

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ระบบราชการไทยมีโครงสร้างขนาดใหญ่ โดยเฉพาะส่วนกลางมีกระทรวงทบวง กรม จำนวนมาก มีสายบังคับบัญชาหลายชั้นตอนไม่คล่องตัวในการบริหารจัดการ ซึ่งเป็นผลทำให้เกิด การขาดประสิทธิภาพ ทำให้ล่าช้า ไม่ทันต่อเหตุการณ์ และไม่สามารถตอบสนองความต้องการของ ประชาชนผู้มาใช้บริการได้ ประกอบกับเจ้าหน้าที่ของรัฐมุ่งหาผลประโยชน์ส่วนตนโดยไม่คำนึงถึง ประโยชน์ส่วนรวม จึงเป็นปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไขโดยเร็ว ซึ่งในปี พุทธศักราช 2540 ได้มีการ ระบุไว้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 75 วรรคหนึ่ง “รัฐต้องดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของบุคคล จัดระบบงานของ กระบวนการยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างรวดเร็วและ เท่าเทียมกัน รวมทั้งจัดระบบราชการและงานรัฐอย่างอื่นให้มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความ ต้องการของประชาชน” จากบทบัญญัติดังกล่าว สะท้อนให้เห็นถึงแนวความคิดของผู้ร่างกฎหมาย รัฐธรรมนูญที่ประสงค์จะให้ป็นวาระแห่งชาติในการปรับปรุงบทบาทหน้าที่ โครงสร้างองค์การ ของรัฐ ระบบวิธีการทำงานและวิธีการบริหารงานบุคคล เพื่อให้ระบบราชการมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและสอดคล้องกับสถานการณ์และทิศทางการ พัฒนาของประเทศ ต่อมาในได้มีการตั้งคณะกรรมการขึ้น เรียกว่า “คณะกรรมการปฏิรูประบบ ราชการ” เพื่อทำการศึกษาแนวทางการปฏิรูประบบราชการ โดยได้นำเสนอแผนการปฏิรูประบบ บริหารภาครัฐต่อคณะรัฐมนตรี และได้มีมติเห็นชอบเมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2542 ให้เป็นแนวทาง ในการปฏิรูประบบราชการ ต่อมาภายใต้การนำของรัฐบาลได้มีการแถลงนโยบายต่อสภาเมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2544 ใจความสรุปได้ว่า “การปฏิรูประบบราชการถือว่าเป็นความจำเป็นเร่งด่วน ของประเทศ (วาระแห่งชาติ) ที่จะต้องดำเนินการเพื่อนำไปสู่การปฏิรูปการเมือง เศรษฐกิจและ สังคมต่อไป” โดยรัฐบาลชุดนี้มีนโยบายในการปฏิรูประบบราชการที่ชัดเจนในเรื่องต่าง ๆ เช่น การทำให้ระบบราชการมีคุณภาพ มีโครงสร้างองค์การที่เล็กและคล่องตัว ลดบทบาทภารกิจของ ภาครัฐที่ไม่จำเป็นให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินงาน ปรับปรุงวิธีการดำเนินงาน กระบวนการจัดทำและ จัดสรรงบประมาณให้เหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน ตลอดจนการพัฒนาข้าราชการให้มีประสิทธิภาพ การปฏิรูประบบราชการมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการให้การบริหารบ้านเมืองมี ประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานโดยไม่จำเป็น ปรับปรุงการบริหารราชการให้เหมาะสมกับ

สถานการณ์ปัจจุบัน อำนาจความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน รัฐบาลจึงได้
 ว่ากรอบแนวปฏิบัติราชการตามราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.
 2546 ได้กำหนดขอบเขต แบบแผน และวิธีปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
 (Good Governance) โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) ซึ่งการบริหารกิจการ
 บ้านเมืองที่ดีก็คือ การปฏิบัติราชการเพื่อบรรลุเป้าหมายหลายอย่างน้อย 7 ประการ ตามที่ได้
 กำหนดไว้ในหมวด 1 ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.
 2546 ประกอบด้วย 1) การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยการยึดประชาชน
 เป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากภาครัฐ 2) การบริหารราชการโดยมุ่งให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ
 การกิจของรัฐ โดยมีการประเมินผลการปฏิบัติตามแผน ซึ่งได้จัดไว้เป็น 2 ระยะ คือ แผนการ
 ปฏิบัติราชการสี่ปี และแผนปฏิบัติราชการประจำปี 3) การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและ
 เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ โดยการจัดบัญชีต้นทุน เพื่อให้ทราบถึงรายจ่ายจริง และสามารถ
 เปรียบเทียบกับประโยชน์ที่ได้รับว่ามีความคุ้มค่าเพียงใด 4) การลดขั้นตอนในการบริหาร
 ราชการ โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่เกินความจำเป็นและการจัดให้มีการกระจายอำนาจการ
 ตัดสินใจ การสั่งการ การอนุมัติ อนุญาต หรือการปฏิบัติการใด ๆ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี
 ว่าด้วยการมอบหมายอำนาจ พุทธศักราช 2546 5) การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อ
 สถานการณ์ปัจจุบัน โดยส่วนราชการต้องทบทวนภารกิจที่ดำเนินการอยู่ว่าสมควรที่จะยกเลิก
 ปรับปรุง แก้ไข หรือเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ทันสมัยต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน 6) ประชาชนได้รับการ
 อำนาจความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างแท้จริง และต้องมีการจัดระบบ
 เครือข่ายสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล หรือ
 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการนั้น และ 7) มีการประเมินผลการ
 ปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ โดยการประเมินผลถึงผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และคุณภาพการ
 ให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการหรือความคุ้มค่าของภารกิจ และจัดให้มีการ
 ประเมินผลข้าราชการเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการบริหารราชการให้มีประสิทธิภาพต่อไป
 นอกจากนี้ในหมวดที่ 2 เรื่อง การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชนได้
 กำหนดให้การปฏิบัติราชการจะต้องมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของ
 ประชาชน ความสงบและปลอดภัยของสังคมส่วนรวมตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ โดยมี
 วิธีการดำเนินการต่าง ๆ ที่กำหนดไว้เป็นหลักทั่วไปให้ส่วนราชการนำไปเป็นแนวทางในการ
 ปรับใช้

การทำงานโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ได้มีการกำหนดแนวทางและเจตนารมณ์ที่
 ชัดเจนที่ต้องการให้หน่วยงานภาครัฐทั้งหลายปรับสู่การบริหารราชการโดยยึดประชาชนเป็น
 ศูนย์กลางในการดำเนินการ โดยมีกรอบแนวคิดในการทำงานตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักร

ไทยพุทธศักราช 2550 กฎหมายที่สำคัญที่สุดและถือเป็นจุดเริ่มต้นของการปรับเปลี่ยนบริหาร
 ทำงานของราชการการ ไปสู่บริหารการทำงาน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางมีเจตนารมณ์ที่จะ
 มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนอย่างแท้จริงดังปรากฏในมาตรา 70 บุคคลผู้เป็นข้าราชการ
 พนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยราชการหน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจหรือของราชการส่วน
 ท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษา
 ประโยชน์ส่วนรวมอำนวยความสะดวก และให้บริการแก่ประชาชน มาตรา 75 รัฐต้องดูแลให้มีการ
 ปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของบุคคลจากระบบงานของกระบวนการยุติธรรมให้
 มีประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างรวดเร็ว และเท่าเทียมกันรวมทั้งจัด
 ระบบงานราชการหน่วยงานของรัฐอย่างอื่นให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของ
 ประชาชน และตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
 ซึ่งมีผลบังคับใช้มาตั้งแต่วันที่ 10 เดือน ตุลาคม พุทธศักราช 2546 โดยมุ่งผลักดันให้เกิดการ
 เปลี่ยนแปลงในวิถีคิดและวิธีการทำงานรวมทั้งวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรภาครัฐ

ดังนั้นการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ New Public Management จึงเป็นแนวคิด
 พื้นฐานในการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ของภาครัฐและ
 ยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ที่เป็นรูปธรรม มีแนวทางในการบริหารจัดการดังนี้ (ขวัญณา สุขคร, 2548
 : 3) โดยมุ่งที่การบริหารจัดการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน คำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็น
 หลัก โดยรัฐต้องปรับบทบาทเฉพาะที่รัฐทำได้ดีเท่านั้น นอกจากนี้ต้องลดการควบคุมจากส่วนกลาง
 เพิ่มความเป็นอิสระแก่หน่วยงานต่าง ๆ มากขึ้น โดยให้ทุกส่วนใช้การบริหารงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์
 มีระบบสนับสนุนด้านบุคลากรและเทคโนโลยี เน้นการแข่งขันระหว่างหน่วยงานภาครัฐและ
 เอกชนให้มากขึ้น จึงกล่าวได้ว่าหน่วยงานหรือองค์กรมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จำเป็นต้องเร่ง
 พัฒนาองค์กรภาครัฐให้มีศักยภาพ โดยริเริ่มหาแนวคิดใหม่ ๆ ขององค์กรในอนาคต กล่าวคือ
 องค์กรต้องมีการปรับโครงสร้าง ทั้งทางด้านค่านิยม วัฒนธรรม กระบวนการบริหารจัดการ ระบบ
 ข้อมูลสารสนเทศ ระบบการจูงใจและลงโทษ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และผู้บริหารต้องมีการ
 วางแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน ดังนั้น องค์กรในอนาคตหรือองค์กรรูปแบบใหม่ จะเป็นลักษณะ
 แบบราบ มีการทำงานเป็นทีม และการเชื่อมโยงกันแบบเครือข่าย แต่โครงสร้างดังกล่าวต้องไม่คงที่
 คือต้องเป็น โครงสร้างที่มีการยืดหยุ่นเตรียมพร้อมกับการปรับเปลี่ยนหรือการเปลี่ยนแปลงในทุก ๆ
 ด้าน โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงในสังคมโลกออนไลน์ หรือกล่าวได้ว่าเป็นสังคม Social Network
 ที่เข้ามามีบทบาทในปัจจุบัน ซึ่งการพัฒนาอย่างต่อเนื่องนั้นต้องมีการนำเอาเครื่องมือการจัดการ
 ต่าง ๆ ที่มีอยู่หลากหลายมาปรับใช้อย่างเหมาะสม

ศาลยุติธรรม เป็นสถาบันหลักที่ใช้อำนาจอธิปไตยที่สำคัญประการหนึ่งของประเทศ โดยมีอำนาจหน้าที่หลักในการอำนวยความยุติธรรมและความสงบสุขของประชาชน ให้ได้รับความเป็นธรรมอย่างเท่าเทียมกันภายใต้สิทธิตามกฎหมาย ซึ่งเป้าหมายหลักสำคัญคือ การปฏิบัติงานด้านอำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชนให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ และเป็นภารกิจหนึ่งที่มีบทบาทในการหาแนวทางในการสร้างสังคมไทยเพื่อให้มีทรัพยากรบุคคลที่เป็นกำลังของประเทศชาติที่มีคุณภาพ แก้ไขการกระทำหรือการดำเนินชีวิตที่ผิดพลาดให้ได้ใช้ชีวิตในสังคมได้อย่างปกติสุข ในการพิจารณาพิพากษาอรรถคดีและการจัดการงานตุลาการคดีของศาลยุติธรรมต้องยึดหลักความเป็นธรรม ความเสมอภาค ความโปร่งใส ความเชื่อถือได้ และเป็นการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ในทางที่ถูกต้อง เป็นธรรมตามหลักกฎหมายภายใต้หลักนิติธรรม

ปัจจุบันสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งในด้านแนวความคิดและรูปแบบ เนื่องจากผลจากการปฏิรูประชาการ แม้ว่าศาลยุติธรรมได้แยกเป็นอิสระจากฝ่ายบริหาร แต่ในฐานะที่เป็นหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีภารกิจในการให้บริการสาธารณะด้านการอำนวยความยุติธรรม และเป็นสถาบันที่คาดหวังของประชาชนในการบริการอย่างชอบธรรมและเป็นธรรม ดังนั้น ศาลยุติธรรมจะต้องดำเนินการ โดยการมีเป้าหมายเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ประชาชนผู้มาติดต่อ งานศาล และใช้บริการงานศาลยุติธรรมว่าจะได้รับความเที่ยงธรรม รวดเร็ว เสมอภาค โดยสำนักงานศาลยุติธรรมได้เล็งเห็นความสำคัญของการบริการประชาชน จึงได้มีการพัฒนาทั้งด้านคุณภาพการให้บริการ มาตรฐานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตลอดจนแสวงหารูปแบบการให้บริการแบบใหม่ๆ เพื่อรองรับและตอบสนองความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุด ตามแนวนโยบาย ประธานศาลฎีกาและหลักยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม โดยมุ่งปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างจริงจังเห็นผลชัดเจน เป็นรูปธรรม ให้ตรงกับวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ คือ “ศาลยุติธรรมดำรงไว้ซึ่งความเป็นธรรมภายใต้หลักนิติธรรม เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ทั้งมุ่งส่งเสริมบทบาทการ ศาลยุติธรรมไทยให้เป็นที่ประจักษ์ในระดับสากลภายในปี 2556” จากผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของประชาชนในการรับบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ตามแนวนโยบายประธานศาลฎีกา (นายสพโชค สุชากรมณี) ที่กำหนดนโยบายในการให้บริการแก่ประชาชนดังนี้ นโยบายที่ 1) ด้านการพัฒนางานเพื่ออำนวยความยุติธรรม 2) ด้านการคุ้มครองสิทธิ เสรีภาพและการให้บริการประชาชน 3) ด้านการต่างประเทศ และ 4) ด้านการพัฒนาบุคลากร และตามยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2553-2556 (คำสั่งคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรม ที่ 13/2552 วันที่ 1 ธันวาคม 2552) ในการดำเนินการให้บริการประชาชน โดยตามยุทธศาสตร์ที่ 1) รักษาความเข้มแข็งและมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการอำนวยความยุติธรรม และการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพด้วย

ความเสมอภาคเพื่อประโยชน์ของประชาชน 2) พัฒนาการอำนวยความสะดวกและคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพในระบบศาลชำนาญการพิเศษ 3) พัฒนาความร่วมมือด้านวิชาการ การศาลและการยุติธรรมทั้งในประเทศและต่างประเทศ 4) พัฒนาศักยภาพการอำนวยความสะดวก และการให้บริการชุมชนแห่งการเรียนรู้เพื่อคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพแก่ประชาชนในการทำงาน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง 5) เพิ่มศักยภาพระบบการสนับสนุนการอำนวยความสะดวก และ 6) เพิ่มศักยภาพระบบการบริหารงานบุคคล ในการบริหารการจัดการตามแผนนโยบายประสานศาลฎีกาและตามหลักยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม ซึ่งตรงกับหลักหลักคิดที่รัฐบาลในประเทศเสรีประชาธิปไตยต่างๆ ให้ความสนใจ เพราะเป็นการบริหารราชการที่ประชาชนเรียกร้อง เป็นที่ยอมรับของประชาชน และเป็นไปตามครรลองของระบอบประชาธิปไตยที่มุ่งเน้นให้การบริหารราชการ การตัดสินใจ การให้บริการสาธารณะ ตลอดจนการดำเนินนโยบายสาธารณะต่าง ๆ เป็นไปอย่างสุจริตโปร่งใส เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ตอบสนองความต้องการของประชาชน มีการตัดสินใจที่รอบคอบ เป็นธรรม และคำนึงถึงผลประโยชน์และสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน โดยรวม การทำงานโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางหมายถึง การจัดระบบการบริหารราชการการจัดโครงสร้าง ทัศนคติในการบริหารราชการและการกำหนดแนวทางที่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของรัฐทำงาน โดย คำนึงถึงผล สัมฤทธิ์ และประโยชน์สุขที่จะเกิดแก่ประชาชนเป็นหลัก โดยเฉพาะการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม มีบทบาทในกระบวนการตัดสินใจทางการบริหาร และการดำเนินกิจกรรมของรัฐทั้งทางตรงและทางอ้อมการบริหารราชการของประเทศไทย

ดังนั้นการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม จึงเป็นส่วนสำคัญในการวิเคราะห์แนวทาง การให้บริการอย่างทั่วถึงละเป็นการจัดทำแผนพัฒนาการให้บริการที่ดีเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน จากเหตุผลและความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพของการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม สามารถบำบัดทุกข์ บำรุงสุข และตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้อย่างดียิ่งขึ้นต่อไป จึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการและสนองความต้องการของประชาชนที่มาขอรับบริการให้มีคุณภาพมากที่สุด ทั้งนี้ การดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน หรือบุคคลที่มาติดต่อราชการศาลเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่ยากนัก เนื่องจากความต้องการของประชาชนมีหลากหลายและซับซ้อนจากปัจจัยหลายอย่างไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน ส่งผลกระทบให้สำนักงานศาลยุติธรรมต้องปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เพิ่มมากขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม
2. ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม
3. ศึกษาข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม

สมมติฐานการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง
2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ คุณภาพการของบุคลากร ความเหมาะสมของสถานที่ ประสิทธิภาพของกระบวนการ ลักษณะของการบริการ และเจตคติต่อหน่วยงาน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตทางด้านพื้นที่

การศึกษานี้มีขอบเขตการศึกษาเฉพาะประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม

2. ขอบเขตทางด้านเนื้อหา

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม มีเนื้อหาประกอบด้วย

2.1 คุณภาพการให้บริการ โดยผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2541 : 56-58) ดังนี้

- 2.1.1. การเข้าถึงผู้รับบริการ
- 2.1.2. ความสามารถของบุคลากร
- 2.1.3. ความมีน้ำใจของบุคลากร
- 2.1.4. ความน่าเชื่อถือของบุคลากร
- 2.1.5. การสร้างความเชื่อมั่นของบุคลากร

- 2.1.6. ความไว้วางใจต่อการให้บริการ
- 2.1.7. การเสนอบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ
- 2.1.8. การตอบสนองผู้รับบริการ
- 2.1.9. การติดต่อสอบถาม
- 2.1.10. การสร้างงานบริการให้เป็นที่รู้จัก
- 2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการบริการ
 - 2.2.1 ด้านคุณภาพของบุคลากร
 - 2.2.2 ความเหมาะสมของสถานที่
 - 2.2.3 ประสิทธิภาพของกระบวนการ
 - 2.2.4 ลักษณะของการบริการ
 - 2.2.5 เจตคติต่อการให้บริการ

3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้เป็นประชาชนที่เข้ามาติดต่อรับบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 5 กลุ่มงาน (กลุ่มงานคดี กลุ่มงานช่วยอำนวยความสะดวก กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท กลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี) จำนวน 12,860 คน สถิติคดีศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม พ.ศ. 2555

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ได้จากการใช้วิธีคำนวณตามวิธีการที่นำเสนอโดย ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane , อ้างถึงใน บุทธ ไกยวรรณ, 2548) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนเท่ากับ .05 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 387.93 คน เพื่อความเชื่อมั่นของข้อมูลผู้ศึกษาจึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และการสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้ที่มารับบริการในช่วงเวลา 08.-30 – 16.30 นาฬิกา

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

กรณีศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาการศึกษาระหว่างเดือนกันยายน ถึง เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2556

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ศาลเยาวชนและครอบครัว หมายถึง ศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัด ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัตินี้
2. ข้าราชการศาลยุติธรรม หมายถึง ข้าราชการตุลาการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบ

ข้าราชการฝ่ายตุลาการ ซึ่งเป็นบุคลากรที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ณ จุดบริการศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม

3. จุดบริการ หมายถึง สำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

4. ผู้รับบริการ หมายถึง บุคคลธรรมดา คณะบุคคล หรือนิติบุคคลที่ได้รับบริการจากการบริการ ณ จุดบริการศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม

5. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือ องค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนง ให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลคาดหวัง พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับ ประกอบด้วย

5.1 คุณภาพของบุคลากร หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพการให้บริการของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การมีบุคลากรที่สามารถเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

5.2 ความเหมาะสมของสถานที่ หมายถึง สถานที่ทำงานเป็นสิ่งประกอบที่ทำให้การทำงานมีความสุข เพราะสถานที่ทำงานสามารถบ่งบอกถึงภารกิจและความมั่นคงของหน่วยงานการจัดและตกแต่งสถานที่ทำงานให้สะอาด ร่มรื่น สวยงาม จะเป็นการสร้างบรรยากาศให้คนในหน่วยงานมีความสบายใจ อยากทำงาน เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความมั่นคง อันดับแรกของหน่วยงาน ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการก็จะเกิดความมั่นใจและเต็มใจใช้บริการ สถานที่ทำงานจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยเสริมบรรยากาศในหน่วยงาน

5.3 ประสิทธิภาพของกระบวนการ หมายถึง การบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและองค์ประกอบเช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น โดยเริ่มจากผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) และความต้องการนี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตน ได้ ดังนั้นจึงเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ในการที่ผู้รับบริการจะแสดงความต้องการออกมาเพื่อที่ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้ และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบความต้องการนั้น (กระบวนการให้บริการ) จนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งอาจ

เป็นทางบวกหรือลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการที่ถูกตอบสนองจะเป็นไปตาม ความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด

5.4 ลักษณะของการรับบริการ หมายถึง เป็นการได้รับการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนอง ความต้องการและความจำเป็นของผู้รับบริการ การรับบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้อง ได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ อย่างไม่คาดหวัง

5.5 เจตคติต่อการให้บริการ หมายถึง เป็นแนวโน้มที่บุคคลจะตอบสนองในทางที่ พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อสถานการณ์ต่าง ๆ Belkin and Skydell, 1986 , อ้างถึงใน จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2549 : 58)

6. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตาม มาตรฐานและมีความสม่ำเสมอ ในการตอบสนองตามความต้องการจำเป็น และความคาดหวังของ ผู้รับบริการ สร้างความพึงพอใจให้กับ ผู้รับบริการ เมื่อ ได้รับการบริการ

6.1 การเข้าถึงผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ผู้ให้บริการต้องยิ้มแย้ม แจ่มใสพูดจาทักทาย แสดงออกถึงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ค้นหาความต้องการ โดยการ สอบถามความต้องการของผู้รับบริการและเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ เสนอ ความช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยการให้ข้อมูลต่างๆ ที่ถูกต้องชัดเจนหรือความช่วยเหลืออื่น ๆ ที่สามารถดำเนินการได้โดยมุ่งให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด

6.2 ความสามารถของเจ้าหน้าที่และบุคลากร หมายถึง ทักษะ ความรู้และ ความสามารถ หรือพฤติกรรมของบุคลากร ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานใดงานหนึ่ง กล่าวคือ ใน การ ทำงานหนึ่งๆ เราต้องรู้อะไร เมื่อมีความรู้หรือข้อมูลแล้วเราต้องรู้ว่าจะทำงานนั้น ๆ อย่างไร และเรา ควรจะมีพฤติกรรมหรือคุณลักษณะเฉพาะอย่างไรจึงจะทำงานได้อย่างประสบความสำเร็จ และ สามารถให้บริการที่ ผู้รับบริการต้องการได้

6.3 ความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่ และบุคลากร หมายถึง ความจริงใจที่ไม่เห็นแก่ตัวเอง หรือเรื่องของตัวเอง แต่เห็นอกเห็นใจเห็นคุณค่าในเพื่อนมนุษย์ มีความเอื้ออาทรเอาใจใส่ในความ สนใจ ในความต้องการ ความจำเป็น ความทุกข์สุขของผู้รับบริการ และพร้อมที่จะให้ความ ช่วยเหลือเกื้อกูลผู้รับบริการ โดยเท่าเทียมกัน

6.4 ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่และบุคลากร หมายถึง ความสามารถในการ ให้บริการได้ตรงตามกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ การให้บริการทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสมและสม่ำเสมอ ทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ

ซึ่งการวางตัวให้เสมอต้นเสมอปลายจะทำให้ผู้รับบริการมีความเชื่อถือและเชื่อมั่นในการบริการขององค์กรอยู่เสมอ

6.5 การสร้างความเชื่อมั่นของเจ้าหน้าที่และบุคลากร หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการต้องแสดงความรู้ ความสามารถในการบริการและการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและทันสมัย และให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด

6.6 ความไว้วางใจต่อการให้บริการ หมายถึง ความเชื่อที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งได้มีให้กับบุคคลอื่น ว่าบุคคลนั้นจะซื่อสัตย์ต่อเขาไม่ทำร้ายหรือเอาเปรียบเขา เป็นปัจจัยพื้นฐานที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างกันและกัน ที่ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี ๆ ต่อกันเกิด ความตั้งใจที่จะทำสิ่งดี ๆ ให้กัน ให้ความร่วมมือในการทำสิ่งต่างๆ ด้วยใจจริง และเกิดความภักดีต่อกัน ซึ่งประกอบไปด้วยอักษร 5 ตัว T.R.U.S.T. ในการสร้างความไว้วางใจดังนี้ ความจริง (Truth) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความเข้าใจ (Understanding) การบริการ (Service) การใช้เวลา (Take Your Time)

6.7 การเสนอบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ หมายถึง ผู้รับบริการมีทางเลือกที่จะใช้บริการได้หลายแบบหลายแนวทางในการตอบสนองความต้องการของตน โดยองค์กรการจัดบริการที่แต่ละกลุ่มตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จะอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการที่อาจมีข้อจำกัดด้านเวลา สถานที่มารับบริการ รูปแบบการบริการ

6.8 การตอบสนองผู้รับบริการ หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสนองความต้องการของผู้รับบริการ ได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้อย่างง่าย และได้รับความสะดวกในการใช้บริการ รวมถึงการกระจายการบริการอย่างรวดเร็วและทั่วถึง

6.9 การติดต่อสอบถามผู้รับบริการ หมายถึง การติดต่อสื่อสารแบบสองทาง (Two-Way Communication) เป็นการติดต่อสื่อสาร ทำความเข้าใจกัน โดยมีการโต้ตอบระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ โดยที่ทั้งสองฝ่ายมีโอกาสพบปะ ชี้แจง ทำการตกลง ทบทวนความเข้าใจ ในปัญหาหรือเรื่องราวที่สอบถาม

6.10 การสร้างงานบริการให้เป็นที่ยอมรับและเป็นที่รู้จัก หมายถึง การใช้คำพูดที่ดีกับผู้ที่รับบริการทำให้มีเสน่ห์ได้ โดยการรู้จักใช้คำพูดให้เป็นศิลปะ การพูดก็ไม่ควรเลือกที่รักมักที่ชัง ใช้ภาษาพูดที่ไพเราะ สุภาพกับทุกๆ คนที่ขอรับบริการ ไปทางบวก (Positive Wording) จะทำให้ผู้รับบริการรักเอ็นดู และพร้อมที่จะให้ความร่วมมือ และความช่วยเหลือในเรื่องต่าง ๆ และทำให้องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดี

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

ผลการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประกอบการวางแผนการพัฒนาระบบการให้บริการของข้าราชการศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ตามแนวนโยบายประธานศาลฎีกา และตามหลักการกำหนดยุทธศาสตร์ของสำนักงานศาลยุติธรรม ให้บรรลุวัตถุประสงค์ อีกทั้งยังส่งผลให้คุณภาพการของบริการตอบสนองความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อรับบริการ และเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าในเชิงวิชาการต่อไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY