

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงาน อัยการ จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน

อรนุช ภัคคีวิสุทธิพร

ปริญญา

รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (การเมืองและการปกครอง)

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ ดร. จันทนา สุทธิจารี

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการ จังหวัดเชียงใหม่มี 2 วัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาการค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากประชากรในจังหวัดเชียงใหม่โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คนโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบกระจายให้ครอบคลุมประชากรทุกประเภท ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการประมวลหาค่าสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยแสดงผลในรูปแบบ การแจกแจงความถี่ อัตราส่วนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าโคสแควร์ จากการศึกษา พบว่า

จากผลการวิจัยที่ได้ทำการศึกษา ผลที่ได้คือว่า ในด้านของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามนั้น มีเพียงด้านเดียวที่ไม่มีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจของการให้บริการของสำนักงานอัยการ คือ เพศ ส่วนที่เหลือนอกจากนั้น ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และฐานะของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจของการให้บริการของสำนักงานอัยการ

จากการศึกษาวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยใคร่ขอเสนอแนะว่า ในการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐภายใต้กรอบของ “ระบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่” รัฐบาลได้เน้นให้มีการปรับเปลี่ยนในหลายเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชาชน เช่น การปรับเปลี่ยนในเรื่องของกฎหมายที่จะมีการทำการสำรวจความเห็นจากประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อราชการของประชาชน เพื่อลด ช่องโหว่ของระเบียบที่จะก่อให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชันได้ และขจัดกฎเกณฑ์ที่ไปสร้างภาระต้นทุนที่ ไม่จำเป็นแก่หน่วยงานของภาครัฐ เอกชนหรือประชาชน

นอกจากนี้เพื่อให้การปฏิรูประบบบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่เกิดผลต้องมีการเปลี่ยนแปลงค่านิยมและวัฒนธรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้วย โดยทำการเปลี่ยนความเชื่อทัศนคติของเจ้าหน้าที่ภาครัฐให้มาเน้นที่ความสามารถและสร้างประโยชน์ให้แก่ประชาชนและสังคมเป็นหลัก โดยการรณรงค์และสร้างระบบการทำงานใหม่ ซึ่งยึดความสามารถและผลงานเป็นเกณฑ์ โดยผู้มาเป็นตัวอย่าง พร้อมทั้งต้องการรณรงค์และส่งเสริมค่านิยมสร้างสรรค์จรรยาบรรณวิชาชีพของเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อความเชื่อเคิม ๆ และให้ปรับเปลี่ยนมาเป็นผู้ที่มีความสุจริต มีคุณธรรม มีความกล้าในทาง จริยธรรม ให้บริการที่ดีต่อประชาชน และเน้นการทำงานที่ใช้ความสามารถผลงานมากกว่ายศฐัน ความอาวุโส

จากผลของการศึกษา ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคที่แท้จริงในการให้บริการของสำนักงานอัยการ และสามารถนำข้อเท็จจริง ที่ได้รวบรวมความคิดเห็นจากประชาชน ที่รับบริการโดยตรง นำมาเป็นพื้นฐานในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้รับความพึงพอใจจากประชาชนที่เข้ามาใช้บริการกับหน่วยงานราชการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

**Independent Study Title**

People's Satisfaction in the Service of the Office of  
Attorney-General in Chiang Mai Province

**Author**

Miss Oranuch Padeesuttiporn

**Degree**

Master of Arts (Political Science)

**Independent Study Advisor**

Lecturer Dr. Jantana Suttijaree

**Abstract**

The independent study titled "People's satisfaction in the service of the office of attorney-general in Chiang Mai Province" has 2 objectives as follows:

1. To study the satisfactions of the people in the service of the office of attorney-general in Chiang Mai Province.
2. To know the problems and obstacles of the service of the attorney-general in Chiang Mai Province.

The author investigated this independent study from the people in Chiang Mai Province, employing 400 samples which were randomly equally distributed to all type of populations. The author analyzed the data by using the SPSS computer program applying frequency, percentile, means and Chi-Square. The results of the study were along these following lines:

The results of the study found that according to the general information of the people, who answered the questionnaires, the only one factor that had no relations to the satisfaction of the service of the attorney-general was *gender*. The other factors such as ages, educational levels,

occupations as well as the position of the people, all had relations to the satisfaction of the service of the attorney.

According to this research, the author would like to suggest that, according to the reformation of the new public administration, the government would like to adjust many things for the people. One of the samples is that the law will add on the process of the public poll, especially the rule about the people's contact with the civil service, which will reduce the possibility of the corruption. Furthermore, it will eliminate the rules that created the unnecessary cost for the state agency, private sectors and the people.

In addition, in order to accomplish the new public administration, there must be changes in the values and culture of government officers. The government officers' attitude and belief must concentrate on the capability and the benefits mainly to the people and the society. There should be motivation and the construction of the new working systems that base on the capability and consequence of the works. Leaders must be the role model of the change that must be done in addition to the encouragement and promotion of the values and the code of conducts of the government officers. So that the officers would be persons of honesty, merit, ethically brave, willing to offer best services to people as well as the underlining on the merit system more than patron-client system.

The results of the study clarify the author about the actual understanding of problems and obstacles of the service of the attorney-general office. The author can modify the fact, gathered from the people's attitude, which will be the elemental of the reformation of services of related officers in order to obtain the satisfaction of the people who use the service of the government office.