

การศึกษาเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อวิเคราะห์ผลการดำเนินงานการให้บริการแก่ผู้รับบริการของกลุ่มรับฟ้องและให้คำปรึกษาแนะนำ สำนักงานศาลปกครองเชียงใหม่ 2) เพื่อวิเคราะห์ถึงระดับความรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับสิทธิที่ได้รับความคุ้มครองและวิธีขอรับความคุ้มครองจากศาลปกครอง 3) เพื่อวิเคราะห์ถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในด้านขั้นตอนการบริการ ความสะดวกสบายจากการบริการ และอรรถาธิบายของเจ้าหน้าที่กลุ่มรับฟ้องฯ สำนักงานศาลปกครองเชียงใหม่ 4) เพื่อวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับสิทธิที่ได้รับความคุ้มครองและวิธีขอรับความคุ้มครองจากศาลปกครอง และ 5) เพื่อระบุถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานการให้บริการของกลุ่มรับฟ้องฯ สำนักงานศาลปกครองเชียงใหม่

ผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย ผู้รับบริการที่มาขึ้นฟ้องคดีกับกลุ่มรับฟ้องฯ สำนักงานศาลปกครองเชียงใหม่ จำนวน 172 คน และเจ้าหน้าที่กลุ่มรับฟ้องฯ สำนักงานศาลปกครองเชียงใหม่ จำนวน 9 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามปลายเปิดและแบบสัมภาษณ์ จากนั้นวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Windows สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความสัมพันธ์ด้วยค่าไคสแควร์ ที่ระดับความสัมพันธ์ทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า

1. ผลการดำเนินงานการให้บริการแก่ผู้รับบริการของกลุ่มรับฟ้องและให้คำปรึกษาแนะนำ สำนักงานศาลปกครองเชียงใหม่อยู่ในระดับดี
2. ผู้รับบริการมีความรู้เกี่ยวกับสิทธิที่ได้รับความคุ้มครองและวิธีขอรับความคุ้มครองจากศาลปกครองในระดับสูง
3. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานการให้บริการแก่ผู้รับบริการของกลุ่มรับฟ้องฯ สำนักงานศาลปกครองเชียงใหม่ในระดับมาก
4. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับสิทธิที่ได้รับความคุ้มครองและวิธีขอรับความคุ้มครองจากศาลปกครอง
5. ปัญหาและอุปสรรคจากการให้บริการแก่ผู้รับบริการของกลุ่มรับฟ้องฯ ได้แก่ ปัญหาทางด้านสถานที่สำหรับให้บริการประชาชนยังไม่มีความสะดวกสบายมากนัก และการขาดการประชาสัมพันธ์ของศาลปกครอง

## ABSTRACT

**TE 153866**

The purposes of this study were 1) to analyze the implementative outcome of the Files Acceptation and Consultation Division of the Office of Chiang Mai Administrative Court; 2) to analyze the knowledge level of the recipients about the rights and methods of the protection acquiring from the Administrative Court; 3) to analyze the satisfaction level of the recipients toward process and convenience in contacting with the Files Acceptation and Consultation Division's officers; 4) to analyze the factors relating to the knowledge level of the recipients on the rights and methods of the protection acquiring from Administrative Court; and 5) to indicate problems and obstacles of the public services of the Files Acceptation and Consultation Division of the Chiang Mai Administrative Court.

The respondents of this study consisted of 172 samples of recipients and 9 samples of the Files Acceptation and Consultation Division's staff. The data were collected through the application of open – ended and closed – ended questionnaires for the recipients, interview forms for the officers. Then SPSS for Windows program was used to analyze the data. Statistics analyzed this data included frequency, percentage, mean and standard deviation and chi – square was used to test the level of statistical significance.

The results of the study were as follows:

1. The implementative outcome of the Files Acceptation and Consultation Division of the office of Chiang Mai Administrative Court was at a high level.
2. The recipients had knowledge on the rights and methods of the protection acquiring from the Administrative Court at a high level.
3. The recipients had been satisfied with the implementative outcome of the Files Acceptation and Consultation Division of the office of Chiang Mai Administrative Court at a high level.
4. The personal factors of recipients were related to the knowledge about the rights and methods of the protection acquiring from the Administrative Court.
5. The problems and obstacles of the Files Acceptation and Consultation Division services were the inconvenience due to the limited space of the office and lack of public relations of the Files Acceptation and Consultation Division services.