คุณภาพการให้บริการรับคำฟ้องของศาลแขวงอุบลราชธานี

Service Quality in Indictment Document Processing of Administrative Office of Ubon Ratchathani Kwaeng (Rogional) Court

กนกพร พละพันธ์*[1] และ นายจตุรงค์ ศรีวงษ์วรรณะ**[2]

[1]สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี 34000

[2]สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี 34000

E-mail: Jaturong.s@ubru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการรับคำฟ้องของศาลแขวงอุบลราชธานี และเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา จำนวนครั้งที่เคยใช้การให้บริการรับคำฟ้อง และประเภทของคดีความ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาได้แก่ อัยการ ทนายความและลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 103 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบค่าเอฟ (F–test) ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของศาลแขวงอุบลราชธานี ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนค่าเฉลี่ยรายด้าน ด้านการสร้างความร่วมมือ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับมาก ในการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่เคยมาใช้การให้บริการรับคำฟ้อง และประเภทคดีความ ที่แตกต่างกัน พบว่า กลุ่มผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ และจำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการ แตกต่างกัน มีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน ส่วนกลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า กับ กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีความคิดเห็น ด้านการสร้างความเข้าใจ แตกต่างกัน กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า กับ กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโท มีความคิดเห็น ด้านการสร้างความร่วมมือ แตกต่างกัน กลุ่มที่มีอาชีพอัยการ กับ กลุ่มที่มีอาชีพทนายความ มีความคิดเห็น ด้านการสร้างความเข้าใจ แตกต่างกัน กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท กับ กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 30,000 บาท ขึ้นไป มีความคิดเห็น ด้านการสร้างความร่วมมือ แตกต่าง กัน กลุ่มที่มีประเภทคดีความ คดีแพ่ง กับ กลุ่มที่มีประเภทคดีความ คดีอาญา/คดีแพ่ง/คดีคุ้มครองผู้บริโภค และกลุ่มที่มีประเภทคดีความ คดีคุ้มครองผู้บริโภค กับ กลุ่มที่มีประเภทคดีความ คดีอาญา/คดีแพ่ง/คดีคุ้มครองผู้บริโภค มีความคิดเห็นด้านการสร้างความร่วมมือ แตกต่างกัน

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ รับคำฟ้อง ศาลแขวงอุบลราชธานี

Abstract

The purpose of this study was to examine and compare the service quality of administrative Office of Ubon Ratchathani regional court in indictment document processing as perceived by clients who contacted the office for the indictment process as they were classified by gender, age, occupation, education, income, the number of contacting time, and type of indictable cases.

The sample group consisted of 139 clients including public prosecutors, lawyers, and employees of companies who contacted the office for the indictment process. The research instrument was a questionnaire with a five-level rating scale, which yielded the reliability value at 0.96. The data were analyzed by mean of percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test.

The research findings were as follow: The service quality of administrative Office of Ubon Ratchathani regional court in the indicment processing was found to be at a high level with all five aspects of service quality, rated at a high level in subsequent order from the highest to lowest of service quality as follow: cooperation, good relationship, empathy, and conflict resolution. Compare the quality in giving service for take-accusation of adminitrative office of Ubon Ratchathani Kwaeng court, as classified by gender, age, education background, occupation, income, time for take-accusation and type of cases, findings were as follow: The clients who were different in gender, age and the number of contacting times were not significantly different in their opinions regarding the overall service quality. The clients who were different in education were significantly different in their perceptions about the service quality in aspects of empathy and cooperation. The clients who were different in occupation had significantly different opinions the service quality in the aspect of empathy. The clients who were different in income, and types of indictable cases were significantly different in their opinions regarding the aspect of cooperation.

Keyword: Service Quality, Indictment Document Processing, Ubon Ratchathani Kwaeng Court

บทนำ

ศาลยุติธรรมของไทยมีความเป็นมายาวนาน ตั้งแต่สมัยกรุงสุโขทัยที่มีการปกครองแบบพ่อปกครองลูก โดยมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุขเป็นผู้ทรงพระราชอำนาจในการวินิจฉัยชี้ขาดคดีความให้แก่ราษฎร โดยยึดหลัก "คัมภีร์พระธรรมศาสตร์" ของอินเดีย ต่อมาบ้านเมืองมีการเปลี่ยนแปลงมากขึ้น มีการติดต่อกับชาวต่างชาติ ทำให้ระบบการศาลไทยมีการเปลี่ยนแปลง โดยมีการปฏิรูประบบศาลไทยในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เพื่อให้การพิจารณาพิพากษาคดี ดำเนินไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง เหมาะสม จนกระทั่งเกิดการเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบอบ สมบูรณาญา สิทธิราชย์ มาเป็นการปกครองในระบอบประชาธิปไตย มีรัฐธรรมนูญเป็นกฎหมายสูงสุดในการปกครองประเทศ พระมหากษัตริย์ทรงใช้อำนาจตุลาการทางศาล รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยทุกฉบับ จะกำหนดให้มีศาลยุติธรรมเพื่ออำนวยความยุติธรรมให้แก่ประชาชนที่มีปัญหาข้อพิพาท ซึ่งในแต่ละปีจะมีประชาชนมีปัญหาข้อพิพาทกันจำนวนมาก สำนักงานศาลยุติธรรมได้มีนโยบายอำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชนให้เข้าถึงง่าย สะดวก เที่ยงธรรม ถูกต้อง รวดเร็ว และทั่วถึง รักษาสถานะให้ดำรงไว้ซึ่งความเป็นองค์กรที่มีความเป็นกลาง เป็นที่เชื่อถือ สมดังความไว้วางใจจากสาธารณชนในฐานะ “ที่พึ่งสุดท้ายของประชาชน” เพื่อให้ประชาชนได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

เพิ่มศักยภาพระบบการสนับสนุนการอำนวยความยุติธรรม ตามแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2553-2556 ยุทธศาสตร์ที่ 5 และตามหลักสมรรถนะ โดยเน้นมุ่งผลสัมฤทธิ์ และจิตสำนึกในการให้บริการ (สำนักงานศาลยุติธรรม 2552)

ศาลแขวงอุบลราชธานีเป็นศาลชั้นต้น มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินกระบวนพิจารณาพิพากษาคดีอาญาซึ่งกฎหมายกำหนดอัตราโทษอย่างสูงไว้ให้จำคุกไม่เกิน 3 ปี หรือปรับไม่เกิน 60,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และคดีแพ่งมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีแพ่ง ซึ่งราคาทรัพย์สินที่พิพาทหรือจำนวนเงินที่ฟ้องไม่เกิน 300,000 บาท เพื่อคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและผลประโยชน์ของประชาชนซึ่งมีปัญหาข้อพิพาทกัน ให้ได้รับความบริการรับคำฟ้องของศาลแขวงอุบลราชธานี ให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมีประสิทธิภาพสำเร็จ ลุล่วง ตามวัตถุประสงค์และนโยบายของสำนักงานศาลยุติธรรมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการรับคำฟ้องของศาลแขวงอุบลราชธานี

2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการรับคำฟ้องของศาลแขวงอุบลราชธานี โดยจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งที่เคยใช้การให้บริการรับคำฟ้อง และประเภทของคดีความ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ อัยการ ทนายความ และลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ที่มาใช้บริการรับคำฟ้องของศาลแขวงอุบลราชธานี ระหว่างเดือนมีนาคม-พฤษภาคม 2557 จำนวน 103 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง เลือกโดยวิธีกำหนดสัดส่วนจากกลุ่มของประชากรแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ของ Taro Yamane (ธานินทร์ ศิลป์จารุ 2548: 36-38) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 103 คน

3. ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่เคยใช้บริการรับคำฟ้อง และประเภทของคดีความ

ยุติธรรมอย่างทั่วถึง โดยการปรับปรุงพัฒนาขั้นตอนการปฏิบัติงานของบุคลากร ให้มีความทันสมัย เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการปรับปรุงระบบราชการของรัฐบาลและนโยบายของสำนักงานศาลยุติธรรม โดยการให้บริการแก่คู่ความได้รับความสะดวก รวดเร็ว ทั่วถึง และเป็นธรรมอย่างมีคุณภาพ โดยเฉพาะการให้บริการรับคำฟ้องซึ่งถือเป็นด่านแรกในทุกคดี ก่อนที่ประเด็นข้อพิพาทต่าง ๆ จะถูกนำไปดำเนินการพิจารณาพิพากษาตามขั้นตอนของกฎหมาย จนกว่าคดีจะถึงที่สุด จากความสำคัญของงานรับคำฟ้องดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิจัยค้นคว้าอิสระนี้ เพื่อนำผลวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการ

4. ตัวแปรตาม มี 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการสร้างความสัมพันธ์ ด้านการสร้างความเข้าใจ ด้านการสร้างความร่วมมือ ด้านการขจัดความขัดแย้ง และด้านการขจัดความไม่เป็นธรรม

5. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามโดยศึกษาค้นคว้าจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 เป็นแบบสำรวจรายการข้อมูลทั่วไป ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ประมาณค่า 5 ระดับ โดยใช้ค่าสถิติการหาความถี่ ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test)

6. การทดสอบ นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติคล้ายประชากรจริง จำนวน 50 คน เพื่อทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha–coefficient) ของครอนบาด (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น .96

7. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง จำนวน 139 ชุด แล้วตรวจสอบความสมบูรณ์ จึงนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่อไป

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา จำนวน 103 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 93.2 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 35 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 87.4 มีอาชีพทนายความ ร้อยละ 96.1 มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาท ร้อยละ 65.0 มีจำนวนครั้งที่เคยมาใช้การให้บริการรับคำฟ้อง 3 ครั้งขึ้นไป ร้อยละ 96.1 และมีประเภทคดีความ คดีอาญา/คดีแพ่ง/คดีคุ้มครองผู้บริโภค ร้อยละ 70.9

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรับคำฟ้องของศาลแขวงอุบลราชธานี 5 ด้าน พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการสร้างความร่วมมือ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด 4.63 ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการขจัดความไม่เป็นธรรม ค่าเฉลี่ย 4.32 ด้านการสร้างความสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย 4.15 ด้านการสร้างความเข้าใจ ค่าเฉลี่ย 4.10 และด้านการขจัดความขัดแย้ง ค่าเฉลี่ย 4.05

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพให้บริการรับคำฟ้องของศาลแขวงอุบลราชธานี จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งที่เคยใช้การให้บริการรับคำฟ้อง และประเภทของคดีความ พบว่า

3.1 กลุ่มที่มีเพศ อายุ และจำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการ แตกต่างกัน มีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน

3.2 กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า กับ กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีความคิดเห็นด้านการสร้างความเข้าใจ แตกต่างกัน กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า กับ กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโท มีความคิดเห็นด้านการสร้างความร่วมมือแตกต่างกัน

3.3 กลุ่มที่มีอาชีพอัยการ กับ กลุ่มที่มีอาชีพทนายความ มีความคิดเห็น ด้านการสร้างความเข้าใจแตกต่างกัน

3.4 กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท กับ กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 30,000 บาท ขึ้นไป มีความคิดเห็น ด้านการสร้างความร่วมมือ แตกต่างกัน

3.5 กลุ่มที่มีประเภทคดีความ คดีแพ่ง กับ กลุ่มที่มีประเภทคดีความ คดีอาญา/คดีแพ่ง/คดีคุ้มครองผู้บริโภค และกลุ่มที่มีประเภทคดีความ คดีคุ้มครองผู้บริโภค กับ กลุ่มที่มีประเภทคดีความ คดีอาญา/คดีแพ่ง/คดีคุ้มครองผู้บริโภค มีความคิดเห็นด้านการสร้างความร่วมมือ แตกต่างกัน

อภิปรายผลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรับคำฟ้องของศาลแขวงอุบลราชธานี ทั้ง 5 ด้าน มีดังนี้

ด้านการสร้างความสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก แสดงว่าในการให้บริการเจ้าหน้าที่สามารถสร้างความสันพันธ์ กับอัยการทนายความและลูกจ้าง/พนักงานบริษัท โดยคำนึงถึงประโยชน์ ผลได้-ผลเสีย บนหลักแห่งความเสมอภาค และเป็นกันเองได้ดีมาก สอดคล้องกับ (วิจิตร อาวะกุล, 2542: 150) ที่ให้ความหมายของความสัมพันธ์ว่าคือ การติดต่อเกี่ยวข้องของมนุษย์เพื่อเป็นสะพานไปสู่การสร้างมิตรชนะมิตร และจูงใจคน รวมทั้งสร้างหรือพัฒนาตนเองให้เป็นที่รู้จักรักใคร่แก่คนทั่วไป ซึ่งจะทำให้ได้รับความร่วมมือจากบุคคลอื่น

ด้านการสร้างความเข้าใจ ค่าเฉลี่ยในภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก แสดงว่าในการให้บริการเจ้าหน้าที่สามารถบอกกล่าวสิ่งที่ผู้มาขอรับบริการควรรู้และเข้าใจถูกต้อง และเมื่อมีการสอบถามสามารถตอบคำถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, ม.ป.ป.: 6-8) กล่าวถึงกระบวนการสร้างความเข้าใจในโครงการต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อชุมชนควรให้ความสำคัญกับประเด็นที่มีผลต่อคุณภาพชีวิต ความปลอดภัย วัฒนธรรม วิถีชีวิต ความเป็นอยู่ การทำงาน การอาชีพ และการบริการต่าง ๆ

ด้านการสร้างความร่วมมือ ค่าเฉลี่ยในภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าในการให้บริการรับคำฟ้องของศาลแขวงอุบลราชธานี สามารถทำให้ผู้มาขอรับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆและปฏิบัติตามคำแนะนำ ได้อย่างดีเลิศ ซึ่งสอดคล้องกับ (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2546: 305) ได้อธิบายลักษณะการสร้างความร่วมมือ คือ ความชอบพอกันทำให้มีความร่วมมือ และ

หลักสำคัญของความร่วมมือกันของคนคือการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ ถ้าไม่มีผลประโยชน์มาแลกแล้วอาจหาความร่วมมือได้น้อย

ด้านการขจัดความขัดแย้ง ค่าเฉลี่ยในภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก แสดงว่าในการให้บริการรับคำฟ้องของศาลแขวงอุบลราชธานี สามารถทำให้คู่กรณีที่มีข้อพิพาททางคดีสามารถปรับความเข้าใจกันได้และลดความขัดแย้งลง สอดคล้องกับ (วันชัย มีชาติ 2548: 171-177) กล่าวถึง การขจัดความขัดแย้ง มีหลายประการ เช่น การขอความร่วมมือ เพราะความร่วมมือจะทำให้ทั้งสองฝ่ายได้รับผลประโยชน์ร่วมกันคือต่างฝ่ายต่างชนะ การคล้อยตาม การยอมตาม คือ การยอมตามฝ่ายตรงข้าม หรือยึดเป้าหมายหรือผลประโยชน์ของฝ่ายตรงข้ามเหนือกว่าฝ่ายตน ซึ่งจะทำให้มิตรภาพยังคงมีอยู่ต่อไป การให้คนกลางไกล่เกลี่ย การมีอนุญาโตตุลาการคือ การที่บุคคลที่สามเข้ามาช่วยให้ทั้งสองฝ่ายสามารถหาข้อตกลงแก้ไขปัญหากันได้

ด้านการขจัดความไม่เป็นธรรม ค่าเฉลี่ยในภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก แสดงว่าในการให้บริการรับคำฟ้องของศาลแขวงอุบลราชธานี สามารถปฏิบัติต่อผู้มาขอรับบริการทุกคนได้อย่างเท่าเทียมกัน เปิดเผย โปร่งใส เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย สอดคล้องกับ (คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ม.ป.ป.: 10) ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชนทุกชนชั้นอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าบุคคลนั้นจะมีฐานะ ชาติตระกูล การศึกษา หรือสถานะทางสังคมในระดับใด ประชาชนทุกคนต้องได้รับการบริการในมาตรฐานเดียวกันโดยไม่มีความเหลื่อมล้ำ มีแนวทางปฏิบัติดังนี้ จัดให้มีระบบคิวและให้บริการตามลำดับคิวโดยเคร่งครัด สร้างมาตรฐานของกระบวนการให้บริการโดยถือปฏิบัติกับประชาชนทุกคนเหมือนๆ กัน

อภิปรายผลเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรับคำฟ้องของศาลแขวงอุบลราชธานี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการรับคำฟ้อง และประเภทคดีความ ตามสมมติฐานของการวิจัย มีดังนี้

จำแนกตามเพศ อายุ และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการแตกต่างกัน มีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน แต่สอดคล้องกับ (สมใจ โหตระการศรี 2550: บทคัดย่อ) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็น ด้านการสร้างความเข้าใจและด้านการสร้างความร่วมมือ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน และสอดคล้องกับ (สมใจ
โหตระการศรี 2550: บทคัดย่อ) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง

จำแนกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มที่มีอาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็น ด้านการสร้างความเข้าใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน และสอดคล้องกับ (สมใจ
โหตระการศรี 2550: บทคัดย่อ) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง

จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคิดเห็น ด้านการสร้างความร่วมมือ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน แต่ไม่สอดคล้องกับ (สมใจ โหตระการศรี 2550: บทคัดย่อ) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง

จำแนกตามประเภทคดีความ พบว่า กลุ่มที่มีประเภทคดีความ แตกต่างกัน มีความคิดเห็น ด้านการสร้างความร่วมมือ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน และสอดคล้องกับ (สมใจ โหตระการศรี, 2550: บทคัดย่อ) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการ จังหวัดนางรอง

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการรับคำฟ้องของศาลแขวงอุบลราชธานี และเพื่อการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการรับคำฟ้องของศาลแขวงอุบลราชธานี โดยจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งที่เคยใช้การให้บริการรับคำฟ้อง และประเภทของคดีความ พบว่า

กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ และจำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการ แตกต่างกัน มีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน

กลุ่มที่มีการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทคดีความ แตกต่างกัน มีความคิดเห็น แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1 ในการนำผลการวิจัยไปใช้ ผลการวิจัย ในภาพรวมในทุก ๆ ด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก แต่ด้านขจัดความขัดแย้งมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด โดยเฉพาะหัวข้อ เมื่อไม่ได้รับความสะดวก หรือขัดข้องในการให้บริการท่านสามารถเข้าพบผู้พิพากษาหัวหน้าศาลได้ และผู้พิพากษาหัวหน้าศาลสามารถแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องให้ท่านได้ ศาลแขวงอุบลราชธานี จึงควรจัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก โดยมีเจ้าหน้าที่รับคำฟ้องอย่างเพียงพอ จัดอบรมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการรับคำฟ้อง เช่น เจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่งานออกหมาย นิติกร เมื่อผู้มาขอรับบริการได้รับความสะดวก ก็จะไม่มีการขอพบผู้พิพากษาหัวหน้าศาล ซึ่งในขณะนั้นอาจติดภารกิจสำคัญอยู่ ส่วนด้านการสร้างความเข้าใจ ระหว่างอัยการกับทนายความ โดยทนายความมีระดับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นน้อยกว่าอัยการ จึงควรทำการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจเพิ่มเติม โดยการแจกแผ่นพับที่มีข้อความแสดงขั้นตอน ระยะเวลาให้บริการ มีคำแนะนำในการยื่นคำฟ้อง หรือเปิดสายโทรศัพท์โทรฟรีให้สอบถามปัญหา หรือออกอากาศทางวิทยุให้ความรู้ประชาชน เพื่อเป็นสื่อสร้างความเข้าใจให้มากขึ้น เป็นต้น ส่วนด้านการสร้างความร่วมมือ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,000 บาท ขึ้นไป ให้ความร่วมมือมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่รายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 10,001-20,000 บาท จึงควรทำการประชาสัมพันธ์ โดยอาจมีหนังสือแจ้งผู้มาใช้บริการทุกคนได้ทราบถึงการนัดหมาย การปฏิบัติตนในบริเวณศาล ต้องทำอะไรบ้างเมื่อมาศาล ซึ่งจะทำให้ได้รับความร่วมมือมากขึ้น เป็นต้น

2. ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการทำวิจัยคุณภาพการให้บริการในด้านอื่น เพิ่มเติม เช่น ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเสมอภาค ด้านการพิจารณาคดี ด้านการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท เป็นต้น หรือมีการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศาลอื่นๆ เพื่อนำมาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการระหว่างศาลด้วยกัน

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ดร.จตุรงค์ ศรีวงษ์วรรณะ กรรมการที่ปรึกษา ดร.สุภาวดี ขุนทองจันทร์ ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ ดร.ประยงค์ แก่นลา กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิสอบการค้นคว้าอิสระ และคณาจารย์คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี และผู้พิพากษาหัวหน้าศาลแขวงอุบลราชธานี ที่ให้การสนับสนุน และให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, สำนักงาน. **คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, ม.ป.ป.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS.** (พิมพ์ครั้งที่ 3) กรุงเทพฯ: บริษัท วี อินเตอร์ พริ้นท์, 2548.

วันชัย มีชาติ. **พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ**. กรุงเทพฯ: แอคทีฟ พริ้น, 2548.

วิจิตร อาวะกุล. **เทคนิคมนุษยสัมพันธ์**. กรุงเทพฯ: โอ. เอส. พริ้นติ้งเฮ้าส์, 2542.

ศาลยุติธรรม, สำนักงาน. **แผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2553-2556**. กรุงเทพฯ:

คณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรม, 2552.

สิทธิโชค วรานุสันติกุล. **จิตวิทยาสังคมทฤษฎีและการประยุกต์**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูนิเคชั่น, 2546.

สมใจ โหตระการศรี. **คุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, 2550.