บทที่ 2
เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม เป็นการศึกษาเพื่อให้สอดคล้องตามนโยบายของประธานศาลฎีกา และตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานศาลยุติธรรม ในการที่จะอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ และเพื่อคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพตามที่กฎหมายบัญญัติ ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการของศาลยุติธรรมได้โดยสะดวก รวดเร็วทั่วถึง ความเสมอภาค ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมเพื่อให้ทราบถึงแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัย และประเด็นต่าง ๆ เพื่อเป็นกรอบแนวทางการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของการบริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ
4. แนวคิดการบริการยุคใหม่ของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายประธานศาลฎีกา และตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานศาลยุติธรรม
5. บริบททั่วไปของสำนักงานประจำศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดและการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการบริการ

หลายทศวรรษนับจากประเทศไทยผ่านการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการบริหารจากระบอบการใช้อำนาจแบบอำมาตยาธิปไตย (Bureaucratic Polity) มาเป็นการปกครองที่เน้นการให้อำนาจแก่ตัวแทนของประชาชนผ่านระบบรัฐสภา (Parliamentary Regime) การบริหารงานภาครัฐไทย ไม่ค่อยได้ให้ความสำคัญเท่าใดนักกับการให้บริการประชาชน ไม่ว่าจะมองในแง่คุณภาพการตอบสนองความต้องการให้เกิดผลหรือปริมาณของการให้บริการที่เพียงพอเพื่อสนับสนุนการเติบโตของภาคธุรกิจและภาคประชาชนและยิ่งให้ความสำคัญน้อยลงไปเมื่อกล่าวถึงเรื่องคุณภาพการให้บริการ(Service Quality) โดยได้ไปให้ความสำคัญกับประเด็นความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการพร้อมกับมีเครื่องมือวัดประเมินความพึงพอใจแบบต่างหน่วยต่างว่ากันไปเองการใช้เครื่องมือวัดคุณภาพของการให้บริการที่ได้มาตรฐานจึงไม่ปรากฏแพร่หลายมากนักกับหน่วยงาน

ภาครัฐไทยที่ทำหน้าที่หลักในการจัด บริการสาธารณะ แม้ระบบราชการของเราหลายปีที่ผ่านมาจนปัจจุบัน จะอยู่ในภาวะของการบริหารราชการแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (Result-Based Management) ก็ตาม ซึ่งแตกต่างไปจากการบริหารภาครัฐของประเทศในโลกตะวันตก

คุณภาพ (Quality) มีความหมายดังนี้ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ให้ความหมาย คุณภาพ หมายถึง ลักษณะความดี ลักษณะประจำตัวบุคคลหรือสิ่งของ กล่าวคือเน้นระบบและการบริการคุณภาพเพื่อให้ได้มาซึ่งลักษณะประจำของสิ่งของ (สินค้า ผลิตภัณฑ์ บริการ) กับเน้นระบบ บริหารทรัพยากรบุคคล (เพื่อให้ได้มาซึ่งลักษณะความดีของคน ลักษณะประจำของคนซึ่งเป็นทรัพยากรบุคคล) (ณัฏฐพัน เขจรนันท์ และคณะ, 2545 : 22)

การบริการ หมายถึง สิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ยากและสูญสลายหายไปได้ง่าย การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการทำเพื่อส่งมอบการบริการหนึ่ง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ การบริโภคหรือการใช้บริการจะเกิดขึ้นทันทีที่มีการให้บริการนั้น ๆ หรือเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการเกิดขึ้น (วิฑูรย์ สิมาโชคดี, 2543 : 202 - 203) การบริการโดยทั่วไปจึงมีคุณลักษณะที่สำคัญอยู่ 4 ประการ

1. การบริการเป็นเรื่องที่สัมผัสจับต้องได้ยาก
2. การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการต่อเนื่องของกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการกระทำเพื่อส่งมอบแก่ผู้รับบริการ
3. การบริการเกิดขึ้นและถูกบริโภคในขณะเดียวกันหรือเกือบจะในเวลาเดียวกัน
4. ลูกค้าหรือผู้รับบริโภคให้ความสำคัญกับ "กิจกรรม" หรือ "กระบวนการบริการ" หรือ"พฤติกรรม" ของผู้ให้บริการมากกว่าสิ่งอื่น ๆ และรับรู้ด้วยความรู้สึกทางใจมากกว่ากิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเป็นการจัดวางแผนดำเนินการต่าง ๆ ในการตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นตามที่คาดหวังและทำให้เกิดความพึงพอใจของบุคคลที่มารับบริการ

ราชบัณฑิตสถาน (2530 : 295) ได้ให้ความหมายของคำว่า "บริการ" ไว้ว่า ปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ การบริการในภาษาอังกฤษคือ Service หมายถึง การกระทำที่เป็นไปเพื่อให้ความช่วยเหลือเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ในลักษณะของการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่ ใกล้ชิด อบอุ่น มีไมตรีจิต ซึ่งอาจจะอธิบายความหมายจากแต่ละตัวอักษร (วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2538) ได้ดังนี้

1. S. Smile and Sympathy ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่
2. E. Early Response and Equity เร็วไวรีบสนองอย่างมีความเสมอภาค
3. R. Responsibility and Respectful สำนึกรับผิดชอบและนับถือให้เกียรติลูกค้า
4. V. Voluntary Manner มอบบริการด้วยใจสมัคร
5. I. Image Enhancing and Integrity เพื่อเสริมภาพพจน์ขององค์การและ

เพื่อคุณธรรม ความสุจริต

6. C. Courtesy เป็นมิตรเอื้อเฟื้อเอาใจใส่

7. E. Enthusiasm ว่องไวกระตือรือร้น

นอกจากนี้ Service ยังมีความหมายอื่น ๆ ด้วยเช่น Satisfaction สร้างความพึงพอใจ Expectation เป็นไปตามความคาดหวัง Reliability เชื่อมั่นได้ Value สิ่งที่ทำนั้นมีประโยชน์ Information ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง Competence บริการอย่างสามารถเชี่ยวชาญ Electronics ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

ไพรพนา (2544 : 48) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุขและความสะดวกสบาย หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูล ให้ความสะดวกรวดเร็วให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

พงษ์เทพ (2546 : 32) รายงานว่า หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความ สะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ

ปาระสุรามัน (Parasuraman, 1991 : 81) รายงานว่าทั่วไปการวัดคุณภาพของการให้บริการสามารถวัดได้โดยวัดช่องว่าง (Gap) ระหว่างการบริการที่ลูกค้ารับรู้และการบริการที่ลูกค้าคาดหวังบนพื้นฐานของ 5 ปัจจัย โดยมีรายละเอียดแต่ละปัจจัย ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) คือ ความสามารถที่จะให้บริการตามคำมั่นด้วยความถูกต้อง

2. ความสามารถตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและบริการอย่างรวดเร็ว

3. ความแน่นอน (Assurance) คือ การให้ความรู้ความสุภาพของพนักงานและความสามารถในการส่งมอบความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า

4. ความเข้าใจลูกค้า (Empathy) คือ การดูแลลูกค้าของกิจการอย่างทั่วถึงเฉพาะราย

5. ลักษณะที่สัมผัสได้ (Tangible) คือ แสดงลักษณะทางกายภาพของสิ่งอำนวย

ความสะดวก อุปกรณ์ บุคคล และวัสดุอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสาร

การประเมิน คือ การรวบรวมข้อมูล และใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจ เป็นกระบวนการวิเคราะห์เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจในทางเลือกต่าง ๆ ที่มีอยู่

โพรวัส (Provus, 1971 : 101) กล่าวว่า การประเมินเป็นการเปรียบเทียบความสอดคล้องระหว่างการปฏิบัติตามที่วางแผนกับการปฏิบัติตามที่เป็นจริง และผลลัพธ์ที่คาดหวังตามแผนกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริง ความสอดคล้อง ไม่สอดคล้องที่เกิดขึ้น แสดงถึงข้อดีข้อเสียของโครงการ

ไพศาล หวังพานิช (อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2543 : 2) กล่าวว่า การประเมิน หมายถึง กระบวนการในการตรวจสอบหรือการพิจารณาตัดสินคุณลักษณะของสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือของกิจกรรมใด ๆ เพื่อกำหนดคุณค่า คุณภาพ ความถูกต้อง เหมาะสม โดยอาศัยเกณฑ์เป็นหลัก

สตัฟเฟลบีม (Stufflebeam, 1971 : 62) ได้ให้ความหมายของการประเมินว่าเป็นกระบวนการกำหนดปัญหา เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด

1. แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น นับได้ว่าเป็นเรื่องหนึ่งที่สำนักงานศาลยุติธรรมได้เร่งรัดผลักดันการดำเนินการจากการมุ่งพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐตามกรอบแนวคิดตามนโยบายประธานศาลฎีกาและตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานศาลยุติธรรมโดยกล่าวว่าการให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกที่รัฐพึงกระทำยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้อง ให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลกล้วนพุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกันคือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) ประกอบกับในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้นรวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปหรือองค์กรประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้นทำให้ต้องการภาครัฐที่มีความโปร่งใสและรับผิด ชอบในการดำเนินงานมากขึ้นรวมถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชน และการที่ภาครัฐเองก็ตระหนักดีว่าหากไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากประชาชนแล้วนโยบายของรัฐก็จะไม่เกิดผลและจะกระทบถึงเสถียรภาพของรัฐบาลในระยะยาวอีกด้วย และด้วยแรงกดดันดังกล่าวจำเป็นที่ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการและความ

คาดหวังของประชาชนซึ่งความต้องการและความคาดหวังดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกจึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าวแต่อย่างไรก็ตาม การดำเนินการเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่ง่ายนักเนื่อง จากความต้องการของประชาชนมีหลากหลายและซับซ้อน ยิ่งไปกว่านั้นการดำเนินการดังกล่าวของภาครัฐต้องได้รับความร่วมมือจาก ส่วนราชการต่าง ๆ ในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ

การพัฒนาคุณภาพบริการ เป็นการพัฒนาคุณภาพงานบริการในหน่วยงาน ให้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือมีมาตรฐานคุณภาพใกล้เคียงกัน นับได้ว่าเป็นเรื่องสำคัญที่ทุกหน่วยงาน ควรมีการพัฒนาคุณภาพงานบริการอย่างต่อเนื่อง เป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นกว่าที (มาตรฐานกำหนด เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากการปฏิบัติงานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้วยมาตรฐานเดียวกันและมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน ประกอบด้วย

1. สมรรถภาพของผู้ให้บริการ (Competency) ทักษะ ความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับการให้บริการการดูแล ผู้มารับบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม

2. บริการเป็นที่ยอมรับ (Acceptability) การให้บริการเป็นที่ยอมรับและสอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ครอบครัวผู้มารับบริการ ผู้รับบริการ ผู้จ่ายเงิน

3. บริการอย่างมีประสิทธิผล (Effectiveness) การให้บริการที่ทำให้ผู้มารับบริการมี คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

4. บริการอย่างเหมาะสม (Appropriateness) การให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสมน่าเชื่อถือ และสอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม

5. บริการอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นไปตามหลักการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม

6. การเข้าถึงสถานบริการได้ง่าย (Accessibility) ผู้มารับบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคามต้องไม่อยู่ไกล จนเกินไปการเดินทางต้องสะดวก เข้ารับบริการได้ง่ายและรวดเร็ว “ใกล้บ้าน ใกล้ใจ”

7. ความปลอดภัย (Safety) สถานที่ต้องปลอดภัย ห่างไกลสภาวะแวดล้อมที่เป็นอันตรายขจัดหรือหลีกเลี่ยงความเสี่ยงต่างๆที่อาจเกิดขึ้นได้

8. บริการอย่างเท่าเทียม (Equity) มีการให้บริการและการดูแลผู้มารับบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคามด้วยความเท่าเทียม เคารพนับถือในสิทธิและศักดิ์ศรีของทุกคน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

9. บริการที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuing Quality Service) มีการให้บริการอย่างมี คุณภาพ และปรับปรุงพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอตลอดเวลา

2. ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขันได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

ไฟจ์เจนบาม (Feigenbam, 1991 : 7) ให้ความหมายของคุณภาพว่า เป็นการตัดสินใจของลูกค้า มิใช่ผู้ให้บริการ ตลาด หรือผู้บริหาร แต่ขึ้นกับผู้รับบริการที่ได้รับประสบการณ์เกี่ยวกับสินค้า หรือบริการอย่างไร โดยคุณภาพวัดได้จากความต้องการ หรือ ความคาดหวังของผู้รับบริการ

ณัฐพัชร์ ล้อประเสริฐ (2549 : 12) ให้ความหมายของคุณภาพไว้ว่า สิ่งใดก็ตามที่ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจ และพูดถึงอยู่เสมอ เมื่อได้ใช้สินค้าและบริการ ซึ่งไม่ได้คำนึงถึงแต่ประโยชน์การใช้สอย แต่รวมถึงความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภค ความประทับใจ ความพึงพอใจ ไปจนถึงความภักดีของลูกค้า

กรอนรูส (Gronroos, 1982 : 17) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้นโดยสามารถที่จะวัดได้เหมือกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product Quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

ครอสบี้ (Crosby, 1988 : 15) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการหรือ “Service Quality” นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบของต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

ชเมนเนอร์ (Schmenner, 1995 : 48) คุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้าม หากผู้รับบริการรับรู้ว่าบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการ ก็จะเป็นบวก หรือ

มีคุณภาพในการบริการนั่นเอง ในประเด็นเดียวกันนี้ เลิฟล็อค (Lovelock, 1996) มองคุณภาพการให้บริการว่ามีความหมายอย่างกว้าง ๆ เป็นแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าที่มีศักยภาพในการซื้อหา สามารถและอาจจะทำการประเมินก่อนที่เขาจะเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการนั้น

ซีเนลดีน (Zineldin, 1996 : 80) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการในด้านของคุณภาพภายหลังจากที่เขาได้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการนั้น ๆ และมีความต้องการที่จะใช้บริการนั้น รวมทั้งการที่เขาได้ทำการประเมินและเลือกที่จะใช้บริการ

วิชเชอร์ และคอร์เนย์ (Wisher and Corney, 2001 : 32) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ มีแนวการศึกษาที่สำคัญคือการวิเคราะห์ที่เรียกว่า SERVQUAL ทั้งนี้ นักวิชาการทั้งสองท่านเสนอว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการตัดสินใจวินิจฉัยเกี่ยวกับความเลิศของบริการ (Superiority of the Service)

วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ (2543 : 14-15) คุณภาพการให้บริการ คือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการหรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550 : 66) คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ

การบริการที่มีคุณภาพจึงเป็นการบริการที่มีเทคนิคบริการที่ถูกต้องและพฤติกรรมบริการที่สร้างสัมผัสที่เบิกบานนำไปสู่ประโยชน์และความสุขของผู้รับบริการจนเกิดเป็นความพึงพอใจ เพราะได้รับการตอบสนองความต้องการ (Needs) และความคาดหวัง (Expectations) โดยเป็นคุณลักษณะที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึก 3 ประการในต่างวาระกันคือยอมรับ อยากได้ ชื่นชม องค์ประกอบของบริการ ไม่ว่าจะเป็นบริการส่วนบุคคล บริการกลุ่มคนหรือบริการสังคมจะมีองค์ประกอบสำคัญอยู่ 3 อย่าง คือ

1. บริการซึ่งเกิดจากการปฏิบัติของบุคคลผู้ให้บริการ (Personalized Service) เป็นผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน (เทคนิคบริการและพฤติกรรมบริการ) ที่ผู้ให้บริการกระทำให้ผู้รับบริการ เช่น กริยา ท่าทาง คำพูด สีหน้า ในการให้บริการ

2. บริการที่เกิดจากเครื่องมือสถานที่ที่เตรียมไว้ให้บริการ (Mechanized Service หรือ Facility Content in Service) เป็นผลลัพธ์ของบริการที่เตรียมไว้อำนวยความสะดวกหรือประกอบในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เครื่องมือ อาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมหรือบรรยากาศ โดยที่เมื่อเสร็จสิ้นการให้บริการแล้วไม่ได้มอบให้ลูกค้าไปด้วย

3. ผลิตภัณฑ์ในบริการ (Product Content in Service) เป็นสิ่งที่ประกอบในการให้บริการและได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการไปด้วย

คุณภาพการให้บริการ (Johnston,1995 : 98) หมายถึง การบริการที่ดีเลิศ ซึ่งเป็นสิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนอง หากลูกค้าได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ และเกิดความจงรักภักดี

แนวคิดพื้นฐาน (Basic Concept) ในเรื่องคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย 3 แนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) และคุณค่าของลูกค้า (Customer Value)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ กล่าวว่าคุณภาพของการให้บริการ จะมีลักษณะ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2541 : 56-58) ดังนี้

1. การเข้าถึงผู้รับบริการ (Access) บริการที่ให้ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ต้องให้ลูกค้าคอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสม ซึ่งแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงานบริการ

3. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณญาณ

4. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) เชื่อถือได้ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์ และความจริงใจของผู้ให้บริการ และบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

5. การสร้างความเชื่อมั่น (Security) ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัย ในชีวิต ทรัพย์สิน ชื่อเสียง ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตราย และข้อสงสัยต่าง ๆ รวมทั้ง การรักษาความลับของผู้รับบริการ และในการให้บริการจะต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ ที่จะตามมาด้วย

6. ความไว้วางใจต่อการให้บริการ (Reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

8. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหา แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

7. การเสนอบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ คือ การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding Knowing Customer) การทำความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ รวมทั้งความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งพนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการและให้ความสนใจ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ขอรับบริการ

9. การติดต่อสอบ (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

10. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

สรัญญา โพทะยะ (2553 : 47) สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรม ในสังกัดสำนักอธิบดีผู้พิพากษาภาค 5 นั้น ประชาชนผู้มารับบริการนั้นมีความคาดหวังที่จะได้รับบริการที่ดีและทั่วถึงจากพนักงานต้อนรับประจำศาล หากพนักงานต้อนรับประจำศาลสามารถให้บริการที่ตอบสนองความคาดหวังของประชาชนได้ ก็จะทำให้คุณภาพของการบริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรมสูงขึ้น

การบริการมีคุณภาพ จูแรน และเกรย์นา (Juran and Gryna, 1998 : 165) คุณภาพจึงเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของลูกค้าในผลิตภัณฑ์ หรือบริการ กับการรับรู้ที่แท้จริงที่มีโดยหากลูกค้าหรือผู้รับบริการเห็นว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการเหล่านั้นเป็นสิ่งที่ดีที่สุดและตรงตามที่คาดหวัง ก็ถือได้ว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการดังกล่าวมีคุณภาพนั่นเอง และคุณภาพการให้บริการนี้จากทัศนะของ รอส โกทช์และเดวิส (Ross, Goetsch and Davis, 1997 : 11-13) ก็จัดว่าเป็นกรอบการมองเรื่องคุณภาพกรอบหนึ่ง พร้อมอธิบายว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการควบคุมเพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการ อันมีความแตกต่างจากคุณภาพในการผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้ เพราะวิธีการควบคุมคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ยาก เนื่องจากการบริการจะมีการควบคุมหรือการบริการจัดการน้อย แต่ขณะเดียวกันก็มีความสำคัญมาก กับในทางหนึ่งระดับของคุณภาพที่ได้จากการบริการ มักไม่สามารถทำการทำนายได้เพราะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการได้แก่ พฤติกรรมผู้ให้บริการ (Behavior of the Delivery Person) ภาพพจน์ ชื่อเสียงขององค์การ (Image of the Organization) โดยผู้รับบริการจะเป็นผู้ทำการตรวจสอบ ตั้งแต่กระบวนการการเริ่มให้บริการ

สำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม วิทยานิพนธ์ งานวิจัย

จนถึงการสิ้นสุดในการให้บริการ โดยการให้บริการจะยิ่งดียิ่งขึ้น ถ้าหากผู้รับบริการทำการประเมินการให้บริการในขณะนั้น จากที่ได้กล่าวถึงทัศนะของนักวิชาการดังกล่าว การศึกษาคุณภาพการให้บริการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญเรื่องหนึ่ง และเป็นมุมมองในเชิงคุณภาพที่สำคัญที่พึงได้รับความสนใจ

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขันได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำเป็นอย่างยิ่ง ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ ซึ่งสามารถนำมาปรับปรุงและพัฒนาถึงการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีคุณภาพที่ดีตามกรอบแนวความคิดในการวิจัย ประกอบด้วยการเข้าถึงผู้รับการบริการ ความสามารถของบุคลากร ความมีน้ำใจของบุคลากร ความน่าเชื่อถือของบุคลากร การสร้างความเชื่อมั่นของบุคลากร ความไว้วางใจต่อการให้บริการ การเสนอบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ การตอบสนองผู้รับบริการ การติดต่อสอบถาม และการสร้างงานบริการให้เป็นที่รู้จัก โดยการใช้กรอบแนวคิดในการวิจัยเป็นการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ณ จุดบริการ ให้เกิดประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการให้เกิดความพึงพอใจและมีประสิทธิภาพมากที่สุด

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
MAHASARAKHAM RAJABHAT UNIVERSITY

แนวความคิดปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการการให้บริการ ผลจากการเปรียบเทียบระหว่างการให้บริการต่าง ๆ กับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจำเป็นต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ของการ จัดการงานบริการที่มีประสิทธิภาพการศึกษาทำความเข้าใจลักษณะของการบริการจึง เป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ทุกระดับรวมทั้งองค์การหรือหน่วยการบริการทุกประเภทเพื่อที่จะทำให้การ บริการสามารถบรรลุเป้าหมายและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ซื้อหรือผู้ใช้บริการ

การบริการที่ดีจะช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในที่สุด ดังนั้นความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็น (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2543 : 14-16) ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1.1 ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริหารบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการการบริการ โดยเฉพาะผู้ที่ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานบริการ

ส่วนหน้าเนื่องจากเป็นบุคคลที่ปฏิสัมพันธ์กับผู้มารับบริการหรือลูกค้าโดยตรงเริ่มตั้งแต่การต้อนรับผู้ที่เข้ามาติดต่อจนกระทั่งการอำลาบุคคลนั้นเมื่อบริการต่าง ๆ สิ้นสุดลง การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานบริการตระหนักถึงการปฏิบัติตนต่อผู้รับบริการด้วยจิตสำนึกของการให้บริการ (Service Mind) อย่างเต็มเปี่ยมและรู้จักเรียนรู้การพัฒนาศักยภาพอันนำไปสู่การเป็นนักบริการระดับมืออาชีพ

1.2 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ ปัจจุบันผู้ประกอบการที่ผลิตสินค้าและบริการต่างก็ตระหนักถึงความสำคัญของการบริการมากขึ้นและหันมาให้บริการเป็นกลยุทธ์การแข่งขันทางการตลาดที่นับวันจะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้บริหารการบริการสามารถสร้างความเป็นเลิศในการดำเนินการบริการด้วยคุณภาพของการบริการที่ยอดเยี่ยมได้

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ถึงแม้ธุรกิจบริการจะให้ความสำคัญอย่างมากกับลูกค้าหรือผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกซื้อหรือใช้บริการต่าง ๆ และพยายามทุกวิถีทางที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า ดังนั้น ลูกค้าจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้บทบาทและขอบเขตความเป็นไปได้ของการใช้บริการที่เหมาะสมด้วยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าใจกระบวนการบริการและสามารถคาดหวังการบริการที่จะได้รับอย่างมีเหตุผลตามข้อจำกัดของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น สืบเนื่องด้วยคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมได้มีมติในการประชุมครั้งที่ 13/2552 เมื่อวันที่ 22 ตุลาคม 2552 เห็นชอบแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2553-2556 เพื่อใช้เป็นกรอบ แนวทางการพัฒนาศาลยุติธรรมและสำนักงานศาลยุติธรรม โดยได้กำหนดยุทธศาสตร์ รวมทั้งกลยุทธ์ที่มั่นใจได้ว่าจะนำไปสู่ความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ คือ “ศาลยุติธรรมดำรงไว้ซึ่งความเป็นธรรมภายใต้หลักนิติธรรม เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนทั้งมุ่งส่งเสริมบทบาทการศาลยุติธรรมไทยให้เป็นที่ประจักษ์ในระดับสากลภายในปี พ.ศ. 2556” ทั้งนี้ความสำเร็จดังกล่าวสำนักงานศาลยุติธรรมจะแสดงผลต่อประชาชนอย่างชัดเจน เพื่อให้ประชาชนเกิดความมั่นใจในคุณภาพขององค์กรศาลยุติธรรม ซึ่งยุทธศาสตร์ที่เน้นถึงการคุ้มครองสิทธิของประชาชนได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 รักษาความเข้มแข็งและมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการอำนวยความยุติธรรม และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพด้วยความเสมอภาคเพื่อประโยชน์ของประชาชน ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาการอำนวยความยุติธรรมและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพในระบบศาลชำนาญพิเศษ ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาความร่วมมือด้านวิชาการ ศาลและการยุติธรรมทั้งในและระหว่างประเทศ ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาศักยภาพการอำนวยความสะดวกและการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการศาลและบริการชุมชนแห่งการเรียนรู้ เพื่อคุ้มครองสิทธิเสรีภาพแก่ประชาชน การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้แบ่งความคุณภาพการใช้บริการไว้ 3 ด้าน

คุณภาพด้านการสอบถาม คือการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสอบถาม การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีนี้อาจแบ่งได้เป็น 3 ข้อด้วยกัน คือ

1. โดยการสัมภาษณ์เป็นส่วนตัว วิธีนี้ได้แก่การซักถามโต้ตอบสนทนากัน จะเป็นโดยการพูดจาเห็นหน้ากัน หรือพูดจากันทางโทรศัพท์ก็ได้ การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เป็นส่วนตัวนี้ เป็นวิธีที่ใช้กับการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สำคัญ ๆ โดยทั่วไป ทั้งนี้เพราะผู้สัมภาษณ์ย่อมมีโอกาสอธิบายข้อถามให้ผู้ตอบสัมภาษณ์ได้เข้าใจและมีโอกาสซักถามเมื่อผู้ตอบตอบข้อความคลุมเครือ การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีนี้มีส่วนช่วยให้การเก็บรวบรวมข้อมูลได้ข้อจริงมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะช่วยลดข้อเท็จที่เกิดขึ้นจากการเข้าใจข้อถามผิด หรือเกิดขึ้นโดยมิได้เจตนาลงได้มาก

2. โดยการส่งแบบข้อถามทางไปรษณีย์ วิธีนี้แม้จะมีข้อดีในแง่ที่เสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานน้อย แต่ก็มีข้อเสียอยู่มากในด้านที่ผู้ตอบอาจเข้าใจคำถามไม่ถูกต้อง แล้วบันทึกข้อมูลที่ผิดวัตถุประสงค์ของข้อถามนั้น ข้อเสียของวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีนี้อีกอย่างหนึ่งก็คือ ไม่สามารถใช้ได้กับชนทุกชั้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งกับบุคคลที่อ่านเขียนไม่ได้ ดังนั้นในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการส่งแบบข้อถามทางไปรษณีย์ จึงมีที่ใช้ค่อนข้างจำกัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศที่ด้อยหรือกำลังพัฒนา ซึ่งประชากรของประเทศที่ยังอ่านเขียนไม่ได้มีอยู่เป็นจำนวนมาก

3. โดยการลงทะเบียน วิธีนี้โดยมากประชาชนเป็นผู้ให้ข้อมูลตามกฎหมายโดยการบันทึกข้อมูลลงในทะเบียน เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับรถยนต์ได้จากหลักฐานการจดทะเบียนที่กองทะเบียนกรมตำรวจ ข้อมูลเกี่ยวกับการเกิด การตาย การสมรส การหย่าร้าง ได้จากสำนักงานทะเบียนส่วนท้องถิ่น เป็นต้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

คุณภาพด้านการให้คำปรึกษา หมายถึง การให้คำปรึกษาเป็นกระบวนการช่วยเหลือ (Helping Process) ให้บุคคลได้สำรวจตนเอง (Self-exploration) จนเกิดความเข้าใจตนเอง (Better Understanding) และการลงมือปฏิบัติอย่างเหมาะสม (Appropriate Action) เพื่อการแก้ปัญหา การปรับตัว การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่พึงปรารถนา การบริหารจัดการชีวิตที่เหมาะสมจนนำไปสู่การพัฒนาตนเองให้เป็นผู้ที่มีความเจริญงอกงามส่วนบุคคล (Personal Growth)การให้คำปรึกษาถือว่าวิธีการหนึ่งที่จะช่วยเหลือบุคคลให้ช่วยเหลือตัวเองได้อย่างยั่งยืนและมีประสิทธิภาพมากที่สุดวิธีการหนึ่งก็ การให้คำปรึกษาเป็นศาสตร์ที่ได้รับอิทธิพลมาจากแนวคิดทางตะวันตก ถือว่าเป็นวิชาชีพแห่งการช่วยเหลือ(Professional Helping) ต้องอาศัยหลักการต่าง ๆ ที่สำคัญดังนี้

1. ผู้ให้ความช่วยเหลือที่เรียกว่าผู้ให้คำปรึกษา (Counselor) ซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับทักษะทางวิชาชีพในด้านการช่วยเหลือ (Professional Skills) มาเป็นอย่างดี เป็นผู้

ที่ได้รับการฝึกฝนตนเอง เพื่อให้มีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ (Self - Developing Skills) เพื่อที่จะได้เป็นผู้ที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสมในการให้ความช่วยเหลือ นอกจากนี้ ผู้ให้ความช่วยเหลือจะต้องมีศรัทธาและความเชื่อว่าปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เกิดจากสาเหตุและมีแนวทางแก้ไขเสมอ

2. ผู้มาขอรับบริการหรือขอความช่วยเหลือ (Client) ซึ่งเป็นผู้ที่มีปัญหา มีความคับข้องใจและความไม่สบายใจต่างๆ ที่ยังไม่สามารถจัดการกับความรู้สึกดังกล่าวได้ จึงมีความต้องการที่จะแสวงหาความช่วยเหลือเพื่อแก้ไขปัญหาเหล่านั้น

3. หลักการที่สำคัญของการช่วยเหลือคือผู้ให้คำปรึกษาหรือความช่วยเหลือจะต้องสร้างสัมพันธภาพที่ดีให้เกิดขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นเครื่องมือพื้นฐานและเป็นหัวใจสำคัญในการให้ความช่วยเหลือ

4. มีจรรยาบรรณเชิงวิชาชีพในการให้ความช่วยเหลือ ซึ่งเป็นสิ่งจะสร้างความมั่นใจว่าการช่วยเหลือนั้น ๆ จะมีประสิทธิภาพสูงสุดแก่ผู้ขอรับคำปรึกษาเป้าหมายในการช่วยเหลือโดยวิธีการให้คำปรึกษามี 2 เป้าหมาย คือ

1. ทำอย่างไรให้ผู้รับคำปรึกษาจัดการกับปัญหาของตนเองได้

2. ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษามีความสามารถในการจัดการปัญหาและนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้

คุณภาพด้านการยื่นคำร้อง คำฟ้อง หมายถึง การยื่นคำร้อง คำฟ้องที่คู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้ยื่นต่อศาลเพื่อแจ้งความประสงค์ให้ศาลมีคำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือมีคำสั่งแต่งตั้ง หรืออาจจะเป็นการขอให้ศาลมีคำสั่งรับรอง หรือคุ้มครองสิทธิอย่างใดอย่างหนึ่งของคู่ความผู้ยื่นคำร้องสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว และไม่ซับซ้อนสามารถทำให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาตามที่ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ได้กำหนดไว้ ซึ่งผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง

โจเซฟ จูแรน (Joseph Juran : 1997 : 41) คุณภาพ คือ ความเหมาะเจาะพอดีในการใช้และเป็นส่วนขยายในความสำเร็จของผลิตภัณฑ์ (สินค้าหรือบริการ) ในการตอบสนองต่อวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการใช้งานตลอดระยะเวลาที่ใช้สินค้าหรือบริการนั้น

ครอสบี้ (Crosby, 1982 : 40) ให้ความหมายอย่างกระชับไว้ว่า เป็นการตอบสนองต่อความต้องการ (Conformance to Requirement)

ซีแทมล์ พาราซุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990 : 128) เสนอว่า คุณภาพเป็นสิ่งที่เกิดจากความคาดหมายของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อบริการนั้น

สรุปว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สัญชาติ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อปีโดยเฉลี่ย ประสบการณ์ในการใช้สายการบิน ช่วงเวลาในการเดินทาง ความเหมาะสมของราคา

ตั้วโดยสาร ที่แตกต่างกันมีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบินเอเชียแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

เทนเนอร์และเดอโทโร (Tenner and Detoro, 1992 : 68-69) ได้เสนอถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการรับบริการของผู้รับบริการ ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ผู้รับบริการ มีความต้องการที่จะให้ความคาดหวังของตนได้รับการตอบสนองหรือบรรลุผลอย่างครบถ้วน และมีแนวโน้มที่จะยอมรับการให้บริการนั้นโดยทำการเปรียบเทียบกับประสบการณ์จริงที่เคยได้รับ ก่อนที่จะชำระค่าบริการเสมอ ซึ่งผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของเขา ดังนั้น ในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการจึงจะต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายความคาดหวังของผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบได้ด้วย

1. ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ
2. ระดับของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ
3. ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ
4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

ซีแทมล์ พาราซุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml Parasuraman, and Berry, 1998 : 112) ได้เสนอมุมมองของการพิจารณาคุณภาพในการให้บริการจากความคาดหวัง (Expectation) ของผู้รับบริการอีกด้วย นักวิชาการกล่าวกันไว้ว่า โดยทั่วไปนั้น ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อบริการหนึ่งบริการใด ย่อมเกิดขึ้นจากปัจจัยหลายประการประกอบกันหรือเป็นตัวกำหนด และปัจจัยเช่นนั้นก็กำหนดความคาดหวังของผู้รับบริการ นอกเหนือไปจากการรับรู้ ซึ่งจะเห็นได้จากที่ผู้วิจัยได้นำเสนอว่า คุณภาพในการให้บริการ เป็นความแตกต่างของบริการที่ได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังนั่นเอง ในประการนี้ ซีแทมล์ พาราซุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml Parasuraman, and Berry, 1998 : 112) ได้กำหนดปัจจัยที่เป็นตัวกำหนด (Determiner) ความคาดหวังของผู้รับบริการไว้ 4 ประการด้วยกันดังนี้

ประการแรก การบอกแบบปากต่อปาก (Word-of-Mouth Communication) ความคาดหวังที่เกิดจากการบอกเล่าปากต่อปาก หมายถึง ความคาดหวังที่เกิดจากคำบอกเล่าที่รับทราบจากคำแนะนำของเพื่อน หรือญาติสนิทที่เคยไปรับบริการในสถานที่แห่งนั้นมาก่อน และพบว่ามีการให้บริการเป็นอย่างดี อันทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังที่จะได้รับบริการเช่นนั้น

ประการที่สอง ความต้องการส่วนบุคคล (Customer' s personal Needs) ซึ่งอาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้ระดับความคาดหวังของบุคคลอยู่ในระดับที่ลดลงจากเดิมก็ได้

ประการที่สาม ประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) ความคาดหวังอันเกิด

จากประสบการณ์ในอดีต มีส่วนเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านการบริการที่เคยได้รับ และมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ ทั้งนี้ ประสบการณ์นั้นอาจจะเป็นประสบการณ์ที่สร้างความประทับใจหรือความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจก็ได้

ประการที่สี่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ (External Communication) เป็นความคาดหวังที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารเพื่อโน้มน้าวผู้รับบริการ ซึ่งเป็นทั้งการสื่อสารทางตรงและการสื่อสารทางอ้อม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ

คุณภาพการให้บริการ เป็นการควบคุมเพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการ อันมีความแตกต่างจากคุณภาพในการผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้ เพราะวิธีการควบคุมคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ยาก เนื่องจากการบริการจะมีการควบคุมหรือการบริการจัดการน้อย แต่ขณะเดียวกันก็มีความสำคัญมาก กับในทางหนึ่งระดับของคุณภาพที่ได้จากการบริการ มักไม่สามารถทำการทำนายได้เพราะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการได้แก่ พฤติกรรมผู้ให้บริการ (Behavior of the Delivery Person) ภาพพจน์ ชื่อเสียงขององค์การ (Image of the Organization) โดยผู้รับบริการจะเป็นผู้ทำการตรวจสอบ ตั้งแต่กระบวนการการเริ่มให้บริการจนถึงการสิ้นสุดในการให้บริการ โดยการให้บริการจะยิ่งดียิ่งขึ้น ถ้าหากผู้รับบริการทำการประเมินการให้บริการในขณะนั้น คุณภาพการให้บริการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญเรื่องหนึ่ง และเป็นมุมมองในเชิงคุณภาพที่สำคัญที่พึงได้รับความสนใจ

จากการสังเคราะห์ แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยหรือเงื่อนไขที่จะก่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการ มีดังต่อไปนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1. คุณภาพของบุคลากร

จากการศึกษาหรือจากแนวความคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541, อ้างถึงในปานจิต บูรณสมภพ, 2548 : 14) พบว่า ถ้าบุคลากรมีคุณภาพก็จะทำให้

1.1 เกิดคุณภาพการบริการที่ดี

1.2 ความสามารถในการตอบสนองความต้องการให้บริการ

1.3 คุณภาพการให้บริการของบุคลกร

1.4 การมีบุคลากรที่สามารถให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ

1.5 ผู้รับบริการได้รับบริการในรูปแบบที่ต้องการ

2. ความเหมาะสมของสถานที่

2.1 สถานที่ทำงานทำให้การงานทำมีความสุข

2.2 สถานที่ทำงานสามารถบ่งบอกถึงภารกิจและความมั่นคงของหน่วยงาน

2.3 การจัดและตกแต่งสถานที่ทำงานให้สะอาด ร่มรื่น สวยงาม จะเป็นการสร้างบรรยากาศให้คนในหน่วยงานมีความสบายใจ อยากทำงาน

2.4 เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความมั่นคง

2.5 ผู้มาใช้บริการก็จะเกิดความมั่นใจและเต็มใจใช้บริการ

3. ประสิทธิภาพของกระบวนการ

3.1 กระบวนการบริการเกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ

3.2 มีขั้นตอนและองค์ประกอบที่เป็นมาตรฐาน

3.3 ผู้รับบริการแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของตนได้

3.4 เกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการในทางที่ดี

3.5 ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้ และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบความต้องการจนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

4. ประเภทของการรับบริการ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2548 : 33) ได้กล่าวถึง ธุรกิจบริการสามารถจัดประเภทได้ 4 ประเภท ดังนี้

ประเภทที่ 1 การบริการต่อร่างกายลูกค้า (People Processing Service) ประเภทนี้เป็นบริการที่มีการถูกเนื้อต้องตัวลูกค้าโดยตรง (เช่น ตัดผม นวดแผนโบราณ ฯลฯ) หรือไม่ก็เป็นบริการทางกายภาพ ซึ่งลูกค้าจำเป็นต้องอยู่ในสถานที่ให้บริการตลอดทั้งกระบวนการให้บริการจนกว่าจะได้รับผลประโยชน์ตามที่ต้องการจากบริการนั้น

ประเภทที่ 2 การบริการต่อจิตใจลูกค้า (Mental Stimulus Processing Service) ประเภทนี้เป็นการให้บริการ โดยไม่จำเป็นต้องถูกเนื้อต้องตัวลูกค้า แต่เป็นการให้บริการต่อจิตใจ อารมณ์หรือความ รู้สึกของลูกค้า ซึ่งลูกค้าเป็นต้องอยู่ในสถานที่ให้บริการตลอดทั้งกระบวนการให้บริการจนกว่าจะได้รับผลประโยชน์ตามที่ต้องการจากบริการนั้น

ประเภทที่ 3 การบริการต่อสิ่งของของลูกค้า (Procession Processing Service) ในหลายๆ ครั้งของการซื้อบริการ เราไม่ได้ซื้อให้กับตัวเราเอง แต่เราซื้อบริการให้กับสิ่งของของเรา เช่น บริการ ซัก อบ รีด ดังนั้น บริการในกลุ่มนี้จะเป็นบริการที่ให้บริการ โดยการถูกเนื้อต้องตัวสิ่งของสัตว์เลี้ยง หรือสิ่งของอย่างใดอย่างหนึ่งของ

ประเภทที่ 4 การบริการต่อสารสนเทศของลูกค้า (Information Processing Service) บริการในกลุ่มนี้เป็นบริการที่ทำต่อสิ่งของของลูกค้าเช่นเดียวกับบริการประเภทที่ 3 แต่ต่างกันตรงที่ ลักษณะของ “สิ่งของของลูกค้า” โดย “สิ่งของของลูกค้า” ในบริการประเภทที่ 3 จะเป็นของที่มีตัวตน แต่สิ่งของในประเภทที่ 4 จะเป็นของที่ไม่มีตัวตน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นข้อมูลสารสนเทศของลูกค้า

5. เจตคติต่อการให้บริการ

จากแนวความคิดของ เบลกินและสกายเดล (Belkin and Skydell (1998 : 66 ; อ้างถึงใน จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2549 : 58)

5.1 ความรู้สึกของผู้รับบริการเป็นตามแนวทางบวกมากกว่าทางลบ

5.2 ความรู้สึกทางด้านพฤติกรรมภายใน

5.2.1. เจตคติในด้านความรู้สึกหรืออารมณ์ (Affective Attitude) มีความพึงพอใจมากขึ้น

5.2.2. เจตคติทางปัญญา (Intellectual Attitude) มีความคิด ความเข้าใจในหน่วยงานดีขึ้น

5.2.3. เจตคติทางการกระทำ (Action-oriented Attitude) การพูดจาไพเราะอ่อนหวานเพื่อให้คนอื่นเกิดความนิยม

5.2.4. เจตคติทางด้านความสมดุล (Balanced Attitude) เกิดการประสานความคิดในการสร้างความสัมพันธ์ทางด้านความรู้สึกและอารมณ์เจตคติทางปัญญาและเจตคติทางการกระทำ เป็นเจตคติที่สามารถตอบสนองต่อความพึงพอใจในการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

5.2.5. เจตคติในการป้องกันตัวเอง (Ego-defensive Attitude) ลบภาพความขัดแย้งภายในใจ ประกอบด้วยความสัมพันธ์ทั้ง 3 ด้าน คือ ความสัมพันธ์ด้านความรู้สึก อารมณ์ด้านปัญญาและด้านการกระทำ และก่อให้เกิดความสุขกับให้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการได้อย่างไม่มีอคติใด ๆ

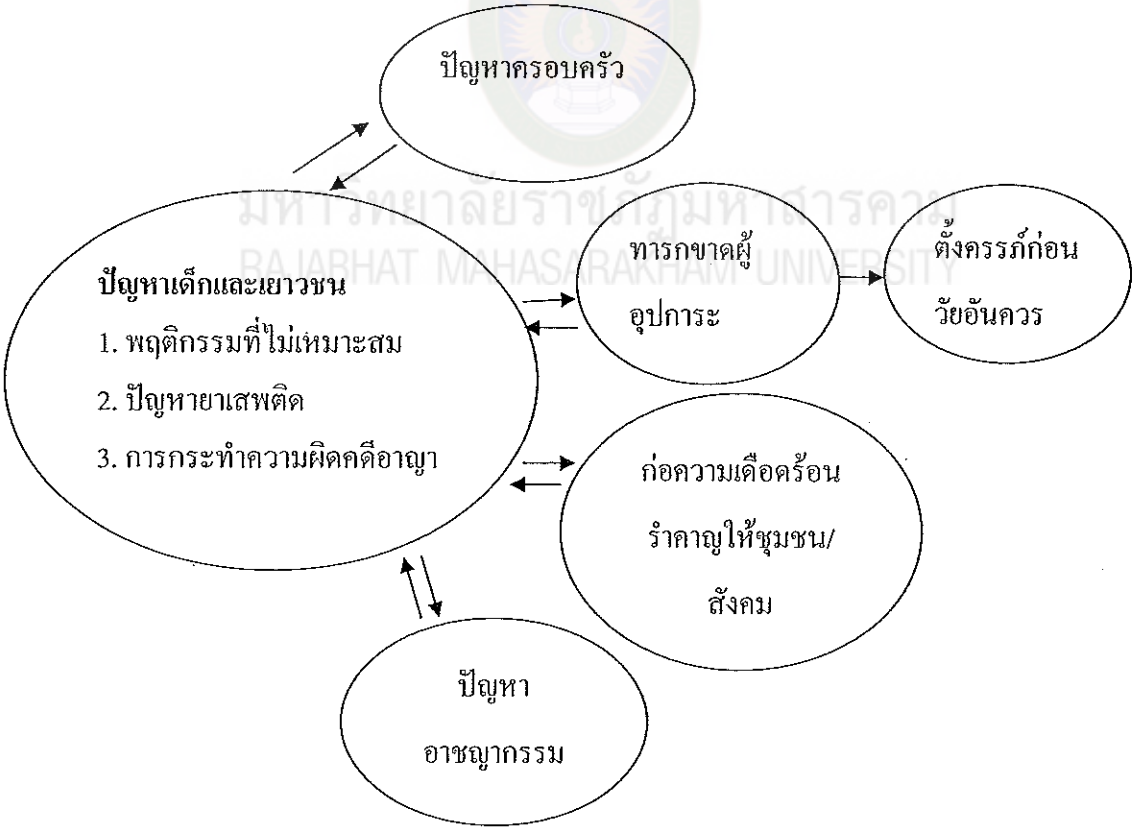
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทบาทหน้าที่ของศาลเยาวชนละครบครัวจังหวัดมหาสารคาม

ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคามเป็นศาลยุติธรรมชั้นต้นและเป็นศาลชำนัญการพิเศษ ซึ่งมีอำนาจพิจารณาพิพากษาหรือมีคำสั่งในคดีอาญาที่มีข้อหาว่าเด็กหรือเยาวชนกระทำความผิด หรือคดีอาญาที่ศาลซึ่งมีอำนาจพิจารณาคดีธรรมดาได้โอนมาตามกฎหมาย หรือคดีครอบครัวอันได้แก่คดีแพ่งที่ฟ้องหรือร้องขอต่อศาลหรือกระทำการใด ๆ ในทางศาลเกี่ยวกับผู้เยาว์หรือครอบครัวแล้วแต่กรณี ซึ่งจะต้องบังคับตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ หรือคดีที่ศาลจะต้องพิพากษาหรือสั่งเกี่ยวกับตัวเด็กและเยาวชนตามบทบัญญัติของกฎหมายซึ่งบัญญัติให้เป็นอำนาจหน้าที่ของศาลเยาวชนและครอบครัว ได้แก่ ศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัด ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2553

ในปัจจุบันนี้จะเห็นได้ว่ามีเด็กและเยาวชนกระทำความผิดเพิ่มมากขึ้น ซึ่งไม่ว่าจะกระทำความผิดด้วยสาเหตุใดก็ตามแต่ สิ่งที่สำคัญที่สุดในตอนนี้ก็คือว่าต้องดำเนินให้เด็กและเยาวชนให้มีความรู้เท่าทันถึงภยันตรายที่สามารถจะเกิดได้จากกระทำของตน ให้รู้ว่าสิ่งใดควรทำหรือไม่ควร มีการขัดเกลา อบรม ให้เด็กและเยาวชนกลับตนเป็นคนดีซึ่งเป็นแนวทางในการคืนคนดีสู่สังคมและทำให้เยาวชนที่กระทำความผิดอยู่ในสังคมได้อย่างบุคคลทั่วไป ไม่เพียงแต่องค์กรของรัฐหรือเอกชนเท่านั้นที่ต้องรีบดำเนินการ แต่สถาบันครอบครัวซึ่งเป็นสถาบันหลักพื้นฐานของสังคม ไทยที่มีความใกล้ชิดกับเด็กและเยาวชนมากที่สุดก็ควรที่จะต้องดำเนินการดังกล่าวเช่นกัน ในการเริ่มต้นพิจารณาเพื่อวางแผนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเด็กและเยาวชนควรพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาเด็กและเยาวชนกับปัญหาสังคมอื่นๆในองค์รวมซึ่งปัญหาเด็กและเยาวชนจะเป็นทั้งผลและสาเหตุของปัญหาสังคมอื่นๆ (ดังแผนภาพ) เนื่องจากปัญหาเด็กไม่เกิดและดำรงอยู่ตามลำพังในสังคม การมองภาพองค์รวมจะสามารถแก้ไขสาเหตุและพิจารณาผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ในภาพที่กว้างขึ้น

ความสัมพันธ์ของปัญหาเด็กและเยาวชนกับปัญหาสังคมอื่นๆ



แผนภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ของปัญหาเด็กและเยาวชนกับปัญหาสังคมอื่นๆ

เมื่อมองถึงสภาพของปัญหาตามแผนภาพแล้ว จะเห็นได้ว่าปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นล้วนแล้วแต่เป็นปัญหาที่มีผลกระทบต่อสภาพสังคม และสภาพความเป็นอยู่ทั้งสิ้น ดังนั้นหากทุกฝ่ายร่วมมือกันในการช่วยเหลือในทุก ๆ ทางมิให้เด็กหรือเยาวชนกระทำความผิดได้แล้วเขาจะได้รับการปลูกฝังแต่สิ่งที่ดีทำให้เติบโตเป็นพลเมืองดี เป็นกำลังของชาติและของสังคมในอนาคตได้ ศาลเยาวชนละครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม จึงเป็นหน่วยงานหลักที่คุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของเด็กและเยาวชน คอยสอดส่องดูแลเยียวยาเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดให้มีโอกาสที่ดีในสังคมโดยการจัดทำโครงการต่าง ๆ เช่น โครงการต้นกล้าตุลาการ โครงการสานสัมพันธ์ในครอบครัว เป็นต้น ซึ่งเป็นโครงการที่ทำให้เด็กและเยาวชนได้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อเยียวยาจิตใจ เพื่อฟื้นฟู แก้ไข บำบัด รักษา และหาทางออกที่ดีโดยการตระหนักถึงความสำคัญของสิทธิและเสรีภาพขั้นพื้นฐานของมนุษย์ที่ทุกคนควรจะได้รับการรับรองและคุ้มครองอย่างเท่าเทียมกัน เมื่อศาลเยาวชนและครอบครัวเป็นหน่วยงานหลักในการพิจารณาพิพากษาหรือมีคำสั่งให้มีการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพแก่เด็กและเยาวชน เพื่อให้เด็กและเยาวชนได้มีทางออกที่ดี ดังนั้นเมื่อประชาชน เยาวชนหรือผู้ที่มีส่วนได้เสียมาสอบถาม ขอรับคำแนะนำปรึกษา และยื่นคำร้องเพื่อให้ศาลพิจารณาการลงโทษสถานเบา เจ้าหน้าที่ขององค์กรหรือหน่วยงานจะต้องมีความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี และถูกต้องโดยที่ผู้ที่มาติดต่อได้รับความเข้าใจและพึงพอใจในการให้คำตอบในการสอบถามและการให้คำแนะนำปรึกษาตามที่คาดหวัง

ด้านการสอบถาม (Interrogation) หมายถึง วิธีการซักถามโต้ตอบสนทนากัน จะเป็นโดยการพูดจาเห็นหน้ากัน หรือพูดจากันทางโทรศัพท์ก็ได้ ทั้งนี้เพราะผู้ตอบคำถามย่อมมีโอกาสอธิบายข้อถามให้ผู้ถามได้เข้าใจและมีโอกาสซักถามเมื่อผู้ตอบตอบข้อความคลุมเครือ และข้อมูลได้จะมีความเป็นจริงมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะช่วยลดข้อเท็จที่เกิดขึ้นจากการเข้าใจข้อถามผิด หรือเกิดขึ้นโดยมิได้เจตนาลงได้มาก

ด้านการให้คำปรึกษาแนะนำ (Counseling) เป็นเครื่องมืออันมีค่าที่จะช่วยเหลือเกื้อกูลให้คนที่ประสบปัญหา สามารถตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ปัญหาและผ่านพ้นอุปสรรคช่วงวิกฤตของชีวิตไปได้ด้วยตัวของเขาเองการให้คำปรึกษาแนะนำเป็นเรื่องละเอียดอ่อนพอควรที่ผู้ให้คำปรึกษา (Counselor) พึงปฏิบัติต่อผู้มาขอรับคำปรึกษา (Counselee หรือ Client) อย่างเอาใจใส่ เพราะปัญหาที่ลึกซึ้งเปิดเผยได้ยาก ผู้มีปัญหามักจะอาย ทำให้ผู้ให้คำปรึกษาต้องมีความเป็นกันเองน่านับถือไว้ใจได้ รักษาความลับได้ มีทัศนคติที่ดี มีทักษะในการให้คำปรึกษา และมีความรู้เป็นอย่างดีในเรื่องที่จะให้คำปรึกษา

1. วัตถุประสงค์ในการให้คำปรึกษาแนะนำ

1.1 เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้พูดระบายความรู้สึกคับข้องใจออกมา อันจะทำให้เกิดความเข้าใจใน ความหมายของปัญหาและเหตุการณ์นั้น ๆ ได้

1.2 เพื่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา ในการที่จะวางแผนเผชิญและแก้ไขสถานการณ์ปัญหาของผู้รับคำปรึกษาเองได้

2. การให้คำปรึกษา (Counseling) หมายถึง การให้คำปรึกษาเป็นกระบวนการช่วยเหลือ (Helping Process) ให้บุคคลได้สำรวจตนเอง (Self-exploration) จนเกิดความเข้าใจตนเอง (Better Understanding) และการลงมือปฏิบัติอย่างเหมาะสม (Appropriate Action) เพื่อการแก้ปัญหา การปรับตัว การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่พึงปรารถนา การบริหารจัดการชีวิตที่เหมาะสม จนนำไปสู่การพัฒนาตนเองให้เป็นผู้ที่มีความเจริญงอกงามส่วนบุคคล (Personal Growth) การให้คำปรึกษาถือว่าวิธีการหนึ่งที่จะช่วยเหลือบุคคลให้ช่วยเหลือตัวเองได้อย่างยั่งยืนและมีประสิทธิภาพมากที่สุดวิธีการหนึ่งก็ การให้คำปรึกษาเป็นศาสตร์ที่ได้รับอิทธิพลมาจากแนวคิดทางตะวันตก ถือว่าเป็นวิชาชีพแห่งการช่วยเหลือ (Professional Helping) ต้องอาศัยหลักการต่าง ๆ ที่สำคัญดังนี้

2.1 ผู้ให้ความช่วยเหลือที่เรียกว่าผู้ให้คำปรึกษา (Counselor) ซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับทักษะทางวิชาชีพในด้านการช่วยเหลือ (Professional Skills) มาเป็นอย่างดี เป็นผู้ที่ได้รับการฝึกฝนตนเอง เพื่อให้มีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ (Self - developing Skills) เพื่อที่จะได้เป็นผู้ที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสมในการให้ความช่วยเหลือ นอกจากนี้ ผู้ให้ความช่วยเหลือจะต้องมีศรัทธาและความเชื่อว่าปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น เกิดจากสาเหตุและมีแนวทางแก้ไขเสมอ

2.2 ผู้มาขอรับบริการหรือขอความช่วยเหลือ (Client) ซึ่งเป็นผู้ที่มีปัญหา มีความคับข้องใจและความไม่สบายใจต่าง ๆ ที่ยังไม่สามารถจัดการกับความรู้สึกดังกล่าวได้ จึงมีความต้องการที่จะแสวงหาความช่วยเหลือเพื่อแก้ไขปัญหาเหล่านั้น

2.3 หลักการที่สำคัญของการช่วยเหลือคือผู้ให้ความช่วยเหลือจะต้องสร้างสัมพันธภาพที่ดีให้เกิดขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นเครื่องมือพื้นฐานและเป็นหัวใจสำคัญในการให้ความช่วยเหลือ

2.4 มีจรรยาบรรณเชิงวิชาชีพในการให้ความช่วยเหลือ ซึ่งเป็นสิ่งจะสร้างความมั่นใจว่าการช่วยเหลือนั้น ๆ จะมีประสิทธิภาพสูงสุดแก่ผู้ขอรับคำปรึกษา

การให้คำปรึกษาแนะนำจะได้รับความสำเร็จก็ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการที่จะนำเอาความรู้ มีทัศนคติที่ดี และมีทักษะในการให้คำปรึกษาและนำสิ่งเหล่านี้มาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม

3. ด้านการยื่นคำร้อง คำฟ้อง คำแถลง มีความหมาย ดังนี้

คำร้อง หมายถึง คำคู่ความที่คู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้ยื่นต่อศาลเพื่อแจ้งความ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ประสงค์ให้ศาลมีคำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือมีคำสั่งแต่งตั้ง หรืออาจจะเป็นการขอให้ศาลมีคำสั่งรับรอง หรือคุ้มครองสิทธิอย่างใดอย่างหนึ่งของคู่ความผู้ยื่นคำร้อง ซึ่งในการยื่นคำร้องนี้ ผู้ยื่นจะต้องสำเนาคำร้องให้แก่คู่ความฝ่ายอื่นด้วย

คำฟ้อง หมายถึง หมายความว่า กระบวนพิจารณาใด ๆ ที่โจทก์ได้เสนอข้อหาต่อศาล ไม่ว่าจะได้เสนอด้วยวาจาหรือทำเป็นหนังสือ ไม่ว่าจะได้เสนอต่อศาลชั้นต้น หรือชั้นอุทธรณ์หรือฎีกา ไม่ว่าจะได้เสนอในขณะเริ่มคดีโดยทำคำฟ้องหรือคำร้องขอ หรือเสนอในภายหลังโดยคำฟ้องเพิ่มเติมหรือแก้ไข หรือฟ้องแย้งหรือโดยสอดเข้ามาในคดีไม่ว่าด้วยสมัครใจ หรือถูกบังคับ หรือโดยมีคำขอให้พิจารณาใหม่

คำร้อง หมายถึง คำคู่ความที่คู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้ยื่นต่อศาลเพื่อแจ้งความประสงค์ให้ศาลมีคำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือมีคำสั่งแต่งตั้ง หรืออาจจะเป็นการขอให้ศาลมีคำสั่งรับรอง หรือคุ้มครองสิทธิอย่างใดอย่างหนึ่งของคู่ความผู้ยื่นคำร้อง ซึ่งในการยื่นคำร้องนี้ ผู้ยื่นจะต้องสำเนาคำร้องให้แก่คู่ความฝ่ายอื่นด้วย

คำแถลง หมายถึง คำแถลงที่คู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ได้แถลงความประสงค์ต่อศาลเพื่อให้ศาลทราบ หรือเพื่อขอให้ศาลมีคำสั่งอนุญาตในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งคำแถลงนี้ ในเวลายื่นต่อศาล ผู้ยื่นไม่ต้องสำเนาคำแถลงให้แก่คู่ความฝ่ายอื่น หลักการในการทำคำร้อง คำแถลงนั้น เป็นการแจ้งความประสงค์ หรือเสนอต่อศาลเพื่อให้ศาลทราบว่าคู่ความผู้ที่ยื่นนั้นมีความประสงค์ให้ศาลมีคำสั่งอย่างไร ซึ่งหลักการอันสำคัญมี 3 ประการ คือ

1. คดีอยู่ในระหว่างการทำอะไร
2. เหตุแห่งการยื่นคำร้อง
3. ประสงค์ให้ศาลมีคำสั่งว่าอย่างไร

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

มาลีรัตน์ เอื้อเพิ่มเกียรติ (2553 : 89) สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของคู่ความต่อการไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาทของศาลจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่าคู่ความมีความพึงพอใจต่อการไกล่เกลี่ยฯ ในด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในการไกล่เกลี่ยมีความยิ้มแย้มแจ่มใส ในการให้บริการมีการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนให้บริการคู่ความที่มารับบริการเป็นอย่างดี

แนวคิดการบริการยุคใหม่ของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคามเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายประธานศาลฎีกา และตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานศาลยุติธรรม

เนื่องจากกฎหมายที่ใช้บังคับอยู่นั้นมีบทบัญญัติไม่เหมาะสมหลายประการ เช่น มิได้ให้อำนาจพนักงานสอบสวนในการเปรียบเทียบปรับคดีอาญาที่เด็กและเยาวชนต้องหาว่ากระทำการอัน

กฎหมายบัญญัติว่าเป็นความผิด อีกทั้งการพิจารณาพิพากษาคดีเกี่ยวกับครอบครัวเป็นอำนาจของศาลธรรมดา ไม่มีวิธีการเป็นพิเศษที่จะช่วยเหลือ และคุ้มครองสถานภาพของการสมรส สามี ภริยา และบุตรได้อย่างเต็มที่ จึงมีการจัดตั้งศาลเยาวชน และครอบครัวขึ้นแทนศาลคดีเด็กและเยาวชน โดยศาลเยาวชนและครอบครัวมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีอาญาซึ่งเด็กและเยาวชนกระทำผิด และคดีเกี่ยวกับครอบครัวที่มีวิธีพิจารณาคดีเป็นพิเศษ (คดีแพ่งที่ฟ้อง หรือร้องขอต่อศาล หรือกระทำการใด ๆ ในทางศาลเกี่ยวกับผู้เยาว์ หรือครอบครัว ซึ่งจะต้องบังคับตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ กฎหมายว่าด้วยการจดทะเบียนครอบครัว หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวกับครอบครัว) แตกต่างจากคดีธรรมดา ตามพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2534 โดยที่ปัจจุบันได้มีการแยกศาลยุติธรรมออกจากกระทรวงยุติธรรม โดยมีสำนักงานศาลยุติธรรมเป็นหน่วยธุรการของศาลยุติธรรม สมควรปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งศาลเยาวชนและครอบครัว และวิธีพิจาณาคดีเยาวชนและครอบครัวให้สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ และโครงสร้างใหม่ ประกอบกับสมควรปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวกับการให้ความคุ้มครองสิทธิ สวัสดิภาพ และวิธีปฏิบัติต่อเด็ก เยาวชน สตรี และบุคคลในครอบครัว รวมทั้งในส่วนของกระบวนการพิจารณาคดีของศาลเยาวชนและครอบครัว เพื่อให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญ อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็ก และอนุสัญญาว่าด้วยการขจัดการเลือกปฏิบัติต่อสตรีในทุกรูปแบบ จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2553

ตามแนวคิดจากพระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2553 จึงกล่าวได้ว่าหลักการบริหารราชการนั้น เป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ยึดผลสัมฤทธิ์ มุ่งประสิทธิภาพ ซึ่งสำนักงานศาลยุติธรรมได้ยึดแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ.2553 – 2556 เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางการพัฒนาศาลยุติธรรมและสำนักงานศาลยุติธรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 1 รักษาความเข้มแข็งและมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการอำนวยความยุติธรรม และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ ด้วยความเสมอภาคเพื่อประโยชน์ของประชาชน ซึ่งเป้าประสงค์หลักตามแผนยุทธศาสตร์ที่ 1 สังคมมีหลักประกันจากการอำนวยความยุติธรรมและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพตามที่กฎหมายบัญญัติ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาการอำนวยความยุติธรรมและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพในระบบศาลชำนัญพิเศษ เป้าประสงค์ยุทธศาสตร์ที่ 2 ภาคเศรษฐกิจ การลงทุนและประชาชน มีหลักประกันจากการอำนวยความยุติธรรมและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพจากศาลชำนัญพิเศษตามที่กฎหมายบัญญัติ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาความร่วมมือด้านวิชาการ การศาลและการยุติธรรมทั้งในและระหว่างประเทศ บุคคล เป้าประสงค์ยุทธศาสตร์ที่ 3 องค์อำนาจอธิปไตย หน่วยงานในกระบวนการ

ยุติธรรมทั้งในและต่างประเทศ และองค์กรระหว่างประเทศ ให้ความร่วมมือในการสนับสนุนการอำนวยความยุติธรรมของศาลยุติธรรมไทย

ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาศักยภาพการอำนวยความสะดวกและการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ ราชการศาลและบริการชุมชนแห่งการเรียนรู้เพื่อคุ้มครองสิทธิเสรีภาพแก่ประชาชน เป้าประสงค์ยุทธศาสตร์ที่ 4 ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการของศาลยุติธรรมได้โดยสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึง และมีความรู้เกี่ยวกับการใช้สิทธิเสรีภาพที่ตนพึงรับตามกฎหมายเพิ่มมากขึ้น

ยุทธศาสตร์ที่ 5 เพิ่มศักยภาพระบบการสนับสนุนการอำนวยความยุติธรรม เป้าประสงค์ยุทธศาสตร์ที่ 5 ระบบการสนับสนุนการอำนวยความยุติธรรมสามารถรองรับการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมได้อย่างมีศักยภาพเพิ่มขึ้น

ยุทธศาสตร์ที่ 6 เพิ่มศักยภาพระบบการบริหารงาน เป้าประสงค์ยุทธศาสตร์ที่ 6 ศาลยุติธรรมมีบุคลากรที่มีศักยภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น

ซึ่งถือเป้าประสงค์เป็นกรอบในการบริหารราชการตลอดมา ในเรื่องบริการประชาชนก็เช่นเดียวกันการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างจริงจังจนเห็นผลได้ชัดโดยนำแนวทางการดำเนินดังนี้

1. การปรับปรุงสถานที่เพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการ หากจะเปรียบเทียบกับภาคเอกชนก็คือปัจจัยภายนอกที่จับต้องได้ (Hard Factor) โดยศาลเยาวชนละครอบครัวจังหวัดมหาสารคามได้มีการนำเทคนิค 5 ส มาใช้ในการจัดสำนักงาน เน้นการจัดสำนักงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อย การปรับปรุงสำนักงาน การกำหนดสิ่งแวดล้อมการทำงานภายในสำนักงาน ประกอบด้วยเครื่องตกแต่ง โต๊ะ เก้าอี้ แสง สี เสียงและอากาศภายในสำนักงาน ให้เหมาะสมต่อการทำงานและสร้างบรรยากาศที่ดีให้กับทั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน และประชาชนผู้มารับบริการ การจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการแต่ละประเภท และอัตราค่าธรรมเนียมที่ชัดเจน การจัดมุมอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ เช่น มุมหนังสือพิมพ์ มุมกาแฟ รวมถึงการปรับปรุงสถานที่ภายนอกของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคามให้สะอาด สวยงามและเป็นระเบียบเรียบร้อย

2. การปรับปรุงระบบงานเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการ เปรียบเสมือนปัจจัยเกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงาน (Soft Factor) โดยมีโครงการขยายเวลาการให้บริการประชาชน (Extra-hour Services) ในวันเสาร์ วันอาทิตย์ และช่วงพักเที่ยงของวันทำการ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานในกลุ่มงานคดี บางประเภทให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว การจัดให้มีระบบบัตรคิวเพื่อความเป็นธรรมในการรับบริการ การนำเทคโนโลยี คอมพิวเตอร์ออนไลน์ที่ทันสมัยมาใช้ทำให้ประชาชนสามารถขอรับบริการด้านงานคดีและเอกสารทางอรรถคดีได้อย่างรวดเร็ว และ

ยังสามารถค้นหาข้อมูลได้ในจุดเดียวโดยไม่จำเป็นต้องไปกลุ่มงานหลายจุด

3. การพัฒนาคุณภาพบุคลากรเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการ เปรียบเสมือนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับจิตสำนึก ทัศนคติของพนักงาน (Shadow Factor) มีโครงการสร้างจิตสำนึกรักบริการ (Service Mind) โดยการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีจิตสำนึกในการให้บริการ ปรับวิธีคิด วิธีทำงาน โดยมุ่งเน้นความพึงพอใจและประโยชน์สุขของประชาชน การจัดทำโครงการ "การบริการด้วยรอยยิ้ม เต็มอิ่มด้วยความพอใจ" เพื่อเปลี่ยนทัศนคติของเจ้าหน้าที่ต่อการบริการประชาชน ให้ยิ้มแย้มแจ่มใสบริการด้วยไมตรีจิต และให้ประชาชนมองภาพการบริการ ณ จุดบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคามในมุมมองที่เปลี่ยนไปจากเดิม การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการบริการประชาชนให้มีความพร้อมในการให้บริการ และเข้าใจเป้าหมายของการบริการที่ดียิ่งขึ้น มีการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ เพื่อทราบถึงปัญหาที่ประชาชนได้รับจากการบริการ และเป็นการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ

แนวคิดเกี่ยวกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 การจัดบริการสาธารณะหรือบริการส่วนรวมที่หลากหลาย นับได้ว่าเป็นบทบาทหน้าที่เบื้องต้นของรัฐหรือรัฐบาล (James Anderson, 1989 : 19-22 อ้างถึงใน ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549) ที่ในแวดวงวิชาการรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ได้มีการถกแถลงกับมาพอควรว่าแท้จริงนั้นบทบาทของการจัดบริการสาธารณะของภาครัฐควรกว้างขวางมากเพียงใด โดยหลักการแล้วการบริการสาธารณะย่อมยังประโยชน์แก่สังคมและบุคคลทั่วไป การดำเนินบทบาทสำคัญประการนี้ของหน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องของประสิทธิภาพในเชิงการบริหารจัดการ และประสิทธิภาพเช่นว่านี้ ย่อมเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดทิศทางในภาพรวมของประสิทธิภาพของการจัดการภาครัฐที่มีต่อระบบการบริหารงานภาครัฐและระบบเศรษฐกิจ การให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ จึงเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management-NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็นกระบวนการทัศน์ในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ตามแนวคิดนี้ นอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพและการยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีมิติอยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development) และมีการใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น (OECD, 1991 อ้างถึงในทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549 : 50) ซึ่งคริสโตเฟอร์ ฮู้ด (Christopher Hood อ้างถึงในทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549 : 50) ได้เสนอความเห็นไว้ว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นมีมิติสำคัญประการหนึ่งที่ให้ความสำคัญต่อการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ให้บริการประชาชน (Public Service Orientation) ที่มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้มารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ รัฐบาลหลายสมัยของประเทศไทยต่างได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ บริบทของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในฐานะที่เป็นเรื่องอันคาบเกี่ยวกับบทบาทภารกิจการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐดังที่ได้กล่าวไปบ้างแล้ว คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ จัดได้ว่าเป็นเรื่องหรือแนวคิดใหม่ที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องดำเนินการตามกรอบและบริบทของการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐของไทย กำหนดเป้าประสงค์หลักเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Core Objective) ในการจัดบริการประชาชน

ทุกระดับเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ อันเป็นไปตามเจตนารมณ์ในการพัฒนาระบบราชการในเชิงการจัดระบบบริหารราชการแผ่นดินที่เน้นความมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามบทบัญญัติที่ระบุไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นหลักการบริหารราชการที่ได้รับการตราขึ้นเป็นกฎหมายดังที่ปรากฏในมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 และต่อมาได้มีการออกพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ให้มีแนวทางการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมชัดเจนมากยิ่งโดย ทำให้ระบบราชการมีขีดสมรรถนะที่สูง (High Performance) และให้เกิดการบริหารราชการที่เรียกว่า บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) โดยกำหนดกรอบไว้ว่า การบริหารด้วยกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย 7 ประการ ประกอบด้วย

1. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
7. มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

สำหรับในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดไว้ในมาตรา 37 และมาตรา 39 ดังนี้

"มาตรา 37 ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน หรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป ส่วนราชการใดมิได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานใด และ ก.พ.ร. พิจารณาเห็นว่างานนั้นมีลักษณะที่กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จได้ หรือส่วนราชการได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จไว้ แต่ ก.พ.ร. เห็นว่าเป็นระยะเวลาที่ล่าช้าเกินสมควร ก.พ.ร. จะกำหนดเวลาแล้วเสร็จให้ส่วนราชการนั้นต้องปฏิบัติก็ได้ให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบ ให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาตามวรรคหนึ่ง" " มาตรา 39 ให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายข่าวสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ "

บริบททั่วไปของสำนักงานประจำศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม

1. ประวัติความเป็นมาของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม

ได้มีพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลเยาวชนและครอบครัว (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2548 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 16 กุมภาพันธ์ 2548 (3) ให้ศาลจังหวัดมีอำนาจเหนืออำเภอที่เป็นที่ตั้งของศาลจังหวัด มีอำนาจพิจารณาคดีในเขตจังหวัดนั้น โดยนำบทบัญญัติมาตรา 16 มาตรา 24 ถึงมาตรา 31 และ บทบัญญัติในหมวด 4 และหมวด 6 ถึงหมวด 9 แห่งพระราชบัญญัตินี้มาใช้บังคับโดยอนุโลม เนื่องจากในขณะที่พระราชบัญญัติดังกล่าวมีผลบังคับใช้ จังหวัดมหาสารคามไม่มีศาลเยาวชนและครอบครัว ศาลจังหวัดมหาสารคามซึ่งเป็นศาลที่มีเขตอำนาจเหนืออำเภอที่เป็นที่ตั้งของศาลากลางจังหวัดจึงต้องนำพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลเยาวชนและครอบครัว และวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2534 มาใช้ในคดีที่เด็กและครอบครัว (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2548 ให้นำมาใช้ได้ ในการพิจารณาคดีที่เด็กหรือเยาวชนกระทำความผิด จึงต้องมีผู้พิพากษาสมทบ 2 คน อย่างน้อยคนหนึ่งต้องเป็นสตรีเป็นองค์คณะพิจารณาคดี ตามมาตรา 24 แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลเยาวชนและครอบครัวฯ หลังจากนั้นผู้พิพากษาสมทบในศาลจังหวัดมหาสารคามเริ่มปฏิบัติหน้าที่ตั้งแต่วันที่ 12 กันยายน 2548 เป็นต้นมา

เนื่องจากได้มีพระราชกฤษฎีกาเปิดทำการศาลจังหวัดมหาสารคามแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ในวันที่ 7 สิงหาคม 2549 ทำให้ผู้พิพากษาสมทบในศาลจังหวัดมหาสารคามต้องพ้นจากหน้าที่ไปโดยปริยาย คณะกรรมการตุลาการมีมติให้โอนผู้พิพากษาสมทบของศาลจังหวัดมหาสารคามเป็นผู้พิพากษาสมทบของศาลจังหวัดมหาสารคามแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว และได้มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าแต่งตั้งผู้พิพากษาสมทบศาลจังหวัดมหาสารคามเป็นผู้พิพากษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สมทบของศาลจังหวัดมหาสารคามแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ได้ปฏิญาณตนและเริ่มปฏิบัติหน้าที่ตั้งแต่วันที่ 26 ตุลาคม 2549 จนถึงปัจจุบัน

ต่อมาเมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2554 ได้เปลี่ยนชื่อเป็นศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ตามพระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ.2553 เป็นต้นมา

อัตรากำลังศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม

ผู้พิพากษา	จำนวน	4	ท่าน
ผู้พิพากษาสมทบ	จำนวน	13	ท่าน
ข้าราชการ	จำนวน	17	คน
พนักงานขับรถ	จำนวน	1	คน
พนักงานสถานที่	จำนวน	1	คน
พนักงานคอมพิวเตอร์	จำนวน	1	คน

2. ความหมายของเยาวชนและครอบครัว

ศาลเยาวชนและครอบครัว คือ ศาลที่มีอำนาจพิจารณาพิพากษาหรือมีคำสั่งในคดีดังต่อไปนี้

1. คดีอาญามีข้อหาว่าเด็กหรือเยาวชนกระทำความผิด

2. คดีอาญาที่ศาลซึ่งมีอำนาจพิจารณาคดีธรรมดาโอนมาตามมาตรา 61วรรคหนึ่ง

3. คดีครอบครัว ได้แก่ คดีแพ่งที่ฟ้องหรือร้องขอต่อศาลหรือกระทำการใด ๆ ในทางศาลเกี่ยวกับผู้เยาว์หรือครอบครัว ซึ่งจะต้องบังคับตามประมวลกฎหมายแพ่งและพานิช

4. คดีคุ้มครองสวัสดิภาพ

5. คดีที่ศาลจะต้องพิพากษาหรือสั่งเกี่ยวกับเด็กและเยาวชนตามบทบัญญัติของกฎหมาย ซึ่งบัญญัติเป็นอำนาจหน้าที่ของศาลเยาวชนและครอบครัว

3. เจตนารมณ์ของศาลเยาวชนและครอบครัว

3.1 เพื่อคุ้มครองสวัสดิภาพของเด็กและเยาวชน

3.1.1 เด็ก 7 ปีบริบูรณ์แต่ยังไม่เกิน 14 ปีบริบูรณ์

3.1.2 เยาวชน 14 ปีบริบูรณ์แต่ยังไม่ถึง 18 ปีบริบูรณ์

3.2 เพื่อคุ้มครองส่วนได้เสียของผู้เยาว์ อายุไม่ครบ 20 ปีบริบูรณ์และยังไม่บรรลุนิติภาวะด้วยการสมรส

3.3 เพื่อให้มีวิธีการสำหรับใช้แก่เด็กและเยาวชนให้เหมาะสม

4. วิสัยทัศน์ของศาลเยาวชนและครอบครัว

บริหารงานด้วยระบบคุณธรรม โปร่งใส ชัดเจน ตรวจสอบได้ บริการประชาชนด้วยความรวดเร็วฉับไว สร้างความ พึงพอใจให้ปรากฏ พิจารณาพิพากษาอรรถคดีโดยมุ่งเน้นการแก้ไข ฟื้นฟูเด็กและเยาวชนให้กลับตนเป็นพลเมืองดีและธำรงไว้ซึ่งสถาบันครอบครัวโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของสังคมไทยเป็นสำคัญด้วยระบบงานพิจารณาที่รวดเร็ว ถูกต้องและเที่ยงธรรม

5. พันธกิจของศาลเยาวชนและครอบครัว

5.1 ปรับระบบการบริหารให้เป็นการจัดการเชิงคุณภาพ

5.2 ยกมาตรฐานการให้บริการประชาชนให้มีคุณภาพ รวดเร็ว ฉับไว

5.3 ยกมาตรฐานการทำงานและสร้างองค์ความรู้ใหม่ให้แก่ ผู้พิพากษาและผู้พิพากษาสมทบ

5.4 ดำเนินการประชาสัมพันธ์เชิงรุก

5.5 สร้างความสมัครสมานสามัคคีในหมู่คณะ

5.6 ยกมาตรฐานการแก้ไข ฟื้นฟู เด็กให้มีคุณภาพ

5.7 ส่งเสริมการสร้างสถาบันครอบครัวให้แข็งแกร่ง

5.8 ส่งเสริมให้มีการประนีประนอมยอมความกันในคดีครอบครัว

5.9 มุ่งแก้ไข เยียวยาเด็กและเยาวชนให้กลับตัวเป็นคนดี ยิ่งกว่าการลงโทษ

5.10 สร้างเครือข่ายระดับชาติ ในการช่วยเหลือดูแลเด็กและเยาวชน ไม่ให้กลับมากระทำผิดอีก

5.11 ส่งเสริมให้มีกระบวนการหลังปล่อย เพื่อให้เด็กและเยาวชนกลับคืนเข้าสู่สังคมโดยปกติสุข

5.12 ส่งเสริมให้มีการฝึกวิชาชีพ และให้มีการศึกษาแก่เด็ก และเยาวชนผู้กระทำผิด

5.13 อบรมศีลธรรม จริยธรรมให้แก่เด็กและเยาวชนที่กระทำผิด

5.14 สนับสนุนการช่วยเหลือเด็กที่ด้อยโอกาส

6. ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม แบ่งงานออกเป็นสองฝ่าย ได้แก่

6.1 ฝ่ายตุลาการ

มีผู้พิพากษาประจำ และผู้พิพากษาสมทบคือบุคคลธรรมดาที่ได้รับการคัดเลือกและมีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งโดยมีอำนาจหน้าที่เป็นองค์คณะพิจารณาพิพากษาคดีเด็กและเยาวชนในคดีอาญาและคดีครอบครัวกฎหมายอื่นที่ถือเป็นความผิดอาญาร่วมกับผู้พิพากษาประจำ ซึ่งจะต้องมีคุณสมบัติดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

6.1.1 มีอายุไม่น้อยกว่า 30 ปีบริบูรณ์

6.1.2 มีหรือเคยมีบุตรมาแล้ว หรือเคยทำงานเกี่ยวกับการสงเคราะห์หรืออบรมเด็กมาไม่น้อยกว่า 2 ปี

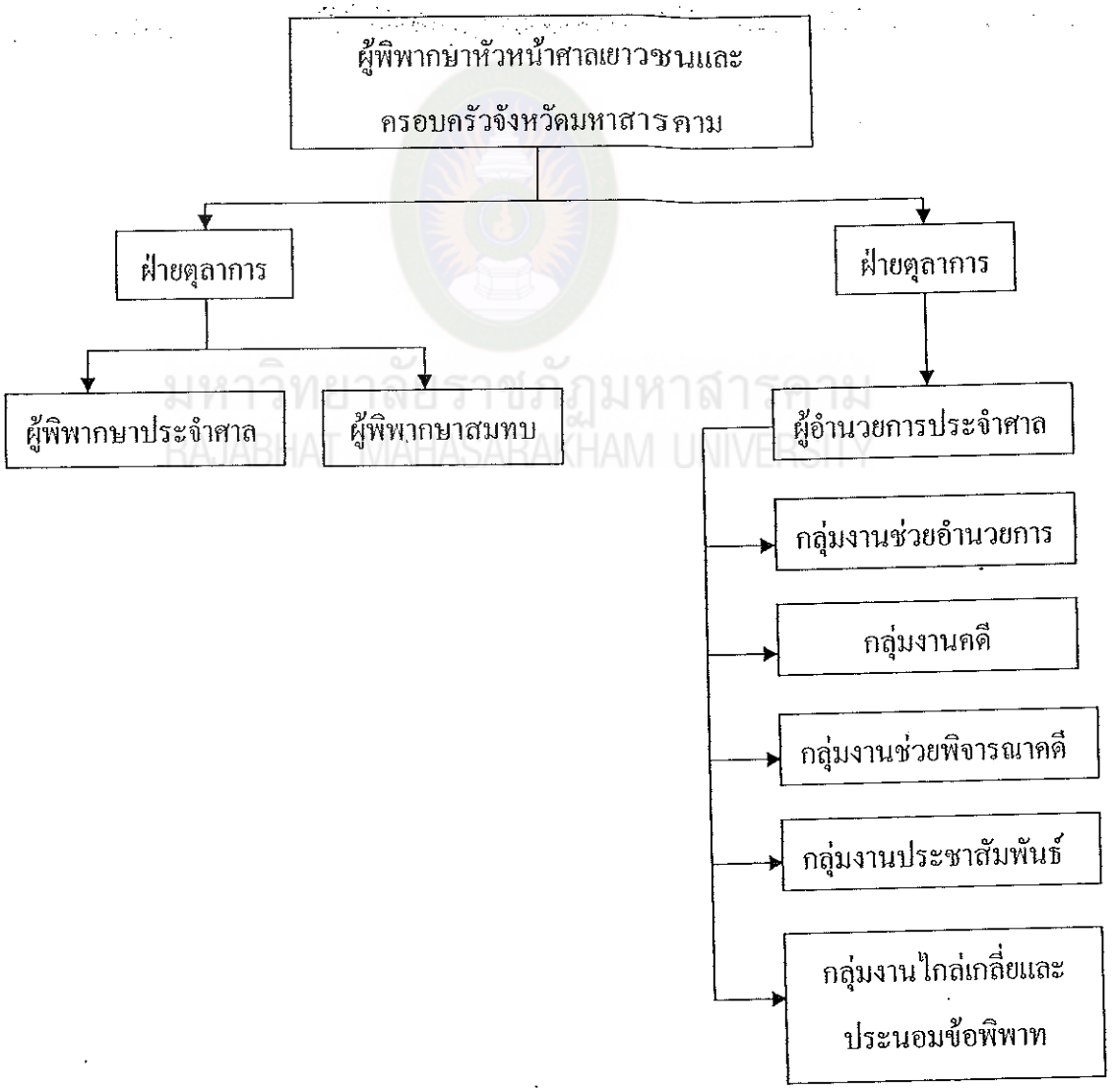
6.1.3 ได้รับการอบรมในเรื่องความมุ่งหมายของศาลเยาวชนและครอบครัว และหน้าที่ตุลาการมาแล้วตาม (ก)

6.1.4 มีคุณสมบัติที่จะเป็นข้าราชการพลเรือน หรือข้าราชการฝ่ายตุลาการ

6.2 ฝ่ายธุรการ

มีผู้อำนวยการศาลและข้าราชการธุรการของศาล ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานด้านธุรการของศาลทั่วไป

โครงสร้างศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม



แผนภาพที่ 2 โครงสร้างศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

คดีอาญา หมายถึง

1. เด็กหรือเยาวชนมีถิ่นที่อยู่ปกติในเขตท้องที่ศาลเยาวชนและครอบครัว

2. เด็กหรือเยาวชนกระทำผิดในเขตท้องที่ศาลเยาวชนและครอบครัว

3. เด็กหรือเยาวชนมีถิ่นที่อยู่ปกติในเขตท้องที่ศาลเยาวชนและครอบครัวได้กระทำความผิดในท้องที่ที่มีศาลเยาวชนและครอบครัวแห่งหนึ่ง

ถิ่นที่อยู่ปกติ หมายถึง สถานที่ซึ่งเด็กหรือเยาวชนนั้นอาศัยกินอยู่หลับนอนเป็นประจำและไม่จำเป็นต้องเป็นที่แห่งเดียวกับภูมิลำเนาเกิดหรือที่อยู่ตามทะเบียนบ้าน

การจับกุมห้ามจับกุมเด็กซึ่งต้องหาว่ากระทำผิด เว้นแต่

1. เมื่อเด็กกระทำผิดซึ่งหน้า หรือ

2. เมื่อมีผู้เสียหายชี้ตัว และยืนยันให้จับ หรือ

3. เมื่อมีผู้ขอให้จับแจ้งว่าได้ร้องทุกข์แล้ว หรือ

4. มีหมายจับ

การแจ้งจับกุม กฎหมายกำหนดให้เจ้าพนักงานผู้จับกุมแจ้งการจับกุมไปยังผู้อำนวยการสถานพินิจที่เด็กหรือเยาวชนนั้นอยู่ในเขตอำนาจและบิดามารดา ผู้ปกครอง หรือบุคคลที่เด็กหรือเยาวชนอาศัยอยู่โดยไม่ชักช้า

การสอบปากคำ พนักงานสอบสวนจะต้องสอบปากคำเด็กหรือเยาวชนให้เสร็จภายในเวลา 24 ชั่วโมง นับแต่วันเวลาเด็กหรือเยาวชนมาถึงสถานที่ทำการของพนักงานสอบสวน หลังจากนั้นแล้วจะต้องส่งตัวเด็กหรือเยาวชนไปยังสถานพินิจฯ และผู้อำนวยการสถานพินิจฯ จะควบคุมตัวเด็กหรือเยาวชนไว้ หรือจะปล่อยตัวไปชั่วคราว โดยมอบตัวเด็กหรือเยาวชนให้แก่บิดามารดา ผู้ปกครองโดยไม่มีประกันหรือมีประกัน หรือมีประกันและหลักประกันก็ได้ส่วนการสอบสวนคงดำเนินการต่อไปตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา หากไม่เห็นสมควรอนุญาต ให้ส่งไปให้ผู้พิพากษาหัวหน้าศาลเยาวชนและครอบครัว เพื่อพิจารณาสั่ง แต่ถ้าเด็กหรือเยาวชนนั้นถูกพิพากษาลงโทษ ศาลจะคิดหักวันที่ถูกควบคุมในสถานพินิจฯให้ก็ได้

องค์คณะพิจารณาพิพากษาคดีอาญา ผู้พิพากษาอย่างน้อย 2 คน และผู้พิพากษาสมทบอีกสองคน ซึ่งอย่างน้อยต้องเป็นสตรี 1 คน เป็นองค์คณะพิจารณาคดี

การพิพากษาคดีอาญา ศาลเยาวชนและครอบครัวจะพิพากษาคดีได้ต่อเมื่อได้รับรายงานและความเห็นจากผู้อำนวยการสถานพินิจฯแล้ว ซึ่งรายงานดังกล่าวนี้จะจัดทำเมื่อผู้อำนวยการสถานพินิจฯได้รับตัวเด็ก หรือเยาวชน ซึ่งพนักงานสอบสวนได้ส่งมาให้ (พ.ร.บ.ศาลเยาวชนและครอบครัวฯ พ.ศ.2553มาตรา 94)

ในคดีอาญาซึ่งมีโทษจำคุกไม่เกิน 3 ปีหรือปรับไม่เกิน 60,000 บาท หรือทั้งจำ

ทั้งปรับ ถ้าผู้อำนวยการสถานพินิจเห็นว่า การสืบเสาะข้อเท็จจริงไม่จำเป็นต่อคดี จะสั่งงดสืบเสาะข้อเท็จจริงก็ได้ แต่ต้องทำรายงานงดสืบเสาะข้อเท็จจริงเสนอต่อศาลหากศาลเห็นว่ายังมีข้อที่ควรสืบเสาะเพิ่มเติมก็สั่งให้ผู้อำนวยการสถานพินิจฯ สืบเสาะข้อเท็จจริงและทำรายงานพร้อมความเห็นเสนอศาลได้ (พ.ร.บ.ศาลเยาวชนและครอบครัวฯ พ.ศ. 2553 มาตรา 79,80)

เมื่อศาลพิจารณาคดีแล้ว ฟังได้ว่า เด็กหรือเยาวชนนั้นกระทำผิดกฎหมายจริง ศาลจะมีคำพิพากษาว่าเด็กหรือเยาวชนนั้นมีความผิดตามตัวบทกฎหมายบัญญัติไว้ ส่วนวิธีการดำเนินการต่อเด็กหรือเยาวชนที่มีความผิดอาจแยกพิจารณาได้ดังนี้

1. กรณีที่ศาลมีคำพิพากษาหรือสั่งตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 56 มาตรา 74 มาตรา 75 และมาตรา 78 กรณีที่เด็กอายุ 7 ปี บริบูรณ์แต่ยังไม่เกิน 14 ปี บริบูรณ์ กระทำผิดไม่ต้องรับโทษแต่ศาลมีอำนาจว่ากล่าวตักเตือนเด็กหรือบิดามารดา ผู้ปกครองหรือบุคคลที่อาศัยอยู่ด้วยก็ได้ถ้าเห็นว่ายังสามารถปกครองดูแลเด็กนั้นได้ศาลจะมีคำสั่งให้มอบตัวเด็กไปอบรมดูแล โดยจะวางข้อกำหนดไม่ให้เด็กก่อเหตุร้ายภายในกำหนดเวลาไม่เกิน 3 ปี ถ้าเด็กก่อเหตุร้ายขึ้น จะต้องชำระเงินต่อศาลไม่เกินครั้งละ 1,000 บาทก็ได้ ในการมอบตัวเด็กให้ไปอบรมดูแลนั้น ศาลจะกำหนดเงื่อนไขเพื่อคุมประพฤติเด็ก โดยให้ไปรายงานตัวต่อพนักงานคุมประพฤติของสถานพินิจฯ หรือพนักงานที่ศาลระบุไว้เป็นครั้งคราวก็ได้ เพื่อจะได้สอบถามแนะนำช่วยเหลือตักเตือนตามที่เห็น สมควรในเรื่องความประพฤติ และการประกอบอาชีพ ให้ฝึกหัดหรือทำงานอาชีพที่เป็นกิจจะลักษณะให้ ละเว้นการสมาคมหรือการประพฤติใดอันอาจนำไปสู่การกระทำผิดเช่นเดียวกันนั้นอีก หรือศาลอาจมีคำสั่งให้นำตัวเด็กนั้นไปยังโรงเรียนหรือสถานฝึกและอบรมของสถานพินิจฯ ตลอดระยะเวลาที่ศาลกำหนดแต่อย่าให้เกินกว่าเด็กนั้นจะครบ 18 ปี ถ้าภายในระยะเวลาที่ศาลกำหนดข้างต้นพฤติการณ์เกี่ยวกับคำสั่งได้เปลี่ยนแปลงไปก็ให้ศาลมีอำนาจแก้ไข เปลี่ยนแปลงหรือมีคำสั่งใหม่ได้

2. กรณีผู้กระทำผิดมีอายุกว่า 14 ปี บริบูรณ์ แต่ยังไม่ถึง 17 ปี บริบูรณ์ ศาลจะพิจารณาถึงความรู้ผิดชอบและสิ่งอันทั้งปวงเกี่ยวกับตัวผู้นั้น ถ้าเห็นว่ายังไม่สมควรพิพากษาลงโทษ ให้ศาลจัดการอย่างเดียวกันกับกรณีที่เด็กอายุเกิน 7 ปี บริบูรณ์แต่ยังไม่เกิน 14 ปี บริบูรณ์ แต่ถ้าศาลเห็นว่าควรพิพากษาลงโทษ ให้ศาลลดมาตราส่วนโทษที่กำหนดไว้สำหรับความผิดนั้นกึ่งหนึ่ง ในกรณีที่ศาลเห็นสมควรลงโทษ ศาลอาจจะรอการลงโทษอาญาซึ่งได้แก่การรอกำหนดโทษหรือกำหนดโทษแต่รอการลงโทษไว้ภายในระยะเวลาที่ศาลกำหนดแต่ไม่เกิน 5 ปี นับแต่วันที่ศาลมีคำพิพากษาโดยศาลจะกำหนดเงื่อนไขคุมพระพฤติด้วยก็ได้

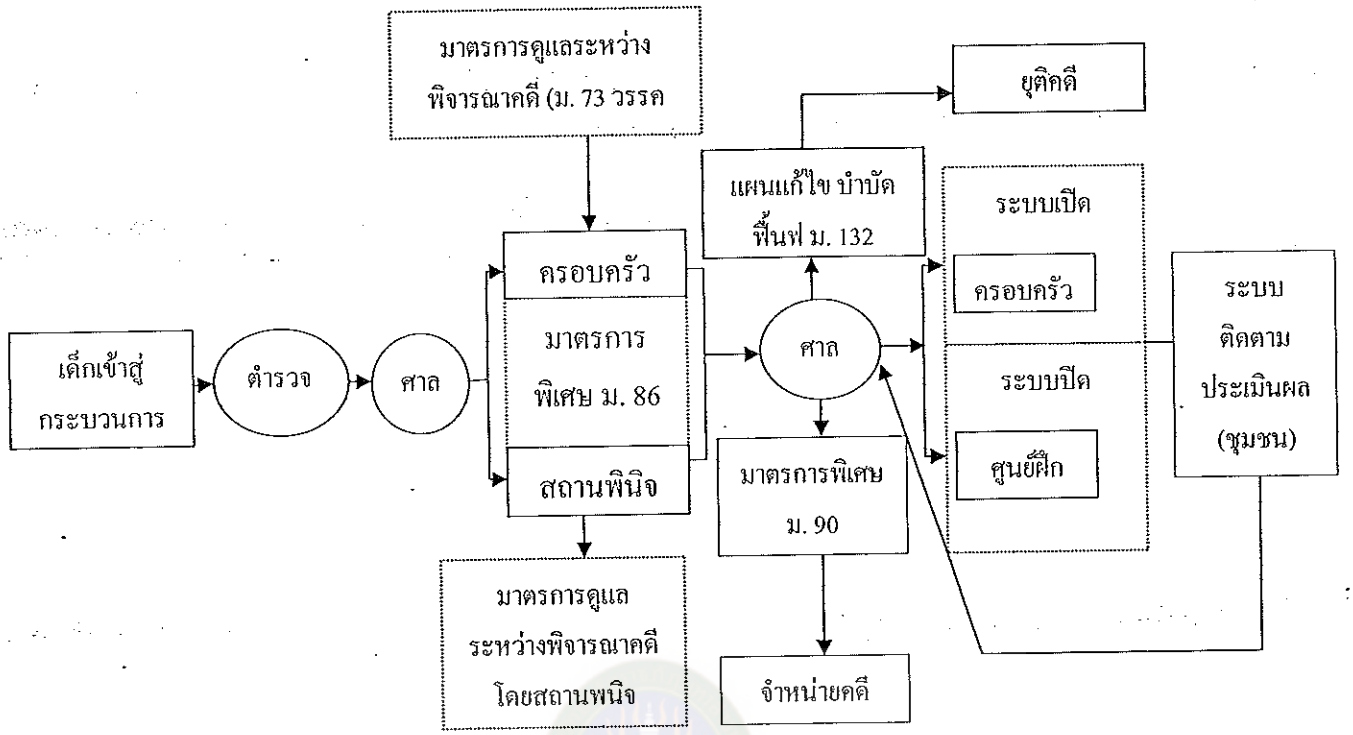
3. สำหรับบุคคลที่มีอายุกว่า 17 ปี บริบูรณ์ กระทำความผิดอาญาถ้าศาลเห็นสมควรจะลดมาตราส่วนโทษที่กำหนดไว้สำหรับความผิดนั้นลง 1 ใน 3 หรือกึ่งหนึ่งก็ได้ และศาลจะใช้วิธีการรอลงอาญา โดยรอการกำหนดโทษ หรือกำหนดโทษแต่รอการลงโทษไว้

ภายในระยะเวลาไม่เกิน 5 ปี นับแต่วันที่ศาลมีคำพิพากษา พร้อมกับวางเงื่อนไขคุมประพฤติไว้ด้วยก็ได้ การรอการกำหนดโทษ หรือกำหนดโทษแต่รอการลงโทษไว้ภายในระยะเวลาที่ศาลกำหนด โดยปล่อยตัวผู้กระทำผิดไป แต่วางเงื่อนไขคุมประพฤติด้วยนี้ ถ้าภายหลังปรากฏว่าพฤติการณ์เกี่ยวกับการควบคุมประพฤติของผู้กรทำความผิดได้เปลี่ยนแปลงไป ศาลอาจแก้ไขเพิ่มเติมหรือเพิกถอนเงื่อนไขคุมพระพฤติข้อหนึ่งข้อใดเสียก็ได้

การลงโทษ การเปลี่ยนโทษ และการใช้วิธีการสำหรับเด็กและเยาวชนในกรณีที่ศาลเยาวชนและครอบครัวพิพากษาว่า เด็กและเยาวชนมีความผิดและลงโทษทางอาญา หรือใช้วิธีการเพื่อความปลอดภัยตามประมวลกฎหมายอาญา ศาลเยาวชนและครอบครัวมีอำนาจใช้วิธีการสำหรับเด็กและเยาวชนได้โดยการเปลี่ยนโทษจำคุกหรือวีการเพื่อความปลอดภัยเฉพาะการกักกันเป็นการกักและอบรมซึ่งจะต้องกักและอบรามนสถานที่ที่มิใช่เรือนจำ เป็นเวลาตามที่ศาลกำหนดไม่เกินกว่าเวลาที่ผู้นั้นมีอายุ 24 ปีบริบูรณ์หรือเปลี่ยนโทษจำคุกเป็นส่งตัวไปยังโรงเรียน หรือสถานฝึกและอบรม เป็นเวลาตามที่ศาลกำหนด แต่ไม่เกินกว่าเวลาที่ผู้นั้นมีอายุครบ 24 ปีบริบูรณ์ หรือเปลี่ยนโทษปรับเป็นการคุมความประพฤติ โดยกำหนดเงื่อนไขข้อเดียวหรือหลายข้อก็ได้ ถ้าศาลเห็นว่าใช้วิธีการสำหรับเด็กและเยาวชนโดยการควบคุมตัวผู้นั้นไว้จะมีอายุครบ 24 ปีบริบูรณ์แล้วควรจะควบคุมตัวผู้นั้นไว้ต่อไปก็ให้ศาลมีอำนาจระบุในคำพิพากษา ให้ส่งตัวผู้นั้นไปจำคุกไว้ในเรือนจำตามเวลาที่ศาลกำหนดก็ได้

การดำเนินการแก่เด็กและเยาวชนเมื่อศาลพิพากษายกฟ้อง กรณีที่ศาลพิพากษายกฟ้องปล่อยตัวเด็กหรือเยาวชนไปเพราะไม่มีความผิด ถ้าศาลเห็นว่าควรจะกำหนดเงื่อนไขคุมความประพฤติของเด็กหรือเยาวชนนั้นไว้เพื่อสวัสดิภาพและอนาคตของเด็กหรือเยาวชน ก็ให้ศาลมีอำนาจที่จะห้ามมิให้เด็กหรือเยาวชนเข้าไปในสถานที่ใดอันจูงใจให้เปรพฤติชั่ว ห้ามออกจากสถานที่อยู่อาศัยในเวลาค่ำคืนเว้นแต่จะมีเหตุจำเป็น ห้ามคบหาสมาคมกับบุคคลที่ไม่สมควร ห้ามกระทำการใด ๆ อันจะจูงใจให้ประพฤติชั่ว ให้ไปรายงานตัวต่อพนักงานคุมประพฤติเป็นครั้งคราว ให้ศึกษาหรือประกอบอาชีพเป็นกิจจะลักษณะ ระยะเวลาที่ศาลกำหนดเงื่อนไขให้ปฏิบัตินี้ต้องไม่เกินกว่าเด็กหรือเยาวชนนั้นจะมีอายุครบ 24 ปี บริบูรณ์ และให้พนักงานคุมประพฤติมีอำนาจสอดส่องการปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนด ศาลจะสั่งให้เด็กหรือเยาวชนไปรับการอบรมในสถานพินิจฯ แห่งหนึ่งแห่งใดได้เป็นเวลาไม่เกินกว่า 1 ปี ก็ได้แต่ตั้งไม่เกินกว่าเด็กหรือเยาวชนมีอายุ 20 ปีบริบูรณ์

การแก้ไขเปลี่ยนแปลงคำพิพากษา และการคุมความประพฤติของเด็กและเยาวชนภายหลังปล่อยจากการฝึกและอบรม



แผนภาพที่ 3 ระบบ/กระบวนการยุติธรรมสำหรับเด็ก/เยาวชน

7. คดีแพ่ง คดีแพ่งที่ฟ้องหรือร้องขอต่อศาล หรือกระทำการใดๆในทางศาลเกี่ยวกับผู้เยาว์หรือครอบครัว แล้วแต่กรณี ซึ่งจะต้องบังคับตามประมวลกฎหมายแพ่งและพานิช

8. การดำเนินคดีแพ่ง "คดีครอบครัว" หมายถึง คดีแพ่งที่ฟ้องหรือร้องขอต่อศาลหรือกระทำการใด ๆ ในทางศาลเกี่ยวกับผู้เยาว์ หรือครอบครัวแล้วแต่กรณี ซึ่งจะต้องบังคับตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์จากคำจำกัดความของคำว่า "ครอบครัว" ดังกล่าวอาจแบ่งความหมายออกได้ดังนี้ คือ

8.1 เป็นคดีแพ่งที่ว่าด้วยบทบัญญัติในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 5 ทั้งบรรพ

8.2 เป็นคดีแพ่งที่เกี่ยวกับผู้เยาว์ ในส่วนที่เกี่ยวกับความสามารถหรือสิทธิหรือการสาบสูญตามที่มีบทบัญญัติในประมวลกฎหมาย แพ่งและพาณิชย์ บรรพ 1

8.3 เป็นคดีแพ่งที่ใช้บังคับตามบทบัญญัติในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 6 เรื่องการตั้งผู้ปกครองทรัพย์สินของผู้เยาว์ มาตรา 1610 และ 1692 กับเรื่องสละมรดกตามมาตรา 1611

ในกรณีที่มีปัญหาว่าคดีแพ่งนั้น ๆ เป็นคดีที่อยู่ในอำนาจศาลเยาวชนและครอบครัวหรือไม่นั้น ตามพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2534 มาตรา 12 ได้บัญญัติทางแก้ไว้ว่า ให้ประธานศาลฎีกาเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาด และคำวินิจฉัยดังกล่าวให้เป็นที่สุด

9. องค์คณะของศาลเยาวชนและครอบครัวในคดีแพ่ง แบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

9.1 คดีครอบครัวที่ไม่มีผู้เยาว์เกี่ยวข้องกฎหมายกำหนดให้ศาลถามคู่ความว่าประสงค์จะให้มีผู้พิพากษาสมทบเป็นองค์คณะพิจารณาคดีหรือไม่ หากคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายไม่ต้องการ ก็ให้องค์คณะประกอบด้วยผู้พิพากษา 2 คน เหมือนคดีในศาลชั้นต้นทั่วไป โดยไม่มีผู้พิพากษาสมทบ

9.2 คดีครอบครัวที่มีผู้เยาว์มีผลประโยชน์หรือส่วนได้เสีย องค์คณะจะประกอบด้วยผู้พิพากษาอย่างน้อย 2 คน และผู้พิพากษาสมทบอย่างน้อย 2 คน

10. การพิจารณาและพิพากษาคดีแพ่ง

10.1 ในกรณีที่ผู้เยาว์มีประโยชน์หรือส่วนได้เสียเข้ามาเกี่ยวข้องแล้ว เมื่อศาลได้รับคำฟ้องหรือคำร้องใด ๆ ในคดีครอบครัวศาลต้องแจ้งให้ผู้อำนวยการสถานพินิจฯ ที่ผู้เยาว์อยู่ในเขตอำนาจทราบก่อนตาม พ.ร.บ. จัดตั้งศาลเยาวชนและครอบครัว มาตรา 117 และฟังความเห็นของผู้อำนวยการสถานพินิจฯ ก่อนมีคำพิพากษาหรือคำสั่งตามมาตรา 118

10.2 ในคดีครอบครัวศาลมีอำนาจที่จะเปรียบเทียบให้คู่ความได้ตกลงกัน หรือประนีประนอมยอมความกันในข้อพิพาท โดยคำนึงถึงความสงบสุขและการอยู่ร่วมกันในครอบครัวเป็นหลัก ตลอดจนมีอำนาจตั้งบุคคลหรือคณะบุคคลซึ่งเป็นบิดามารดาผู้ปกครอง ญาติของคู่ความหรือบุคคลที่ศาลเห็นสมควรเป็นผู้ประนีประนอม เพื่อให้คำปรึกษาหรือช่วยเหลือศาลในการไกล่เกลี่ยให้คู่ความได้ประนีประนอมกัน หรืออาจมอบหมายให้พนักงานสังคมสงเคราะห์หน่วยงานสังคมสงเคราะห์หรือบุคคลใดช่วยเหลือไกล่เกลี่ย ตามมาตรา 110

10.3 ศาลมีอำนาจแต่งตั้งผู้อำนวยการสถานพินิจฯ เป็นผู้กำกับผู้ใช้อำนาจปกครองตามมาตรา 119 ในกรณีที่ผู้เยาว์ไม่มีผู้ปกครองหรือไม่มีบิดามารดา หรือมีแต่ไม่ใช้อำนาจปกครองเพื่อสวัสดิภาพ และอนาคตของผู้เยาว์ และศาลเห็นว่าไม่มีผู้อื่นเหมาะสมก็จะตั้งผู้อำนวยการสถานพินิจฯ เป็นผู้กำกับปกครองผู้เยาว์ ตามมาตรา 120

11. สภาพทางกายภาพ

11.1 ที่ตั้ง ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ใช้ศาลาประชาคมจังหวัดมหาสารคาม หลังเก่าเป็นอาคารทำการศาลฯ ชั่วคราว ตั้งอยู่ที่ถนนนครสวรรค์ ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

11.2 เขตอำนาจศาล

ในท้องที่ที่ศาลเยาวชนและครอบครัวเปิดดำเนินการแล้ว ห้ามมิให้ศาลชั้นต้นอื่นใดในท้องที่นั้นพิจารณาคดีอาญา หรือคดีครอบครัวซึ่งอยู่ในอำนาจศาลเยาวชนและครอบครัว

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

(พ.ร.บ.ศาลเยาวชนและครอบครัวฯ พ.ศ.2553 มาตรา 13) ศาลเยาวชนและครอบครัวมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีครอบครัวซึ่งได้แก่คดีแพ่งที่ฟ้องหรอร้องขอต่อศาลหรือกระทำการใด ๆ ในทางศาลเกี่ยวกับผู้เยาว์หรือครอบครัวซึ่งได้แก่คดีแพ่งที่ฟ้องหรือร้องขอต่อศาลหรือกระทำใด ๆ ในทางศาลเกี่ยวกับผู้เยาว์หรือครอบครัวซึ่งจะต้องบังคับตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ (พ.ร.บ. ศาลเยาวชนและครอบครัว ฯ พ.ศ. 2553 มาตรา 11)

คำว่า "ในท้องที่ที่ศาลเยาวชนและครอบครัวเปิดดำเนินการ" มีความหมายอย่างเดียวกับเขตอำนาจศาลที่มีอำนาจพิจารณาคดีธรรมดา กล่าวคือ ตกอยู่ในบังคับตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งที่แยกพิจารณาได้ดังนี้

1. คดีที่เป็นคำฟ้องให้เสนอต่อศาลที่จำเลยมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำนาจศาลหรือต่อศาลที่มีมูลคดีเกดในเขตอำนาจ เว้นแต่คดีเกี่ยวด้วยอสังหาริมทรัพย์ สิทธิหรือประโยชน์เกี่ยวด้วยอสังหาริมทรัพย์ จะเสนอต่อศาลที่อสังหาริมทรัพย์นั้นตั้งอยู่ก็ได้

2. คดีที่เป็นคำร้องขอให้เสนอต่อศาลที่มูลคดีเกิดขึ้นในเขตศาล หรือต่อศาลที่ผู้ร้องมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตศาล เว้นแต่คำร้องขอตั้งผู้จัดการมรดกให้เสนอต่อศาลที่เจ้ามรดกมีภูมิลำเนาในเขตศาล ในขณะถึงแก่ความตายหากเจ้ามรดกไม่มีภูมิลำเนาอยู่ในราชอาณาจักรให้เสนอต่อศาลที่ทรัพย์มารดกตั้งอยู่ คำร้องขอเกี่ยวกับนิติบุคคลให้เสนอต่อศาลที่นิติบุคคลนั้นมีสำนักงานใหญ่อยู่ในเขตศาล

3. ท้องที่ที่ไม่มีศาลเยาวชนและครอบครัวเปิดดำเนินการศาลที่มีอำนาจพิจารณาคดีธรรมดาเป็นผู้พิจารณาพิพากษาคดีครอบครัวทั้งที่ผู้เยาว์มีและไม่มีผลประโยชน์หรือส่วนได้เสียหากศาลมีปัญหาว่าคดีใดอยู่ในอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีของศาลเยาวชนหรือครอบครัวหรือศาลที่มีอำนาจพิจารณาคดีธรรม ให้เสนอประธานศาลฎีกาเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาด คำวินิจฉัยของประธานศาลฎีกาให้เป็นที่สุด (พ.ร.บ.ศาลเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2553 มาตรา 12)

11.2.1 เขตอำนาจศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม

1) อำเภอเมืองมหาสารคาม
2) อำเภอกันทรวิชัย
3) อำเภอแกดำ
4) อำเภอบรบือ
5) อำเภอโกสุมพิสัย
6) อำเภอกุดรัง
7) อำเภอเชียงยืน
8) อำเภอวาปีปทุม
9) อำเภอนาเชือก
10) อำเภอชื่นชม
11) อำเภอนาดูน
12) อำเภอยางสีสุราช
13) อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย

11.2.2 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกระบวนพิจารณาคดีในศาลเยาวชนและครอบครัว

1) พระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัว และวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2553

2) พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546

3) พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว พ.ศ. 2550

4) พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการค้าประเวณี พ.ศ. 2539

5) พระราชบัญญัติฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด พ.ศ.2545

11.3 อาณาเขตติดต่อของมหาสารคามคือ

ทิศเหนือ ติดต่อกับจังหวัดกาฬสินธุ์

ทิศตะวันออกติดต่อ กับจังหวัดร้อยเอ็ด

ทิศใต้ติดต่อ กับจังหวัดบุรีรัมย์ และจังหวัดสุรินทร์

ทิศตะวันตกติดต่อ กับจังหวัดขอนแก่น

12 ประชากร

ในปีพุทธศักราช 2554 จังหวัดมหาสารคามมีประชากรจำนวน 942,433 คน แบ่งเป็นชาย จำนวน 466,660 คน และหญิง จำนวน 475,773 คน จำนวนครัวเรือนทั้งหมด 262,768 ครัวเรือน ซึ่งเป็นจังหวัดที่มีประชากรหนาแน่นที่สุดของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้งนี้เป็นเพราะจังหวัดมหาสารคามมีเนื้อที่ขนาดเล็ก และมีภูมิประเทศเป็นที่ราบจึงทำให้ประชาชนตั้งถิ่นฐานได้ทั่วถึง บริเวณที่ประชาชนตั้งถิ่นฐานหนาแน่นที่สุดคือ ที่ราบติดกับลำน้ำชี (ที่ทำการปกครองจังหวัดมหาสารคาม ข้อมูล ณ เดือนกันยายน 2555)

13. สภาพเศรษฐกิจ

อาชีพส่วนใหญ่ของชาวมหาสารคามนั้นก็คล้ายกับชาวอีสานทั่วไป กล่าวคือ ประชาชนประกอบอาชีพทำนา ทำไร่ เลี้ยงไหม และเลี้ยงสัตว์ พืชเศรษฐกิจที่สำคัญได้แก่ ข้าว มันสำปะหลัง ปอแก้ว ปอกะเจา มันแกว และหม่อน เป็นต้น ทรัพยากรที่สำคัญของเมืองนี้ได้แก่ ป่าไม้ อันประกอบด้วย ไม้เต็ง ไม้รัง และไม้พลวง แร่ธาตุสำคัญนั้นไม่ปรากฏนอกจากเกลือสินเธาว์จำนวนมาก นอกจากนี้ยังมีการปลูกอ้อย

14. อาชีพ

ฐานการผลิตหลักของจังหวัดมหาสารคาม คือ การเกษตร อุตสาหกรรมผลิตของจังหวัดมหาสารคาม เกือบทั้งหมดเป็นอุตสาหกรรมแปรรูปผลผลิตทางเกษตร ที่เหลือเป็นอุตสาหกรรม ขนาดเล็กและขนาดย่อ ซึ่งผลิตสินค้าอุปโภคบริโภคและสินค้าบริการในตลาด

ท้องถิ่น อุตสาหกรรมในครัวเรือนและหัตถกรรมเป็นอาชีพเสริมรายได้ นอกจากการเกษตร โครงสร้างอุตสาหกรรมในมหาสารคาม ส่วนใหญ่เป็นอุตสาหกรรมขนาดเล็ก ที่มีเงินลงทุนต่ำกว่า 10 ล้านบาท โรงงานที่มีจำนวนมากที่สุด คือ โรงงานผลิตภัณฑ์คอนกรีต โรงงานทำน้ำแข็ง โรงงานทำเกลือสินเธาว์โรงงาน ทำเฟอร์นิเจอร์ นอกจากนั้นเป็นโรงงานซ่อมเครื่องยนต์และเครื่องจักรกล

14.1 กลุ่มอุตสาหกรรมการเกษตร เกี่ยวข้องกับการวัตถุดิบในท้องถิ่นมาแปรรูป ประกอบด้วยโรงสีข้าว โรงงานมันเส้น โรงงานแป้งมัน กลุ่ม นี้มีเงินลงทุน จำนวนโรงงานและการจ้างงานในปริมาณค่อนข้างมากในจังหวัด

14.2 กลุ่มอุตสาหกรรมครัวเรือน ได้แก่ สิ่งทอ ผลิตภัณฑ์ไหม เครื่องจักรสาร เครื่องปั้นดินเผา

14.3 กลุ่มอุตสาหกรรมรับช่วงผลิต ได้แก่ เจียระไนพลอย ตัดเย็บเสื้อผ้าสำเร็จรูป ทำวิกผม และขนตาปลอม

14.4 กลุ่มอุตสาหกรรมที่อาศัยตลาดท้องที่ ได้แก่ โรงซ่อมรถยนต์ จักรยานยนต์ โรงกลึงชิ้นส่วน โรงพิมพ์ โรงน้ำแข็ง โรงงานไอศครีม โรงงานผลิตวัสดุก่อสร้าง เป็นต้น

15. สภาพทางสังคม

การศึกษา จังหวัดมหาสารคามเป็นศูนย์กลางทางการศึกษาที่สำคัญแห่งหนึ่งของภาคตะวันออกเฉียง เหนือ จนได้รับสมญานามจากร้อยตรีกิตติ ประทุมแก้ว อดีตผู้ว่าราชการจังหวัดมหาสารคามเมื่อพุทธศักราช 2524 ว่า ตักสิลานคร ทั้งนี้เพราะมีสถานศึกษาหลายประเภท ทุกระดับตั้งแต่อนุบาลจนถึงระดับปริญญาเอก มีผลให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจของจังหวัดมหาสารคามเคลื่อนไหวคึกคักในช่วงเปิดภาคเรียน และเงียบเหงาซบเซาในช่วงปิดภาคเรียน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นสถาบันการศึกษาที่เก่าแก่แห่งหนึ่งของจังหวัดมหาสารคาม ตั้งขึ้นเมื่อปีพุทธศักราช 2473 ในสมัยขุนประสงค์จรรยา เป็นศึกษาธิการจังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ 1 สภาพปัญหาของการบริหารราชการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม

ชื่อปัญหา	สภาพปัญหา
1. ปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐาน	การคมนาคมระหว่างที่ทำการอยู่ห่างไกลจากเขตหมู่บ้าน ตำบล อำเภอในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ทำให้ไม่สะดวกในการเดินทาง และล้าช้าในการพิจารณาอรรถคดี ทำให้คดีต้องเลื่อน หรือบางครั้งทำให้การพิจารณาคดีล่าช้า
2. ปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ	ความยากจน ของประชาชนที่ต้องใช้เงินจำนวนมากในการขอประกันตัวจำเลย หรือผู้ต้อง ซึ่งแต่ละคดีมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการประกันที่แตกต่างกัน ซึ่งแล้วแต่ข้อหาหรือคดีที่มีความผิดและอัตราโทษที่หนักหรือเป็นคดีลหุโทษ
3. ปัญหาทางด้านสังคม	3.1 เด็กหรือเยาวชนเข้าไปยุ่งเกี่ยวกับยาเสพติด เช่น เมทแอมเฟตามีนไฮโดรคลอไรด์ (Methamphetamine Hydrochloride) กัญชา เป็นต้น 3.2 เด็กหรือเยาวชน กระทำความผิดเกี่ยวกับเพศ เสรีภาพ 3.3 เด็กหรือเยาวชนที่เคยกระทำความผิด กลับมาทำความผิดซ้ำ 3.4 ครอบครัวมีการหย่าร้างกัน โดยที่เด็กและเยาวชนเป็นผู้รับผลกระทบทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาสาเหตุเนื่องมาจากครอบครัวขาดความอบอุ่นและการเอาใจใส่จากบิดามารดา
4. ปัญหาด้านการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม	4.1 เด็กหรือเยาวชนที่มีคดีขึ้นต่อศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ไม่ได้เรียนหรือศึกษาต่อ ซึ่งบางรายยังไม่จบในภาคบังคับและบางรายไม่สามารถเขียนหรืออ่านหนังสือได้ 4.2 เด็กหรือเยาวชนมุ่งมั่นอยู่กับโลกไร้พรมแดน (โลกาภิวัตน์) จึงทำให้ไม่สนใจที่จะรักษาวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงานจึงทำให้เกิดข้อหาการกระทำความผิดต่อเกี่ยวกับเพศ และเสรีภาพมากขึ้น
5. ปัญหาด้านการบริหาร	5.1 บุคลากรมีความรู้ในกฎหมายส่วนที่เกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชน 5.2 บุคลากรไม่ได้รับการพัฒนา ในด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพในด้านที่เกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

16. ผลการดำเนินงานของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม

16.1 ผลการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

นัดให้ผู้ต้องหาหรือจำเลยที่ตรวจสอบการจับกุม หรือผู้ต้องหาที่ครบกำหนดผัดฟ้องในครั้งต่อไปให้มาทราบนัดหรือขึ้นศาลหลังจากวันครบผัดฟ้องของเจ้าพนักงานตำรวจ หรือครบกำหนดฟ้องของพนักงานอัยการคดีเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม เพื่อที่ผู้ต้องหาหรือจำเลยเมื่อมาถึงศาลแล้วไม่ต้องรอให้เจ้าพนักงานศาลตรวจรับคำขอ หรือจัดทำสำนวน ซึ่งสามารถเข้าห้องพิจารณาคดี(บัลลังก์) ได้ ซึ่งทำให้การพิจารณาอรรถคดีของศาลไม่ล้าช้า และไม่ต้องเลื่อนคดีเพราะจำเลยหรือผู้ต้องหามาขึ้นศาลช้า หรือมาไม่ทันกำหนดนัดของศาล

16.2 ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ

เมื่อคำนึงถึงปัญหาและสถานการณ์การกระทำความผิดของผู้ต้องหาหรือจำเลย ศาลจะกำหนดเกณฑ์ให้มอบตัวผู้ต้องหาให้บิดามารดาหรือผู้ปกครองที่เด็กหรือเยาวชนอาศัยอยู่ด้วยรับตัวไปดูแลแทนการหาหลักประกัน หรือตีราคาหลักประกันให้ลดน้อยลง แต่ทั้งนี้ต้องไม่ต่ำกว่าวงเงินประกันขั้นต่ำของข้อหาแห่งคดีที่กระทำความผิด

16.3 ผลการดำเนินงานด้านสังคม

ส่งเสริมให้เด็กหรือเยาวชนเข้าร่วมกิจกรรมของศาลเยาวชนและครอบครัว เช่น โครงการเสริมสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัว โครงการสานสัมพันธ์เพื่อครอบครัว โครงการต้นกล้าตุลาการ เป็นต้น ซึ่งจะทำให้เด็กหรือเยาวชนที่ไม่เข้าใจบิดามารดาหรือผู้ปกครองที่ตนอาศัยอยู่ด้วย ได้ปรับความเข้าใจกันและหันหน้ามาคุยกันเป็นการสร้างความอบอุ่นและเป็นการสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัวเชิงรุก ส่งเสริมให้เด็กหรือเยาวชนเข้าร่วมฝึกอาชีพกับศูนย์ฝึกอาชีพและแรงงานพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม เพื่อให้เด็กหรือเยาวชนได้มีอาชีพที่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้และมีอาชีพติดตัวเมื่อกลับสู่สังคมภายนอก

16.4 ผลการดำเนินการด้านการศึกษา,ศาสนาและวัฒนธรรม

16.4.1 ส่งเสริมให้เด็กหรือเยาวชนเห็นความสำคัญของการศึกษาในทุกระดับให้มากที่สุด เพื่ออนาคตของเด็กและเยาวชน

16.4.2 จัดอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนในเรื่องความรู้เกี่ยวกับกฎหมายในชีวิตประจำวัน โดยการจัดทำโครงการ "การเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายทั่วไปแก่ประชาชน" เพื่อให้ประชาชนได้รู้กฎหมายที่สำคัญเบื้องต้น และให้ประชาชนได้ทราบเกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพของตนตามกฎหมายได้บัญญัติไว้

16.4.3 จัดอบรมกฎหมายแก่ผู้นำชุมชน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล และประชาชนที่สนใจ ในเขตอำเภอต่าง ๆ โดยการออกพื้นที่ในการอบรม เพื่อให้ผู้นำชุมชน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

เป็นผู้ประสานความช่วยเหลือเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด และสามารถให้คำปรึกษาทางด้านกฎหมายให้แก่ประชาชนผู้ที่สอบถามได้ในเบื้องต้น

16.5 ผลการดำเนินด้านการบริหาร

จัดอบรมบุคลากรในศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม โดยให้รู้จักการวางตัว, แนวทางการปฏิบัติงานในหน้าที่ เพื่อให้การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและทันต่อสภาวการณ์ในปัจจุบัน โดยมีการให้บุคลากรได้เข้ารับการอบรมในด้านต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานหรือในองค์กร เป็นผู้มีภาวะความเป็นผู้นำและเก่งงาน เก่งคน เก่งคิด เก่งการดำเนินชีวิตไปพร้อม ๆ กัน

17. ยุทธศาสตร์และแนวทางในการพัฒนาตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานศาลยุติธรรม พ.ศ. 2553-2556 ที่สำคัญ 5 ประเด็น

17.1 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีแนวทางการพัฒนาดังนี้

17.1.1 ทำบัตรนัดให้แก่ผู้ต้องหาหรือจำเลย ในการนัดครั้งต่อไปเมื่อครบกำหนดวันนัดของศาล โดยการให้ผู้ต้องหาหรือจำเลยมาศาลภายหลังจากที่เจ้าพนักงานตำรวจหรือพนักงานอัยการคดีเยาวชนและครอบครัวได้ยื่นคำร้องหรือคำฟ้องแล้ว

17.1.2 เมื่อผู้ต้องหาหรือจำเลยมาศาลตามนัด เจ้าหน้าที่สามารถนำผู้ต้องหาหรือจำเลยไปพบเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการต่อได้ โดยไม่ต้องรอ เป็นการสะดวกต่อประชาชนที่มาขอรับบริการโดยไม่ต้องเสียเวลาในการนั่งรอเป็นเวลานาน ๆ

17.2 ยุทธศาสตร์การพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ มีแนวทางการพัฒนาดังนี้

17.2.1 เมื่อศาลเห็นว่าการประกันตัวผู้ต้องหาหรือจำเลย จะทำให้นายประกันเดือดร้อนในการกู้ยืมเงินมาเพื่อนำมาประกันตัวผู้ต้องหาหรือจำเลย ศาลจะกำหนดเกณฑ์หรือหลักประกันให้ลดน้อยลง แต่ทั้งนี้ต้องไม่ต่ำกว่าวงเงินประกันขั้นต่ำของข้อหาแห่งคดีที่กระทำความผิด

17.2.2 นายประกันสามารถนำหลักทรัพย์ เช่น โฉนดที่ดิน หรือ ตำแหน่งข้าราชการมาประกันตัวผู้ต้องหาหรือจำเลยแทนเงินสดได้

17.3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาทางด้านสังคม มีแนวทางการพัฒนาดังนี้

17.3.1 การป้องกันและแก้ไขเยียวยาเด็กหรือเยาวชนที่กระทำความผิดก่อนมีคำพิพากษาตามพระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวมาตรา 132 วรรคสอง

17.3.2 การสร้างอาชีพให้แก่เด็กหรือเยาวชนที่กระทำความผิด โดยการเข้าโครงการฝึกอาชีพกับศูนย์ฝึกอาชีพและพัฒนาฝีมือแรงงานของจังหวัดมหาสารคาม

17.3.3 ตั้งศูนย์ให้คำปรึกษาฯ เพื่อให้เด็กหรือเยาวชนได้ปรึกษาพูดคุยเพื่อหาทางออกโดยไม่ต้องกลับมากระทำความผิดซ้ำอีก

17.3.4 ศาล มีคำสั่งยุติคดีตามพระราชบัญญัติศาลเยาวชนฯ พ.ศ. 2553 วรรคแรก โดยไม่ต้องมีคำพิพากษา

17.4 ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา,ศาสนาและวัฒนธรรม มีแนวทางการพัฒนาดังนี้

17.4.1 ส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาแก่เด็กหรือเยาวชนที่มีคดีขึ้นศาล

17.4.2 จัดอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนในเรื่องความรู้เกี่ยวกับกฎหมายเบื้องต้น

17.4.3 จัดอบรมกฎหมายเบื้องต้นให้กับผู้นำชุมชน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล และประชาชนที่สนใจ ในเขตตำบล อำเภอต่าง ๆ

17.5 ยุทธศาสตร์ทางด้านการบริหาร มีแนวทางการพัฒนาดังนี้

17.5.1 การพัฒนาบุคลากรในศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ให้มีความรู้ มีคุณธรรม จริยธรรมในการทำงาน

17.5.2 การปรับปรุงเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานและสถานที่ทำงานให้มีประสิทธิภาพ และมีสภาพแวดล้อมที่ดี

17.5.3 ให้บริการประชาชนโดยการจัดให้มีการบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ รวมทั้งการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่องานต่าง ๆ รวมทั้งการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ

17.5.4 การเผยแพร่ความรู้และการตอบปัญหาข้อกฎหมายทางวิทยุกระจายเสียท้องถิ่น FM 97.00 MHz

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

18. แนวทางการพัฒนาศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคามในช่วงที่กำหนดยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ.2553-2556

18.1 การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ลดขั้นตอนในการเลื่อนการพิจารณาคดี การดำเนินการโดยไม่ให้ประชาชนต้องรอนาน

18.2 การป้องกันและการเยียวยาเด็กหรือเยาวชนที่กระทำความผิด โดยการพัฒนาเด็กหรือเยาวชนให้มีอาชีพเพื่อสร้างรายได้ เป็นการสร้างอาชีพให้แก่เด็กหรือเยาวชนเมื่อคดีถึงที่สุด

18.3 การพัฒนาทางด้านบุคลากร เพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชนทั้งในและนอกเวลาราชการ

18.4 การปรับปรุงพัฒนาเครื่องใช้สำนักงานให้มีประสิทธิภาพ และสถานที่ปฏิบัติงานให้เพียงพอและเหมาะสมในการปฏิบัติราชการ อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการศาล

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530 : 48) ศึกษาเรื่อง "พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์" เป็นการศึกษาเพื่อทำความเข้าใจพฤติกรรมขององค์การราชการไทยทางด้านการให้บริการแก่ประชาชน พบว่าพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการมีลักษณะไม่คำนึงถึงตัวบุคคลสูง อายุ ทัศนคติ และสถานทางสังคมมีอิทธิพลกำหนดพฤติกรรมการให้บริการ ส่วนเพศ ระดับการศึกษา ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ช่วงเวลาและขนาดขององค์การไม่มีอิทธิพลกำหนดพฤติกรรมการให้บริการ ลักษณะของประชาชนเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลกำหนดพฤติกรรมการให้บริการมากที่ พฤติกรรมการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลมีอิทธิพลกำหนดความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการรับบริการในเชิงบวกคือยิ่งการให้บริการเป็นแบบไม่คำนึงถึงบุคคลมากเท่าใดก็ยิ่งทำให้ประชาชนเกิดความไม่พึงพอใจมากเท่านั้น

นิตยา พงษ์พานิช (2537 : 53) ศึกษาเรื่อง "การวิเคราะห์พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ : ศึกษาเปรียบเทียบกรณีอำเภอเมืองและอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่" พบว่าลักษณะการบริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลของเจ้าหน้าที่ของรัฐมีแนวโน้มเป็นไปในทางบวก โดยลักษณะพฤติกรรมให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในเขตอำเภอเมืองและอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการบริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลของเจ้าหน้าที่รัฐ ได้แก่

1.ระดับการศึกษาของประชาชนผู้รับบริการ

2. ทัศนคติต่อการพบปะ

3.ความเหมาะสมของสำนักงาน

นอกจากนี้พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐมีแนวโน้มไปในทางบวก และไม่มีความแตกต่างกันระหว่างอำเภอเมืองและอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่

วิรุฬ พรรณเทวี (2542 : 50) ศึกษาเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน" พบว่าประชาชนที่มารับบริการหน่วยงานของกระทรวงมหาดไทยส่วนใหญ่มีความพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่และได้ให้ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไขในเรื่องสถานที่ทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวก บุคลากร กฎ ระเบียบที่ล้าสมัย ส่วนหัวหน้าส่วนราชการหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ได้ให้ข้อคิดเห็นว่า หน่วยงานได้มีการปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับจากเดิมที่ล้าสมัย ให้เอื้อต่อการให้บริการประชาชน และสอดคล้องกับบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

พ.ศ.2540เช่น การปรับปรุงสถานที่ทำงานให้สะอาด การปรับเปลี่ยนทัศนคติของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการ

ชาตรี ปันดิ (2546 : 62) ศึกษาเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ " พบว่า

1. ด้านผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่องานบริการของเจ้าหน้าที่เป็นอันดับ I ที่มีความกระตือรือร้น มีอัธยาศัยไมตรี พูดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส รองลงมาได้แก่ระบบการให้บริการที่ดี เป็นธรรมต่อทุกคน เน้นระบบคิว สำหรับการจัดสำนักทะเบียนเป็นสัดส่วนเป็นระเบียบเรียบร้อย สำหรับปัญหาและอุปสรรคของผู้รับบริการ คือ ไม่ทราบถึงขั้นตอนการยื่นคำร้องขอรับบริการ

2. ด้านผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ขาดขวัญกำลังใจ มีความคิดเห็นว่า ความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบนั้นไม่เป็นธรรมอย่างยิ่ง โดยให้เหตุผลว่า งานด้านอื่นได้รับความดีความชอบมากกว่าเพราะนายให้ความสนใจ ส่วนงานทะเบียนเป็นงานที่เสี่ยงแต่ไม่ได้รับผลตอบแทนเท่าที่ควร ขาดการดูแลเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชาระดับสูง ทั้ง ๆ ที่เป็นส่วนที่ถือว่าเป็นหัวใจของกรมการปกครอง

รัฐพล นราดิศร (2545 : 44) ศึกษาเรื่อง "ประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครอง : กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่" พบว่า

1. ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง และเห็นว่าควรมีการพัฒนาประสิทธิภาพการบริการ ส่งเสริมให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับระเบียบ ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ มีการแก้ไขระเบียบลดขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน เพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้ปฏิบัติงาน ให้บริการเขียนคำร้องแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ อีกทั้งให้บริการนอกเวลาราชการ จัดหน่วยบริการแบบอำเภอเคลื่อนที่ให้มากขึ้น

2. ในส่วนของข้าราชการฝ่ายปกครองยังมีทัศนคติและค่านิยมในเรื่องบทบาทอำนาจหน้าที่และมีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนค่อนข้างต่ำเพราะยังคิดว่าข้าราชการคือบุคคลที่มีเกียรติ ประชาชนควรให้การเคารพ บางส่วนยังพอมีความเข้าใจว่าหน้าที่ของตนคือการให้บริการแก่ประชาชน และยังรู้สึกว่า "ข้าราชการคือ ผู้รับใช้ประชาชน" และมีความคิดเห็นว่าสภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลส่วนหนึ่งต่อการปฏิบัติหน้าที่

สุรชัย รัตนประทาน (2546 : 46) ศึกษาเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี" พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินฯ ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจามารยาทและการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ความอำนวยความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ

ให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร แนะนำและให้ความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีความรวดเร็วในการให้บริการ กระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน มีการขยายเวลาการให้บริการเป็นเวลา 08.00 – 18.00 น. ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านสถานที่มีความสะดวกสบาย ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่มองเห็นได้อย่างชัดเจนคืออัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้มาขอรับบริการ และกฎ ระเบียบ ขั้นตอนในการให้บริการที่ยุ่งยากซับซ้อน

ธิดารัตน์ โกสินทรานนท์ (2548 : 56) ศึกษาเรื่อง "การประเมินผลโครงการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนและบัตร : กรณีศึกษาอำเภอน้ำปาด จังหวัดอุตรดิตถ์"พบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความรู้สึกพึงพอใจมากต่อการให้บริการ และการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตร และให้ความเห็นว่าเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดควรที่จะต้องพัฒนาหรือส่งเสริมเกี่ยวกับการเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอต่อปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นและเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ควรมีความสำนึกในหน้าที่การให้บริการรวมถึงความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
2. ด้านกระบวนการให้บริการ
3. ด้านสถานที่ในการให้บริการ

วิลาวัลย์ รักพร้า (2548 : 70) ศึกษาเรื่อง "การประเมินผลการให้บริการของห้องสมุดประชาชนอำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่" พบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด โดยมีปัจจัยส่วนบุคคลและลักษณะการให้บริการ ประเภทของกิจกรรมที่มาใช้บริการ และการมาใช้บริการ มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ข้อเสนอในการให้บริการประชาชน ได้แก่ ด้านบุคลากร กล่าวคือเจ้าหน้าที่บางคนไม่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ด้านงบประมาณ มีน้อยไม่เพียงพอในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์อันเกิดจากไม่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากประชาชนทั่วไป และหน่วยงานเครือข่าย เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นการให้บริการประชาชนจึงสามารถสนองต่อนโยบายในการจัดตั้งห้องสมุดประชาชน ของกรมการศึกษานอกโรงเรียนเพื่อให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ตลอดชีวิตของประชาชนได้

อุดมพร สุคนธฉายา (2547 : 49) ศึกษาเรื่อง การศึกษาประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ : กรณีศึกษา ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จในครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นหญิง 220 คน มีอายุ 21-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท สำหรับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการแบบ

ศูนย์บริการจุดเดียวเสร็จนั้น ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อมาวิเคราะห์รายด้านแล้วพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับมากสำหรับด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งถือว่าการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จนั้น มีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก เช่นกัน สำหรับการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลนั้นปรากฏว่า เพศ อาชีพ มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ส่วนอายุ ระดับการศึกษา รายได้ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จโดยรวม

จรินันท์ มูนะและคณะ (2543 : 26) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตที่ได้รับรองคุณภาพ ISO 9002 กับสำนักงานเขตที่ยังไม่เข้าสู่ระบบคุณภาพ ISO 9002 ผลการวิจัยพบว่าในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ คือ ทักษะการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานชัดเจนและความเหมาะสมต่อการจัดพื้นที่ให้บริการ สำหรับด้านประชาชนผู้รับบริการตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการ คือ ความเหมาะสมต่อการจัดพื้นที่ให้บริการ ซึ่งตัวแปรเหล่านี้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขต ที่ได้รับรองระบบคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตที่ยังไม่เข้าสู่ระบบคุณภาพ ISO 9002

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ราเชนท์ มูลมาก (2554 : 32) ศึกษาความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อการให้บริการการเยี่ยมญาติของเรือนจำกลางเขาบิน จังหวัดราชบุรี ผลการวิจัยพบว่า ญาติผู้ต้องขังมีความพึงพอใจเกี่ยวกับความสะอาดของสถานที่ที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก มีป้ายแสดงขั้นตอนการบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย

สุกัญญา โอภากุล (2544 : 43) ได้ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการประชาชนศึกษาเฉพาะกรณีงานของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขน พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติของประชาชนที่แตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ช่วงเวลาการมาติดต่อขอรับบริการ วันที่มาติดต่อขอรับบริการและด้านความสัมพันธ์ส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะประเมินการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานที่มาติดต่อขอรับบริการที่แตกต่างกันจะประเมินการให้บริการแตกต่างกันกิตติพงศ์ ขลิบแย้ม (2541 : 142-145) ศึกษาการให้บริการของสำ นักงานเขต กรุงเทพมหานคร ศึกษากรณี สำนักงานเขตจตุจักร พบว่าประชาชนผู้มารับบริการจากสำนักงาน เขตจตุจักรมีความพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตอยู่ในระดับปานกลาง เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันในด้านระบบการให้บริการ

กระบวนการให้บริการและเจ้าหน้าที่ให้บริการ อาชีพ สถานภาพ สถานที่ทำงานและการศึกษาของผู้รับบริการที่แตกต่างกันไม่มีความแตกต่างในความพึงพอใจของผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังพบว่าปัญหาชุมชนและความต้องการบริการสาธารณะของผู้รับบริการที่แตกต่างกันในความพึงพอใจของผู้รับบริการและไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิงห์ (2542 : 100) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการของอำเภอด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการและด้านสถานที่ให้บริการตามลำดับ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อาชีพและประเภทของงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อและปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการมาขอรับบริการและความรู้ความเข้าใจในงานด้านทะเบียนบัตรของผู้มารับบริการ

วินัย จิตต์ปรุง (2540 : 80) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจนครบาลลุมพินี ผลการศึกษา ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจในระดับสูง ได้แก่ การปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างเสมอภาค ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ความเอาใจใส่ดูแลของเจ้าหน้าที่ตำรวจและความสะดวกของการรับบริการด้านต่างๆ ระดับปานกลาง ได้แก่ ความก้าวหน้าของการรับบริการและความรวดเร็วของการรับบริการ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์พึงพอใจของประชาชน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ความมีมนุษยสัมพันธ์ ของผู้ให้บริการ การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจในการติดต่องาน ความก้าวหน้าที่ทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์และสภาพแวดล้อมของสถานีตำรวจ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน ได้แก่ เพศ อาชีพรายได้และประสบการณ์ด้านการติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ

สุวนิช ศิลาอ่อน (2538 : 45) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายกอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยพึงพอใจค่อนข้างมากในด้านงานโยธาและงานรักษาความสะอาด พึงพอใจมากในด้านปกครองและพึงพอใจปานกลางในด้านงานอนามัย สาเหตุที่ทำให้ประชาชนไม่พึงพอใจ คือ การไม่ได้รับความสะดวก กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความไม่สม่ำเสมอในการให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตและความไม่เสมอภาคของการให้บริการ

วิโรจน์ สัตยสัณห์สกุล (2537 : 55) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของสถานีตำรวจ ภายหลังจากปรับโครงสร้าง : ศึกษากรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำแนกเป็นแต่ละงานประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานธุรการ รองลงมา คือ งานป้องกันปราบปราม งานสืบสวน งานจราจร และงานสอบสวน ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบแต่ละด้านของตัวชี้วัด พบว่าระดับความพึงพอใจในด้านความเสมอภาคมากที่สุด รองลงมา คือ ความรวดเร็ว ความเพียงพอความก้าวหน้าและความต่อเนื่องตามลำดับ ความต้องการและข้อเสนอแนะ ได้แก่ การเพิ่มอัตรากำลัง การขอให้ตำรวจบริการอย่างเสมอภาค การปรับปรุงวัสดุอุปกรณ์ การจัดให้มีตำรวจชุมชนสัมพันธ์ และการให้ตำรวจใช้กิริยาวาจาให้สุภาพและปราบปรามอบายมุขอย่างจริงจัง

ศิริชัย อัมพวา (2542 : 58) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบลธนู อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการบริการเส้นทางคมนาคมทางบก และทางน้ำ และที่พึงพอใจน้อยที่สุดเกี่ยวกับการควบคุมไม่ให้เกิดปัญหาน้ำเสีย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับของประชาชนในเขต อบต. ได้แก่ อายุ และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย ส่วนตัวแปรที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับของประชาชนในเขต อบต. ได้แก่ เพศ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ความสนใจข่าวสาร จำนวนครั้งในการติดต่อสัมพันธ์กับ อบต. และการเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม อาจเนื่องมาจากประชาชนส่วนใหญ่ไม่ให้ความสนใจติดตามการดำเนินงานของ อบต. จึงทำให้ปัจจัยเหล่านี้ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ

ภัควดี แก้วคูณ (2544 : 42) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร : ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลนครอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครอุบลราชธานีได้แก่ ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านระบบการให้บริการอาคารสถานที่ การประชาสัมพันธ์และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ส่วนปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครอุบลราชธานี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และสถานภาพการสมรส

ศุภรักษ์ เส็มหมัด (2544 : 66) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเกะรอ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหาร

ส่วนตำบล ได้แก่ รายได้ อาชีพ และระดับความรู้ความเข้าใจในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอายุ เพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพทางสังคมที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ไม่แตกต่างกัน

ธีระ อัครมาส (2542 : 49) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่มีชุมชนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และระบบบริการที่ดีส่งผลให้ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลรือเสาะมีความพึงพอใจสูงกว่าการรับบริการในระบบบริการของเทศบาลแตกต่างกันไปด้วย และระบบบริการที่ดี ย่อมหมายถึง การบริการที่มีคุณภาพตามที่ผู้รับบริการต้องการ จึงมีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจด้วย ส่วนอายุ การนับถือศาสนา ระยะเวลาที่อยู่อาศัย ระดับการศึกษา การได้รับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลจากรูปแบบการประชาสัมพันธ์ต่างๆ คุณลักษณะของผู้บริหารและตัวผู้ให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรือเสาะ

วราภา พวงชมภู (2552 : 85)ประสิทธิผลในการให้บริการแก่ประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครอง ณ จุดบริการอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่ามีประสิทธิผลในระดับสูง คือ สามารถรองรับและตอบสนองความต้องการความคาดหวังของประชาชนมากขึ้น ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเนื่องจากบุคลากรได้รับการพัฒนาให้มีความพร้อมต่อการบริการและให้บริการที่มีคุณภาพ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สั้นและกระชับขึ้น มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในหน่วยงานสำหรับหน่วยงานหรือส่วนราชการอื่นมีความเชื่อมั่นในระบบฐานข้อมูล และสามารถใช้ฐานข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการปรับปรุงสถานที่ในการให้บริการ สามารถดำเนินการตามแนวคิดดังกล่าว ประสบผลสำเร็จและเห็นผลได้อย่างเป็นรูปธรรม

ซีแทมล์ พาราซุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1988) ความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความต้องการของผู้รับบริการที่อันที่จะได้รับบริการจากหน่วยงานหรือองค์การที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ โดยความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ย่อมมีระดับที่แตกต่างกันไป มากบ้างน้อยบ้าง ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ความต้องการส่วนบุคคล การได้รับคำบอกเล่า ประสบการณ์ที่ผ่านมา เป็นต้น และความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ หากได้รับการตอบสนองหรือได้รับบริการที่ตรงตามคาดหวังแล้ว ก็ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพในการให้บริการของผู้ให้บริการ

ซีแทมล์ พาราซุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1998) ได้เสนอมุมมองของการพิจารณาคุณภาพในการให้บริการจากความคาดหวัง (Expectation) โดยทั่วไปนั้น

ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อบริการหนึ่งบริการใด ย่อมเกิดขึ้นจากปัจจัยหลายประการประกอบกันหรือเป็นตัวกำหนด และปัจจัยเช่นนั้นก็กำหนดความคาดหวังของผู้รับบริการนอกเหนือไปจากการรับรู้ ซึ่งจะเห็นได้จากที่ผู้วิจัยได้นำเสนอว่า คุณภาพในการให้บริการเป็นความแตกต่างของบริการที่ได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังนั่นเอง ในประการนี้ ซีแทมล์ พาราซุรามาน และเบอร์รี่ ได้กำหนดปัจจัยที่ ประการแรก การบอกแบบปากต่อปาก (Word-of-Mouth Communication) ความคาดหวังที่เกิดจากการบอกเล่าปากต่อปาก ประการที่สอง ความต้องการส่วนบุคคล (Customer' s Personal Needs) ซึ่งอาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้ระดับความคาดหวังของบุคคลอยู่ในระดับที่ลดลงจากเดิมก็ได้ ประการที่สาม ประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) ความคาดหวังอันเกิดจากประสบการณ์ในอดีต มีส่วนเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านการบริการที่เคยได้รับ และมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ ทั้งนี้ ประสบการณ์นั้นอาจจะเป็นประสบการณ์ที่สร้างความประทับใจหรือความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจก็ได้ ประการที่สี่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ (External Communication) เป็นความคาดหวังที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารเพื่อโน้มน้าวผู้รับบริการ ซึ่งเป็นทั้งการสื่อสารทางตรงและการสื่อสารทางอ้อม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ

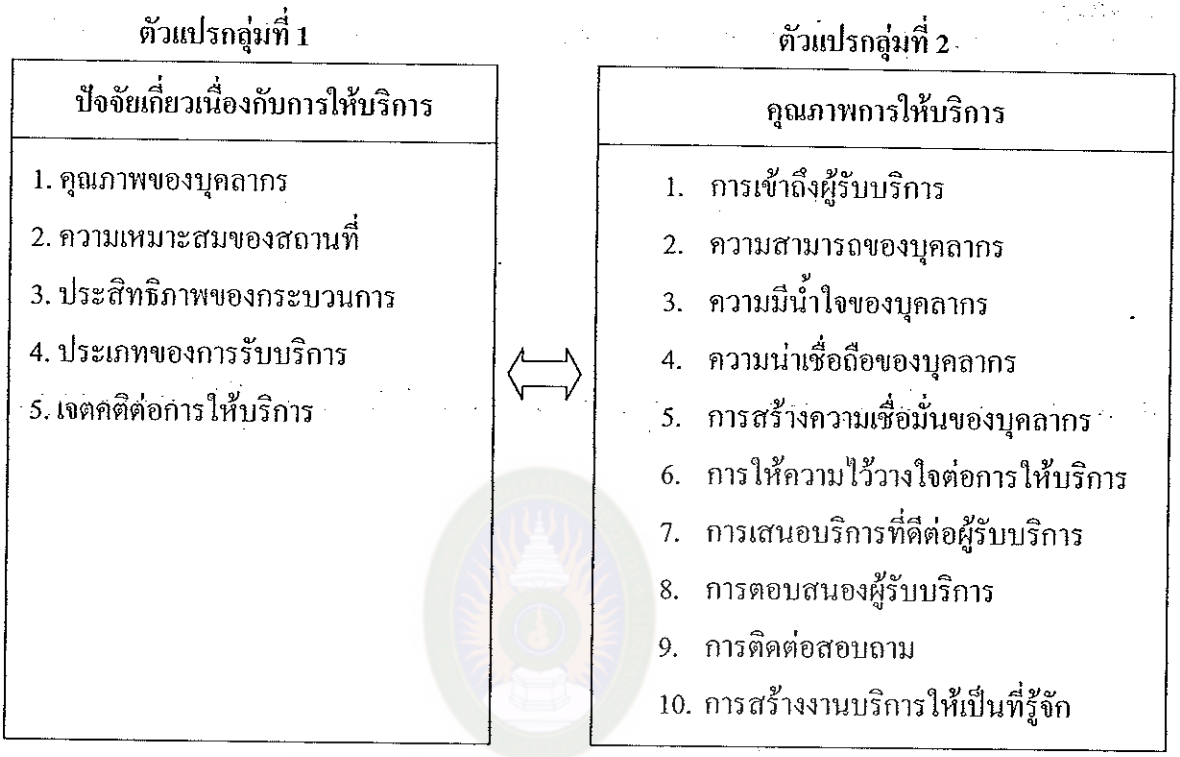
เทนเนอร์และเดอโทโร (Tenner and Detoro, 1992 : 68-69) ได้เสนอถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการรับบริการของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมีความต้องการที่จะให้ความคาดหวังของตนได้รับการตอบสนองหรือบรรลุผลอย่างครบถ้วน และมีแนวโน้มที่จะยอมรับการให้บริการนั้นโดยทำการเปรียบเทียบกับประสบการณ์จริงที่เคยได้รับ ซึ่งผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของเขา ดังนั้น ในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการ สร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบได้ด้วย

1. ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ
2. ระดับของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ
3. ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ
4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดมหาสารคาม กรอบแนวคิดของของศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ 2541 ดังนี้



แผนภาพที่ 4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY