



การพัฒนาและแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชน ของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี



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

ประธานกรรมการที่ปรึกษา รศ.ดร. วิรัช วิรชนิกาวรรณ

กรรมการที่ปรึกษา อาจารย์ พลเอกศิรินทร์ ชูปเกล้า

ความเป็นมาของปัญหาการวิจัย

สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีได้ประสบปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) ปัญหาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีไม่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรมากเท่าที่ควร (2) ปัญหาด้านการบริหารงบประมาณ เช่น สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีไม่ได้ใช้จ่ายงบประมาณอย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด และ (3) ปัญหาด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน เช่น สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการหรือหน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. ศึกษาการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. ศึกษาแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิดหรือความหมายของการพัฒนา แนวโน้ม การบริหารจัดการ และการให้บริการประชาชน จากนักวิชาการแล้วนำมาสรุปเป็นความคิดเห็นของผู้ศึกษาเองในการให้ความหมายของคำดังกล่าว รวมถึงกรอบแนวคิดเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. การพัฒนา หมายถึง การกำหนดและวางแผนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า และมุ่งเน้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตามกรอบแนวคิด 11M
2. แนวโน้ม หมายถึง การคาดการณ์เหตุการณ์ในอนาคตโดยผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้มีประสบการณ์เฉพาะด้านนั้น ๆ จากการเปลี่ยนแปลงที่ต่อเนื่องจากอดีตถึงปัจจุบันเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตามกรอบแนวคิด 11M
3. การบริหารจัดการ หมายถึง การดำเนินงาน หรือแนวทางการปฏิบัติงานใด ๆ ของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี หรือบุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ตามกรอบแนวคิด 11M
4. การให้บริการประชาชน หมายถึง การอำนวยความสะดวก หรือการดำเนินการใด ๆ ของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีต่อประชาชนที่รวดเร็ว ทันเวลา และมีการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชน รวมทั้งมีการประเมินผลด้วย ตามกรอบแนวคิด 11M
5. กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น คือ ปัญหา การพัฒนา และแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี จัดกลุ่มและการวิเคราะห์ตามกรอบแนวคิด 11M ที่ประกอบด้วย 11 ด้าน ได้แก่ (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) แต่ในที่นี้ผู้ศึกษานำมาปรับใช้ 10 ด้าน โดยตัดด้านการให้บริการประชาชนออก เนื่องจากในการวิจัยครั้งนี้เน้นด้านการให้บริการประชาชนอยู่แล้ว เห็นได้อย่างชัดเจนจากหัวข้อวิทยานิพนธ์ และวัตถุประสงค์การวิจัยที่มีคำว่า การให้บริการประชาชนรวมอยู่ด้วย และตัวแปรตาม คือ การเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาและแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี รวมทั้งสิ้น 1,692 คน กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นตัวแทนของประชากรดังกล่าวได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของ ทาร์โรว์ ยามานะ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 98% ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.02 มีจำนวน 1,009 คน

สรุปผลและอภิปรายผล

1. สรุปผลการศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 10 ด้าน เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีไม่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรเพื่อให้บริการประชาชนมากเท่าที่ควร
2. สรุปผลการศึกษาการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 10 ด้าน เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการ หรือหน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนไม่มากเท่าที่ควร
3. สรุปผลการศึกษาแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลางต่อแนวโน้มการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้ง 10 ด้าน เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ถึงแม้สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีได้ส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพบุคลากรโดยให้ทุนการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นก็ตาม แต่การให้ทุนการศึกษาดังกล่าวมีข้อจำกัดเฉพาะบุคลากรบางประเภทเท่านั้น

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรอย่างชัดเจน จริงจัง ต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และส่งเสริมบุคลากรให้มีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน
2. สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรกำหนดมาตรการใช้จ่ายงบประมาณ และสร้างระเบียบวินัยในการใช้จ่ายเงินงบประมาณ เน้นความประหยัด คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งควบคุม คิดค้น และตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณอย่างเคร่งครัด
3. สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรกำหนดนโยบายในการสนับสนุนและเปิดโอกาสให้ประชาชน หรือหน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนอย่างสม่ำเสมอ
4. สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรกำหนดแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในเรื่องการประสานงานกับหน่วยงานอื่น เพื่อสร้างเครือข่ายการทำงานให้บริการประชาชนที่ครอบคลุม เป็นการแลกเปลี่ยนความรู้และเทคนิคในการปฏิบัติงานร่วมกัน โดยอาศัยและเกื้อกูลสนับสนุนกันอย่างสอดคล้องพอเหมาะพอดี

ประเภทงานวิจัย การวิจัยเชิงสำรวจ

ผู้วิจัย นางสาวพิมพ์พิศา จิมเจริญกุล pimphisa.wirmpa6@hotmail.com

สำนักงานอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี

แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ปีที่สำเร็จการศึกษา 2553

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Master of Public Administration

School of Management Sciences Sukhothai Thammathirat Open University 2010

