง พร้อมทั้ง = ดำเนินการให้เป็นไปตาม = นโยบายดังกล่าว</p>	<p>= 2. ผู้บริหารระดับสูง = ของสำนักงานฯ มี = แนวโน้มให้ = ความสำคัญกับการ = กำหนดนโยบาย = ควบคุม ติดตาม และ = ตรวจสอบการใช้จ่าย = งบประมาณสำหรับ = การให้บริการ = ประชาชนของ = สำนักงานฯ อย่าง = เข้มงวด และต่อเนื่อง = รวมทั้งการดำเนินการ = ให้เป็นไปตาม = นโยบายดังกล่าว = มากกว่าในปัจจุบัน</p>
---	--	--	--

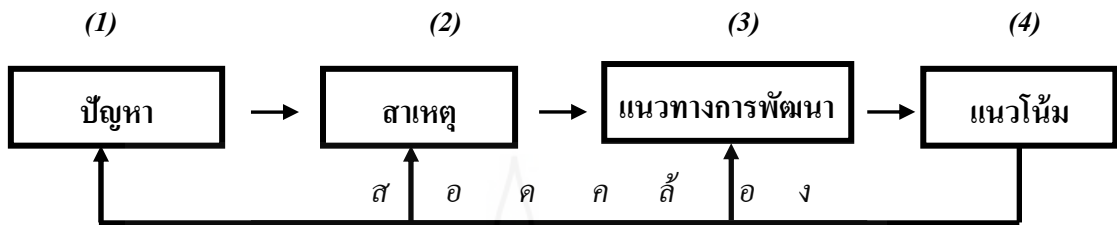
กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา และแนวโน้มที่ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน



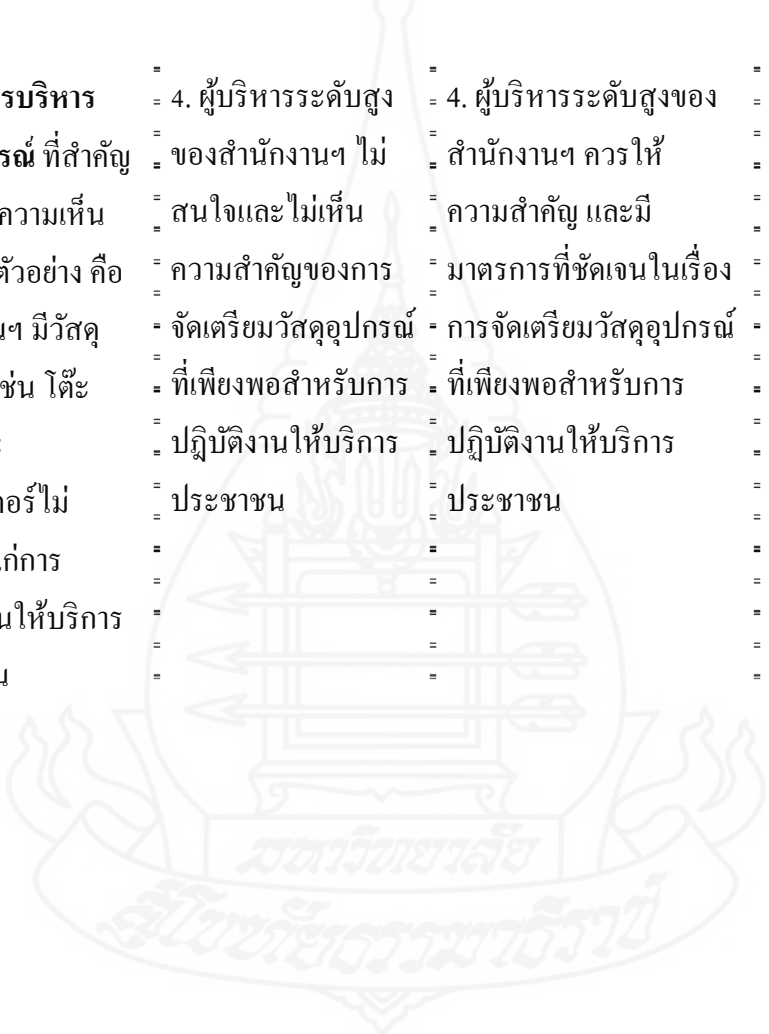
<p>3. ด้านการบริหารงาน ทั่วไป ที่สำคัญที่สุด ตามความเห็นของ กลุ่มตัวอย่าง คือ สำนักงานฯ ไม่มีการ วางแผนเกี่ยวกับการ ให้บริการประชาชน อย่างเป็นระบบ เช่น การวางแผนเรื่องการ เผยแพร่ความรู้ทาง กฎหมายแก่ ประชาชน</p>	<p>= 3. ผู้บริหารระดับสูง ของสำนักงานฯ ไม่ เห็นถึงความสำคัญ ของการวางแผน เกี่ยวกับการให้บริการ ประชาชนอย่างเป็น ระบบ</p>	<p>= 3. ผู้บริหารระดับสูงของ สำนักงานฯ ควรให้ ความสำคัญรวมทั้ง สนับสนุนให้มีกำหนด เป็นนโยบาย และแผนงาน ที่ชัดเจนในเรื่องการ วางแผนเกี่ยวกับการ ให้บริการประชาชนอย่าง เป็นระบบ</p>	<p>= 3. ผู้บริหารระดับสูง ของสำนักงานฯ มี แนวโน้มให้ ความสำคัญ รวมทั้ง สนับสนุนให้มีการ กำหนดเป็นนโยบาย และแผนงานที่ชัดเจน ในเรื่องการวางแผน เกี่ยวกับการให้บริการ ประชาชนอย่างเป็น ระบบมากกว่าใน ปัจจุบัน</p>
--	--	---	--



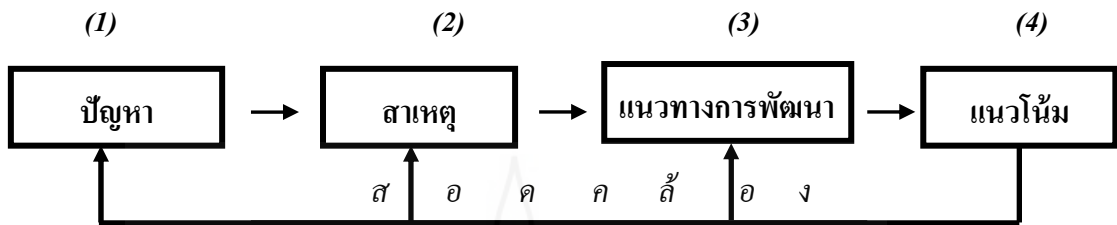
กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา และแนวโน้มที่ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน



- |                       |                         |                            |                        |
|-----------------------|-------------------------|----------------------------|------------------------|
| 4. ด้านการบริหาร      | = 4. ผู้บริหารระดับสูง  | = 4. ผู้บริหารระดับสูงของ  | = 4. ผู้บริหารระดับสูง |
| วัสดุอุปกรณ์ ที่สำคัญ | = ของสำนักงานฯ ไม่      | = สำนักงานฯ ควรให้         | = ของสำนักงานฯ มี      |
| ที่สุดตามความเห็น     | = สนใจและไม่เห็น        | = ความสำคัญ และมี          | = แนวโน้มที่ให้        |
| ของกลุ่มตัวอย่าง คือ  | = ความสำคัญของการ       | = มาตรการที่ชัดเจนในเรื่อง | = ความสำคัญ และมี      |
| สำนักงานฯ มีวัสดุ     | = จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ | = การจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ | = มาตรการที่ชัดเจนใน   |
| อุปกรณ์ เช่น โต๊ะ     | = ที่เพียงพอสำหรับการ   | = ที่เพียงพอสำหรับการ      | = เรื่องการจัดเตรียม   |
| เก้าอี้ และ           | = ปฏิบัติงานให้บริการ   | = ปฏิบัติงานให้บริการ      | = วัสดุอุปกรณ์ที่      |
| คอมพิวเตอร์ไม่        | = ประชาชน               | = ประชาชน                  | = เพียงพอสำหรับการ     |
| เพียงพอแก่การ         | =                       | =                          | = ปฏิบัติงานให้บริการ  |
| ปฏิบัติงานให้บริการ   | =                       | =                          | = ประชาชนมากกว่าใน     |
| ประชาชน               | =                       | =                          | = ปัจจุบัน             |



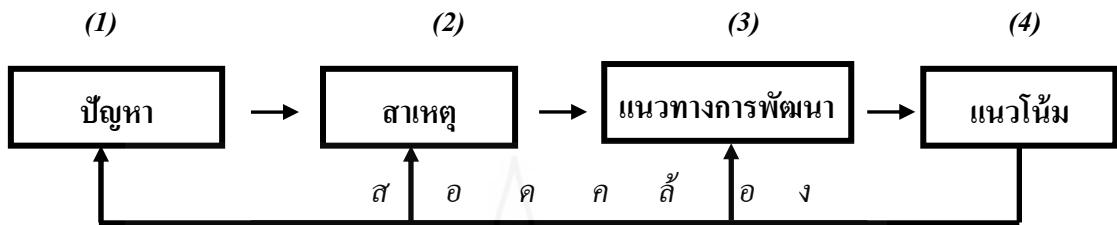
กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา และแนวโน้มที่ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน



<p>5. ด้านการบริหาร คุณธรรม ที่สำคัญ ตามความเห็นของ กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรบางส่วน ของสำนักงานฯ ไม่มี จิตสำนึกที่ดีงามใน การปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชน ด้วยความรับผิดชอบ และไม่เอาใจใส่งาน อย่างสม่ำเสมอ</p>	<p>= 5. ผู้บริหารบางส่วน = ของสำนักงานฯ ขาด = การควบคุม ดูแล และ = ติดตามบุคลากรของ = สำนักงานฯ ในเรื่อง = การมีจิตสำนึกที่ดีงาม = ในการปฏิบัติงาน = ให้บริการประชาชน = ด้วยความรับผิดชอบ = และเอาใจใส่งานอย่าง = สม่ำเสมอ</p>	<p>= 5. สำนักงานฯ ควรมี = นโยบายและมาตรการที่ = ชัดเจน และต่อเนื่องที่ = สนับสนุนให้ผู้บริหารทุก = ระดับคอยควบคุม ดูแล = และติดตามบุคลากรใน = เรื่องการมีจิตสำนึกที่ดีงาม = ในการปฏิบัติงาน = ให้บริการประชาชนด้วย = ความรับผิดชอบ และเอา = ใจใส่งานอย่างสม่ำเสมอ = อีกทั้งผู้บริหารทุกระดับ = ควรประพฤติตัวเป็น = แบบอย่างที่ดีในเรื่อง = ดังกล่าวด้วย</p>	<p>= 5. สำนักงานฯ มี = แนวโน้มที่จะกำหนด = นโยบายและ = มาตรการที่ชัดเจน = และต่อเนื่องที่ = สนับสนุนให้ผู้บริหาร = ทุกระดับควบคุม ดูแล = และติดตามบุคลากร = ในเรื่องการมีจิตสำนึก = ที่ดีงามในการ = ปฏิบัติงานให้บริการ = ประชาชนด้วยความ = รับผิดชอบ และเอาใจ = ใส่งานอย่างสม่ำเสมอ = มากกว่าในปัจจุบัน</p>
---	--	---	--

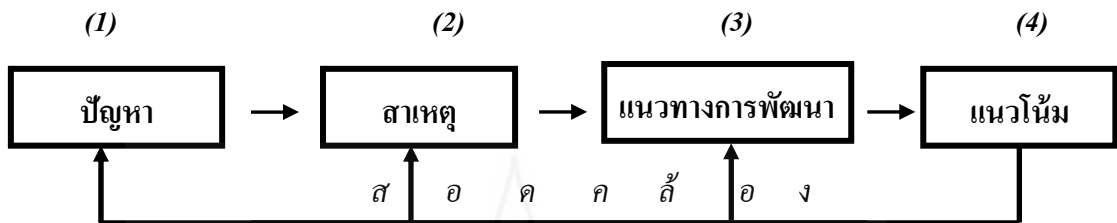


กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา และแนวโน้มที่ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน

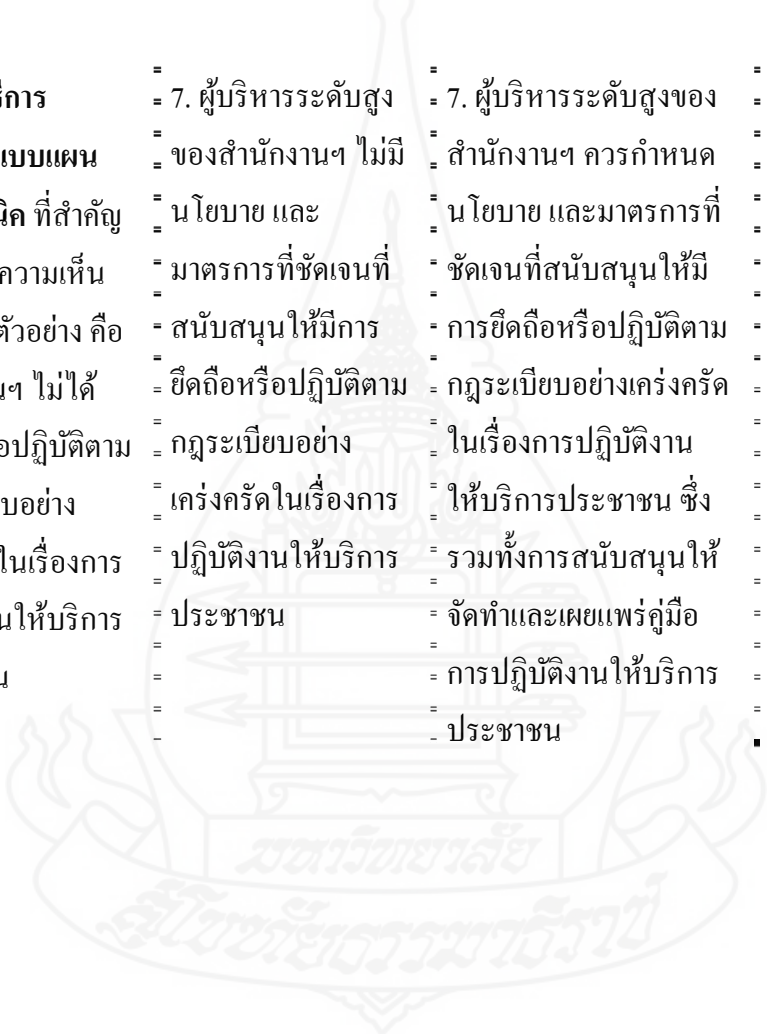


<p>6. ด้านการบริหาร ข่าวสาร หรือข้อมูล ข่าวสาร ที่สำคัญที่สุด ตามความเห็นของ กลุ่มตัวอย่าง คือ สำนักงานฯ ไม่มีวัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัย และมากเพียงพอต่อ การสนับสนุนการรับ และส่งข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการให้บริการ ประชาชน</p>	<p>= 6. ผู้บริหารระดับสูง = ของสำนักงานฯ = ไม่ให้ความสนใจและ = ไม่เห็นความสำคัญ = ของการมีวัสดุ = อุปกรณ์ที่ทันสมัย = และมากเพียงพอต่อ = การสนับสนุนการรับ = และส่งข้อมูลข่าวสาร = เกี่ยวกับการให้บริการ = ประชาชน</p>	<p>= 6. ผู้บริหารระดับสูงของ = สำนักงานฯ ควรให้ = ความสำคัญ รวมทั้งมี = แผนงานที่ชัดเจนในการ = ส่งเสริมให้สำนักงานฯ มี = วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย = และมากเพียงพอต่อการ = สนับสนุนการรับและการ = ส่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ = การให้บริการประชาชน</p>	<p>= 6. ผู้บริหารระดับสูง = ของสำนักงานฯ มี = แนวโน้มให้ = ความสำคัญ รวมทั้งมี = แผนงานที่ชัดเจนใน = การส่งเสริมให้ = สำนักงานฯ มีวัสดุ = อุปกรณ์ที่ทันสมัย = และมากเพียงพอต่อ = การสนับสนุนการรับ = และการส่งข้อมูล = ข่าวสารเกี่ยวกับการ = ให้บริการประชาชน = มากกว่าในปัจจุบัน</p>
--	--	--	---

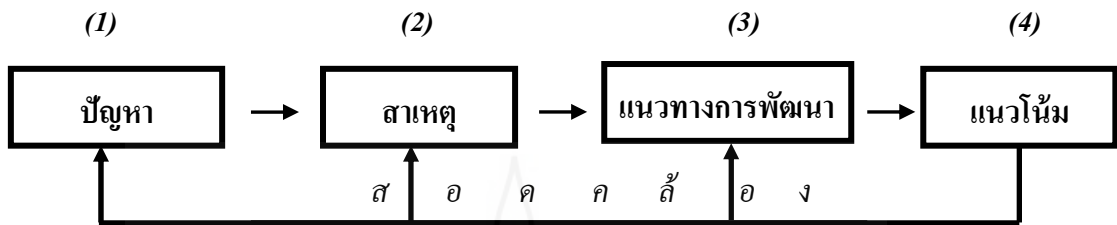
กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา และแนวโน้มที่ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน



<p>7. ด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค ที่สำคัญ ที่สุดตามความเห็น ของกลุ่มตัวอย่าง คือ สำนักงานฯ ไม่ได้ ยึดถือหรือปฏิบัติตาม กฎระเบียบอย่าง เคร่งครัดในเรื่องการ ปฏิบัติงานให้บริการ ประชาชน</p>	<p>= 7. ผู้บริหารระดับสูง ของสำนักงานฯ ไม่มี นโยบาย และ มาตรการที่ชัดเจนที่ สนับสนุนให้มีการ ยึดถือหรือปฏิบัติตาม กฎระเบียบอย่าง เคร่งครัดในเรื่องการ ปฏิบัติงานให้บริการ ประชาชน</p>	<p>= 7. ผู้บริหารระดับสูงของ สำนักงานฯ ควรกำหนด นโยบาย และมาตรการที่ ชัดเจนที่สนับสนุนให้มี การยึดถือหรือปฏิบัติตาม กฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ในเรื่องการปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชน ซึ่ง รวมทั้งการสนับสนุนให้ จัดทำและเผยแพร่คู่มือ การปฏิบัติงานให้บริการ ประชาชน</p>	<p>= 7. ผู้บริหารระดับสูง ของสำนักงานฯ มี แนวโน้มกำหนด นโยบาย และ มาตรการที่ชัดเจนที่ สนับสนุนให้มีการ ยึดถือหรือปฏิบัติตาม กฎระเบียบอย่าง เคร่งครัดในเรื่องการ ปฏิบัติงานให้บริการ ประชาชนมากกว่าใน ปัจจุบัน</p>
---	---	--	---

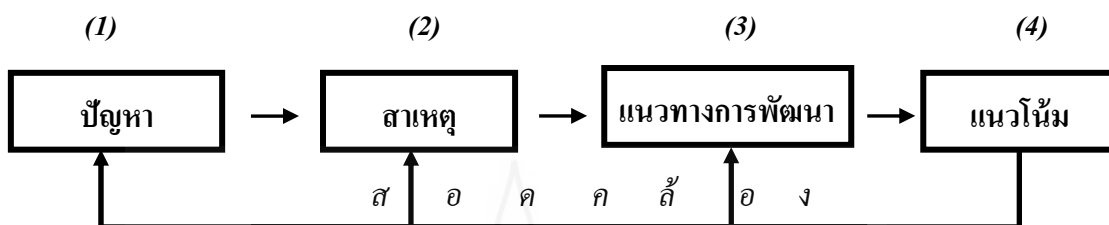


กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา และแนวโน้มที่ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน



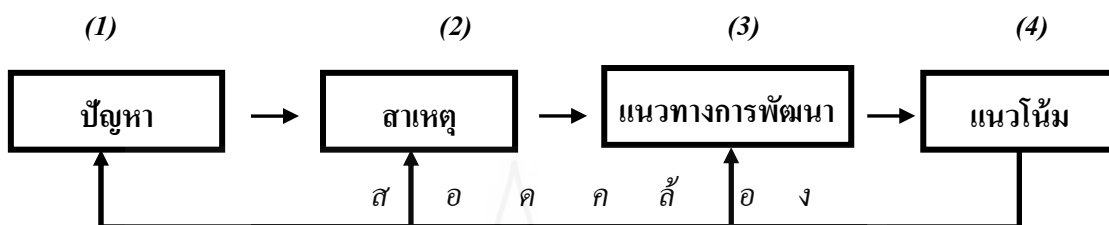
<p><b>8. ด้านการบริหาร</b></p> <p>เวลา หรือกรอบเวลา</p> <p>ในการปฏิบัติงาน ที่</p> <p>สำคัญที่สุดตาม</p> <p>ความเห็นของกลุ่ม</p> <p>ตัวอย่าง คือ สำนัก</p> <p>งานฯ ไม่ได้ลด</p> <p>ขั้นตอนการให้บริการ</p> <p>ประชาชนแต่ละด้าน</p> <p>เพื่อให้การปฏิบัติงาน</p> <p>ให้บริการประชาชน</p> <p>แล้วเสร็จโดยเร็ว</p>	<p>= 8. ผู้บริหารระดับสูง</p> <p>= ของสำนักงานฯ ไม่</p> <p>= เห็นความสำคัญของ</p> <p>= การลดขั้นตอนการ</p> <p>= ให้บริการประชาชน</p> <p>= แต่ละด้านเพื่อให้การ</p> <p>= ปฏิบัติงานให้บริการ</p> <p>= ประชาชนแล้วเสร็จ</p> <p>= โดยเร็ว</p>	<p>= 8. ผู้บริหารระดับสูงของ</p> <p>= สำนักงานฯ ควรให้</p> <p>= ความสำคัญ รวมทั้ง</p> <p>= กำหนดแผนงาน และ</p> <p>= มาตรการที่ชัดเจนในการ</p> <p>= ลดขั้นตอนการให้บริการ</p> <p>= ประชาชนแต่ละด้าน</p> <p>= เพื่อให้การปฏิบัติงาน</p> <p>= ให้บริการประชาชนแล้ว</p> <p>= เสร็จ โดยเร็ว</p>	<p>= 8. ผู้บริหารระดับสูง</p> <p>= ของสำนักงานฯ มี</p> <p>= แนวโน้มให้</p> <p>= ความสำคัญ รวมทั้ง</p> <p>= กำหนดแผนงาน และ</p> <p>= มาตรการที่ชัดเจนใน</p> <p>= การลดขั้นตอนการ</p> <p>= ให้บริการประชาชน</p> <p>= แต่ละด้านเพื่อให้การ</p> <p>= ปฏิบัติงานให้บริการ</p> <p>= ประชาชนแล้วเสร็จ</p> <p>= โดยเร็วมากกว่าใน</p> <p>= ปัจจุบัน</p>
---	--	--	--

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา และแนวโน้มที่ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน



<p><b>9. ด้านการ</b>  <b>ประสานงาน หรือการ</b>  <b>ประนีประนอม ที่</b>  <b>สำคัญที่สุดตาม</b>  <b>ความเห็นของกลุ่ม</b>  <b>ตัวอย่าง คือ สำนัก</b>  <b>งานฯ ไม่ได้ปรึกษา</b>  <b>หรือกับหน่วยงาน</b>  <b>อื่นเพื่อจัดแบ่งหน้าที่</b>  <b>การปฏิบัติงาน</b>  <b>ให้บริการประชาชนที่</b>  <b>เข้าซ้อนกัน หรือ</b>  <b>คล้ายคลึงกันของแต่ละ</b>  <b>หน่วยงานให้</b>  <b>ชัดเจนขึ้น</b></p>	<p>= 9. ผู้บริหารระดับสูง          = ของสำนักงานฯ          = ไม่ให้ความสำคัญกับ          = การจำแนกหน้าที่          = เกี่ยวกับการให้บริการ          = ประชาชนที่เข้าซ้อน          = กัน หรือคล้ายคลึงกัน          = ระหว่างหน่วยงาน          = อื่นเพื่อจัดแบ่งหน้าที่          = การปฏิบัติงาน          = ให้บริการประชาชนที่          = เข้าซ้อนกัน หรือ          = คล้ายคลึงกันของแต่ละ          = หน่วยงานให้          = ชัดเจนขึ้น</p>	<p>= 9. ผู้บริหารระดับสูงของ          = สำนักงานฯ ควรให้          = ให้ความสำคัญ รวมทั้ง          = กำหนดแผนงาน และ          = มาตรการที่ชัดเจนเพื่อ          = สนับสนุนให้ผู้บริหารทุก          = ระดับดำเนินการในเรื่อง          = การจำแนกหน้าที่เกี่ยวกับ          = การให้บริการประชาชนที่          = เข้าซ้อนกัน หรือคล้ายคลึง          = กันระหว่างหน่วยงาน          = รวมทั้งมีการปรึกษาหารือ          = และหาหน่วยงานที่เป็น          = เจ้าภาพหลักในการ          = ให้บริการประชาชนแต่ละ          = ด้านอย่างชัดเจน</p>	<p>= 9. ผู้บริหารระดับสูง          = ของสำนักงานฯ มี          = แนวโน้มให้          = ให้ความสำคัญ รวมทั้ง          = กำหนดแผนงาน และ          = มาตรการที่ชัดเจนเพื่อ          = สนับสนุนให้ผู้บริหาร          = ทุกระดับดำเนินการ          = ในเรื่องการจำแนก          = หน้าที่เกี่ยวกับการ          = ให้บริการประชาชนที่          = เข้าซ้อนกัน หรือ          = คล้ายคลึงกันระหว่าง          = หน่วยงาน รวมทั้งมี          = การปรึกษาหารือและ          = หาหน่วยงานที่เป็น          = เจ้าภาพหลักในการ          = ให้บริการประชาชน          = แต่ละด้านอย่าง          = ชัดเจนมากกว่าใน          = ปัจจุบัน</p>
--	--	---	---

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา และแนวโน้มที่ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน



<p>10. ด้านการวัดผล หรือการประเมินผล ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ สำนักงานฯ ไม่เปิดโอกาสให้ประชาชน ผู้รับบริการ หรือหน่วยงานภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมในการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน</p>	<p>= 10. ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานฯ ไม่เห็นความสำคัญและไม่ต้องการเปิดโอกาสให้ประชาชน ผู้รับบริการ หรือหน่วยงานภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมในการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน</p>	<p>= 10. ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานฯ ควรให้ความสำคัญพร้อมทั้งกำหนดเป็นนโยบาย และมาตรการที่ชัดเจน และต่อเนื่องในการสนับสนุน และเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการ หรือหน่วยงานภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมในการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน</p>	<p>= 10. ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานฯ มีแนวโน้มให้ความสำคัญพร้อมทั้งกำหนดเป็นนโยบาย และมาตรการที่ชัดเจน และต่อเนื่องในการสนับสนุนและเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการ หรือหน่วยงานภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมในการวัดผล หรือการประเมินผล การปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชน มากกว่าในปัจจุบัน</p>
--	--	---	--

ภาพที่ 5.1 ภาพรวมปัญหา สาเหตุ แนวทางการพัฒนา และแนวโน้มการบริหารจัดการ เพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M โดยนำ“กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา และแนวโน้มที่ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน” มาประยุกต์ใช้

**2.3 การอภิปรายผลยุทธศาสตร์การพัฒนากิจการบริการจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี** ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 3 ข้อคำถาม โดยกลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 ข้อคำถาม

การที่กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อยุทธศาสตร์การพัฒนากิจการบริการจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีทั้ง 3 ข้อคำถาม แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย ผู้ศึกษามีความเห็น ว่า ถึงแม้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามซึ่งได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีเห็นว่า ยุทธศาสตร์การพัฒนากิจการบริการจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีที่ได้กำหนดขึ้น ได้แก่ (1) ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างการบังคับใช้กฎหมายเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ (2) ยุทธศาสตร์การปกป้อง และรักษาผลประโยชน์ของรัฐและประชาชน และ (3) ยุทธศาสตร์การคุ้มครองสิทธิมนุษยชน และช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน (แบบสอบถาม ข้อคำถามที่ 42-44) ล้วนเป็นยุทธศาสตร์ที่ดี เหมาะสม และมีประโยชน์ก็ตาม แต่ในเวลาเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างบางส่วนได้เห็นว่า สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีก็มีปัญหาเกี่ยวกับยุทธศาสตร์การพัฒนากิจการบริการจัดการ เป็นต้นว่า การนำยุทธศาสตร์ดังกล่าวไปปฏิบัติอาจไม่ประสบผลสำเร็จมากเท่าที่ควรด้วยข้อจำกัดด้านบุคลากร และงบประมาณ เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อยดังกล่าว

**2.4 การอภิปรายผลแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M** เมื่อศึกษาแนวโน้มของการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M แต่นำมาปรับใช้ 10 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทุกคำถามทั้ง 10 ด้าน ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้เลือกนำมาอภิปรายผลเฉพาะด้านที่มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) มากที่สุด 3 ลำดับแรกเท่านั้น (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.5) ดังนี้

**2.4.1 แนวโน้มการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์** การที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่คำถามที่ว่า “ผู้บริหารของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีแนวโน้มให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรเพื่อให้บริการประชาชนมากกว่าปัจจุบัน” แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย ผู้ศึกษามีความเห็น ว่า ถึงแม้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามซึ่งได้แก่ประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีเห็นด้วยกับคำถามเกี่ยวกับแนวโน้ม

ดังกล่าว เป็นต้นว่า ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีได้ส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพบุคลากร โดยให้ทุนการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นก็ตาม แต่ในเวลาเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างบางส่วนก็ยังเห็นด้วยว่า แนวโน้มดังกล่าวอาจประสบกับปัญหาได้ เป็นต้นว่า การให้ทุนการศึกษาต่อส่วนใหญ่จำกัดอยู่เฉพาะบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านกฎหมาย ทำให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการให้บริการประชาชนได้รับโอกาสในการพัฒนาไม่เท่าเทียมกัน เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อยดังกล่าว

**2.4.2 แนวโน้มการบริหารจัดการด้านการบริหารงบประมาณ** การที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด IIM ด้านการบริหารงบประมาณ ได้แก่ คำถามที่ว่า “ผู้บริหารของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีแนวโน้มให้ความสำคัญกับการกำหนดให้มีบุคลากรดูแล รวมทั้งควบคุม และตรวจสอบอย่างเคร่งครัดในเรื่องการรายงานการบริหารงบประมาณสำหรับการให้บริการประชาชนมากกว่าปัจจุบัน” แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย ผู้ศึกษามีความเห็น ว่า ถึงแม้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามซึ่งได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีเห็นด้วยกับคำถามเกี่ยวกับแนวโน้มดังกล่าว เป็นต้นว่า ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีกำหนดให้มีบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารงบประมาณ โดยเฉพาะก็ตาม แต่ในเวลาเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างบางส่วนก็ยังเห็นด้วยว่า แนวโน้มดังกล่าวอาจประสบกับปัญหาได้ เป็นต้นว่า ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีไม่มีนโยบายควบคุม ติดตาม และตรวจสอบอย่างเคร่งครัดในเรื่องการรายงานการบริหารงบประมาณ เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อยดังกล่าว

**2.4.3 แนวโน้มการบริหารจัดการด้านการบริหารงานทั่วไป** การที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด IIM ด้านการบริหารงานทั่วไป ได้แก่ คำถามที่ว่า “ผู้บริหารของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีแนวโน้มการวางแผน ปฏิบัติตามแผน และประเมินผลแผนเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนอย่างเป็นระบบมากกว่าปัจจุบัน” แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย ผู้ศึกษามีความเห็น ว่า ถึงแม้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามซึ่งได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีเห็นด้วยกับคำถามเกี่ยวกับแนวโน้มดังกล่าว เป็นต้นว่า ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีได้มีการวางแผนการปฏิบัติงานเชิงรุก เช่น การจัดทำโครงการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายแก่



ประชาชนเคลื่อนที่ก็ตาม แต่ในเวลาเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างบางส่วนก็ยังเห็นด้วยว่า แนวโน้มดังกล่าว อาจประสบกับปัญหาได้ เป็นต้นว่า บุคลากรบางส่วนไม่มีความรู้ทางด้านกฎหมายอย่างถ่องแท้ จึงไม่สามารถให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชนได้เท่าที่ควร เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อยดังกล่าว

## 2.5 การอภิปรายผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อ ภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัด สุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M แต่นำมาปรับใช้ 10 ด้าน แบ่งเป็น 2 หัวข้อ ดังนี้

### 2.5.1 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มจำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิงต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของ สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีความ คิดเห็นไม่แตกต่างกัน 9 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) การบริหารงานทั่วไป (3) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (4) การบริหารคุณธรรม (5) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (6) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (7) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (8) การประสานงาน หรือการประนีประนอม และ (9) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน การที่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน 9 ด้าน นั้น ผู้ ศึกษามีความเห็นว่า เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีการศึกษาระดับเดียวกัน คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จึงทำให้ความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ในขณะเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีความคิดเห็นแตกต่างกัน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารงบประมาณ เช่นนี้ ผู้ศึกษามีความเห็นว่า เนื่องจากโดยธรรมชาติเพศหญิงจะ ให้ความสำคัญกับการบริหารงบประมาณมากกว่าเพศชาย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณาจาก ค่าเฉลี่ยพบว่า เพศหญิงให้ความสำคัญกับการบริหารงบประมาณมากกว่าเพศชาย เมื่อเป็นเช่นนี้ จึง มีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

การที่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม โดยจำแนกตามเพศชายกับเพศหญิง มีความ คิดเห็นไม่แตกต่างกัน 9 ด้าน และแตกต่างกัน 1 ด้าน เช่นนี้ ทำให้สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม เมื่อจำแนกตามเพศ มีแนวโน้มที่จะมีมุมมองหรือความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันในเรื่องภาพรวมของ การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตาม กรอบแนวคิด 11M

### 2.5.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มจำแนกตาม การศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรีต่อภาพรวมของ การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตาม

กรอบแนวคิด 11M พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน 9 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) การบริหารงบประมาณ (3) การบริหารงานทั่วไป (4) การบริหารคุณธรรม (5) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (6) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (7) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (8) การประสานงาน หรือการประนีประนอม และ (9) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การที่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน 9 ด้านนั้น ผู้ศึกษามีความเห็น เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มได้รับการบริการด้านต่าง ๆ จากสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีอย่างเท่าเทียมกัน เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษิต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ในขณะที่เดียวกัน กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีความคิดเห็นแตกต่างกัน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ เช่นนี้ ผู้ศึกษามีความเห็น เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีการศึกษาที่ต่างกัน และยังมีอาชีพที่แตกต่างกันอีกด้วย จึงส่งผลให้ความรู้ ความเข้าใจของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกัน เช่น กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษิต่ำกว่าปริญญาตรี และประกอบอาชีพเกษตรกรย่อมมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์ประเภทคอมพิวเตอร์น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี และเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ เป็นต้น เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษิต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นแตกต่างกัน

การที่กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน 9 ด้าน และแตกต่างกัน 1 ด้าน เช่นนี้ ทำให้สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มเมื่อจำแนกตามการศึกษาดังกล่าว มีแนวโน้มที่จะมีมุมมองหรือความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันในเรื่องภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M

### 3. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะต่อไปนี้เป็นข้อเสนอแนะของผู้ศึกษาทั้งหมด ประกอบด้วย 2 หัวข้อตามลำดับ ได้แก่ (1) ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และ (2) ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ (1) ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิด 11M (2) ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิดอื่น และแนวคิดอื่น และ (3) สรุปข้อเสนอแนะที่สำคัญเรียงตามลำดับ ดังนี้

3.1.1 ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิด 11M เนื่องจากในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิด 11M แต่นำมาปรับใช้ 10 ด้าน ประกอบกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษานี้เน้นเรื่องการพัฒนา รวมทั้งแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีโดยนำกรอบแนวคิดดังกล่าวมาปรับใช้ เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงได้นำเสนอ (1) ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาการบริหารจัดการ รวมทั้ง (2) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิดดังกล่าวด้วย ตามลำดับ

หมายเหตุ

1. ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิด 11M แต่นำมาปรับใช้ 10 ด้านข้างล่างนี้เป็นข้อเสนอแนะของผู้ศึกษาเอง ซึ่งได้มาจาก 2 ทาง ได้แก่ (1) ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M ในบทที่ 4 ตารางที่ 4.2 และ (2) แนวทางการพัฒนา ในบทที่ 5 ภาพที่ 5.1

2. เพื่อให้ข้อเสนอแนะหรือแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีเป็นระบบมากขึ้น ข้อเสนอแนะหรือแนวทางการพัฒนาข้างล่างนี้ จึงเป็นไปในทิศทางที่สอดคล้องกับปัญหา ในบทที่ 4 ตารางที่ 4.2 และปัญหา ในบทที่ 5 ภาพที่ 5.1

1) ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจนและต่อเนื่องในเรื่องการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรเพื่อให้บริการประชาชน โดยควรสนับสนุนให้บุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน เรียนรู้ร่วมกันอย่างเป็นทีม ร่วมกันคิดพัฒนา และประสานความคิดร่วมกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานให้บริการประชาชนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พร้อมกันนั้น ควรกำหนดให้สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้วยการส่งเสริมให้มีการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ และมีการคิดค้นวิธีการปฏิบัติงานใหม่อยู่เสมอ เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน และเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม นั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ ปีเตอร์ เอ็ม. เซงเก (Peter M. Senge) (1994: ไม่ปรากฏหมายเลขหน้า) (อ้างใน พร้อมบุญ พานิชภักดิ์ (2552: 250) ในหนังสือ เรื่อง “พัฒนาในงานพัฒนา”)

(กรุงเทพมหานคร : บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด) ที่สรุปสาระสำคัญได้ว่า สมาชิกขององค์กรต้องมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน เรียนรู้ร่วมกันอย่างเป็นทีม ร่วมกันคิดพัฒนา และประสานความคิดร่วมกัน (แนวคิดข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3.)

นอกจากนี้ เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่ององค์กรแห่งการเรียนรู้ นั้น ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ เดวิด การ์วิน (อ้างใน นิรมิต เทียมทัน (2548: 76-77) ในหนังสือ เรื่อง “ยุทธศิลป์การบริหารจัดการ ศาสตร์และศิลป์สำหรับผู้สร้างอนาคตใหม่”) (ปทุมธานี : โรงพิมพ์พิมพ์ตะวัน) ที่สรุปสาระสำคัญได้ว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้จะต้องเรียนรู้การแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ และมีการคิดค้นวิธีการปฏิบัติงานใหม่อยู่เสมอ (แนวคิดข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3.)

2) ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารงบประมาณ ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรกำหนดนโยบายควบคุม ติดตาม และตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณสำหรับการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีอย่างเข้มงวด และต่อเนื่อง รวมทั้งควรดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบายดังกล่าวด้วย โดยควรกำหนดเจ้าหน้าที่งบประมาณไว้อย่างชัดเจนเพื่อปฏิบัติงานเกี่ยวกับงบประมาณของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในขณะเดียวกัน ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรควบคุม และตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งบประมาณให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และเป็นไปตามระเบียบอย่างเคร่งครัด เพื่อให้การใช้จ่ายเงินงบประมาณเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องควบคุม และตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งบประมาณนั้น สอดคล้องกับ พระบรมราชาบาทของ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ที่พระราชทาน เมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2542 ณ พระตำหนักจิตรลดารโหฐาน (อ้างใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 220) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”) (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพช) ที่สรุปสาระสำคัญได้ว่า หัวหน้าส่วนราชการควรควบคุม และตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งบประมาณให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ และเป็นไปตามระเบียบอย่างเคร่งครัดเพื่อให้การใช้จ่ายเงินงบประมาณเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน (แนวคิดข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3.)

นอกจากนี้ เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการมอบหมายให้บุคลากรปฏิบัติงานเกี่ยวกับงบประมาณ โดยเฉพาะนั้น พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ ชีระพล อรุณะภักติกโร และคณะ (2545: 15) ในหนังสือ เรื่อง “พระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณ พ.ศ. 2502 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2543” (กรุงเทพมหานคร : บริษัท สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด) ที่สรุปสาระสำคัญได้ว่า หัวหน้าส่วนราชการควรมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้หนึ่งเป็นเจ้าหน้าที่งบประมาณ มีหน้าที่เกี่ยวกับงบประมาณของส่วนราชการโดยเฉพาะ (แนวคิดข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3.)

3) ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารทั่วไป ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรให้ความสำคัญรวมทั้ง สนับสนุนให้มีการกำหนดเป็นนโยบาย และแผนงานที่ชัดเจนในเรื่องการวางแผนเกี่ยวกับการ ให้บริการประชาชนอย่างเป็นระบบมากกว่าในปัจจุบัน พร้อมทั้งควรเน้นการบริหารงานที่มุ่ง ผลสัมฤทธิ์ที่มีการจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงาน การวัดผลการ ปฏิบัติงาน การจัดทำรายงานประจำปี และการประเมินผลสำเร็จของแผนปฏิบัติงาน เฉพาะ ข้อเสนอแนะเรื่องการบริหารงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์นั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ สุพจน์ ทรายแก้ว (2545: 32) ในหนังสือ เรื่อง “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” (พระนครศรีอยุธยา : โรงพิมพ์เทียน วัฒนา) ที่สรุปสาระสำคัญได้ว่า ผู้บริหารของหน่วยงานควรเน้นการบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ที่มีการ จัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงาน การวัดผลการปฏิบัติงาน การ จัดทำรายงานประจำปี และการประเมินผลสำเร็จของแผนปฏิบัติงานเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงการ ดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง (แนวคิดข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3.)

4) ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารวัสดุ อุปกรณ์ ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรให้ความสำคัญ และมีมาตรการที่ชัดเจนในเรื่องการจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่มากเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานให้บริการ ประชาชน โดยสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการนำอุปกรณ์การปฏิบัติงานที่ทันสมัย และมีคุณภาพ มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพ และความรวดเร็วในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน และควรมีแนวทาง ปฏิบัติที่ชัดเจนในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย โดยต้องคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องอุปกรณ์การปฏิบัติงานที่ทันสมัยนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ สำราญ บุญชิต (2552: 149) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร” ที่สรุปสาระสำคัญได้ว่า สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรสนับสนุน และส่งเสริมให้มีการนำอุปกรณ์การปฏิบัติงานที่ทันสมัย มีคุณภาพ มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพ และ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน (แนวคิดข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3.)

นอกจากนี้ เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนในการจัดซื้อ วัสดุอุปกรณ์นั้น คล้ายคลึงกับแนวคิดของ ฉันทนา หาญกมลฤช (2552: 147) ในวิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “แนวโน้มนโยบายการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการ ให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ” ที่เสนอแนะไว้ว่า



กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ และผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรมีแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจนในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย โดยต้องคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน (แนวคิดข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3.)

5) ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหาร คุณธรรม ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรกำหนดนโยบาย และมาตรการที่ชัดเจนและต่อเนื่องที่สนับสนุนให้ผู้บริหารทุกระดับคอยควบคุม ดูแล และติดตาม บุคลากรในเรื่องการมีจิตสำนึกที่ดีงามในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนแบบข้าราชการยุคใหม่ นั่นคือ ต้องเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานอย่างมีศักดิ์ศรี ขยัน ตั้งใจทำงาน มีศีลธรรม คุณธรรม ปรับตัวได้ทัน โลก รับผิดชอบต่อผลงานและปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นผลงาน ในเวลาเดียวกัน ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรให้มีจิตบริการแก่ประชาชนอย่างแท้จริง ปฏิบัติงานอย่างภาคภูมิใจ มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี มีจรรยาบรรณ คำนึงถึงภาพลักษณ์ของตนเอง และหน่วยงาน เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่อง ข้าราชการยุคใหม่นั้น พอเทียบเคียงได้กับแนวคิด อาวุธ วรรณวงศ์ (2551: 38-39) ในประมวลสาระ ชุควิชา “การบริหารภาครัฐ” หน่วยที่ 11 กระบวนทัศน์การบริหารภาครัฐ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช) ที่สรุป สาระสำคัญได้ว่า ข้าราชการยุคใหม่ต้องเป็นผู้ที่ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี ขยัน ตั้งใจทำงาน มีศีลธรรม คุณธรรม ปรับตัวได้ทัน โลก รับผิดชอบต่อผลงาน และทำงานมุ่งเน้นผลงาน (แนวคิดข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3.)

นอกจากนี้แล้ว เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการพัฒนาบุคลากรให้มีจิตบริการ นั้น สอดคล้องกับการให้สัมภาษณ์ของ ชงชัย วรรณนะพิศิษฐ์ (การสัมภาษณ์เนวลิกเฉพาะ ผู้เชี่ยวชาญ นายชงชัย วรรณนะพิศิษฐ์ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการการเลือกตั้งประจำจังหวัดสุราษฎร์ธานี เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2553 เวลา 14.00 น. ถึง 14.30 น. ณ สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง ประจำจังหวัดสุราษฎร์ธานี ดังแสดงรายละเอียดไว้ในภาคผนวก ก) ที่ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า ในปัจจุบัน โลกแห่งข้อมูลข่าวสารมีการพัฒนาอย่างมากมาย อีกทั้งประชาชนได้รับการศึกษามากขึ้น มีความรู้ ความเข้าใจถึงสิทธิและหน้าที่ของตนเอง รวมถึงมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของ หน่วยงานภาครัฐมากขึ้น ดังนั้น ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการพัฒนา บุคลากรให้มีจิตบริการแก่ประชาชนอย่างแท้จริง ปฏิบัติงานอย่างภาคภูมิใจ มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี มี จรรยาบรรณ คำนึงถึงภาพลักษณ์ของตนเองและหน่วยงาน

6) ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรให้

ความสำคัญรวมทั้งมีแผนงานที่ชัดเจนในการส่งเสริมให้สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย และมากเพียงพอต่อการสนับสนุนการรับและการส่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ขณะเดียวกัน ควรกำหนดเป็นนโยบาย และแผนที่ชัดเจนในเรื่องการหาข้อมูลข่าวสาร หรือข้อเท็จจริงจากประชาชนก่อนวางแผน และลงมือดำเนินงาน พร้อมทั้งจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และระบบเครือข่ายมาใช้ในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ สุริวัฒน์ สงวนสิน (2552: บทคัดย่อ) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “ปัญหาและการพัฒนาการบริหารจัดการของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง” ที่สรุปสาระสำคัญได้ว่า สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังควรกำหนดเป็นนโยบาย และแผนที่ชัดเจนในเรื่องการหาข้อมูลข่าวสาร หรือข้อเท็จจริงจากประชาชนก่อนวางแผน และลงมือดำเนินงาน พร้อมทั้ง จัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และระบบเครือข่ายมาใช้ในการปฏิบัติงาน (แนวคิดข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3.)

7) ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาการบริหารจัดการด้านวิธีการ ระเบียบแบบแผน หรือเทคนิค ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรกำหนดนโยบาย และมาตรการที่ชัดเจนที่สนับสนุนให้มีการยึดถือหรือปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ในเรื่องการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน และให้ความสำคัญกับการพัฒนาวิธีการหรือเทคนิคในการปฏิบัติราชการอยู่ตลอดเวลาซึ่งรวมทั้งการสนับสนุนให้จัดทำและเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการพัฒนาวิธีการหรือเทคนิคในการปฏิบัติราชการนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552: 28) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร) ที่สรุปสาระสำคัญได้ว่า หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาวิธีการ หรือเทคนิคในการปฏิบัติราชการอยู่ตลอดเวลา (แนวคิดข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3.)

8) ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรให้ความสำคัญ รวมทั้งควรกำหนดแผนงาน และมาตรการที่ชัดเจนในการลดขั้นตอนการให้บริการประชาชนแต่ละด้าน เพื่อให้การปฏิบัติงานให้บริการประชาชนแล้วเสร็จ โดยเร็ว นอกจากนี้ ควรกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานให้ประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยผู้บริหารของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีต้องควบคุมดูแลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนของบุคลากรให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ จอห์น ดี. มิลเล็ต (John D. Millet) (1954:



397) ในหนังสือ เรื่อง “Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance” (New York: McGraw-Hill Book Company) ที่สรุปสาระสำคัญได้ว่า หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานให้ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน (แนวคิดข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3.)

9) ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรให้ความสำคัญรวมทั้งกำหนดแผนงาน และมาตรการที่ชัดเจนเพื่อสนับสนุนให้ผู้บริหารทุกระดับ ดำเนินการในเรื่องการจำแนกหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนที่ซ้ำซ้อนกัน หรือคล้ายคลึงกัน ระหว่างหน่วยงาน รวมทั้งมีการปรึกษาหารือ และหาหน่วยงานที่เป็นเจ้าภาพหลักในการให้บริการ ประชาชนแต่ละด้านอย่างชัดเจน โดยกำหนดแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนในเรื่องการประสานงานกับ หน่วยงานอื่นเพื่อสร้างเครือข่ายการทำงานให้บริการประชาชนที่ครอบคลุม อีกทั้งเป็นการ แลกเปลี่ยนความรู้และเทคนิคในการปฏิบัติงานร่วมกัน โดยอาศัยและเกื้อกูลสนับสนุนกันอย่าง สอดคล้องพอเหมาะพอดี เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการประสานงานกับหน่วยงานอื่นนั้น สอดคล้อง กับ พระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว พระราชทานเมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2540 ณ พระตำหนักจิตรลดารโหฐาน (อ้างใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 220) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการ และเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”) (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร) สรุปสาระสำคัญได้ว่า ควรกำหนดแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนในเรื่องการประสานงานกับหน่วยงานอื่น เพื่อสร้างเครือข่ายการทำงานให้บริการประชาชนที่ครอบคลุม อีกทั้งเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้และ เทคนิคในการปฏิบัติงานร่วมกัน โดยอาศัยและเกื้อกูลสนับสนุนกันอย่างสอดคล้องพอเหมาะพอดี (แนวคิดข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3.)

10) ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการวัดผล หรือ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรให้ความสำคัญพร้อมทั้งกำหนดเป็นนโยบาย และมาตรการที่ชัดเจน และต่อเนื่องในการ สนับสนุนและเปิดโอกาสให้ประชาชน หรือหน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการวัดผล หรือ การประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน พร้อมกับนำผลการประเมินไปใช้ในการ ปรับปรุงการให้บริการประชาชนของบุคลากรด้วย เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการเปิดโอกาสให้ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น สอดคล้องกับแนวคิด ของ อุทัยวรรณ ทิพย์เนตร (2551: บทคัดย่อ) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัด

นนทบุรีและสาขา” ที่ได้เสนอแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่สรุปสาระสำคัญได้ว่า สำนักงานที่คืนจังหวัดนนทบุรี และสาขาควรสนับสนุนและเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการ หรือหน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการ ประชาชน พร้อมกับนำผลการประเมิน ไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของบุคลากร ด้วย (แนวคิดข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3.)

เนื่องจากหัวข้อวิทยานิพนธ์ของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ “การพัฒนาและ แนวโน้มการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี” อีกทั้งผู้ศึกษาได้นำเสนอข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของ สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M ไว้แล้วข้างต้น ในส่วนนี้ ผู้ศึกษาจึงขอ นำเสนอข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงาน อัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M ไว้ด้วย ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวโน้มการบริหารจัดการด้านการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรเพื่อให้บริการประชาชนมากกว่าปัจจุบัน เช่น สนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีได้รับการศึกษาต่อใน ระดับที่สูงขึ้น โดยให้ทุนการศึกษาสำหรับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านให้บริการประชาชนเพื่อ ส่งเสริมให้มีการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านนี้อย่างจริงจัง และต่อเนื่อง อีกทั้ง เพื่อให้เกิดการปรับปรุงการปฏิบัติงาน และเพื่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าของบุคลากร
2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวโน้มการบริหารจัดการด้านการบริหาร งบประมาณ ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรให้ความสำคัญ กับการกำหนดนโยบายควบคุม ติดตาม และตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณสำหรับการให้บริการ ประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีอย่างเข้มงวด และต่อเนื่อง รวมทั้งควร ดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบายดังกล่าวมากกว่าในปัจจุบัน เช่น การดำเนินการตามโครงการ เผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชนเคลื่อนที่ ผู้บริหารของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรตรวจสอบการเบิกจ่ายงบประมาณสำหรับการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนอย่างเคร่งครัด โดยให้มีการรายงานการเบิกจ่ายงบประมาณสำหรับการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน ทุกโครงการ
3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวโน้มการบริหารจัดการด้านการบริหารงาน ทั่วไป ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรให้ความสำคัญรวมทั้ง กับการสนับสนุนให้มีการกำหนดเป็นนโยบาย และแผนงานที่ชัดเจนในเรื่องการวางแผนเกี่ยวกับการ

ให้บริการประชาชนอย่างเป็นระบบมากกว่าในปัจจุบัน พร้อมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสศึกษา หรือดูงานกับภาคเอกชนที่มีความเชี่ยวชาญในงานให้บริการ และประสบความสำเร็จด้านการวางแผน เพื่อนำเทคนิค วิธีการที่ทันสมัยมาปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงาน โดยเลียนแบบวิธีการบริหารจัดการของภาคธุรกิจเอกชน เช่น การวางแผนยุทธศาสตร์ และการทำข้อตกลงว่าด้วยผลงาน หรือข้อตกลงการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวโน้มการบริหารจัดการด้านการบริหารวัสดุ อุปกรณ์ ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรให้ความสำคัญ และมีมาตรการที่ชัดเจนในเรื่องการจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่มากเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนมากกว่าในปัจจุบัน ขณะเดียวกัน ควรจัดสรรงบประมาณสำหรับการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และคอมพิวเตอร์ เพื่อให้บริการประชาชนอย่างมากเพียงพอพร้อมทั้งจัดให้มีบุคลากรแนะนำการใช้งานคอมพิวเตอร์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวโน้มการบริหารจัดการด้านการบริหารคุณธรรม ได้แก่ สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรกำหนดนโยบาย และมาตรการที่ชัดเจน และต่อเนื่องที่สนับสนุนให้ผู้บริหารทุกระดับควบคุม ดูแล และติดตามบุคลากรในเรื่องการมีจิตสำนึกที่ดีงามในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยความรับผิดชอบ และเอาใจใส่กันอย่างสม่ำเสมอมากกว่าในปัจจุบัน รวมถึงลดทั้งส่งเสริมให้บุคคล หรือหน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนในการควบคุม และการตรวจสอบจริยธรรมของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีด้วย

6. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวโน้มการบริหารจัดการด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรให้ความสำคัญรวมทั้งมีแผนงานที่ชัดเจนในการส่งเสริมให้สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย และมากเพียงพอต่อการสนับสนุนการรับและการส่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนมากกว่าในปัจจุบัน

7. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวโน้มการบริหารจัดการด้านวิธีการ ระเบียบแบบแผน หรือเทคนิค ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรกำหนดนโยบายและมาตรการที่ชัดเจนที่สนับสนุนให้มีการยึดถือหรือปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดในเรื่องการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนมากกว่าในปัจจุบัน นอกจากนี้ ควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชน ซึ่งระบุข้อกำหนดหรือระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงานด้าน

ต่าง ๆ พร้อมทั้งแสดงขั้นตอนทางการปฏิบัติงานแต่ละด้านอย่างชัดเจน ตลอดจนสนับสนุนให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนยึดถือและปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานดังกล่าวด้วย

8. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวโน้มการบริหารจัดการด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรให้ความสำคัญ รวมทั้งกำหนดแผนงาน และมาตรการที่ชัดเจนในการลดขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนแต่ละด้าน เพื่อให้การปฏิบัติงานให้บริการประชาชนแล้วเสร็จ โดยเร็วกว่าในปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ควรจัดทำป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการแต่ละประเภท พร้อมแสดง ระยะเวลาการดำเนินการแล้วเสร็จในแต่ละขั้นตอน และปิดประกาศให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ อย่างชัดเจน

9. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวโน้มการบริหารจัดการด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรให้ความสำคัญรวมทั้งกำหนดแผนงาน และมาตรการที่ชัดเจนเพื่อสนับสนุนให้ผู้บริหารทุกระดับ ดำเนินการในเรื่องการจำแนกหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนที่ซ้ำซ้อนกัน หรือคล้ายคลึงกัน ระหว่างหน่วยงาน ขณะเดียวกัน ควรมีการปรึกษาหารือ และหาหน่วยงานที่เป็นเจ้าภาพหลักในการ ให้บริการประชาชนแต่ละด้านอย่างชัดเจนมากกว่าในปัจจุบัน โดยการสร้างความสัมพันธ์อันดี ระหว่างหน่วยงานราชการอื่น ๆ ภายในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อสร้างพันธมิตรและเครือข่าย ร่วมกันในการให้บริการประชาชน เช่น ประสานความร่วมมือกับองค์การบริหารส่วนจังหวัด สุราษฎร์ธานี เพื่อจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยประนีประนอมยอมความ หรือจัดตั้งศูนย์บริการร่วมให้บริการ ด้านกฎหมาย โดยส่งเสริมให้บุคลากรแต่ละหน่วยงานปฏิบัติงานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อให้ งานบรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ ตลอดจนตอบสนองความต้องการของประชาชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งนี้ สอดคล้องกับคำบรรยายของ อุดร ดันดีสุนทร ต่อนักศึกษาปริญญาโท เมื่อวันที่ 4 กันยายน 2553 เวลา 10.30 น. ถึง 11.30 น. สรุปสาระสำคัญได้ว่า สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีควร ประสานงานกับหน่วยงานอื่นภายในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาท้องถิ่น และประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

10. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวโน้มการบริหารจัดการด้านการวัดผล หรือการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรให้ความสำคัญรวมทั้งกำหนดเป็นนโยบาย และมาตรการที่ชัดเจน และต่อเนื่องในการสนับสนุนและ เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการ หรือหน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการวัดผล หรือการ ประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนมากกว่าในปัจจุบัน รวมถึงการนำผลที่ได้จากการ วัดผล หรือประเมินผลไปใช้ในการพัฒนามูลนิธิ

นอกเหนือจากข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการ และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวโน้มการบริหารจัดการ ตามกรอบแนวคิด 11M แต่นำมาปรับใช้ 10 ด้านข้างต้น ผู้ศึกษาขอเสนอข้อเสนอแนะเกี่ยวกับยุทธศาสตร์การพัฒนากิจการบริการจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยผู้ศึกษาได้นำเสนอเฉพาะ “ยุทธศาสตร์การพัฒนากิจการบริการจัดการเพื่อให้บริการประชาชนที่สำคัญที่สุด” ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2) ซึ่งได้แก่ “การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีปกป้อง และรักษาผลประโยชน์ของรัฐและประชาชน” โดยสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรให้ความสำคัญกับการกำหนดยุทธศาสตร์ดังกล่าวนี้ และควรวางแผนงานหรือโครงการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ดังกล่าวอย่างจริงจัง

### 3.1.2 ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิดอื่น และแนวคิดอื่น นอกเหนือจาก

ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนากิจการบริการจัดการ รวมทั้งข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M ตามที่ได้นำเสนอไว้ข้างต้นนี้แล้ว ผู้ศึกษายังได้นำเสนอข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิดอื่นไว้ในหัวข้อ 3.1.2 นี้ด้วย โดยกรอบแนวคิดอื่นนั้น ได้แก่ กรอบแนวคิดเกี่ยวกับแนวโน้มของ จอห์น ไนส์บิทท์ (John Naisbitt) (1984: 155-156) ในหนังสือ เรื่อง “Megatrends: Ten New Directions Transforming Our Lives” (UK: Macdonal) ที่ให้ความสำคัญกับแนวโน้มที่สำคัญในอนาคตไว้ 10 ประการ ดังนี้ (1) การเปลี่ยนแปลงจากสังคมอุตสาหกรรมไปสู่สังคมสารสนเทศ (industrial society to information society) (2) การเปลี่ยนแปลงจากเทคโนโลยีอุตสาหกรรมไปสู่เทคโนโลยีขั้นสูง (forced technology to high tech/high touch) (3) การเปลี่ยนแปลงจากเศรษฐกิจระดับชาติไปสู่เศรษฐกิจระดับโลก (National Economy to World Economy) (4) การเปลี่ยนแปลงจากการวางแผนระยะสั้นไปสู่การวางแผนระยะยาว (short-range planning to long-range planning) (5) การเปลี่ยนแปลงจากการรวมศูนย์อำนาจไปสู่การกระจายอำนาจ (centralization to decentralization) (6) การเปลี่ยนแปลงจากการพึ่งพาสถาบันไปสู่การพึ่งพาตนเอง (institutional help to self-help) (7) การเปลี่ยนแปลงจากประชาธิปไตยแบบตัวแทนไปสู่ประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม (representative democracy to participative) (8) การเปลี่ยนแปลงจากสายการบังคับบัญชาตามลำดับชั้นไปสู่การทำงานแบบเครือข่าย (hierarchy to networking) (9) ศูนย์กลางความเจริญจากตอนเหนือสู่ตอนใต้ (north to south) และ (10) การเปลี่ยนแปลงจากหนึ่งทางเลือกไปสู่ทางเลือกหลายทาง (either/or to multiple option)

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษานำกรอบแนวคิดเกี่ยวกับแนวโน้มของ จอห์น ไนส์บิทท์ ดังกล่าวมาปรับใช้ เพราะกรอบแนวคิดดังกล่าวเกี่ยวข้องกับแนวโน้มที่สำคัญในอนาคต



ซึ่งสอดคล้องกับหัวข้อวิทยานิพนธ์ และวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษาคั้งนี้ โดยผู้ศึกษาเลือกนำมาปรับใช้เพียง 3 ด้านเท่านั้น ดังนี้ (แนวคิด ข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3.)

1) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวโน้มด้านการเปลี่ยนแปลงจากสังคมอุตสาหกรรมไปสู่สังคมสารสนเทศ ได้แก่ สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถ สามารถปฏิบัติงานแบบมีอาชีพโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาปรับใช้ในสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีอย่างจริงจัง ทั้งนี้ สอดคล้องกับการให้สัมภาษณ์ของ สมศักดิ์ สิทธิเสรี (การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ นายสมศักดิ์ สิทธิเสรี ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี เมื่อวันที่ 29 กันยายน 2553 ระหว่างเวลา 14.00 น. ถึง 14.30 น. ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ดังแสดงรายละเอียดไว้ในภาคผนวก ข) ที่กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงกับการบริหารจัดการไว้ว่า ทุกวันนี้ มีการเปลี่ยนแปลงด้านข้อมูลข่าวสารโดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ ส่งผลให้การสื่อสารรวดเร็วขึ้น ดังนั้น สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีจึงควรสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีมากยิ่งขึ้น และสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้อย่างจริงจัง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชนทางอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้ ภายใน 1 ปี

2) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวโน้มด้านการเปลี่ยนแปลงจากการวางแผนระยะสั้นไปสู่การวางแผนระยะยาว ได้แก่ สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์โดยมีการวางแผนการให้บริการประชาชนในระยะ 3-5 ปี จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี และกำหนดเป็น โครงการ และส่งเสริมให้มีการดำเนินการแต่ละ โครงการอย่างครบถ้วน

3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวโน้มด้านการเปลี่ยนแปลงจากประชาธิปไตยแบบตัวแทนไปสู่ประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม ได้แก่ สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งนี้ ภายใน 1 ปี

### 3.1.3 สรุปข้อเสนอแนะที่สำคัญเรียงตามลำดับ จากข้อเสนอแนะในหัวข้อที่

3.1.1-3.1.2 ข้างต้นนี้ ผู้ศึกษาได้เลือกข้อเสนอแนะเฉพาะข้อที่สำคัญโดยเรียงตามลำดับ รวม 4 ข้อ ดังนี้

1) ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรเห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ มีความชำนาญในการปฏิบัติงานที่มีความแตกต่างกันในแต่ละตำแหน่งอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง รวมทั้งควรมีนโยบาย หรือแผนที่สนับสนุนให้ผู้บริหารทุกระดับ

เห็นถึงความสำคัญของการฝึกอบรมบุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน

2) ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาการบริหารจัดการด้านงบประมาณ ได้แก่ ผู้บริหารของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรกำหนดมาตรการสำหรับการใช้จ่ายงบประมาณ และสร้างระเบียบวินัยในการใช้จ่ายเงินงบประมาณ เช่น การจัดทำมาตรการควบคุมภายในเพื่อให้เกิดนโยบายที่เข้มงวดในเรื่องการใช้จ่ายงบประมาณ โดยเน้นเรื่องความประหยัด คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด พร้อมกับมีมาตรการที่ส่งเสริมให้ผู้บริหารทุกระดับเปิดเผยการใช้จ่ายงบประมาณทุกขั้นตอน นอกจากนี้ ควรสนับสนุนให้ประชาชน และหน่วยงานภายนอก ได้แก่ สถาบันการศึกษา และสื่อมวลชน เข้ามามีส่วนร่วมในการควบคุม และการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณของผู้บริหารอีกด้วย

3) ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาการบริหารจัดการด้านคุณธรรม ได้แก่ ผู้บริหารของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรมีนโยบายชัดเจนในการสร้างจิตสำนึกที่ดีงามให้แก่บุคลากรเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยความรับผิดชอบ และเอาใจใส่ งานอย่างสม่ำเสมอ เช่น การกำหนดให้บุคลากรให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และภายในระยะเวลาที่กำหนด

**3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการทบทวนครั้งต่อไป** ในการศึกษา หรือการทำวิจัยครั้งนี้ เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี สำหรับการศึกษา หรือการทำวิจัยในอนาคต ควรดำเนินการดังนี้

**3.2.1 ในการศึกษา หรือการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาปัญหา การพัฒนา ยุทธศาสตร์ แนวโน้มการบริหารจัดการ** ตลอดจนการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งนี้ ตามวัตถุประสงค์การวิจัย โดยผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิด 11M มาปรับใช้ แต่นำมาปรับใช้เพียง 10 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) การบริหารงบประมาณ (3) การบริหารงานทั่วไป (4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (5) การบริหารคุณธรรม (6) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (7) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (8) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (9) การประสานงาน หรือการประนีประนอม และ (10) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนั้น ในการศึกษา หรือการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรนำกรอบแนวคิดนี้ไปประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสม อย่างน้อยก็จะเป็นการช่วยพิสูจน์ หรือยืนยันว่า กรอบแนวคิดนี้มีเนื้อหาสาระที่ชัดเจน และครอบคลุมแนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ หรือการบริหารจัดการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน หรือสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี



โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อนำไปวิเคราะห์หรือศึกษาเปรียบเทียบกับกรอบแนวคิดอื่น ใดๆก็ตาม ใน การศึกษา หรือการทำวิจัยครั้งต่อไป อาจนำกรอบแนวคิด 11M ไปปรับใช้เฉพาะบางด้านที่ เหมาะสมกับหน่วยงานที่ศึกษา หรือทำวิจัยก็ได้ หรือตัดบางด้านออกก็ได้ โดยไม่จำเป็นต้องนำ กรอบแนวคิดไปใช้ครบทั้ง 11 ด้าน ในทางตรงกันข้าม อาจเพิ่มจำนวนด้านหรือตัวชี้วัดของกรอบ แนวคิดขึ้นอีกก็ได้ ตามความเหมาะสม ทั้งนี้ ควรอธิบายเหตุผลไว้ด้วยเสมอ

**3.2.2 ศึกษา หรือทำวิจัยแนวคิดในแต่ละด้านอย่างเจาะจง** เช่น ด้านการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ และด้านการบริหารงบประมาณของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี

**3.2.3 ศึกษา หรือทำวิจัยโดยเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้น** เป็นต้นว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีและประชาชนผู้รับบริการของ สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี แล้วนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบว่าผลการวิจัยคล้ายคลึง หรือ แตกต่างกันกับการศึกษาครั้งนี้เพียงใด

**3.2.4 ศึกษา หรือทำวิจัยเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านการบริหารจัดการของ สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีกับสำนักงานอัยการจังหวัดอื่น ๆ ในระดับเดียวกัน** หรือ เปรียบเทียบการบริหารจัดการในระดับเดียวกันกับต่างประเทศ ทั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางให้สำนักงาน อัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี และหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ นำไปปรับใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการ บริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

**3.2.5 ศึกษา หรือทำวิจัยแนวโน้มการบริหารจัดการของสำนักงานอัยการจังหวัดที่ สำคัญของแต่ละภาค**

**3.2.6 ศึกษา หรือทำวิจัยการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงาน อัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีโดยใช้กรอบแนวคิดอื่น** เช่น แฟ้มส์-โพสคอร์ด (PAMS-POSDCoRB) และแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) เป็นต้น

บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

- “กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2546” (2546, 1 ธันวาคม)  
ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 120 ตอนที่ 117 ก หน้า 4-36
- “กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานอัยการสูงสุด (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2549” (2549, 29 กันยายน)  
ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 123 ตอนที่ 101 ก หน้า 17-20
- “กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานอัยการสูงสุด (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553” (2553, 20 มิถุนายน)  
ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 127 ตอนที่ 38 ก หน้า 13-16
- จารึก สุกใจ (2529) “นโยบายพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยภายใต้รัฐบาลของจอมพลสฤษดิ์  
ณรงค์ 2501–2506” วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
ประวัติศาสตร์เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ภาควิชาประวัติศาสตร์ มหาวิทยาลัย  
ศิลปากร
- จินตนา บุญบงการ (2539) การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ  
กรุงเทพมหานคร ฟอร์แมทพรีนติ้ง
- จ่านง วิบูลย์ศรี (2544) “แนวโน้มการพัฒนาการเรียนการสอนด้านนิเทศศาสตร์ สาขาวารสารวิทยา  
ระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย ในทศวรรษหน้า” รายงานวิจัยของจุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย ทุนวิจัย กองทุนรัชดาภิเษกสมโภช: 5-6
- ฉันทนา หาญกมลฤช (2552) “แนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้าน  
การให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ”  
วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขา  
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ศุภฎี อาชารักษ์ (2549) “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของ  
เทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ธงชัย สันติวงษ์ (2543) องค์การและการบริหาร พิมพ์ครั้งที่ 11 กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช
- ธีระพล อรุณะกสิกร และคณะ (2545) พระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณ พ.ศ. 2502 แก้ไข  
เพิ่มเติม พ.ศ. 2543 กรุงเทพมหานคร วิญญูชน
- ธีรพร ปริญญากร (2552) “การพัฒนาและแนวโน้มของประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของ  
เทศบาลเมืองราชบุรี” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

- นิรมิต เทียมทัน (2548) *ยุทธศิลป์การบริหารจัดการ ศาสตร์และศิลป์สำหรับผู้สร้างอนาคตใหม่*  
ปทุมธานี พิมพ์ตะวัน
- นรพัฒน์ แย้มสรวล (2549) “แนวโน้มการจัดการธุรกิจนันทนาการในช่วง 10 ปีข้างหน้า (2547-  
2556)” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
นันทนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- นิรันดร์ วงศ์จันทร์ (2550) “นวัตกรรมการพัฒนาตามระบบมาตรฐานงานชุมชน ของกรมพัฒนา  
ชุมชน กรณีศึกษาบ้านหนองหม้อ หมู่ที่ 9 ตำบลป่าอ้อดอนชัย อำเภอเมือง  
จังหวัดเชียงราย” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัย  
การปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- พรพรรณ อัสวานิชย์ (2545) “แนวโน้มของหลักสูตรและการจัดการศึกษาหลักสูตร  
ทันตแพทยศาสตรบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ระหว่างปี พ.ศ. 2545-2564”  
วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- “พระราชกฤษฎีกาแบ่งท้องที่ของสำนักงานอัยการสูงสุด ออกเป็นเขต พ.ศ. 2541” (2541, 25  
พฤษภาคม) *ราชกิจจานุเบกษา* เล่ม 115 ตอนที่ 30 ก หน้า 1-2
- “พระราชบัญญัติองค์กรอัยการและพนักงานอัยการ พ.ศ. 2553” (2553, 7 ธันวาคม)  
*ราชกิจจานุเบกษา* เล่ม 127 ตอนที่ 75 ก หน้า 40
- พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546) กรุงเทพมหานคร นานมีบุ๊คพับลิเคชั่น
- พิเชษฐ วงศ์เกียรติขจร (2552) *แนวคิด ยุทธศาสตร์ การบริหารการพัฒนาองค์กรปกครองส่วน  
ท้องถิ่น (อปท.) ในยุคโลกาภิวัตน์* กรุงเทพมหานคร ปัญญาชน
- พร้อมบุญ พานิชภักดิ์ (2552) *พัฒนาในงานพัฒนา* กรุงเทพมหานคร อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์  
พับลิชชิ่ง
- ประเสริฐ สิงขรเจียว (2550) “ยุทธศาสตร์การพัฒนาภาวะผู้นำให้กับทหารกองประจำการหน่วย  
จังหวัดทหารบกเลย” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การ  
พัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
- ภูษพงศ์ สัญญโชติ (2551) “การเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาเพลิง  
ไหม้ของเจ้าหน้าที่ดับเพลิง สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร”  
วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ  
สาขาวิชาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550) *การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาของหน่วยงานของรัฐ*  
กรุงเทพมหานคร เอกซเปอร์เน็ท
- \_\_\_\_\_. (2550) *การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมและแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง*  
กรุงเทพมหานคร โฟร์เพช
- \_\_\_\_\_. (2551) *การพัฒนาเมืองและชนบทประยุกต์* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร โฟร์เพช
- \_\_\_\_\_. (2551) “การวิเคราะห์เปรียบเทียบความหมายของการบริหาร การจัดการ การบริหารการพัฒนา และการบริหารจัดการ” (ออนไลน์) ค้นคืนวันที่ 4 เมษายน 2553  
จาก <http://www.wiruch.com>
- \_\_\_\_\_. (2553) “แนวคิดและความหมายของการบริหารและการบริหารจัดการ” (ออนไลน์)  
ค้นคืนวันที่ 4 เมษายน 2553 จาก <http://www.wiruch.com>
- \_\_\_\_\_. (2552) *การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด*  
กรุงเทพมหานคร โฟร์เพช
- \_\_\_\_\_. (2553) *หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน*  
กรุงเทพมหานคร โฟร์เพช
- วีรพงษ์ เกลิมจิรารัตน์ *คุณภาพในการบริการ* กรุงเทพมหานคร ประชาชน
- วุฒิพงษ์ ไชยทิพย์ (2550) “การศึกษาประสิทธิผล และปัญหาการใช้กระบวนการการบริหารเชิงยุทธศาสตร์เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของสารเสพติดในโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 24 อำเภอจุน จังหวัดพะเยา” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
- ศุภกิตต์ จรูญโรจน์ (2539) *อัยการไทย* กรุงเทพมหานคร รุ่งศิลป์การพิมพ์ (1977)
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ ลัดดาวัลย์ รอดมณี และไพฑูรย์ ภักดี (2529) *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์* นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- สุพจน์ ทรายแก้ว (2545) *การจัดการภาครัฐแนวใหม่* พระนครศรีอยุธยา เทียนวัฒนา
- สุวรรณ ทศกร (2546) “แนวโน้มการพัฒนาเทคนิคการจัดแสดงในพิพิธภัณฑ์สถานในทศวรรษหน้า (2546-2556)” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการศึกษา ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- สุวนี จรูญโรจน์ ณ อยุธยา (2551) “การวิเคราะห์การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

- สุริวัฒน์ สงวนสิน (2552) “ปัญหาและการพัฒนาการบริหารจัดการของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สันติธนะ นามวงษา (2552) “ยุทธศาสตร์การกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา โรงเรียนสังกัดเทศบาลนครขอนแก่น” รายงานการศึกษาระดับปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- สำราญ บุญชิต (2552) “การบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สมชัย ศรีสุทธิยากร (2546) *ตัวชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน* กรุงเทพมหานคร เอ็กซ์ ทริม มิเดีย
- อาวุธ วรรณวงศ์ (2551) “กระบวนการจัดการบริหารภาครัฐ” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารภาครัฐ* หน่วยที่ 11 หน้า 38-39 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- อุทัยวรรณ ทิพย์เนตร (2551) “การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- Cronbach, Lee Joseph. (1951). *Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests*. Psychometrika 16 Cronbach's Alpha Coefficient.
- Millett, John D. (1954). *Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance*. New York: McGraw-Hill Book .
- Likert, A Rensis. (1961). *New Patterns of Management* New York : McGraw-Hill Book .
- Yamane, Taro. (1967). *Elementary Sampling Theory*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Cronbach, Lee Joseph. (1971). *New Patterns of Management Essentials of Psychological Testing*. 4<sup>th</sup> ed., New York: Harper.
- Best, W. John (1977). *Research in Education* 3<sup>rd</sup> ed, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.



Fornaroff, (1980) *Community Involvement in Health System for Primary Health Care.*

Geneva:World Health Organization.

Hoogvelt, A.M.M. (1982). *The Third World in Global Development* London: Macmillan

Publisher.

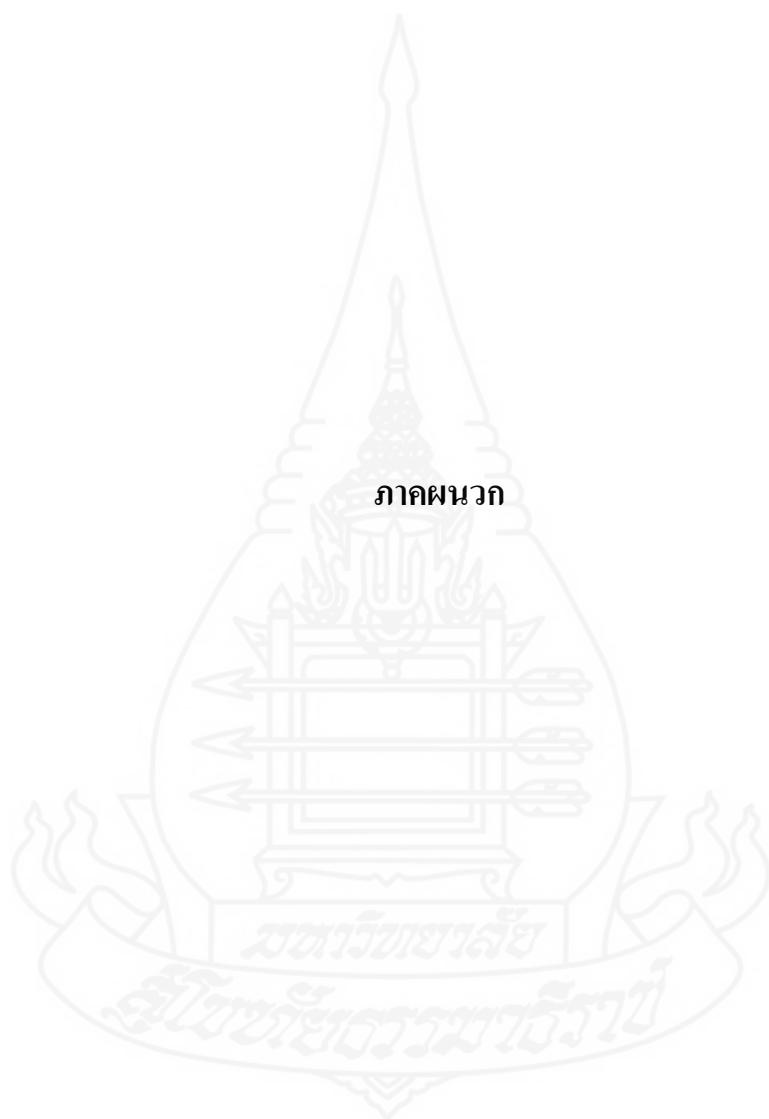
Naisbitt, John. (1984). *Megatrends: Ten New Directions Transforming Our lives.* Uk: Macdonal.

Daniel, W. Wayne (1995). *Biostatistics: A Foundation for Analysis in the Health Sciences* 6<sup>th</sup>

ed, New York: John Wiley & Sons.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม



### แบบสอบถาม

แบบสอบถาม เรื่อง “การพัฒนาและแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี” ในครั้งนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผู้ศึกษาขอทราบข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการศึกษา และเพื่อเป็นแนวทางแก่สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีในการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงขอความอนุเคราะห์ให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงเพื่อจะได้ผลการศึกษาที่ใกล้เคียงกับความต้องการของท่านมากที่สุดอันจะเป็นประโยชน์ต่อท่านและสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีในอนาคต ข้อมูลที่กรุณาตอบจะใช้เพื่อประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M แต่นำมาปรับใช้เพียง 10 ด้าน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นต่อแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง

1. เพศ  (1) ชาย  (2) หญิง
2. อายุ  (1) 18-40 ปี  (2) 41 ปีขึ้นไป
3. การศึกษา  (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี  (2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า  
 (3) สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ  (1) เจ้าหน้าที่ของรัฐ  (2) ทนายความ  (3) พนักงานเอกชน  
 (4) ผู้ประกอบอาชีพส่วนตัว  
 (5) อื่น ๆ (ระบุ) .....

**ส่วนที่ 2** ความคิดเห็นต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงาน  
อัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M แต่นำมาปรับใช้เพียง 10 ด้าน

คำชี้แจง กรณำทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างด้านขวามือแต่ละข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ข้อละเครื่องหมายเดียว

ในที่นี้ คำว่า “สำนักงานฯ” หมายถึง สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี

2.1 ปัญหาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man)	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. สำนักงานฯ ไม่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรเพื่อให้บริการประชาชนมากเท่าที่ควร เช่น การไม่ให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมเป็นประจำ			
2. ผู้บริหารบางส่วนของสำนักงานฯ ไม่ทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น การสนับสนุนระบบพวกพ้อง หรือระบบอุปถัมภ์ เป็นต้น			
3. ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 1-2 ข้างต้น สำนักงานฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์มาก			
2.2 ปัญหาด้านการบริหารงบประมาณ (Money)	มาก	ปานกลาง	น้อย
4. การรายงานการบริหารงบประมาณสำหรับการให้บริการประชาชนของสำนักงานฯ ไม่ถูกต้องตามระเบียบ			
5. สำนักงานฯ ไม่ได้ใช้จ่ายงบประมาณสำหรับการให้บริการประชาชนอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพ คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน			
6. ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 4-5 ข้างต้น สำนักงานฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารงบประมาณมาก			

2.3 ปัญหาด้านการบริหารงานทั่วไป (Management)	มาก	ปานกลาง	น้อย
7. สำนักงานฯ ไม่มีการวางแผนเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนอย่างเป็นระบบ เช่น การวางแผนเรื่องการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน			
8. ผู้บริหารบางส่วนของสำนักงานฯ ไม่มีลักษณะเป็นผู้นำมืออาชีพ ในการให้บริการประชาชน เช่น การไม่มีวิสัยทัศน์ ไม่มีความคิดริเริ่ม ไม่กล้าตัดสินใจ และไม่กล้าเปลี่ยนแปลงเพื่อผลประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลัก			
9. ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 7-8 ข้างต้น สำนักงานฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารงานทั่วไปมาก			
2.4 ปัญหาด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material)	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
10. สำนักงานฯ มีวัสดุอุปกรณ์ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอแก่การปฏิบัติงานให้บริการประชาชน			
11. ผู้บริหารของสำนักงานฯ ไม่มีความคิดริเริ่มที่จะนำวัสดุอุปกรณ์ใหม่มาใช้ในสำนักงานฯ เพื่อให้บริการประชาชน			
12. ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 10-11 ข้างต้น สำนักงานฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์มาก			
2.5 ปัญหาด้านการบริหารคุณธรรม (Morality)	มาก	ปานกลาง	น้อย
13. บุคลากรบางส่วนของสำนักงานฯ ไม่มีจิตสำนึกที่ดีงามในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยความรับผิดชอบ และไม่เอาใจใส่งานอย่างสม่ำเสมอ			
14. สำนักงานฯ วางตัวบุคลากรไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน เช่น การขาดจิตสำนึกของการให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ			
15. ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 13-14 ข้างต้น สำนักงานฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารคุณธรรมมาก			



2.6 ปัญหาด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message)	มาก	ปานกลาง	น้อย
16. สำนักงานฯ ไม่ได้นำข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสารมาใช้ในการปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชนอย่างมากเพียงพอ			
17. สำนักงานฯ ไม่มีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย และมากเพียงพอต่อการสนับสนุน การรับและส่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน			
18. ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 16-17 ข้างต้น สำนักงานฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสารมาก			
2.7 ปัญหาด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method)	มาก	ปานกลาง	น้อย
19. สำนักงานฯ ไม่ได้ยึดถือหรือปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดในเรื่อง การปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชน			
20. สำนักงานฯ ไม่เห็นถึงความสำคัญและไม่พัฒนาวิธีการ หรือเทคนิคในการ บริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชน			
21. ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 19-20 ข้างต้น สำนักงานฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิคมาก			
2.8 ปัญหาด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (Minute)	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
22. สำนักงานฯ ไม่ได้กำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน แต่ละด้านไว้อย่างชัดเจน และไม่ได้ปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด			
23. สำนักงานฯ ไม่ได้ลดขั้นตอนการให้บริการประชาชนแต่ละด้านเพื่อให้ การปฏิบัติงานให้บริการประชาชนแล้วเสร็จโดยเร็ว			
24. ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 22-23 ข้างต้น สำนักงานฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงานมาก			

2.9 ปัญหาด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม (Mediation)	มาก	ปานกลาง	น้อย
25. สำนักงานฯ ไม่ได้วางระบบการประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อลดขั้นตอน และเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการประชาชน			
26. สำนักงานฯ ไม่ได้ปรึกษาหารือกับหน่วยงานอื่นเพื่อจัดแบ่งหน้าที่การปฏิบัติงานให้บริการประชาชนที่ซ้ำซ้อนกัน หรือคล้ายคลึงกันของแต่ละหน่วยงานให้ชัดเจนขึ้น			
27. ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 25-26 ข้างต้น สำนักงานฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอมมาก			
2.10 ปัญหาด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement)	มาก	ปานกลาง	น้อย
28. สำนักงานฯ ไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการ หรือหน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน			
29. สำนักงานฯ ไม่ได้ฝึกอบรม หรือพัฒนาบุคลากรในเรื่องการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน			
30. ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 28-29 ข้างต้น สำนักงานฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานมาก			
31. ในภาพรวมทั้งหมด สำนักงานฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการมากทั้ง 10 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) การบริหารงบประมาณ (3) การบริหารงานทั่วไป (4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (5) การบริหารคุณธรรม (6) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (7) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (8) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (9) การประสานงาน หรือการประนีประนอม และ (10) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน			

**ส่วนที่ 3** ความคิดเห็นต่อการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการ  
จังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M

3.1 การพัฒนาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
32. ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรเห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรเพื่อให้บริการประชาชนโดยให้บุคลากรเข้ารับการพัฒนา หรือการฝึกอบรมเป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง			
3.2 การพัฒนาด้านการบริหารงบประมาณ	มาก	ปานกลาง	น้อย
33. ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรกำหนดให้มีบุคลากรดูแล รวมทั้งควบคุมและตรวจสอบอย่างเคร่งครัดในเรื่องการรายงานการบริหารงบประมาณสำหรับการให้บริการประชาชนให้เป็นไปตามระเบียบ			
3.3 การพัฒนาด้านการบริหารงานทั่วไป	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
34. ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรวางแผน ปฏิบัติตามแผน และประเมินผลแผนเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนอย่างเป็นระบบ เช่น การกำหนดให้มีหน่วยงานย่อยหรือบุคลากรรับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผนเรื่องการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน การปฏิบัติงานตามแผน และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน			
3.4 การพัฒนาด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์	มาก	ปานกลาง	น้อย
35. ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรจัดสรรงบประมาณสำหรับการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และคอมพิวเตอร์ให้มากเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน			
3.5 การพัฒนาด้านการบริหารคุณธรรม	มาก	ปานกลาง	น้อย
36. ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรมีนโยบายที่ชัดเจนในการสร้างจิตสำนึกที่ดีงามให้แก่บุคลากรเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยความรับผิดชอบ และเอาใจใส่งานอย่างสม่ำเสมอ เช่น การกำหนดให้บุคลากรให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และภายในระยะเวลาที่กำหนด			

<b>3.6 การพัฒนาด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร</b>	มาก	ปานกลาง	น้อย
37. ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรนำข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสารมาใช้ในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนอย่างมากเพียงพอ เช่น การนำข้อมูลจากกล่องรับความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมาปรับปรุงการให้บริการ			
<b>3.7 การพัฒนาด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค</b>	<b>เห็นด้วย</b>		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
38. ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรกำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติไว้อย่างชัดเจนในเรื่องการยึดถือและปฏิบัติตามกฎระเบียบของการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนอย่างเคร่งครัด พร้อมทั้งมีการประเมินผลในเรื่องดังกล่าวเป็นประจำด้วย			
<b>3.8 การพัฒนาด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน</b>	มาก	ปานกลาง	น้อย
39. ผู้บริหารของสำนักงานฯ ควรกำหนดระยะเวลาในการให้บริการประชาชนแต่ละด้านไว้อย่างชัดเจน และปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด เช่น การตีคประกาศให้ประชาชนผู้รับบริการทราบและเข้าใจถึงระยะเวลาการให้บริการดังกล่าว รวมทั้งจัดบุคลากรคอยชี้แจง และให้ความช่วยเหลือประชาชน			
<b>3.9 การพัฒนาด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม</b>	มาก	ปานกลาง	น้อย
40. สำนักงานฯ ควรวางระบบการประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อลดขั้นตอน และเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการประชาชน เช่น การเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชนอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง			
<b>3.10 การพัฒนาด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน</b>	<b>เห็นด้วย</b>		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
41. สำนักงานฯ ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการ หรือหน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน เช่น การจัดให้มีการประชุมระหว่างสำนักงานฯ ตัวแทนภาคประชาชน และหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการตรวจสอบการปฏิบัติงานเดือนละ 1 ครั้ง			

**ส่วนที่ 4** ความคิดเห็นต่อยุทธศาสตร์การพัฒนากิจการบริการประชาชนของ  
สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ความคิดเห็นต่อยุทธศาสตร์การพัฒนากิจการบริการประชาชนของสำนักงานฯ 3 ข้อคำถาม	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
42. การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักงานฯ เสริมสร้างการบังคับใช้กฎหมายเพื่ออำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ			
43. การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักงานฯ ปกป้อง และรักษาผลประโยชน์ของรัฐและประชาชน		ที่	
44. การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักงานฯ ค้ำครองสิทธิมนุษยชน และช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน			

**ส่วนที่ 5** ความคิดเห็นต่อแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด 11M

5.1 แนวโน้มด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
45. ผู้บริหารของสำนักงานฯ มีแนวโน้มให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรเพื่อให้บริการประชาชนมากกว่าปัจจุบัน			
5.2 แนวโน้มด้านการบริหารงบประมาณ	มาก	ปานกลาง	น้อย
46. ผู้บริหารของสำนักงานฯ มีแนวโน้มให้ความสำคัญกับการกำหนดให้มีบุคลากรดูแล รวมทั้งควบคุม และตรวจสอบอย่างเคร่งครัดในเรื่องการรายงานการบริหารงบประมาณสำหรับการให้บริการประชาชนมากกว่าปัจจุบัน			
5.3 แนวโน้มด้านการบริหารงานทั่วไป	มาก	ปานกลาง	น้อย
47. ผู้บริหารของสำนักงานฯ มีแนวโน้มการวางแผน ปฏิบัติตามแผน และประเมินผลแผนเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนอย่างเป็นระบบมากกว่าปัจจุบัน			

5.4 แนวโน้มด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
48. สำนักงานฯ มีแนวโน้มจัดสรรงบประมาณสำหรับการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ เพื่อให้บริการประชาชนเพิ่มมากกว่าปัจจุบัน			
5.5 แนวโน้มด้านการบริหารคุณธรรม	มาก	ปานกลาง	น้อย
49. ผู้บริหารของสำนักงานฯ มีแนวโน้มกำหนดนโยบายที่ชัดเจนในการสร้างจิตสำนึกที่ดีงามให้แก่บุคลากรเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยความรับผิดชอบ และเอาใจใส่งานอย่างสม่ำเสมอมากกว่าปัจจุบัน			
5.6 แนวโน้มด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร	มาก	ปานกลาง	น้อย
50. สำนักงานฯ มีแนวโน้มนำข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสารมาใช้ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนมากกว่าปัจจุบัน			
5.7 แนวโน้มด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค	มาก	ปานกลาง	น้อย
51. ผู้บริหารของสำนักงานฯ มีแนวโน้มกำหนดนโยบาย และแนวทางปฏิบัติไว้อย่างชัดเจนในเรื่องการยึดถือและปฏิบัติตามกฎระเบียบของการปฏิบัติงาน เพื่อให้บริการประชาชนอย่างเคร่งครัดมากกว่าปัจจุบัน			
5.8 แนวโน้มด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
52. ผู้บริหารของสำนักงานฯ มีแนวโน้มกำหนดระยะเวลาการให้บริการประชาชนแต่ละด้านอย่างชัดเจน และปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดมากกว่าปัจจุบัน			
5.9 แนวโน้มด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม	มาก	ปานกลาง	น้อย
53. ผู้บริหารของสำนักงานฯ มีแนวโน้มวางระบบการประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อลดขั้นตอน และเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชนมากกว่าปัจจุบัน			

5.10 แนวโน้มด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน	มาก	ปานกลาง	น้อย
54. สำนักงานฯ มีแนวโน้มเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการ หรือหน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนมากกว่าปัจจุบัน			

ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นอื่น ๆ เพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม





ภาคผนวก ข

การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ



## การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 2 คน

### 1. นายสมศักดิ์ ลิทธิเสรี

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้สัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับ “การพัฒนาและแนวโน้มนโยบายการจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี” โดยสัมภาษณ์เมื่อวันที่ 29 กันยายน 2553 ระหว่างเวลา 14.00 น. ถึง 14.30 น. ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี

#### 1. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี

การให้บริการประชาชนในเรื่องเกี่ยวกับกฎหมายของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีในปัจจุบันนี้ค่อนข้างทำได้ดี แต่หากถามถึงปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน น่าจะเป็นปัญหาด้านการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชนที่ยังไม่สามารถทำได้ทั่วถึงด้วยระยะเวลาอันจำกัด

#### 2. การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ในส่วนของการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี จะเห็นได้ว่ามีการให้บริการประชาชนในเชิงรุกมากยิ่งขึ้น เช่นการให้บริการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชนเคลื่อนที่ การประนีประนอมไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพื่อลดภาระการนำคดีเข้าสู่ชั้นศาล

#### 3. แนวโน้มนโยบายการจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ทุกวันนี้ มีการเปลี่ยนแปลงด้านข้อมูลข่าวสารโดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ ส่งผลให้การสื่อสารรวดเร็วขึ้น ดังนั้น สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีมากยิ่งขึ้น และสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้อย่างจริงจัง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชนทางอินเทอร์เน็ต

## 2. นายธงชัย วรรณะพิศิษฐ์

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้สัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับ “การพัฒนาและแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี” โดยสัมภาษณ์เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2553 ระหว่างเวลา 14.00 น. ถึง 14.30 น. ณ สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัดสุราษฎร์ธานี

### 1. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ภารกิจของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีที่ต้องอำนวยความสะดวกธรรมชาติของกฎหมายให้แก่ประชาชน ย่อมมีปัญหาด้านบุคลากร ด้านการประสานงาน ด้านการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน และด้านอื่น ๆ ประกอบกัน ดังนั้น จึงไม่สามารถระบุได้ชัดเจนว่าเป็นปัญหาใด

### 2. การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ทุกวันนี้ การประสานงานระหว่างองค์กรต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนเป็นเรื่องสำคัญ แต่การบริหารจัดการด้านอื่น ๆ ก็มีผลสำคัญเช่นกัน ดังนั้น การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรพัฒนาในทุก ๆ ด้านพร้อมกัน และต่อเนื่อง

### 3. แนวโน้มการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ในปัจจุบัน โลกแห่งข้อมูลข่าวสารมีการพัฒนาอย่างมากมาย อีกทั้งประชาชนได้รับการศึกษามากขึ้น มีความรู้ความเข้าใจถึงสิทธิและหน้าที่ของตนเอง รวมถึงมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานภาครัฐมากขึ้น ดังนั้น ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรให้มีจิตบริการแก่ประชาชนอย่างแท้จริง ปฏิบัติงานอย่างภาคภูมิใจ มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี มีจรรยาบรรณ คำนึงถึงภาพลักษณ์ของตนเองและหน่วยงาน

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวพิมพ์พิศา จิวเจริญกุล
วัน เดือน ปีเกิด	20 กรกฎาคม 2516
สถานที่เกิด	อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยพายัพ พ.ศ. 2538
สถานที่ทำงาน	สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ตำแหน่ง	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

