

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ศาลยุติธรรมก่อตั้งขึ้นในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวตั้งแต่วันที่ 21 เมษายน 2425 มีอำนาจพิจารณาพิพากษาอรรถคดีทั้งปวงตามที่กฎหมายบัญญัติ เช่น คดีแพ่ง คดีอาญา คดีเยาวชนและครอบครัว คดีล้มละลาย คดีทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศ คดีภาษีอากร คดีเลือกตั้ง คดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ในศาลฎีกา ศาลยุติธรรมในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการยุติธรรมซึ่งถือว่าเป็นที่พึ่งสุดท้ายของประชาชนในการแสวงหาความยุติธรรม โดยเฉพาะอำนาจตุลาการเป็นหนึ่งในสามอำนาจธิปไตยและพระมหากษัตริย์ทรงใช้อำนาจนี้ผ่านทางศาล ซึ่งศาลมีภารกิจเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและรักษาความสงบสุขให้แก่ประชาชน โดยการอำนวยความยุติธรรมผ่านกระบวนการพิจารณาพิพากษาคดี ซึ่งจำเป็นต้องมีระบบงานธุรการที่เข้มแข็งช่วยสนับสนุนในการให้บริการประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้อง ศาลยุติธรรมได้พัฒนาระบบราชการ โดยกำหนดนโยบายแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาศาลยุติธรรม จัดโครงสร้างและแบ่งส่วนราชการและกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการในสังกัด สำนักงานศาลยุติธรรมเพื่อให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (คณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรม. 2550 : 1) ซึ่งข้าราชการเป็นกลไกสำคัญในการบริหารงานและพัฒนาศาลยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพ สร้างความเป็นเลิศในระบบราชการเพื่อรองรับกระแสการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ โดยมีเป้าประสงค์หลักในการพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนที่ดีขึ้น ปรับบทบาทภารกิจให้มีความเหมาะสม ยกระดับขีดความสามารถ และมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับเกณฑ์สากล โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน (สำนักงานศาลยุติธรรม. 2546 : 1)

งานเก็บสำนวน เป็นงานหนึ่งในศาลจังหวัดมหาสารคามเป็นงานที่มี ผู้มารับบริการ ทางด้านการอำนวยความยุติธรรมจำนวนมากทั้งการขอตรวจดูสำนวนขอทราบผลคดี ขอคัดถ่าย เอกสาร ขอทราบคำสั่งศาลต่าง ๆ ไม่ว่าจะในฐานะโจทก์ ผู้ต้องหา จำเลย ผู้ร้อง ผู้เสียหาย พยาน ตำรวจ พนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ ทนายความ คุมประพฤติ บังคับคดี เป็นต้น สำหรับผู้ที่มาติดต่อราชการเป็นประจำก็จะเข้าใจระบบการทำงานและขั้นตอนการปฏิบัติงานของงานเก็บสำนวนเป็นอย่างดี ส่วนประชาชนโดยทั่วไปจะไม่ทราบขั้นตอนการปฏิบัติงานเนื่องจากงานเก็บสำนวนจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด ซึ่งจะมีความรู้สึกว่ายุ่งยาก สับสน ไม่ได้รับความสะดวก เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติยึดติดกับกฎระเบียบที่เคร่งครัดมากเกินไป ซึ่งผู้รับบริการโดยทั่วไปย่อมต้องการ

ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ยุติธรรม เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ มีความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง มีการติดต่อสื่อสารที่ดี มีจิตสำนึกในการให้บริการ มีคุณธรรม จริยธรรม มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ มีความสามารถในการบริหารจัดการ และมีความกระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้แล้วนำมาพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและเป็นที่พึงพอใจ ประทับใจผู้รับบริการ สามารถติดต่อประสานงานกับผู้รับบริการ ได้อย่างราบรื่น อันจะส่งผลดีต่อภาพพจน์และชื่อเสียงของศาลจังหวัดมหาสารคาม ผู้รับบริการมักคาดหวังว่าการบริการของศาลจะต้องได้รับความสะดวก รวดเร็ว เป็นที่ประทับใจ สามารถกระจายไปยังผู้รับบริการอย่างทั่วถึง และเสมอภาคกัน ต้องสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลง อยู่ตลอดเวลาและต้องปฏิบัติราชการด้วยความมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลในการบริการ ซึ่งในปัจจุบัน (ปี 2556) ผู้พิพากษาหัวหน้าศาลจังหวัดมหาสารคามมีนโยบายในการให้บริการผู้รับบริการ โดยไม่หยุดพักเที่ยง จึงทำให้ผู้รับบริการมารับบริการช่วงพักเที่ยงเพิ่มขึ้น ศาลจังหวัดมหาสารคามมีข้าราชการตุลาการ จำนวน 39 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 4 คน พนักงานราชการ จำนวน 1 คน ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 7 คน รวมทั้งสิ้น 51 คน จากสถิติคดีปี พ.ศ. 2555 มีจำนวนคดีเข้าสู่การพิจารณาของศาล คดีแพ่ง 2,848 คดี คดีผู้บริโภค 3,620 คดี คดีอาญา 4,332 คดี รวม 10,800 คดี (สถิติคดีศาลจังหวัดมหาสารคาม. 2555 : 1)

คาดว่าแนวโน้มของปริมาณคดีจะเพิ่มขึ้นในปีต่อ ๆ ไปตามสภาพเศรษฐกิจสังคมที่แปรเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว ขณะที่จำนวนเจ้าหน้าที่งานเก็บสำนวนต้องปฏิบัติตามนโยบายของผู้พิพากษาหัวหน้าศาลจังหวัดมหาสารคามและผู้บริหารอย่างเคร่งครัด งานเก็บสำนวนของศาลจังหวัดมหาสารคามได้รวมกันทั้งงานเก็บสำนวนคำและงานเก็บสำนวนแดงรวมอยู่ด้วยกัน เจ้าหน้าที่งานเก็บสำนวนมีจำนวน 6 คนและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานตามนโยบายของ ผู้พิพากษาหัวหน้าศาลจังหวัดมหาสารคามและผู้บริหารอย่างเต็มกำลังความสามารถทั้งให้บริการในเวลาราชการและในช่วงพักกลางวันอย่างเต็มที่ แต่ปริมาณคดีที่ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องมาติดต่อขอตรวจดูสำนวน ขอทราบผลคดี คัดถ่ายเอกสารในสำนวนในแต่ละวันมีเป็นจำนวนมากอาจจะไม่ได้รับความสะดวก รวดเร็วเท่าที่ควรและปัญหาความไม่เสมอภาคกันของประชาชนในการให้บริการของงานเก็บสำนวน ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญส่งผลกระทบต่อภาพรวมขององค์กรทั้งในด้านความเชื่อถือ ศรัทธาของประชาชนที่มีต่อศาลอันเป็นสถาบันยุติธรรมของประเทศด้วย

ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นหัวหน้างานเก็บสำนวนของศาลจังหวัดมหาสารคาม ได้ปฏิบัติตามนโยบายของผู้พิพากษาหัวหน้าศาลจังหวัดมหาสารคามและผู้บริหาร จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงการให้บริการของงานเก็บสำนวน ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการให้บริการของงานเก็บสำนวน ภายใต้บริบทของสภาพแวดล้อมทางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งผู้รับบริการมีอำนาจในการตรวจสอบการทำงานของภาครัฐมากขึ้น เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการ

ทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและพัฒนารูปแบบการดำเนินการ อันจะทำให้การทำงานของศาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลสัมฤทธิ์ ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความเชื่อถือ ศรัทธา และเชื่อมั่นในศาลยุติธรรม

คำถามการศึกษา

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับใด
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวนศาลจังหวัดมหาสารคาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพและสถานะผู้รับบริการ แตกต่างกันหรือไม่อย่างไร
3. ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม เป็นอย่างไร มีอะไรบ้าง

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวนศาลจังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวนศาลจังหวัดมหาสารคาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพและสถานะผู้รับบริการ
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวนศาลจังหวัดมหาสารคาม

สมมติฐานการศึกษา

ผู้รับบริการงานเก็บสำนวนศาลจังหวัดมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และสถานะผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวนศาลจังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ งานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร

ประชากรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้มารับบริการจากงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคามระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2556 ถึง 28 กุมภาพันธ์ 2557 จำนวน 289 คน (สมุดควบคุมการขอตรวจดูสำนวนงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม . 2556 : 5-10, 2557: 10-11) เป็นการเก็บสถิติจากการขอตรวจดูสำนวนของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้มารับบริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 168 คน ได้มาโดยวิธีการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรทาโรยามาเน่ (Yamane. 1973 : 727) แล้วใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

3. ตัวแปรที่กำหนดในการศึกษา สำหรับตัวแปรในการศึกษา ได้แก่

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variable) ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย

3.1.1 ระดับการศึกษา

3.1.2 อาชีพ

3.1.3 สถานะผู้รับบริการ

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวนศาลจังหวัดมหาสารคาม ในด้านต่าง ๆ ตามลักษณะการดำเนินงาน จำนวน 3 ด้าน

3.2.1 ด้านเจ้าหน้าที่

3.2.2 ด้านระยะเวลา

3.2.3 ด้านข้อมูลทั่วไป

4. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา

ช่วงระยะเวลาตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2557 ถึงเดือนกรกฎาคม 2557

กรอบแนวคิดการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวนศาลจังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษากำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาดังแผนภาพ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง ความคิดเห็นหรือทัศนคติที่แสดงถึงความรู้สึกนึกคิด ผลตอบแทนทางด้านอารมณ์ ความรู้สึกที่ดี ความพอใจ และความประทับใจต่อระดับคุณภาพของการบริการที่คาดหวัง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคามของโจทก์ ผู้ต้องหา จำเลย ผู้ร้อง ผู้เสียหาย พยาน ผู้ประกัน ตำรวจ พนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ ทนายความ กุมประพฤติ บังคับคดี เป็นต้น ที่มารับบริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งวัดได้โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจ มีลักษณะเป็น ให้ภาครื่องหมายถูกในช่องที่มีความพึงพอใจว่าอยู่ในระดับใด

2. การให้บริการ หมายถึง การทำให้คนอื่นได้รับในสิ่งที่ต้องการและเกิดความประทับใจ ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ

2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความรู้สึกพอใจ ถูกใจและยินดีของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม ในลักษณะเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ เจ้าหน้าที่แต่งกายอย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เจ้าหน้าที่วาจาอย่างสุภาพ อ่อน โยนยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ อย่างใกล้ชิดและเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่รับฟังข้อซักถามหรือปัญหาของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น มีเจ้าหน้าที่ต้อนรับและอำนวยความสะดวกในช่วงพักกลางวัน มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการ

2.2 ด้านระยะเวลา หมายถึง การกำหนดระยะเวลามาตรฐานในการให้บริการ ได้แก่ มีป้ายประชาสัมพันธ์แสดงขั้นตอนของระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่ระบุไว้ทุกครั้ง ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับงาน การให้บริการมีความต่อเนื่องจนเสร็จทุกงาน กรณีมีข้อบกพร่องเจ้าหน้าที่แก้ไขอย่างรวดเร็ว

2.3 ด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง ความรู้สึกพอใจ ถูกใจและยินดีของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ สถานที่ตั้งงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคามมีความสะดวกในการติดต่อ เส้นทางเข้า-ออกมีความสะดวก มีสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อเพียงพอ มีเครื่องมือที่ทันสมัยต่อการให้บริการ มีที่นั่งรอรับบริการที่เพียงพอ มีตัวอย่างการกรอกเอกสารตามแบบฟอร์ม มีวัสดุอุปกรณ์คอยให้บริการอย่างเพียงพอ มีเอกสารชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการติดต่องาน มีเจ้าหน้าที่ต้อนรับและอำนวยความสะดวก มีบริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตสะดวก

3. ผู้รับบริการ หมายถึง กลุ่มผู้มาติดต่อขอรับอำนวยความสะดวกในเรื่องคดีความของศาลจังหวัดมหาสารคามซึ่งครอบคลุมประกอบไปด้วย 3 สถานะ

3.1 โจทก์ หมายถึง พนักงานอัยการหรือผู้เสียหายซึ่งฟ้องคดีอาญาต่อศาลหรือทั้งคู่ในเมื่อพนักงานอัยการและผู้เสียหายเป็นโจทก์ร่วมกัน

3.2 จำเลย หมายถึง บุคคลซึ่งถูกฟ้องต่อศาลแล้วโดยข้อหาว่าได้กระทำความผิด

3.3 เจ้าหน้าที่ของรัฐ หมายถึง พนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ พนักงานคุมประพฤติ เจ้าพนักงานบังคับคดี

3.4 ระดับการศึกษา หมายถึง การจัดการศึกษา ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก

3.5 อาชีพ หมายถึง การทำมาหากิน ทำธุรกิจ ตามความชอบหรือความถนัด ได้รับค่าตอบแทนเป็นค่าจ้าง หรือเงินเดือน ได้แก่ รับจ้าง/ค้าขาย เกษตรกร รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานขององค์กรเอกชน

3.6 สถานะผู้รับบริการ หมายถึง ความเป็นไปหรือความเป็นอยู่ผู้รับบริการ ได้แก่ โจรทัก จำเลย เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ประโยชน์การศึกษา

1. ใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหาร ในการกำหนดนโยบาย กำหนดแนวทาง ในการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานของศาลจังหวัดมหาสารคามให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. เพื่อปรับปรุงหรือพัฒนางานด้านการให้บริการของงานเก็บสำนวน และงานอื่น ๆ ของศาลจังหวัดมหาสารคาม ให้มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลและเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานมากยิ่งขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY