

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ของข้าราชการศาลยุติธรรม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

Means of Efficiency Development Enhancement in Services of Government Officers of the Court of Justice in SuratThani

ไพรวลัย รัตนมา *

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี 2) เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะ เพื่อหาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี แบบของการวิจัยและพัฒนา โดยใช้การผสมผสานวิธีวิจัยเชิงคุณภาพและวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพเป็นหลัก มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานีจำนวน 1,500 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ 1) แบบสอบถาม ที่มีค่าความเชื่อมั่นที่ 0.85 มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด และคำถามปลายปิด 2) การจัดกลุ่มสนทนา

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา และการศึกษาเชิงปริมาณ ประชากรคือ 1,500 คน กลุ่มตัวอย่าง 300 คน มีวิธีการสุ่มตัวอย่างคือ วิธีการสุ่มแบบไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น (non-probability)

โดยเป็นการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด และคำถามปลายปิดวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์วิจัย ได้แก่ สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย, ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบ ได้แก่ ค่าทดสอบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการศึกษาพบว่า

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความเท่าเทียมกัน ส่วนด้านความพอเพียงของการบริการ และด้านความสะดวกรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความสะดวกรวดเร็ว

2. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน จำแนกตามปัจจัย

* มหาวิทยาลัยศิลปากร

ส่วนบุคคล พบว่า จำแนกตามสถานะผู้มาใช้บริการ และศาลที่มาใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปรับให้มีความชัดเจน

3. แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ศาลควรจัดให้มีแผนผังและขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติงาน ควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำ แบบฟอร์มที่ใช้ในควรใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายเพื่อจะได้กรอกข้อมูลได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน และควรมีจุดบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เพื่อให้การบริการมีความรวดเร็ว

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ การบริการ ศาลยุติธรรม

Abstract

The purposes of this research were to study: 1) the factors affecting the efficiency of the services of the government officers of the Court of Justice in SuratThani 2) such factors as compared factors compared to personal characteristics affecting the efficiency of the services, and 3) the problems and suggestions for the improvement of services. Research and development methodology conducted through mixed methodology of quantitative and qualitative research. Conducted by the main qualitative research methodology, key informants was the 1,500 visitors of the Court of Justice in SuratThani. The research instruments were questionnaires (0.85 reliability) with open-ended questions and close-ended questions, and focus group discussion. Data was analyzed by content analysis. By quantitative research, sample size was 300 which was selected based on nonprobability sampling method.

The research instruments were questionnaires with open-ended questions and close-ended questions. The data were analyzed by using SPSS computer software for descriptive statistics. The statistics used in data analysis were basic statistics for analysis mean score, percentage and standard deviation, and the testing tools were t-test and one-way ANOVA.

The results were as follows:

1. The overall factors affecting the efficiency of the services were rated high and highest. When considering each aspect, the staff was rated highest; the licit followed; the sufficiency and promptness were rated high. The aspect which received the lowest score was the promptness.

2. The comparison of the factors and the participants personal characteristics found 0.05 statistical significance.

3. Means of development were establishing a map, session times, advising staff, well-written forms, and one-stop service spots for efficient services.

Keywords : Efficiency, Service, Court of Justice

บทนำ

ปัจจุบันการให้บริการของภาครัฐต้องเป็นไปตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนที่จะต้องได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม หน่วยงานราชการ ต่าง ๆ จึงต้องเร่งพัฒนาบุคลากรเพื่อสนองตอบกับความต้องการของประชาชน และโดยทั่วไปวัตถุประสงค์ของการพัฒนาบุคลากรภาครัฐจะมุ่งเน้นการพัฒนาการทำงานเป็นทีมจากระบบของกิจกรรม ซึ่งจะสามารถพัฒนาตนพัฒนาทีมของ

หน่วยงานให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ศาลยุติธรรมเป็นสถาบันที่ใช้อำนาจอธิปไตยฝ่ายตุลาการในการอำนวยความสะดวกและคุ้มครองเสรีภาพให้แก่ประชาชนและสังคมตลอดมา ภายใต้บทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ว่าด้วยภารกิจหลักสำคัญในการอำนวยความสะดวกและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพประชาชนด้วยความเที่ยงธรรม รวดเร็ว และเสมอภาคโดยใช้หลักนิติธรรม รวมทั้งเสริมสร้างให้ภารกิจพิจารณาพิพากษาคดีเป็นไปโดยสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ งานด้านการสนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้แก่ศาลยุติธรรมจึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล โดยพัฒนาส่งเสริมและนำเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อสนับสนุนงานการอำนวยความสะดวก มุ่งเน้นการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมของประชาชนที่มีความสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึง ตลอดจนการให้บริการประชาชนด้วยจิตสำนึกที่ดี ศาลยุติธรรมซึ่งเป็นสถาบันศักดิ์สิทธิ์เป็นที่พึ่งสุดท้ายของประชาชน และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ผู้มีคดีความและอาศัยอำนาจศาลยุติธรรมเป็นที่พึ่ง มีนโยบายของประธานศาลฎีกาและแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2557 - 2560 เพื่อให้หน่วยงานศาลยุติธรรมได้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน โดยมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชนและสังคมในประเทศชาติ ด้วยเหตุดังกล่าว จึงมีความจำเป็นต้องใช้ความรู้และประสบการณ์มาแก้ไขปัญหการจัดเก็บเอกสารและหลักฐานของทางราชการไม่เพียงพอ ไม่มีการเก็บรวบรวมและไม่มีการสำรวจทำลายเอกสารตามระเบียบที่กำหนดการจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นในการใช้งานต้องผ่าน การพิจารณาอนุมัติโดยคณะกรรมการฯ และมีข้อจำกัดในเรื่องงบประมาณ ปัญหาการโยกย้ายข้าราชการศาลยุติธรรมระดับผู้บริหารของหน่วยงานศาลยุติธรรมเป็นกลไกหรือปัจจัยที่จะเสริมสร้างองค์กรหน่วยงานศาลยุติธรรมให้เป็นไปตามที่คาดหวังของประชาชนและสังคม การพัฒนากระบวนการบริหาร

จัดการภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่ด้านงานธุรการทั่วไปรับผิดชอบงานเอกสารและการอำนวยความสะดวกให้กับงานด้านอื่น ๆ จึงมีความสำคัญทำให้งานหลักประสบความสำเร็จได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการ ศาลยุติธรรม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อหาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ผู้วิจัยศึกษาเพื่อหาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการ

ศาลยุติธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี และจากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยได้สังเคราะห์ จากแนวคิดและทฤษฎี เพื่อจัดทำกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ศาสตราจารย์ ดร.จรัส สุวรรณมาลา ที่ได้กล่าวถึงหลักการและแนวทางในการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่นำมาใช้กำหนดคุณภาพของการบริการ ได้แก่ ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง การบริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น การชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ จำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ความพอเพียง หมายถึง บริการมีความเหมาะสมพอเพียงและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ไม่มีการรอคอยนาน ความเท่าเทียมกัน หมายถึง การบริการสาธารณะที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ ทุกอาชีพ ทุกเพศ ทุกวัย ได้ใช้บริการประเพณีเดียวกัน คุณภาพอย่างทั่วถึง โดยไม่มีข้อยกเว้น และความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการ

ที่ดีมีคุณภาพนั้นผู้ให้บริการจะต้องได้รับการที่ดี โดยได้รับความสะดวก และรวดเร็ว

พลตำรวจเอก ดร.อดุลย์ แสงสิงแก้ว กล่าวว่า การบริการที่ดีนั้นต้องมีลักษณะยิ้มแย้มแจ่มใสเต็มใจ บริการ ทำงานฉับไว ปราศรัยไพเราะ เหมาะสมโอกาส ไม่ขาดน้ำใจ ให้ความเป็นธรรม รับฟังการเอาใจใส่

สุนันทา เลาพันธ์ ได้กล่าวถึงเรื่องเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ในองค์การให้มีประสิทธิภาพ คือ ความแตกต่างระหว่าง บุคคล มีผลต่อปัจจัยในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจ ในการทำงาน ความพึงพอใจของบุคคลที่ต้องงาน การสร้างขวัญและกำลังใจ เพื่อการปฏิบัติงานที่มี ประสิทธิภาพโดยการคำนึงถึงผู้มาใช้บริการ

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน ของบุคคล ว่าความแตกต่างระหว่างบุคคลย่อมมีผล ต่อผลงานที่แตกต่างกัน ดังนั้น สาเหตุและปัจจัย ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคคล คือ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยสภาพแวดล้อม เป็นปัจจัยภายนอกที่มีผล ต่อพฤติกรรมการทำงานของคนในองค์การ ในการ สนับสนุนที่จะทำองค์การให้มีประสิทธิผลที่ดี หรือไม่มี ประสิทธิภาพได้อีกด้วย

ผู้วิจัยได้นำมาสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดใน การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมจังหวัดสุราษฎร์ ธานีได้จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความพอเพียงของการบริการ ด้านความเท่าเทียม กัน และด้านความสะดวกรวดเร็ว

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การให้บริการประชาชนของข้าราชการ ศาลยุติธรรม จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. ทราบถึงการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนจำแนกตามปัจจัย ส่วนบุคคล
3. ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะและได้

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ของข้าราชการศาลยุติธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเพื่อหาแนวทางการ พัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของ ข้าราชการศาลยุติธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งผู้วิจัย ได้กำหนดขอบเขตในการวิจัย ดังนี้

1. ด้านสถานที่ คือ ศาลยุติธรรมในจังหวัด สุราษฎร์ธานี ได้แก่ สำนักศาลยุติธรรมประจำภาค สำนักอำนวยการประจำศาลจังหวัดสุราษฎร์ธานี สำนักงานประจำศาลจังหวัดไชยา สำนักงานประจำศาล จังหวัดเกาะสมุย สำนักงานประจำศาลแขวงสุราษฎร์ธานี และสำนักงานประจำศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัด สุราษฎร์ธานี

2. ด้านประชากร คือ ข้าราชการศาลยุติธรรม ที่ปฏิบัติงานสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 150 คนและประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักงาน ศาลยุติธรรม จำนวน 1,500 คน (ข้อมูลการมาติดต่อ ราชการเฉลี่ยในหนึ่งเดือน อ้างอิงปีพ.ศ. 2556)

3. ด้านเนื้อหาการวิจัย ประกอบด้วย

3.1 ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การให้บริการประชาชนของข้าราชการ ศาลยุติธรรม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

3.2 ศึกษาเปรียบเทียบระดับปัจจัยที่ส่งผล ต่อประสิทธิภาพในการบริการประชาชนจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล

3.3 ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะ เพื่อหา แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ของข้าราชการศาลยุติธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี

นิยามศัพท์เฉพาะ

ศาลยุติธรรม หมายถึง ศาลที่มีอำนาจพิจารณา พิพากษาคดีทั้งปวงเว้นแต่คดีที่รัฐธรรมนูญหรือ กฎหมายบัญญัติให้อยู่ในอำนาจของศาลอื่น ศาลยุติธรรม มี 3 ชั้น คือศาลชั้นต้น ศาลอุทธรณ์ และศาลฎีกา

สำนักอำนวยการประจำศาล หมายถึง ศาล

ตัวแปรต้น

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานะผู้มาใช้บริการ
4. คาลที่มามีติดต่อบริการปรับการใช้คำ

ตัวแปรตาม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
2. ด้านความพอเพียง
3. ด้านความเท่าเทียมกัน
4. ด้านความสะดวก รวดเร็ว

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน
ของข้าราชการศาลยุติธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ขั้นต้น มีหน่วยงานธุรการปฏิบัติหน้าที่สนับสนุนการพิจารณาพิพากษาคดี และอำนวยความสะดวก รวดเร็วให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ โดยมีผู้อำนวยการระดับสูง เป็นผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน

สำนักงานประจำศาล หมายถึง ศาลชั้นต้น มีหน่วยงานธุรการปฏิบัติหน้าที่สนับสนุนการพิจารณาพิพากษาคดีของศาล และอำนวยความสะดวก รวดเร็วให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการของศาลยุติธรรม โดยมีผู้อำนวยการระดับต้นเป็นผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน

ข้าราชการศาลยุติธรรม หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานธุรการเพื่ออำนวยความสะดวกและสนับสนุนส่งเสริมการดำเนินกระบวนการพิจารณาพิพากษาคดี

การบริการ หมายถึง การให้บริการคู่ความและประชาชนที่มาใช้บริการในหน่วยงานให้ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และทั่วถึง

การพัฒนา หมายถึง การพัฒนาในด้านบริหารจัดการงานธุรการและด้านบุคลากรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของประชาชนอย่างสูงสุด

การบริการ หมายถึง การให้บริการที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้อย่างเหมาะสม มีความเสมอภาค และรวดเร็ว โดยต้องมีความพร้อมทั้งความรู้และความสามารถบุคลากรที่ดี สื่อสารสร้างความเข้าใจให้กับประชาชนผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความมีสมรรถนะสูงในการให้บริการ ที่มีความพร้อมในทุกขั้นตอนของการทำงาน เพื่อการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนสำเร็จอย่างมีคุณภาพ คุ่มค่า ทุนเวลาและประหยัดค่าใช้จ่าย

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้สำเร็จ บรรลุเป้าหมายขององค์กร อันได้แก่ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความพอเพียง ด้านความเท่าเทียมกันและด้านความสะดวก รวดเร็ว

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่ข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นการให้บริการด้วยทักษะความรู้ความสามารถ เข้าใจในกฎระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการ รวมทั้ง อุทิศเวลาและทุ่มเทอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้งานสำเร็จได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

ด้านความพอเพียงหมายถึง บริการมีความเหมาะสมพอเพียงและคุณภาพเพียงพอกับความ ต้องการของผู้ใช้บริการ ไม่มีการรอคอยนาน

ด้านความเท่าเทียมกัน หมายถึง การบริการ สาธารณะที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ ทุกอาชีพ ทุกเพศ ทุกวัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพอย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

ด้านความสะดวก รวดเร็ว หมายถึง การให้ บริการที่ดีมีคุณภาพโดยผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความ สะดวก คือ สามารถเลือกใช้บริการได้หลายแบบ ตามสภาพของผู้ใช้บริการ การจัดให้มี จุดรับบริการ เพียงจุดเดียว (One Stop Service) ความน่าเชื่อถือ มีความต่อเนื่อง สม่่าเสมอ

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน เพศ อายุ ตำแหน่ง

สถานะผู้มาใช้บริการ หมายถึง คู่ความ หน่วยงานกระบวนการยุติธรรมที่เกี่ยวข้อง เช่น ตำรวจ อัยการ ข้าราชการหน่วยงานอื่น ๆ และประชาชนที่มา ติดต่อขอใช้บริการที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

วิธีดำเนินการวิจัย

1. แบบของการวิจัย การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษแบบผสม โดยใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิง ปริมาณ (Quantitative Method) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) โดยกำหนดขั้นตอนและ ระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการ ศาลยุติธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นการศึกษา เชิงปริมาณ (Quantitative Method) โดยการจัดเก็บข้อมูล จากแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม มาวิเคราะห์ผลทางสถิติ

ขั้นตอนที่ 2 เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนจำแนกตามปัจจัย ส่วนบุคคล เป็นการเปรียบเทียบระดับปัจจัยที่มีผลต่อ

ประสิทธิภาพในการบริการประชาชนจำแนกตามปัจจัย ส่วนบุคคล ตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ขั้นตอนที่ 3 ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อหาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการ ให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมจังหวัด สุราษฎร์ธานี เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล ในเชิงเนื้อหา

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ จำนวนประชากรที่ใช้ ในการวิจัยเป็นประชาชนที่มาใช้บริการที่สำนักงานศาล ยุติธรรม ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 1,500 คน

3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรได้แก่ จำนวนประชากรที่ใช้ในการ วิจัย คือประชาชนที่มาใช้บริการที่ศาลยุติธรรมในจังหวัด สุราษฎร์ธานี จำนวน 1,500 คน

กลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตร Taro Yamane ซึ่งกำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกิน ร้อยละ 5

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

โดยที่ n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N หมายถึง จำนวนประชากรทั้งหมด
e หมายถึง เป็นค่าความคลาดเคลื่อน ที่ยอมรับได้

การคำนวณ

การวิจัยนี้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน

$$n = \frac{1,500}{1 + 1,500(0.05)^2} \approx 300$$

จากกลุ่มตัวอย่างที่ได้ สามารถหาวิธีการ สุ่มแบบไม่คำนึง ถึงความน่าจะเป็น (Non-Probability) โดยเป็นการสุ่ม แบบบังเอิญ

4. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ จำแนกตามระเบียบวิจัยดังนี้

4.1 เครื่องมือเชิงคุณภาพ

ใช้วิธีจัดกลุ่มสนทนา (Focus Groups)

4.2 เครื่องมือเชิงปริมาณ

1) แบบสอบถาม โดยแบบสอบถาม (Questionnaire) มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-Ended Question) และคำถามปลายปิด (Close Question) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานะผู้มาใช้บริการ และศาลที่มาใช้บริการ ลักษณะคำถามจะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นแบบสอบถามแบบ Rating Scale ซึ่งมีเนื้อหาในด้านต่าง ๆ คือ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ความพอเพียง 3) ความเท่าเทียมกัน 4) ความสะดวก รวดเร็ว

การให้คะแนนของแบบสอบถามในส่วนที่ 2 เป็นลักษณะแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคิร์ท (Likert Scale อ้างถึงใน บุญธรรม กิจปริดาภิธวัช, 2549) โดยแบบสอบถามใช้ระดับเกณฑ์การวัดผลอยู่ 5 ระดับ คือ

5 หมายถึง มากที่สุด

4 หมายถึง มาก

3 หมายถึง ปานกลาง

2 หมายถึง น้อย

1 หมายถึง น้อยที่สุด

$$\begin{aligned} \text{ระดับค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.5 \end{aligned}$$

การแปลความหมายใช้หลักเกณฑ์การแบ่งเป็น 5 ระดับ

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง น้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานีซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด (Open-Ended Question) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อหาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี และนำผลที่ได้มาเรียบเรียงข้อมูลเพื่อนำไปอธิบายข้อมูลเชิงพรรณนา

5. การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ จำแนกตามระเบียบวิจัยดังนี้

5.1 เชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ดังนี้

1. ผู้วิจัยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการจัดกลุ่มสนทนา (Focus Group) แล้วนำข้อมูลที่ได้มาเรียบเรียง เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา

2. ผู้วิจัยนำผลที่ได้จากการจัดกลุ่มสนทนามาตรวจสอบความถูกต้อง สรุปและวิเคราะห์ผล และนำผลที่ได้มาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

5.2 เชิงปริมาณ

ผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. ขอความร่วมมือในการจัดเก็บข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ถึงสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานีเพื่อขอความร่วมมือในการดำเนินการจัดเก็บข้อมูล

2. นำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้มารับบริการในศาลยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 5 แห่ง พร้อมทั้งส่งแบบสอบถามคืน

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามจำนวน 300 ชุด มาตรวจสอบความถูกต้อง สรุปผลวิเคราะห์ผลทางสถิติและนำผลที่ได้มาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

6. การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ จำแนกตามระเบียบวิจัยดังนี้

6.1 เชิงคุณภาพ

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสนทนากลุ่ม เป็นการสนทนากลุ่มมาวิเคราะห์ แล้วเรียบเรียงข้อมูลในเชิงพรรณนาและสรุปผลการจัดกลุ่มสนทนา โดยเป็นการอธิบายลักษณะเชิงเนื้อหา (Content)

6.2 เชิงปริมาณ

ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมแบบสอบถาม (เชิงปริมาณ) ที่ได้มาเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูล que เก็บรวบรวมได้ ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ สถานะผู้มาใช้บริการ และศาลที่มาใช้บริการ โดยนำมาวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้มาใช้บริการ ด้านความพอเพียงของการบริการ ด้านความเท่าเทียมกัน และด้านความสะดวกรวดเร็ว ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

การวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานีเป็นเชิงคุณภาพ โดยพิจารณาข้อมูลทั้งหมดที่ได้และนำเสนอข้อมูลโดยวิธีการพรรณนาเชิงเนื้อหา

6.3 สถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติ t-test และ F-test

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี วิเคราะห์ข้อมูลโดยการอธิบายเชิงพรรณนา

ตอนที่ 5 ผลการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อหาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้สรุปและอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 67.30 อยู่ในช่วงอายุ 36-45 ปี โดยส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มาใช้บริการของศาลในฐานะจำเลย ซึ่งมีจะมาใช้บริการที่ศาลแขวงสุราษฎร์ธานีมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของจริญา ผลพลอย (2533) ได้ศึกษาการจัดกรางานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 51.85 อายุ 25-35 ปี ร้อยละ 33.33 ประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสมุทรปราการอยู่ในระดับปานกลาง

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ

การให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรม จังหวัดสุราษฎร์ธานีในด้านต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านเท่าเทียมกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานีอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ถูกต้อง/ชัดเจน เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นพร้อมให้บริการเจ้าหน้าที่มีความชำนาญและความรู้ความสามารถในงานไม่เรียกเก็บเงินหรือสิ่งของใด ๆ จากผู้มาใช้บริการเป็นค่าตอบแทน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฐิติญา ผลพลอย (2553) ศึกษาการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีความคิดเห็น หลักถูกต้องตามกฎหมายโดยรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกรายการ ด้านความพอเพียงของการบริการผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานีอยู่ระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ จรัส สุวรรณมาลา (2539) กล่าวถึงหลักการและแนวทางในการบริการที่มีคุณภาพโดยมีตัวแปรที่นำมาใช้กำหนดคุณภาพของการบริการ ได้แก่ ความถูกต้องตามกฎหมาย ความพอเพียง ความเท่าเทียมกัน ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้

ด้านความพอเพียงของการบริการ และด้านความสะดวก รวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี อยู่ใน

ระดับมาก โดยมีแนวคิดของอดุลย์ แสงสิงแก้ว และคณะ (2542) ได้ให้ความหมายและลักษณะของการบริการไว้ว่า การบริการ คือการรับใช้ และให้ความสะดวกต่าง ๆ และให้ความหมายของการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐไว้ว่า การบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐเป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐให้ประชาชน ทั้งนี้ หน่วยงานอาจจะกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานหรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้

ข้อเสนอแนะ

- 1) ศาลยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรจัดแผนผังห้องทำงาน และมีป้ายชี้ชัดไว้ให้ชัดเจน เพื่อความสะดวกในการติดต่อราชการ
- 2) ขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติงานของแต่ละงาน ปิดประกาศให้เห็นชัดเจนและสามารถตรวจสอบการทำงานได้
- 3) แบบฟอร์มที่ใช้ในการกรอกข้อมูล ควรใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้ผู้มาใช้บริการ สามารถกรอกข้อมูลได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน หรือควรจัดเจ้าหน้าที่บริการเขียนและบริการให้ข้อมูลตลอดเวลา
- 4) จัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ ตลอดเวลาทำการ เพื่อคอยช่วยเหลือและรับปรึกษาให้คำแนะนำ เพื่อการสร้างความประทับใจในการให้บริการแก่ประชาชน
- 5) จัดให้มีจุดบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ One - Stop Service เพื่อให้การบริการมีความรวดเร็ว

บรรณานุกรม

- จรัส สุวรรณมาลา. (2539). การตรวจสอบผลการดำเนินงาน : กลยุทธ์ในการปรับปรุงบริการภาครัฐ. กรุงเทพฯ : กราฟฟิคฟอร์แมท.
- จิรญา ผลพลอย. (2553). การจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสมุทรปราการ. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.