

คุณภาพการบริการในการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท

นางอรุณวัลย์ นพนภาพร

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ.2552

Quality of Mediation Service of Chainat Provincial Court

Mrs. Urawan Nopnapaporn

**An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration**

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2009

ชื่อการศึกษา คั่นคว้าวอิสระ คุณภาพการบริการในการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท
ผู้ศึกษา นางอรุณวัลย์ นพนภาพร ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต ปีการศึกษา 2552

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับคุณภาพในการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท (2) แนวทางในการเสริมสร้างคุณภาพการบริการในการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ประชาชนผู้เข้ารับการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท จำนวน 218 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการศึกษามีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.94 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า (1) คุณภาพในการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาทในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า คุณภาพในการใกล้เคียงข้อพิพาทด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ คุณภาพในการใกล้เคียงข้อพิพาทด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และคุณภาพในการใกล้เคียงข้อพิพาทด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ (2) แนวทางการเสริมสร้างคุณภาพการบริการในการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท ได้แก่ ศาลจังหวัดชัยนาทควรจัดให้มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน มีน้ำดื่มสะอาด มีที่จอดรถเพิ่มขึ้น มีที่นั่งรอผู้มาติดต่อและจัดให้มีหนังสือพิมพ์ไว้บริการเพิ่มขึ้น รวมทั้งจัดให้มีคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์สาธารณะ เครื่องพิมพ์ดีด และปลุกต้นไม้เพื่อใช้เป็นร่มเงาแก่ประชาชนที่มาติดต่อ และควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการให้บริการต้องปรับลดขั้นตอนเพื่อบริการได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงการให้บริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และควรสร้างความประทับใจในการให้บริการ สามารถตอบคำถามแก่ประชาชนได้อย่างชัดเจน ทำงานตรงต่อเวลาและรวดเร็ว

คำสำคัญ คุณภาพการบริการ การใกล้เคียงข้อพิพาท ศาลจังหวัดชัยนาท

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ จะสำเร็จลุล่วงไปมิได้หากไม่ได้รับความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยตรวจสอบ และแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ทั้งยังดูแลติดตามงานการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้อย่างใกล้ชิดมาโดยตลอด จนกระทั่งสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ รวมทั้งให้คำแนะนำตลอดระยะเวลาการศึกษา จนผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าสำเร็จ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านอย่างยิ่ง

อนึ่ง ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านผู้พิพากษาหัวหน้าศาลจังหวัดชัยนาทและผู้อำนวยการสำนักงานประจำศาลจังหวัดชัยนาทที่ให้ความอนุเคราะห์ในการอนุญาตให้ทำการศึกษาค้นคว้าอิสระในสถานที่ทำงาน รวมทั้งให้เก็บข้อมูลจากเอกสารของศาลจังหวัดชัยนาท และขอขอบพระคุณประชาชนทุกคนที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการศึกษาครั้งนี้ การได้รับความกรุณาจากทุกท่านทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จได้อย่างสมบูรณ์ ซึ่งผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะมีคุณประโยชน์ให้เกิดการพัฒนาทางด้านการศึกษาใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาทให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป

อุราวัลย์ นพนภาพร

พฤษภาคม 2553

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ฅ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	21
แนวคิดเกี่ยวกับการ โกล่เกลี่ยข้อพิพาท	32
ความเป็นมา โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ และอัตรากำลังของศาลจังหวัดชัยนาท	45
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	51
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	53
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	53
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	54
การเก็บรวบรวมข้อมูล	56
การวิเคราะห์ข้อมูล	57

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	58
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	58
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการบริการในการไถ่เกี่ยข้อพิพาท ในศาลจังหวัดชัยนาท	62
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการ ในการไถ่เกี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท	66
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	70
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	70
วิธีดำเนินการวิจัย	70
สรุปการวิจัย	72
อภิปรายผล	74
ข้อเสนอแนะ	77
บรรณานุกรม	79
ภาคผนวก	83
ก หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย	84
ข แบบสอบถาม	87
ประวัติผู้ศึกษา	91

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ	58
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามอายุ	59
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษา	59
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามอาชีพ	60
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	60
ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกว่าผู้ตอบแบบสอบถามเคยทราบ หรือไม่ว่าศาลจังหวัดชัยนาทมีบริการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	61
ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามความคิดเกี่ยวกับประ โยชน์ ของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอยู่ในระดับใด	61
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการบริการในการ ไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทในศาลจังหวัดชัยนาท	62
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการบริการในการ ไกล่เกลี่ยข้อ พิพาทของศาลจังหวัดชัยนาทด้านการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	63
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการบริการในการ ไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาทด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ	64
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการบริการในการ ไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาทด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	65
ตารางที่ 4.12 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการในการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของ ศาลจังหวัดชัยนาท	66
ตารางที่ 4.13 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการ ในการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของ ศาลจังหวัดชัยนาทด้านการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	67
ตารางที่ 4.14 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการในการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของ ศาลจังหวัดชัยนาทด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการ ไกล่เกลี่ย	68
ตารางที่ 4.15 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการในการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของ ศาลจังหวัดชัยนาทด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	69

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
ภาพที่ 2.1 แผนผังขั้นตอนการดำเนินการเข้าสู่ระบบใกล้เคียงข้อพิพาท	41
ภาพที่ 2.2 แผนผังโครงสร้างอัตราค่าจ้างของศาลจังหวัดชัยนาท	47

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลยุติธรรมได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง นับตั้งแต่มีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 275 ได้บัญญัติให้ศาลยุติธรรมมีหน่วยงานธุรการของศาลยุติธรรมที่เป็นอิสระจากฝ่ายบริหาร โดยมีเลขาธิการสำนักงานศาลยุติธรรมเป็นผู้บังคับบัญชาขึ้นตรงต่อประธานศาลฎีกา ดังนั้นศาลยุติธรรมที่เคยสังกัดอยู่กับกระทรวงยุติธรรม จึงได้แยกออกมาเป็นหน่วยงานอิสระ ส่วนในงานที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เดิมสังกัดสำนักงานอนุญาโตตุลาการ ปัจจุบันการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลยุติธรรมเป็นส่วนหนึ่งในการกิจหลักของสำนักกระงับข้อพิพาท ทั้งนี้ นับตั้งแต่ก่อตั้งในปีพุทธศักราช 2540 เป็นต้นมา จำนวนคดีที่ประชาชนและส่วนราชการฟ้องร้องต่อศาลยุติธรรมทั่วประเทศมีเป็นจำนวนมาก ซึ่งการดำเนินคดีในศาลตามปกติจะใช้วิธีการพิจารณาสืบพยานและมีคำพิพากษาจะต้องดำเนินการตามกฎหมายวิธีพิจารณาความ มีขั้นตอนมากมาย อาจต้องใช้เวลานานกว่าศาลจะมีคำพิพากษาในเรื่องนั้นให้เสร็จสิ้นลงได้ ศาลยุติธรรมจึงได้นำวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้เพื่อเป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินคดีของศาลและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน โดยมีเป้าหมายสำคัญในการยุติข้อพิพาทให้เป็นไปโดยสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม ซึ่งการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะช่วยยุติข้อพิพาทได้ด้วยความพึงพอใจร่วมกัน ไม่มีฝ่ายใดแพ้หรือฝ่ายใดเป็นผู้ชนะ แต่ถือว่าคู่ความทั้งสองฝ่ายชนะด้วยกันทั้งคู่ (Win – Win Situation) และทั้งสองฝ่ายยังสามารถรักษาความสัมพันธ์ได้ต่อไป นับว่าการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีส่วนช่วยก่อให้เกิดความสงบสุขในสังคม

ศาลจังหวัดชัยนาทเป็นศาลยุติธรรมศาลหนึ่งที่น่าระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายการบริหารงานศาลยุติธรรมที่จัดทำแผนยุทธศาสตร์ฉบับแรกคือ แผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2548 – 2551 และได้มีการปรับปรุงเป็นแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2549 – 2552 โดยยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 การรักษาความเข้มแข็งและมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกยุติธรรม โดยกำหนดพันธกิจในการ

ไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอื่นนอกเหนือจากการพิจารณาพิพากษาคดี และปัจจุบันศาลยุติธรรมได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์ฉบับล่าสุด คือ แผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2553 – 2556 โดยยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 รักษาความเข้มแข็งและมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมและการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ ด้วยความเสมอภาคเพื่อประโยชน์ของประชาชน โดยกำหนดกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ได้แก่ การส่งเสริมการนำระบบการระงับข้อพิพาททางเลือกมาใช้ เพื่อช่วยลดและแบ่งเบาภาระคดีของศาลเพื่อลดปริมาณคดีที่ศาลต้องพิจารณาพิพากษา ศาลจังหวัดชัยนาทได้ดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าวมาโดยตลอด ซึ่งได้มีการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชัยนาทขึ้น แต่ที่ผ่านมาประชาชนที่มีคดีความในศาลจังหวัดชัยนาทที่ประสงค์จะเข้ารับการไกล่เกลี่ยยังมีจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับปริมาณคดีที่ฟ้องร้องขึ้นสู่ศาลจังหวัดชัยนาท ปัญหาสำคัญประการหนึ่งคือบุคลากรภายในศาลจังหวัดชัยนาท รวมทั้งผู้พิพากษาและเจ้าหน้าที่ ต้องมีความรู้ความเข้าใจในระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นอย่างดี อย่างน้อยบุคลากรในศาลทุกคนต้องสามารถอธิบายได้ว่าระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลจังหวัดชัยนาทเป็นอย่างไร มีขั้นตอนอย่างไรบ้าง และมีข้อดีที่เป็นประโยชน์แก่คู่ความอย่างไร เพื่อให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท เป็นต้น ปัญหาด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก แม้จะไม่เกิดปัญหาโดยตรง แต่เมื่อมองในทางอ้อมแล้ว ประชาชนที่เข้ามาติดต่อยอมเห็นสถานที่อันเป็นหน้าเป็นตาของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หากไม่ได้รับความสะดวก อาจทำให้ประชาชนไม่ยากที่จะติดต่อขอเข้ารับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก็เป็นได้ สำหรับปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนหรือกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท ประชาชนทั่วไปหรือประชาชนผู้มีความคดีความในศาลจังหวัดชัยนาทจะไม่มีความรู้หรือไม่มี ความเข้าใจในขั้นตอนหรือกระบวนการที่จะเข้ารับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทกับศาลจังหวัดชัยนาท เป็นเหตุให้ประชาชนผู้มีความคดีความในศาลจังหวัดชัยนาทขาดแรงจูงใจที่จะเข้ารับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในที่สุด

ด้วยเห็นถึงความสำคัญของปัญหาต่างๆ ดังกล่าว และเห็นถึงประโยชน์หากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาทประสบผลสำเร็จก็จะทำให้ลดปริมาณคดีที่เพิ่มขึ้นทุกวันได้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงการจัดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลจังหวัดชัยนาทว่าประชาชนที่มาเข้ารับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะมีความคิดเห็นด้านคุณภาพในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาทเป็นอย่างไร ตลอดจนจะได้ทราบถึงปัญหาการใช้บริการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลจังหวัดชัยนาทที่ประชาชนได้รับ เพื่อให้ได้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์นำไปใช้ปรับปรุง แก้ไข เสริมสร้างคุณภาพการบริการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาทต่อไป

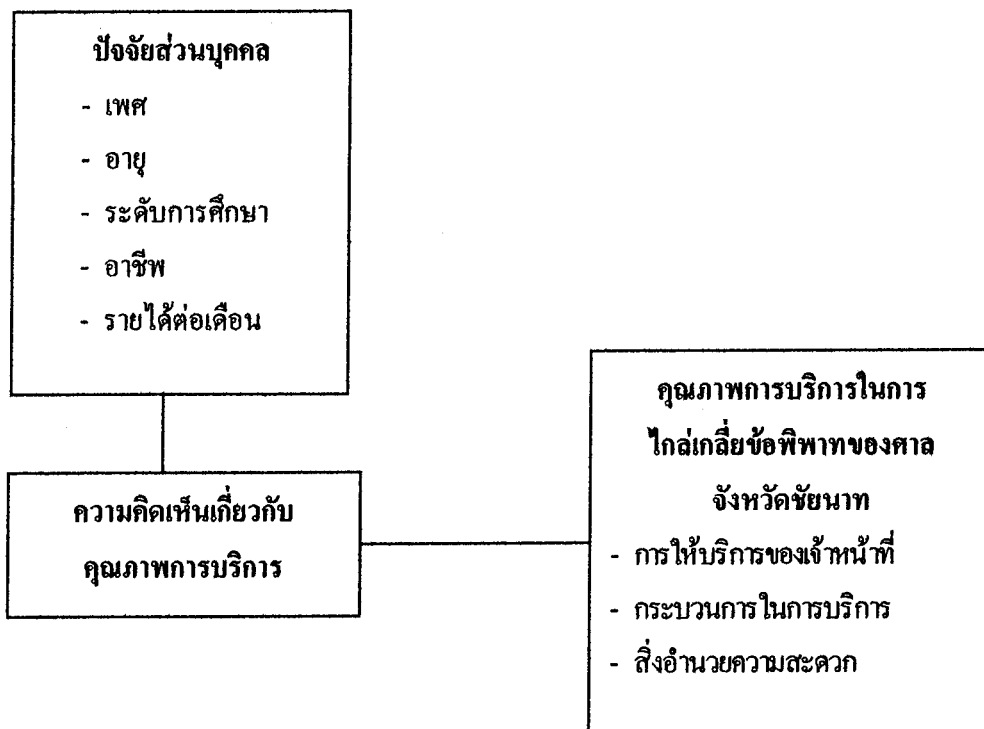
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการในการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท

2.2 เพื่อเสนอแนวทางในการเสริมสร้างคุณภาพการบริการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท

3. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ค้นคว้าจากเอกสารวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของนักวิชาการ เช่น เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ และจิตตินันท์ เคชะคุปต์ ซึ่งสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดดังแสดงในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาคุณภาพการบริการในการไถ่เก็ลยข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท ได้กำหนดขอบเขตการศึกษา ดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาคุณภาพในการไถ่เก็ลยข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กระบวนการขั้นตอน และสิ่งอำนวยความสะดวก

4.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้เข้ารับบริการไถ่เก็ลยของศาลจังหวัดชัยนาท ย้อนหลัง 3 ปี รวมจำนวน 1,430 คน เฉลี่ยปีละ 477 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 218 คน

4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาในเขตอำนาจศาลจังหวัดชัยนาท

4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาที่ศึกษาภาคสนาม ระหว่างเดือนมกราคม-มีนาคม 2553

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง

5.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่เข้ารับบริการในการไถ่เก็ลยข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาทว่าสามารถตอบสนองความต้องการและตรงกับความคาดหวังหรือไม่ เพียงใด

5.3 การไถ่เก็ลยข้อพิพาทในศาล หมายถึง การที่ผู้ไถ่เก็ลยทำการไถ่เก็ลยข้อพิพาท ซึ่งเป็นคดีที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลตั้งแต่ศาลรับฟ้องจนถึงก่อนมีคำพิพากษาถึงที่สุดให้กับคู่ความ เป็นการช่วยให้คู่ความทั้งสองฝ่ายสามารถบรรลุข้อตกลงร่วมกัน แต่ผู้ไถ่เก็ลยไม่มีอำนาจในการกำหนดข้อตกลงให้แก่คู่ความแต่อย่างใด โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้เกิดการประนีประนอมยอมความให้จากความสมัครใจของคู่ความทั้งสองฝ่ายเป็นสำคัญ

5.4 คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งในที่นี้หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ กระบวนการในการบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

5.5 การบริการ หมายถึง กิจกรรม กระบวนการหรือการดำเนินการใดๆ ที่บุคคลหนึ่งหรือหน่วยงานหนึ่งได้อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือ และ/หรือตอบสนองความจำเป็นและความต้องการให้กับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น โดยมีวัตถุประสงค์ให้ได้รับความพึงพอใจ ในที่นี้หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ กระบวนการในการบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

5.6 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการจากผู้ให้บริการ ในที่นี้หมายถึง การให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว กระจ่างหรือร้อน การแสดงออกของเจ้าหน้าที่ ความสามารถในการตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน น่าเชื่อถือ มีมนุษยสัมพันธ์ ให้บริการอย่างเสมอภาค และการอยู่เวรพักกลางวันคอยให้บริการประชาชน

5.7 กระบวนการในการบริการ หมายถึง ขั้นตอนในการบริการ ในที่นี้หมายถึงขั้นตอนการไต่ถามเป็นระบบชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง บริการแบบจุดเดียว มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการไต่ถามข้อพิพาททั้งจากเอกสาร/แผ่นพับ บอร์ดเผยแพร่ และการให้ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการไต่ถามข้อพิพาท

5.8 สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีสถานที่เอื้ออำนวยต่อผู้เข้ารับการไต่ถามข้อพิพาท เช่น มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ สถานที่ให้บริการสะอาด มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ มีน้ำดื่ม มีห้องน้ำ มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ และมีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูล รวมถึงมีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดบริการ และมีผู้รับความคิดเห็นจากผู้รับบริการ

5.9 เจ้าหน้าที่ หมายถึง ผู้ที่รับผิดชอบการบริหารงานไต่ถามข้อพิพาทของศูนย์ไต่ถามข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดชัยนาท ทำหน้าที่ประสานงานในการไต่ถามข้อพิพาทของศาลกับผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย รวมถึงประชาชนที่เป็นคู่ความในคดีต่างๆ ที่ประสงค์จะเข้ารับการไต่ถามข้อพิพาท

5.10 ประชาชน หมายถึง ผู้เข้ารับบริการไต่ถามข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท

5.11 คู่ความ หมายถึง ประชาชนที่มีคดีความไม่ว่าจะเป็นฝ่ายโจทก์หรือฝ่ายจำเลยของศาลจังหวัดชัยนาท

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ผลที่ได้จากการศึกษาจะนำไปปรับปรุงและพัฒนาเพิ่มคุณภาพการบริการงานไถ่เกี้ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท โดยจะสามารถเพิ่มจำนวนผู้เข้ารับการไถ่เกี้ยให้มากขึ้น และหากผู้เข้ารับการไถ่เกี้ยทำการไถ่เกี้ยสำเร็จจะเป็นผลให้ปริมาณคดีของศาลจังหวัดชัยนาท ลดลง

6.2 เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าวิจัยสำหรับผู้สนใจเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการไถ่เกี้ยข้อพิพาทของศาลอื่นๆ ต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการในการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิด โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการใกล้เคียงข้อพิพาท
4. ความเป็นมา โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ และอัตรากำลังของศาลจังหวัดชัยนาท
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

1.1 ความหมายของคุณภาพบริการ

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศลกุล (2549: 106) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการว่า คือ การบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งความต้องการของผู้รับบริการมีทั้ง ความจำเป็นและความคาดหวัง เพื่อให้ผู้รับบริการพอใจเมื่อได้รับบริการทุกครั้งไป

จิตตินันท์ เศรษฐกุล (2540: 1-43) อธิบายว่าคุณภาพของบริการ เป็นผลของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับในบริการแต่ละประเภท ซึ่งมีเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง ประกอบด้วยคุณลักษณะ 13 ประการดังนี้

1) ลักษณะของการบริการ หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นในการให้บริการ การสร้างสิ่งที่จะต้องได้ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุครุภัณฑ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ และการใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกและการตกแต่งสถานที่ การจัดสถานที่ให้สวยงาม การแต่งกายของผู้ให้บริการ เอกสารสิ่งพิมพ์หรือสื่อต่างๆ ที่ใช้ติดต่อกับสื่อ

2) ความเชื่อถือได้ไว้วางใจ หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอบริการอย่างถูกต้อง

3) ความกระตือรือร้น หมายถึง ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

4) ความเชี่ยวชาญ หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในการวิเคราะห์ที่จะให้บริการ

5) ความมีอัธยาศัยนอบน้อม หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพนอบน้อมเป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจเป็นมิตร เช่น การแสดงการต้อนรับด้วยรอยยิ้ม ทำที่อ่อนโยน และพุดจาสุภาพเรียบร้อย

6) ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริต

7) ความปลอดภัย หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่างๆ เช่น สถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่ไม่เปลี่ยว มีระบบป้องกันความปลอดภัย

8) การเข้าถึงบริการ หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก ประกอบด้วยระเบียบขั้นตอนไม่ควรมีมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ สถานที่ติดต่อได้สะดวก

9) การติดต่อสื่อสาร หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และรับฟังผู้ให้บริการ เช่น ต้องสามารถอธิบายให้คำแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะการบริการ

10) ความเข้าใจผู้รับบริการ หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของผู้รับบริการ การให้ความสนใจตอบสนองความต้องการต่อผู้ให้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ

11) ราคาค่าบริการเหมาะสม

12) คุณภาพของการให้บริการ

13) ความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ การใช้โทรศัพท์ติดต่อทางไกลอัตโนมัติ

1.2 มาตรฐานของการให้บริการ

วรเชษ จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล (2541) ได้จัดการให้บริการของหน่วยงานบริการภาครัฐ มาตรฐานภาครัฐ ที่เรียกว่า ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ โดยกำหนดว่า ระบบการบริการภาคเอกชนและชาชนของหน่วยงานบริการที่มีมาตรฐาน ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐานรวม 13 ด้าน ดังนี้

- 1) ประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ความรวดเร็ว ค่าบริการถูก
- 2) คุณภาพ ประกอบด้วย ผลผลิต ผลลัพธ์
- 3) ความทั่วถึง ประกอบด้วย พื้นที่เป้าหมาย กลุ่มเป้าหมาย หน่วยงานบริการ
- 4) ความเสมอภาพ ประกอบด้วย การไม่เลือกปฏิบัติ การขยายโอกาส
- 5) ความเป็นธรรม ประกอบด้วย ความเป็นธรรมระหว่างพื้นที่ ความเป็นธรรม

ระหว่างกลุ่มอาชีพ

- 6) ความเป็นธรรมระหว่างเพศ
- 7) สนองตอบความต้องการ ประกอบด้วย ปัญหา ความต้องการ การจัดลำดับ

ความสำคัญ

- 8) สนองตอบความพึงพอใจ ประกอบด้วย ความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายหรือผู้รับบริการ การยอมรับ

- 9) ข้อเรียกร้อง ข้อร้องทุกข์ การประกันความเสี่ยง

- 10) ความต่อเนื่อง ประกอบด้วย ช่วงระยะเวลาการให้บริการ การบริการหลังการขาย

- 11) ความสะดวกสบาย ประกอบด้วย การบริการเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว

- 12) ความพร้อมให้บริการ ประกอบด้วย การบริการ 24 ชั่วโมง ความพร้อมของ

หน่วยงาน

- 13) ความพร้อมของเจ้าหน้าที่

1.3 ความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ

รวิวรรณ ไพรรุ่งโรจน์ (2551: 31) แบ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในคุณภาพของการบริการของผู้รับบริการ ได้แก่

1) ปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ ซึ่งได้แก่ ปัจจัยพื้นฐานด้านชีวภาพ ปัจจัยพื้นฐานด้านจิตวิทยา และปัจจัยพื้นฐานด้านสังคมวิทยา เช่น บุคคลที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่ามักจะมี ความคาดหวังในด้านการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น ๆ มากกว่าบุคคลที่มีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่า เป็นต้น

2) ประสบการณ์เดิม (Past Experience) ผู้รับบริการที่เคยใช้บริการประเภทใดประเภทหนึ่งมาแล้วย่อมมีความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่ดีเหมือนเดิมหรือมากขึ้นกว่าเดิมในการใช้บริการประเภทเดียวกัน

3) ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาในระหว่างกระบวนการตัดสินใจใช้บริการ ไม่ว่าจะ เป็นข้อมูลที่ได้รับจากคำบอกเล่า (Word of Mouth) ซึ่งอาจจะมาจากญาติพี่น้อง หรือเพื่อนที่เคยใช้ บริการมาก่อนหรือมาจากการสื่อสารทางการตลาดของหน่วยงานบริการ ซึ่งอาจอยู่ในรูปของการ โฆษณาและการประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

1.4 ขั้นตอนการสร้างคุณภาพในการบริการ

ศาวิกา อุณหันท์ อ้างถึงใน ภัทรภรณ์ วัฒนโพธิธร (2548: 6-8) ได้กล่าวถึง การสร้างคุณภาพในการบริการว่า การให้บริการประชาชนให้ได้รับความสะดวกสบายนั้น จะต้องรวมถึง การสร้างคุณภาพในการบริการให้เป็นที่พอใจของประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งมีขั้นตอนของการสร้าง คุณภาพในการบริการ ดังนี้

1) การกำหนดความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

การที่หน่วยงานภาครัฐจะสามารถให้บริการได้เป็นที่พอใจของผู้รับบริการนั้น ผู้ให้บริการต้องหาข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการว่ามีความต้องการและความคาดหวังในระดับใด ทั้งนี้ เพราะความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลหนึ่งมากกว่าหรือเท่ากับสิ่งที่บุคคลนั้น คาดหวัง ความคาดหวังของผู้รับบริการจะรวมถึงสิ่งที่เกิดระหว่างการให้บริการและผลลัพธ์ของการ บริการในเรื่องต่าง ๆ อาทิ ความรวดเร็วของการบริการ ความถูกต้องแม่นยำ ความง่ายในการรับ บริการ ความรู้ในงานที่ทำ ความเชี่ยวชาญ ความสุภาพอ่อนน้อม และความเป็นมิตรของ

ผู้ให้บริการ ตัวอย่างเช่น ประชาชนทั่วไปอาจคาดหวังว่าเมื่อมาแจ้งความ เอกสารหายที่สถานีตำรวจ ควรใช้เวลาไม่เกิน 15 นาที แต่เมื่อมารับบริการ ปรากฏว่าเสียเวลา 30 นาที กรณีเช่นนี้ผลลัพธ์ของการให้บริการคือดีกว่าที่ประชาชนคาดหวัง ก็ย่อมก่อให้เกิดความไม่พอใจ ดังนั้นจึงเป็นเรื่องสำคัญที่หน่วยงานจำเป็นต้องเข้าใจว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังในเรื่องต่างๆ อย่างไร

ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการดังกล่าว อาจได้มาจากการทำการ วิจัย โดยใช้แบบสอบถาม หรือการทำ Focus Group เพื่อทราบถึงความต้องการนั้น

2) การกำหนดมาตรฐานในการให้บริการ

หน่วยงานจะต้องนำข้อมูลความคาดหวังของผู้รับบริการมาวิเคราะห์ร่วมกับ ทรัพยากรและขีดความสามารถของหน่วยงานว่า มีความสามารถที่จะกำหนดมาตรฐานในการให้ บริการของตนให้เป็นไปตามที่ผู้รับบริการคาดหวังได้หรือไม่ หากไม่ได้ หน่วยงานจะต้องเพิ่ม กำลังคน เพิ่มทรัพยากรอื่นหรือเปลี่ยนขั้นตอนวิธีการทำงานอย่างไร เพื่อให้สามารถได้ผลลัพธ์ เป็นไปตามที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือใกล้เคียงกับผู้รับบริการคาดหวังให้มากที่สุด

มาตรฐานการให้บริการเมื่อได้กำหนดขึ้นแล้ว ควรทำการสื่อสารให้ผู้รับบริการได้ทราบอย่างชัดเจน ซึ่งเท่ากับเป็นการบริหารตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ทำให้มีความเข้าใจตรงกับที่หน่วยงานกำหนดมาตรฐานไว้ เช่น มีป้ายแสดงข้อความให้ผู้รับบริการทราบว่า การแจ้งความเอกสารหายใช้เวลาไม่เกิน 15 นาที พร้อมทั้งแจ้งให้ทราบถึงขั้นตอนของการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการจะได้ทราบว่าตนต้องผ่านกระบวนการอะไรบ้าง เป็นเวลาเท่าไร

3) **อบรมให้ผู้เกี่ยวข้องทราบถึงมาตรฐานและขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐาน** ตลอดจนจูงใจให้ผู้ให้บริการปฏิบัติตามหน่วยงานต้องจัดการอบรมเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องในการให้บริการได้ ทราบถึงมาตรฐานที่หน่วยงานตั้งไว้สำหรับการให้บริการต่างๆ ตลอดจนเข้าใจถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลลัพธ์เป็นไปตามมาตรฐาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจตรงกันว่าหน่วยงานมีความคาดหวังต่อการทำงานของเขายังไง และสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ยังต้องสร้างระบบจูงใจให้ผู้ให้บริการปฏิบัติให้ได้ตามมาตรฐาน เช่น การประกาศเกียรติคุณข้าราชการดีเด่นประจำเดือน

4) **ดำเนินการตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้**

5) **ควบคุมกระบวนการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน**

หน่วยงานจะต้องจัดให้มีการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการให้บริการที่ได้ดำเนินการไปแล้ว โดยทำการเก็บข้อมูลการให้บริการที่เกิดขึ้นว่าเป็นอย่างไร เป็นไปตามมาตรฐานหรือไม่ เพียงใด วิเคราะห์หาสาเหตุที่การให้บริการไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ตลอดจนวิเคราะห์ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพียงใด

6) **ดำเนินการปรับปรุงบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง**

หน่วยงานต้องไม่หยุดนิ่งที่จะคิดค้นหาทางปรับปรุงให้คุณภาพของการบริการดีขึ้น ด้วยวิธีการต่างๆ เพิ่มมาตรฐานของการบริการให้สูงขึ้น ซึ่งอาจทำได้โดยการนำวิทยาการและเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพของการบริการ อาทิ การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ (CRM) ด้วยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยวิเคราะห์ข้อมูล ทำให้สามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการแต่ละราย ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น

1.5 หลักการให้บริการ

สมิต สัจฉกร (2550: 94-95) อธิบายว่า การบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือ การดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น จะต้องมียุทธศาสตร์ปฏิบัติ มิใช่ว่า การให้ความช่วยเหลือหรือ การทำประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1) สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการ มาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็น การให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

คุณภาพคือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ เป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3) ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน

การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษ ขออภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4) เหมาะสมแก่สถานการณ์

การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5) ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ

การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและของเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ ด้วย

1.6 ลักษณะของการบริการที่ดี

สมิต สัจฉกร (2550: 95-97) กล่าวว่า การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคล ซึ่งมีบุคลิกภาพ อุปนิสัย และอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตาม การบริการที่ดีขึ้นเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

1) **ทำด้วยความเต็มใจ**

การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการ ก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2) **ทำด้วยความรวดเร็ว**

ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อนจึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างกตัญญูในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

3) **ทำถูกต้อง**

ดังได้กล่าวไว้ในหลักของการให้บริการว่า การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์จะเป็นการสนองตอบความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4) **ทำอย่างเท่าเทียมกัน**

คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคนก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียว แต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนอื่นจำนวนมาก เราอาจพูดพอได้ยินกับลูกค้าบางคนว่า เราบริการให้เป็นพิเศษ แต่ต้องแสดงออกให้คนทั่วไปเห็นว่า เราบริการอย่างเสมอภาค

5) **ทำให้เกิดความชื่นใจ**

การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่าเมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการ ให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็就会产生ความปิติ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

1.7 องค์ประกอบของการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

สาวิกา อุณหนันท์ ฮ้างถึงใน ภัทราภรณ์ วัฒนโพธิธร (2548: 8-17) อธิบายว่า การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 3 ส่วนคือ คน กระบวนการ และสถานที่ ซึ่งหน่วยงานภาครัฐจะต้องจัดการให้ทั้ง 3 องค์ประกอบดังกล่าวเอื้อให้เกิดความสะดวกให้แก่ประชาชนในการรับบริการมากที่สุด

1) คน - บุคลากรผู้ให้บริการ

เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการบริการ เพราะผู้ให้บริการเป็นผู้ที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้น หน่วยงานจึงควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการ เช่น มีทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ มีมิตรไมตรี สามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีความรู้ มีความสุภาพ มีความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ และให้บริการด้วยความเสมอภาค มีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

(1) ทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ

การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้น ต้องมาจากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการที่เห็นพ้องกันว่า ผู้รับบริการคือจุดมุ่งหมายของการทำงานของคุณ ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดต้องอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือให้เต็มกำลังความสามารถ

แนวทางปฏิบัติ

- ปลุกฝังวัฒนธรรมในองค์กร ให้ตระหนักว่าประชาชนผู้มารับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด เช่น ดิคป้ายเตือนใจในจุดที่มองเห็นได้ง่าย
- ผู้บังคับบัญชาต้องตรวจตราการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างเข้มงวด เช่น อาจจัดสถานที่ให้ผู้บังคับบัญชาสามารถมองเห็นการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้ตลอดเวลา เช่น เป็นห้องกระจกที่สามารถมองเห็นกันได้
- ให้ประชาชนผู้รับบริการประเมินการทำงานของเจ้าหน้าที่ และให้ผลของการประเมินโดยประชาชนนั้นเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาความดีความชอบ
- อบรมพัฒนาผู้ที่ไม่สามารถบริการได้ตามมาตรฐาน และหากไม่สามารถปรับปรุงตนเองได้ ให้พิจารณาย้ายไปทำงานในส่วนสนับสนุนที่ไม่ต้องติดต่อกับประชาชน

(2) ความมีมิตรไมตรี

การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการนั้น จะต้องอยู่บนพื้นฐานของความมีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส เพราะเมื่อผู้รับบริการเข้ามายังหน่วยราชการ ย่อมไม่มีความคุ้นเคย หากไม่มีผู้ใดเอาใจใส่ ก็จะเกิดความรู้สึกเคืองกว้างไม่ทราบว่าคุณควรจะติดต่อกับผู้ใด ณ จุดใด ความมีมิตรไมตรีของผู้ให้บริการย่อมทำให้ประชาชนอบอุ่นใจ

แนวทางปฏิบัติ

- จัดให้มีพนักงานต้อนรับ เช่น เมื่อผู้รับบริการมายังสถานีตำรวจ พนักงานต้อนรับจะเดินมาถามถึงปัญหาและความต้องการ
- อธิบายถึงขั้นตอนการดำเนินงานให้เกิดความเข้าใจ
- พาผู้รับบริการ ไปยังจุดเริ่มต้นให้บริการในแต่ละกรณี

(3) ความรู้

ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะสามารถให้บริการได้ถูกต้อง สามารถใช้ความรู้ที่มีช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนผู้รับบริการได้

แนวทางปฏิบัติ

- จัดให้มีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง
- มีการทดสอบวัดผลว่าบุคคลมีความรู้จริงในศาสตร์ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่
- มีนโยบายให้การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปเฉพาะในสายงานนั้น ๆ เช่น ข้าราชการตำรวจในสายงานธุรการก็ให้เลื่อนตำแหน่งในสายงานธุรการเท่านั้น ไม่สามารถข้ามสายไปในสายป้องกันปราบปรามหรือสายสืบสวนสอบสวนได้ ซึ่งจะทำให้มีความชำนาญและรู้ลึกในสายงาน

(4) ความสุภาพ

บุคลากรผู้ให้บริการควรมีกิริยามารยาท มีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการ การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในด้านนี้ อาจทำได้โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นให้เกิดความสุภาพและมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งวิทยากรอาจเชิญมาจากธุรกิจเอกชนที่มีความเป็นเลิศด้านบริการ เช่น โรงแรมที่ได้รับรางวัลระดับนานาชาติ

(5) ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ

การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind) ที่จะเต็มอกเต็มใจที่จะให้บริการเป็นจิตวิญญาณของผู้ให้บริการที่ดี และช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ

(6) ความเสมอภาคในการให้บริการ

ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชนทุกคนชั้นอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะบุคคลนั้นจะมีฐานะ ชาติตระกูล การศึกษา หรือสถานะทางสังคมในระดับใด เจ้าหน้าที่ภาครัฐก็ควรที่จะให้บริการในมาตรฐานเดียวกัน โดยไม่มีความเหลื่อมล้ำ

แนวทางปฏิบัติ

- จัดให้มีระบบคิวและให้บริการตามคิวโดยเคร่งครัด
- สร้างมาตรฐานของกระบวนการให้บริการ เช่น ฝอยคำที่ใช้พูดกับผู้รับ

บริการ ให้ทุกคนถือปฏิบัติกับผู้รับบริการทุกคนเหมือน ๆ กัน

2) สถานที่ - การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวก

เมื่อประชาชนมารับบริการจากภาครัฐมักจะใช้เวลานาน ดังนั้นการจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม จึงเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการ ได้รับความสะดวกสบาย

แนวทางปฏิบัติ

(1) จัดให้มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ

- จัดบริเวณที่จอดรถให้แก่ผู้มารับบริการ
- ผู้ที่นำรถมาจอดต้องประทับตราจอดรถ ณ จุดที่รับบริการ เพื่อป้องกัน

บุคคลอื่นเข้ามาใช้สถานที่จอด

- รถของเจ้าหน้าที่ต้องหาที่จอดภายนอกหรือด้านหลังบริเวณที่ทำงาน

(2) จัดสถานที่ ภูมิทัศน์และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก

- จัดภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม เช่น

มีพื้นที่สีเขียว

- จัดให้มีที่นั่งรออย่างเพียงพอ
- จัดหาพัดลม หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ โทรทัศน์สาธารณะ ที่ทิ้งขยะ และ

น้ำดื่มไว้บริการขณะรอคอย

- จัดให้มีห้องน้ำที่มีสภาพดี มีจำนวนเพียงพอและสะอาด
- กำหนดหมายเลขโทรศัพท์ (Hot line) ซึ่งใช้เฉพาะ โทรเข้าสำหรับแจ้งเหตุ

และให้มีคู่สายมากพอ

(3) จัดทำศูนย์ความรู้และคลังข้อมูล

- รวบรวมเอกสารที่เป็นข้อมูลและองค์ความรู้ต่างๆ ให้เป็นระเบียบ สะดวก

แก่การค้นหา เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว

- จัดระเบียบให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่างๆ ได้ง่ายและเอกสารไม่

สูญหาย

3) กระบวนการ - กระบวนการในการให้บริการ

(1) ความถูกต้องแม่นยำ

การอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ นอกจากจะต้องทำด้วยความรวดเร็วแล้ว ยังต้องมีความถูกต้องแม่นยำ ไม่ผิดพลาดด้วย

แนวทางปฏิบัติ

- มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นข้อกำหนดที่ชัดเจน มีคู่มือประกอบว่าการทำงานแต่ละอย่างต้องใช้เอกสารอะไรบ้าง การดำเนินงานมีขั้นตอนเป็นลำดับอย่างไร

- มีกระบวนการกลั่นกรอง ตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง

- ใช้ระบบสารสนเทศช่วยจัดการข้อมูลและช่วยเตือนเมื่อถึงกำหนดเวลา

(2) ความรวดเร็วในการให้บริการ

เนื่องจากสิ่งที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการเป็นอันดับต้นเมื่อมารับบริการก็คือ การได้รับบริการที่รวดเร็ว ตรงเวลา ดังนั้นหน่วยงานจึงควรคิดค้นวิธีลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อสามารถให้บริการได้รวดเร็วที่สุด

แนวทางปฏิบัติ

- ลดเวลาให้บริการ เช่น กรณีของสถานีตำรวจ เมื่อพนักงานต้อนรับได้ซักถามถึงวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการแล้ว ต้องจำแนกผู้รับบริการเป็น 2 กลุ่ม คือ

กลุ่ม 1 ผู้รับบริการที่ไม่เกี่ยวกับคดี เช่น แจ้งความเอกสารหายซึ่งเป็นการบริการที่ใช้เวลาน้อย สามารถเข้าสู่ Fast track ได้เลย

กลุ่ม 2 ผู้รับบริการที่เกี่ยวกับคดี ซึ่งต้องใช้เวลานาน ให้รับบัตรคิวเพื่อรอรับบริการตามลำดับ

- จัดให้มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ

- วางผังการไหลเวียนของงานให้ง่าย งานไหลเวียนเร็วไม่มีจุดที่เป็นคอขวด

(3) ความสามารถเข้าถึงได้ง่าย

ความสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ดังนั้นจุดที่ให้บริการควรจะมีการกระจายให้ทั่วถึงหรือให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้

แนวทางปฏิบัติ

การจัดสถานที่ที่สะดวกในการรับบริการ เช่น จัดให้มีบริการนอกสถานที่ ในย่านชุมชนตามความเหมาะสม เช่น สถานีตำรวจสาขา จุดตรวจ ตู้ยาม

(4) ความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ

ประชาชนผู้รับบริการจำนวนมากมักจะไม่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการบริการของภาครัฐ ตลอดจนไม่ทราบว่าต้องจัดเตรียมเอกสารหลักฐานอะไรบ้างในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐในกรณีต่างๆ ดังนั้นการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่ชัดเจนจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกมากขึ้น

แนวทางปฏิบัติ

- จัดทำป้ายแสดงสถานที่ ประเภทงาน ขั้นตอนของงานและชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ประชาชนได้รับทราบ
- จัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพื่อให้คำแนะนำประชาชนทราบถึงขั้นตอนการติดต่อกับหน่วยงานราชการ คำแนะนำต้องชัดเจน
- ใช้สื่อต่างๆ เช่น ป้าย แผ่นพับ แลบบันทึกเสียงและรูปภาพในการประชาสัมพันธ์การใช้บริการให้ทราบทั่วกัน
- จัดเตรียมแบบฟอร์มต่างๆ ไว้ให้พร้อมเพียง โดยมีแบบคำร้องที่กรอกข้อมูลเรียบร้อยเป็นตัวอย่าง พร้อมทั้งมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ

(5) การให้บริการตลอดเวลา (Non-Stop Service) และการขยายเวลาการให้บริการประชาชน (Extra-hour Service) หน่วยงานภาครัฐควรจัดให้มีการบริการตลอดเวลาระหว่างการเปิดให้บริการ เช่น เวลา 8.00-16.00 นาฬิกา โดยไม่มีการหยุดพักเที่ยง โดยอาจจัดเจ้าหน้าที่มีเวลาพักสลับกัน เพื่อสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ยังควรจัดให้มีการขยายเวลานานกว่าปกติในช่วงที่มีประชาชนมาขอรับบริการมาก เช่น ช่วงสัปดาห์สุดท้ายของการยื่นแบบภาษีเงินได้ เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรอาจให้บริการถึง 24.00 นาฬิกา

(6) การบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)

การบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว โดยรวมงานต่าง ๆ ที่ประชาชนต้องการมาติดต่อไว้บริเวณเดียวกันให้ครบถ้วน และติดป้ายแสดงบริการต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อราชการให้สามารถรับบริการจากหน่วยงานราชการต่างๆ ได้ ณ ที่แห่งเดียว โดยไม่ต้องไปติดต่อส่วนราชการหลายๆ แห่ง จะช่วยให้ประชาชนผู้รับบริการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายมากยิ่งขึ้น นอกจากการรวมบริการไว้จุดเดียวของหน่วยงานหนึ่งแล้ว ยังควรทำข้ามหน่วยงานด้วย เช่น ผู้ที่ยื่นขอเลขบ้าน ณ สำนักงานเขต สามารถยื่นขอน้ำประปาและไฟฟ้าได้ในคราวเดียวกันเลย

(7) การติดตามผล

เมื่อให้บริการไปแล้ว ในกรณีที่ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่ควรที่จะติดตามผลเป็นระยะๆ เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่ และให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการ เป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ ในการติดตามผลก็อาจทำให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่อไป เช่น ในกรณีของการติดตามผลคดี อาจให้สายตรวจแวะเยี่ยมเจ้าทุกข์ของบ้านที่ถูกโจรกรรม เพื่อซักถามข้อมูลเพิ่มเติมและทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีที่เจ้าหน้าที่ห่วงใย ไม่ทอดทิ้ง

(8) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ

หน่วยงานควรทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะได้ทราบว่าจำเป็นต้องปรับปรุงการดำเนินงานในจุดใดบ้าง เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพของการบริการอย่างต่อเนื่อง เช่น จัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็น โดยจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นของประชาชน พร้อมทั้งมีแบบฟอร์มที่ประชาชนสามารถกรอกข้อมูลโดยง่าย แบบฟอร์มและผู้รับฟังความคิดเห็นนี้ควรให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย เช่น สามารถ Download ได้จาก Website ตามหน่วยราชการต่างๆ หรือสามารถขอรับแบบฟอร์มและส่งกลับได้ทางโทรสาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- ประชาสัมพันธ์ณรงค์ให้ประชาชนตอบแบบสอบถามในแบบสอบถามหรือทางอินเทอร์เน็ต และสร้างแรงจูงใจให้ตอบแบบสอบถาม เช่น มีรางวัล
- นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลและสรุป
- หาวิธีการปรับปรุงจุดที่ผู้รับบริการยังไม่ได้รับความพอใจ
- จัดอันดับข้าราชการที่ให้บริการดี เพื่อกระตุ้นให้ข้าราชการแข่งขันกันในการเอาใจใส่บริการประชาชนให้ดีที่สุด

การแก้ไขปัญหาอุปสรรคให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ

วิธีการแก้ไขปัญหาอุปสรรคให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ คือ การสร้างระบบการรับคำร้องเรียนข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของหน่วยงานนั้นเอง การรับคำร้องเรียน ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ เป็นการวางหลักเกณฑ์และแนวทางเพื่อให้ประชาชนได้รับความคุ้มครองจากความไม่เป็นธรรม หรือการทุจริตฉ้อฉล หรือเสนอแนะความคิดเห็นโดยผ่านช่องทางที่ได้รับความเชื่อมั่นว่าจะเกิดความปลอดภัย มีความสะดวกในการร้องเรียนและการติดตามผล หรือหน่วยงานสามารถนำความคิดเห็นมาปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น หลักเกณฑ์และแนวทางในการรับคำร้องเรียนจะมีความแตกต่างจากการรับ

ฟังข้อเสนอแนะและความคิดเห็น เนื่องจากเมื่อประชาชนมีความต้องการที่จะร้องเรียนหน่วยราชการ มักมีเหตุผลจากความไม่เป็นธรรม และต้องการให้หน่วยงานนั้นตอบสนองต่อคำร้องเรียนอย่างรวดเร็ว ในขณะที่การเสนอแนะและแสดงความคิดเห็นจะเป็นช่องทางในการให้ข้อมูลเพื่อให้เกิดการสื่อสารแบบสองทาง ให้ประชาชนมีโอกาสให้ข้อมูลเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการตอบสนองความต้องการมากขึ้นจากชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง หลักสูตรการบริหารงาน: การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ชุดวิชาที่ 3 การบริการประชาชนสู่ความเป็นเลิศ ของสถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน ได้ระบุดังการสร้างจิตสำนึกการให้บริการประชาชนของรัฐ ดังนี้

(1) การบริการเป็นหน้าที่ของข้าราชการ

ปัจจัยสำคัญที่สุดที่จะทำให้การปรับปรุงการให้บริการภาครัฐประสบความสำเร็จได้ คือ การมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการและปรารถนาที่จะปรับปรุงบริการภาครัฐ ทั้งนี้ เนื่องจากการบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญ เป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยา ให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้น จิตสำนึกในการให้บริการจึงเป็นกุญแจสำคัญในการปรับปรุงบริการภาครัฐ

คุณลักษณะ 7 ประการของการบริการที่ดี

S = Smiling & Sympathy	ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ
E = Early Response	ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องให้เอ่ยปากเรียกร้อง
R = Respectful	แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติผู้มารับบริการ
V = Voluntariness manner	การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้
I = Image Enhancing	การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย
C = Courtesy	ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมรรยาทดี
E = Enthusiasm	ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะบริการ และให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

1.8 การปรับปรุงรูปแบบการให้บริการผู้รับบริการ

พิสิทธิ พิพัฒน์โกคากุล (2552: 37-38) อธิบายว่า การปรับปรุงรูปแบบการให้บริการผู้รับบริการคือ การปรับปรุงแก้ไขกระบวนการให้บริการผู้รับบริการทุกขั้นตอนให้มีมาตรฐานที่ดียิ่งขึ้น เช่น ลดกระบวนการทำงานในแต่ละขั้นตอนให้สั้นลง จนเป็น One Stop Service ลดเวลารอคอยของผู้รับบริการให้น้อยลง การให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ เป็นต้น

วิธีการคือ จัดประชุมผู้เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เพื่อหาวิธีการใหม่ๆ ในการให้บริการ โดยทุกคนจะกำหนดมาตรฐานการทำงานและเวลาที่จะใช้ในการปฏิบัติงานของตนเอง เพื่อส่งมอบบริการให้แก่ผู้รับบริการตามมาตรฐานขององค์กร โดยให้ทุกคนในองค์กรมองผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง

การปรับปรุงรูปแบบการให้บริการแก่ผู้รับบริการในลักษณะนี้อาจใช้เวลานานและยากในการดำเนินการ เพราะมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาก และในแต่ละวันทุกคนก็ต้องหนี้อยกับการทำงานประจำวันจนเกินเวลางานแล้ว อย่างไรก็ตาม การปรับปรุงนี้จะส่งผลดีต่อองค์กรในระยะยาว เพราะเป็นการแก้ไขที่สาเหตุโดยตรง

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

คุณชาติ รื่นรมย์ และคณะ (2547: 98) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่แต่ละบุคคลแสดงออกถึงความยินดีจากการใช้ผลิตภัณฑ์หรือการบริโภคสินค้า ซึ่งคุณค่าหรือประโยชน์ที่ได้รับนั้นเท่ากับหรือสูงกว่าระดับความคาดหวังของคนๆ นั้น ในทางตรงข้าม ถ้าผลจากการใช้สินค้าหรือการได้รับบริการนั้นต่ำกว่าความคาดหวัง บุคคลนั้นย่อมจะเกิดความไม่พอใจ

นฤมล กิจไพศาลรัตนา (2545) อ่างในพัชราพร ปาลสุข และคณะ (2546: 7) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรับรู้ของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่างๆ ทั้งในระดับแคบที่เกี่ยวกับลักษณะบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือ ใ่วางใจของผู้ให้บริการและในระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้รับบริการที่ได้จากการบริการทุกประเภทที่นำไปเป็นข้อสรุปรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กร

สำหรับในทัศนะของผู้วิจัยเห็นว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการที่มีความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พอใจกับบริการที่ได้รับ

2.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่า สถาบันต่างๆ ไม่ว่าจะดำเนินกิจการใดต่างเสนอกลยุทธ์อัน ได้แก่ การผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ การบริการที่เป็นเลิศ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้สินค้าหรือบริการนั้นๆ และพยายามที่จะรักษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้สินค้าหรือบริการไว้อย่างต่อเนื่อง โดยถือว่าเป็นเป้าหมายที่สำคัญยิ่งของสถาบันต่างๆ ที่จะต้องบรรลุ

รวิวรรณ โปรยรุ่งโรจน์ (2551: 34-38) อธิบายว่าความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการที่ผู้รับบริการไม่ได้รับในสิ่งที่เขาคาดหวังหรือต้องการ หรือในบางครั้งได้รับแล้วแต่ไม่ตรงตามระดับที่เขาพอใจ ผู้รับบริการบางประเภทอาจจะนิ่งเฉยโดยไม่มีปฏิกิริยาต่อความไม่พึงพอใจนั้น แต่ผู้รับบริการอีกจำนวนไม่น้อยที่ไม่ยอมนิ่งเฉย โดยอาจถึงกับร้องเรียนต่อนุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น หน่วยงานของรัฐบาล หรืออาจร้องเรียนผ่านหนังสือพิมพ์ หรือตั้งกระทู้วิจารณ์ในอินเทอร์เน็ต หรือบอกเล่าให้บุคคลอื่นๆ ฟัง เช่น ญาติพี่น้อง หรือเพื่อน เป็นต้น ซึ่งสาเหตุของความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการโดยทั่วไปมักเกิดจากสาเหตุต่อไปนี้

1) การบริการที่ไม่มีคุณภาพ หรือไม่เป็นไปตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง อาจเกิดจากสาเหตุใดสาเหตุหนึ่งต่อไปนี้

(1) ผู้ปฏิบัติงานให้บริการ ซึ่งนับว่าเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจมากที่สุด ตัวอย่างของคุณลักษณะและการทำงานของผู้ปฏิบัติงานให้บริการที่สร้างความไม่พึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ได้แก่

ก. มีบุคลิกภาพไม่เหมาะสมต่องานบริการ เช่น หน้าตาบูดบึ้ง ไม่รับแขก ใช้คำพูด หรือการกระทำที่ไม่สุภาพ

ข. ไม่มีจิตใจรักงานบริการ เช่น ไม่สนใจ หรือเอาใจใส่กับความต้องการของผู้รับบริการ ปล่อยให้ผู้รับบริการต้องรอคอย ไม่เต็มใจให้บริการ และไม่เต็มใจช่วยเหลือเมื่อผู้รับบริการเกิดปัญหา

ค. การประสานงานที่ไม่มี หรือความเข้าใจที่ไม่ตรงกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานให้บริการ ส่งผลให้แจ้งข้อมูลกับผู้รับบริการไม่ตรงกัน

ง. ไม่มีความรู้ความสามารถ

จ. ไม่มีวาทศิลป์ เช่น พูดไม่สุภาพ ใช้น้ำเสียงที่ไม่นุ่มนวล หรือพูดเร็วเกินไป

ฉ. ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ เช่น ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างไม่เห็นแก่

ช. ไม่ให้ความสำคัญต่อความยุติธรรมของการให้บริการ ทั้งที่กระทำโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม ทำให้ผู้รับบริการที่มาก่อนรู้สึกว่าคุณถูกแซงคิว

- (2) นโยบายหรือการบริหารจัดการของหน่วยงานบริการ เช่น
- ก. ขั้นตอนการให้บริการซับซ้อน หรือมีมากมายหลายขั้นตอนจนเกินไป
 - ข. การบริการไม่เป็นไปตามที่ได้สัญญาไว้
 - ค. การปฏิเสธความรับผิดชอบในข้อบกพร่องของการบริการ หรือการไม่ให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้รับบริการมีปัญหาจากการใช้บริการ
 - ง. ไม่มีบริการหลังการขาย หรือมีแต่ไม่ได้เอาใจใส่กับผู้รับบริการเท่าที่ควร

(3) องค์ประกอบทางกายภาพและสภาพแวดล้อมของการบริการ

2) ตัวผู้รับบริการเอง เช่น ผู้รับบริการมีนิสัยขี้จู้จุกจิก หรือเป็นพวกที่เน้นตัวเองเป็นศูนย์กลาง คือ คิดว่าตนเองสำคัญกว่าคนอื่น ๆ หรือผู้รับบริการที่อารมณ์ ไม่มีหรือมีความเครียดมาจากสาเหตุอื่นๆ เช่น ทะเลาะกับเพื่อนมา ตลอดจนผู้ที่มีอาการเจ็บป่วยทางร่างกาย สาเหตุต่างๆ เหล่านี้ต่างก็ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจกับการบริการทั้งสิ้น ทั้งนี้ ที่การบริการมีคุณภาพดี นอกจากนี้อาจเกิดจากการที่ผู้รับบริการเคยได้รับการบริการที่ดีกว่าจากหน่วยงานอื่นๆ และการที่ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกไม่ถูกชะตากับผู้ปฏิบัติงานให้บริการด้วย

3) ผู้รับบริการคนอื่นๆ ตัวอย่างเช่น ผู้รับบริการคนอื่นส่งเสียงดังรบกวน หรือสูบบุหรี่อยู่ใกล้ๆ เป็นต้น

2.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

1) คุณภาพของการบริการ (จิตตินันท์ เศรษฐบุปต์, 2540 อ้างใน พัชรพร ปาลสุข และคณะ: 2546) เป็นผลของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับในบริการแต่ละประเภทซึ่งมีเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังประกอบด้วยคุณลักษณะ 10 ประการ ดังนี้

(1) ลักษณะของการบริการ หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นในการให้บริการ การสร้างสิ่งที่จะต้องได้ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ และการใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกและการตกแต่งสถานที่ การจัดสถานที่ให้สวยงาม สะอาด การแต่งกายของผู้ให้บริการ เอกสาร สิ่งพิมพ์หรือสื่อต่างๆ ที่ใช้ติดต่อสื่อสาร

(2) ความสามารถของผู้ให้บริการในการนำเสนอบริการได้อย่างถูกต้อง ไม่ผิดพลาด

(3) ความกระตือรือร้น หมายถึง ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

(4) ความเชี่ยวชาญ หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

(5) ความมีอัธยาศัยอ่อนน้อม หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพอ่อนน้อม เป็นกันเอง รู้สึกรู้สีกให้เกียรติผู้อื่นจริงใจมีน้ำใจเป็นมิตร เช่น การแสดงการต้อนรับด้วยรอยยิ้ม ท่าที่อ่อนโยนและพูดจาสุภาพเรียบร้อย

(6) ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริต

(7) ความปลอดภัย หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่างๆ เช่น สถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่ไม่เปลี่ยว มีระบบป้องกันความปลอดภัย

(8) การเข้าถึงบริการ หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ประกอบด้วยระเบียบขั้นตอนไม่ควรมีมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อยเวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ สถานที่ติดต่อได้สะดวก

(9) การติดต่อสื่อสาร หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และรับฟังผู้ให้บริการ เช่น ต้องสามารถอธิบายให้คำแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะการบริการ

(10) ความเข้าใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของผู้รับบริการ การให้ความสนใจตอบสนองความต้องการต่อผู้ให้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ

(11) ราคาค่าบริการเหมาะสม

(12) คุณภาพของการให้บริการ

(13) ความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ การใช้โทรศัพท์ติดต่อทางไกลอัตโนมัติ

2) คุณภาพของการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการ

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์: 2539 (อ้างใน สุรีย์ บุญงามมงคล และคนอื่นๆ 2546)

คุณภาพของการนำเสนอบริการเกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในเหตุการณ์ ช่วงเวลา และพฤติกรรมบริการของผู้ให้บริการซึ่งบริการที่ดี ผู้ให้บริการต้องมีคุณลักษณะ 7 ประการ

(1) ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของลูกค้า

(2) ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ การตอบสนองประกอบด้วยความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

(3) แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

(4) ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจ มีความอดทนต่อการซักถาม มีความจริงใจต่อผู้ใช้บริการ มีความเป็นกันเอง มีน้ำใจชอบช่วยเหลือเป็นอย่างดี

(5) แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร

(6) กิริยามารยาทอ่อน โยน สุภาพและมีมารยาทดี ค่อนนุ่มถ่อมตน

(7) มีความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

2.4 การเสริมสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ

สมชาติ กิจบรรจง (2546) อธิบายว่าการเสริมสร้างความพึงพอใจในการให้บริการด้วยการติดตามผลงานบริการจากผู้ใช้บริการ คือ

- 1) รับฟังความต้องการหรือปัญหาจากผู้ใช้บริการ
- 2) ทำงานอย่างมีชีวิตและจิตใจ ใส่ความกระตือรือร้นในงาน
- 3) เตรียมคำตอบไว้ล่วงหน้า โดยสมมติคำถามจากผู้ใช้บริการ
- 4) มุ่งการปฏิบัติงานบริการเป็นสำคัญ
- 5) บริการผู้ใช้บริการอย่างใกล้ชิด
- 6) ใช้แนวทางบริการที่เข้าถึงงานหรือเข้าถึงคน และสัมผัสกับงานอย่างใกล้ชิด
- 7) ตั้งใจฟังคำพูดของผู้ใช้บริการเสมอ
- 8) ทบทวนข้อคิดเห็นต่างๆ จากผู้ใช้บริการ
- 9) บอกตนเองเสมอว่า “ผู้ใช้บริการต้องประทับใจในงานบริการของเรา”
- 10) หัวหน้าหรือผู้นำต้องสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่บริการ

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับจิตวิทยาการให้บริการ

1) ความหมายของจิตวิทยาการบริการ

รวิวรรณ ไพรยรุ่งโรจน์ (2551: 3) ได้ให้ความหมายของจิตวิทยาการบริการว่า หมายถึง การศึกษาถึงพฤติกรรมและการแสดงออกของมนุษย์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดความเข้าใจถึงลักษณะของพฤติกรรมด้านต่างๆ สาเหตุของพฤติกรรมเหล่านั้น ตลอดจนเพื่อให้สามารถพยากรณ์ ควบคุม หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม

2) ความสำคัญของการนำจิตวิทยามาประยุกต์ใช้ในงานบริการ

การบริการเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์จึงต้องอาศัยความรู้ด้านจิตวิทยามาประยุกต์ใช้ กล่าวคือ ในด้านศาสตร์นั้นผู้ให้บริการที่ดีต้องอาศัยการศึกษาถึงพฤติกรรมของมนุษย์ที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้รับบริการ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนต้องศึกษาถึงสาเหตุของพฤติกรรมเหล่านั้นเพื่อจะได้สามารถรับมือได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ส่วนในด้านศิลป์หรือศิลปะนั้น หมายถึง ผู้ให้บริการต้องอาศัยการฝึกฝน การสังเกต และการเก็บเกี่ยวประสบการณ์ เพื่อให้เกิดทักษะและความชำนาญในการให้บริการ

รวิวรรณ ไพรยรุ่งโรจน์ (2551: 4-5) อธิบายว่า จิตวิทยาการบริการนับว่ามีความสำคัญต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างมากทั้งในฐานะที่เป็นผู้ปฏิบัติงานให้บริการ และผู้บริหารของหน่วยงาน

ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานให้บริการ

(1) ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานให้บริการเข้าใจตนเองมากขึ้น กล่าวคือ รู้ถึงศักยภาพและคุณสมบัติของตนเองว่ามีอยู่มากน้อยเพียงใด และแตกต่างจากคนอื่นในด้านใด ตลอดจนรู้จักจุดอ่อนและจุดแข็งของตนเอง ทำให้สามารถใช้ประโยชน์จากศักยภาพและคุณสมบัติที่ตนเองมีอยู่ได้อย่างเต็มที่ รวมทั้งสามารถปรับปรุงจุดอ่อนของตนเอง ทำให้สามารถปรับตัว คิดแก้ไขปัญหา คิดสร้างสรรค์และมีกลยุทธ์ที่จะเผชิญหน้าและจัดการกับความเปลี่ยนแปลงนานับประการที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วได้ ตลอดจนมีวิธีการพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

(2) ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานให้บริการเข้าใจพฤติกรรมของผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น ตามปกติพฤติกรรมของผู้รับบริการจะมีความหลากหลายทั้งในด้านความต้องการ ความคาดหวัง และพฤติกรรมในการแสดงออก ความรู้ทางด้านจิตวิทยาจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานให้บริการสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุของพฤติกรรมเหล่านั้น ตลอดจนสามารถพยากรณ์ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง และเที่ยงตรงมากขึ้น ซึ่งข้อเท็จจริงเหล่านี้ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานให้บริการสามารถวางแผนการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจอย่างสูงสุดให้กับผู้รับบริการได้ รวมทั้งสามารถรับมือกับปัญหาที่เกิดจากผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(3) ช่วยให้เข้าใจคุณค่าและความสำคัญของผู้รับบริการและการบริการที่เป็นเลิศ ความรู้ทางด้านจิตวิทยาช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานให้บริการเข้าใจและเห็นความสำคัญว่า ผู้รับบริการคือ ลูกค้าของหน่วยงาน ซึ่งเป็นผู้ที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานให้บริการมีงานทำ トラบใดที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการยังสามารถสร้างความพึงพอใจอย่างสูงสุดให้กับผู้รับบริการได้ トラบนั้นผู้ปฏิบัติงานให้บริการก็ยังคงมีงานทำ นอกจากนี้ยังช่วยให้เข้าใจว่าพฤติกรรมและความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่อ่อนไหวง่าย และมีความไม่แน่นอน การบริการที่เป็นเลิศเท่านั้นที่จะสามารถครองใจและผูกใจผู้รับบริการไว้กับหน่วยงานได้

ความสำคัญต่อผู้บริหารของหน่วยงานบริการ

(1) ช่วยให้ผู้บริหารของหน่วยงานเข้าใจถึงคุณค่าและความสำคัญของผู้รับบริการ จิตวิทยาการบริการทำให้เราเข้าใจว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากปัจจัยหลายประการ เช่น การที่ผู้รับบริการจะตัดสินใจใช้บริการหรือไม่ หรือการที่ผู้รับบริการใช้บริการแล้วจะพึงพอใจหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ดังนั้นหากไม่ให้ความสำคัญหรือไม่ทำความเข้าใจอย่างถ่องแท้กับพฤติกรรมของผู้รับบริการ อาจทำให้หน่วยงานต้องสูญเสียผู้รับบริการไป ในปัจจุบันหน่วยงานบริการหลายแห่งได้จัดตั้งส่วนงานหนึ่งขึ้นมา เพื่อทำวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้รับบริการ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลสำหรับวางแผนและปรับปรุงการดำเนินงานด้านการบริการ

(2) ช่วยให้สามารถพยากรณ์พฤติกรรมของผู้รับบริการ ได้อย่างถูกต้องและเที่ยงตรงมากขึ้น อันจะทำให้หน่วยงานสามารถกำหนดทิศทางของการบริการที่เป็นเลิศที่สามารถสร้างความพึงพอใจอย่างสูงสุดให้กับผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสมขึ้น

(3) ทำให้เห็นถึงความสำคัญของการบริการ กล่าวคือ ช่วยให้เข้าใจว่าการบริการที่ดียอมทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำอีก

(4) ช่วยให้สามารถสร้างการบริการที่มีประสิทธิภาพ ที่สามารถสร้างความพึงพอใจอย่างสูงสุดให้กับผู้รับบริการได้

(5) ช่วยในการวิเคราะห์ข้อดี ข้อเสีย และปัญหาของการบริการของหน่วยงาน เพื่อจะได้นำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้เหมาะสมอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

3) พฤติกรรมการพบปะระหว่างผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่องค์การ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2536: 238-255) ได้ศึกษาพฤติกรรมการพบปะระหว่างผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่องค์การ โดยพิจารณาลักษณะการปฏิบัติต่อกัน กระบวนการที่เกี่ยวข้องในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ จากการสังเกตพฤติกรรมประเภทที่เกิดขึ้นในการเผชิญหน้าระหว่างเจ้าหน้าที่องค์การกับผู้รับบริการ มีองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมแยกออกได้ 3 ประเภท คือ

- 1) องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่องค์การเอง
- 2) องค์ประกอบทางด้านผู้รับบริการ และ
- 3) องค์ประกอบที่เกิดจากสภาพของการพบปะ

องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่

การที่เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมบางอย่างในการปฏิบัติต่อผู้รับบริการนั้น ขึ้นกับสาเหตุหลายอย่างด้วยกัน ซึ่งอาจแยกออกพิจารณาดังต่อไปนี้

(1) ลักษณะทางจิตวิทยา การศึกษาในแง่นี้มองอารมณ์ บุคลิกภาพ สภาพจิตใจของเจ้าหน้าที่เป็นเกณฑ์ เจ้าหน้าที่ผู้มีสภาพจิตใจไม่ปกติ เช่น กำลังอารมณ์เสีย เป็นคนอ่อนไหวง่าย หยาดคายแข็งกระด้าง ย่อมมีแนวโน้มในทางปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างไม่เป็นที่น่าพอใจ ตรงกันข้ามเจ้าหน้าที่ที่มีนิสัยร่าเริงแจ่มใส อุดมคติ ก็มักจะทำให้ผู้รับบริการพอใจได้ง่ายกว่า เจ้าหน้าที่แบบแรก ผู้ที่สนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่จึงอาจใช้ความรู้ทางจิตวิทยา มาประยุกต์ทำความเข้าใจ หรือจัดแยกประเภทเจ้าหน้าที่องค์การได้

(2) บทบาทที่เกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่ เป็นการพิจารณาเจ้าหน้าที่องค์การโดยอาศัยทฤษฎีบทบาท (Role Theory) เข้ามาช่วย ทฤษฎีนี้พอสรุปได้ว่า พฤติกรรมของบุคคลจะมีลักษณะอย่างไรขึ้นกับว่าบุคคลผู้นั้นสวมบทบาทอยู่ในตำแหน่งอะไร เปรียบเหมือนคนสวมหัวโขน เมื่อสวมหัวขัณฑ์ ก็เล่นบทขัณฑ์ สวมหัวลิงก็เล่นบทลิง บทบาทนี้เป็นแนวทางปฏิบัติและเป็นสิ่งที่คนทั่วไปคาดหวังว่า ผู้สวมบทบาทจะปฏิบัติด้วย เช่น เราคาดหวังว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องมีกิริยามารยาทนุ่มนวล เอาอกเอาใจลูกค้า ผู้พิพากษาต้องมีความเคร่งขรึมเที่ยงธรรมหรือผู้คุมมีความเด็ดขาดและพร้อมจะใช้กำลัง เป็นต้น

(3) ทักษะติดต่อผู้รับบริการและการพบปะกับผู้รับบริการ การที่เจ้าหน้าที่องค์การจะปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างไคนั้น ส่วนหนึ่งขึ้นกับทักษะติดต่อผู้รับบริการ ซึ่งอาจแยกเป็นทักษะติดต่อผู้รับบริการเฉพาะรายหรือทักษะติดต่อผู้รับบริการโดยส่วนรวม ทักษะติดต่อผู้รับบริการเฉพาะรายนั้นเป็นเรื่องส่วนตัวเฉพาะคน ผู้รับบริการบางรายเคยมีเรื่องวิวาทกับเจ้าหน้าที่มาก่อน เจ้าหน้าที่ก็จะปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างไม่เหมาะสม อย่างเสียไม่ได้หรืออย่างน้อยก็ทำตามหน้าที่สำหรับทักษะติดต่อผู้รับบริการ โดยส่วนรวมก็เช่น ทักษะคติของข้าราชการมหาดไทยที่หมู่บ้านหลายแห่งในชวากลาง มีทักษะติดต่อชาวบ้านในทำนองพ่อหรือผู้อุปถัมภ์ ทำให้ข้าราชการเหล่านี้แสดงตนอยู่เหนือกว่าชาวบ้าน สำหรับทักษะติดต่อการพบปะผู้รับบริการก็มีลักษณะทำนองเดียวกับทักษะติดต่อผู้รับบริการ เพียงแต่เปลี่ยนเป้าหมายของทักษะคติไปอยู่ที่การพบปะ เช่น พนักงานต้อนรับมีความรู้สึกเบื่อการต้อนรับผู้รับบริการ หรือเป็นทักษะคติเกี่ยวกับการพบปะผู้รับบริการบางลักษณะ เช่น ชอบการต้อนรับ แต่จะรำคาญมากถ้าผู้รับบริการมานั่งบน เป็นต้น ไม่ว่าทักษะคติเป็นไปในรูปแบบไหนก็มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงต่อผู้รับบริการ คือถ้ามีทักษะคติในทางลบ โอกาสที่เจ้าหน้าที่จะทำ

ความพอใจแก่ผู้รับบริการก็จะลดน้อยลง แต่ตรงกันข้าม หากเจ้าหน้าที่มีทัศนคติที่ดี ซึ่งชมกับการพบปะให้บริการแก่ผู้รับบริการ งานด้านบริการก็จะไปในทางที่ดีเสียเป็นส่วนใหญ่ ลักษณะทัศนคติของเจ้าหน้าที่นี้จึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหาร องค์กรพึงสนใจ หากเห็นว่า ความพอใจของผู้รับบริการมีความสำคัญต่อองค์กรของตน

(4) ทัศนคติต่อองค์กรและอาชีพ โดยทั่วไปความมั่นคงในอาชีพเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่อเจ้าหน้าที่ขององค์กรอย่างมาก ทั้งนี้สอดคล้องกับกฎแห่งการภักดีต่อองค์กรเพื่อประโยชน์ส่วนตัว (Law of Self-Serving Loyalty) ซึ่ง Downs เคยเสนอไว้คือเจ้าหน้าที่องค์กรมักแสดงความผูกพันอย่างมากต่อองค์กร เพราะเหตุว่าองค์กรเป็นตัวกำหนดความมั่นคงในอาชีพและอนาคตของเจ้าหน้าที่นั่นเอง ซึ่งลักษณะเช่นนี้ นับเป็นลักษณะที่พบเห็นทั่วไปในวงการราชการของประเทศกำลังพัฒนาทั่วไป ในกรณีที่เจ้าหน้าที่มีความรู้สึกมั่นคงในอาชีพของตน และขาดแรงกระตุ้นที่จะแสวงหาผลประโยชน์ให้แก่องค์กรของตน กรณีนี้เจ้าหน้าที่ไม่ต้องพึ่งผู้รับบริการก็อยู่ได้ แต่ในกรณีที่เจ้าหน้าที่มีความรู้สึกไม่มั่นคงในอาชีพ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ขององค์กรธุรกิจเอกชน ซึ่งการยอมรับหรือการร้องเรียนของผู้รับบริการมีผลสะท้อนต่ออาชีพ เจ้าหน้าที่จะมีแนวโน้มในการเอาอกเอาใจผู้รับบริการมากกว่าในกรณีที่อาชีพของเจ้าหน้าที่ไม่ผูกพันกับท่าทีของผู้รับบริการ

(5) พื้นฐานการศึกษาและฝึกอบรม องค์ประกอบนี้พิจารณาระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่ว่ามีผลต่อการปฏิบัติต่อผู้รับบริการประการใด อาจเป็นไปได้ที่ผู้มีระดับการศึกษาสูง แสวงประโยชน์จากผู้รับบริการมากกว่าผู้มีการศึกษาค่ำ หรืออาจมีวิธีการปฏิบัติที่นุ่มนวลกว่า หรืออาจวางตัวเหนือกว่าผู้รับบริการในกรณีที่การศึกษาของเจ้าหน้าที่สูงกว่าผู้รับบริการมาก ซึ่งข้อสมมติต่างๆ เหล่านี้ยังไม่มีการพิสูจน์จริงจังนัก โดยอาศัยข้อมูลประจักษ์

นอกจากการศึกษาแล้ว การฝึกอบรมในแง่บุคลิกภาพ มารยาท หรือวิธีการปฏิบัติต่อผู้รับบริการก็เป็นสิ่งสำคัญ องค์กรที่เน้นบริการและมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้คุ้นเคยกับการปฏิบัติต่อผู้รับบริการประเภทต่างๆ ย่อมจะประสบความสำเร็จในการทำความพอใจให้ผู้รับบริการมากกว่าองค์กรที่ไม่ให้ความสำคัญด้านฝึกอบรมดังกล่าว

องค์ประกอบที่เกิดจากตัวผู้รับบริการ

องค์ประกอบด้านผู้รับบริการเองก็มีส่วนสำคัญต่อพฤติกรรมระหว่างการพบปะกับเจ้าหน้าที่ด้วย องค์ประกอบด้วยลูกค้านี้ อาจแยกกล่าวได้ดังนี้

(1) ลักษณะทางจิตวิทยา ว่าด้วยสภาพทางอารมณ์และจิตใจของผู้รับบริการ ในทำนองเดียวกับลักษณะด้านจิตวิทยาของเจ้าหน้าที่

(2) ทักษะคิดต่อการพบปะ ต่อองค์การ และต่อเจ้าหน้าที่ องค์ประกอบนี้เป็นความคิดเห็นที่ผู้รับบริการมีต่อองค์การ (เช่น มีความเห็นว่า บริษัท ก. ขายของแพงกว่าปกติ) ต่อการพบปะกับเจ้าหน้าที่ (เช่น เห็นว่าการคิดต้องงานอำเภอเป็นเรื่องที่น่าอึดอัดใจ) และต่อเจ้าหน้าที่ (เช่น เห็นว่า พนักงานต้อนรับของธนาคาร ข. พูดจาไม่มีหางเสียง หรือออกจะประสาทหน่อยๆ เป็นต้น) ทักษะคิดที่มีอยู่ก่อนการพบปะมีส่วนก่อให้เกิดอคติหรือความรู้สึกบางอย่างก่อนที่ถูกค้ำจะไปเผชิญหน้ากับเจ้าหน้าที่ขององค์การ ซึ่งอาจจะมีผลต่อพฤติกรรมของผู้รับบริการด้วย อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการอาจไม่มีอคติใดเลยในประเด็นที่กล่าวตามหัวข้อนี้ หากเป็นเช่นนั้นก็ต้องพิจารณาองค์ประกอบอื่นต่อไป

(3) สถานะทางสังคม ความแตกต่างในด้านฐานะทางสังคมหรือที่เรียกว่า “ระยะห่างทางสังคม” (Social Distance) ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์การกับผู้รับบริการ นับว่ามีผลต่อสัมพันธภาพระหว่างคนทั้งสองฝ่ายด้วย ประเด็นสำคัญของระยะห่างทางสังคมนี้ขึ้นอยู่กับความรู้สึกของผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ เพราะถึงแม้เจ้าหน้าที่และผู้รับบริการมีฐานะทางสังคมต่างกันมาก แต่ถ้าทั้งสองฝ่ายไม่เห็นเป็นเรื่องสำคัญ ระยะห่างดังกล่าวก็ไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการพบปะ

(4) สัมพันธภาพส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่ องค์ประกอบนี้เห็นได้ชัด กล่าวคือ ความผูกพันใกล้ชิดเป็นส่วนตัวระหว่างผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่ เช่น การเป็นเพื่อน เป็นญาติมิตร ย่อมมีผลทำให้เจ้าหน้าที่ให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว เป็นที่พอใจมากกว่าที่ให้แก่ผู้รับบริการซึ่งตนไม่รู้จัก

(5) ความรู้ความเข้าใจระบบการทำงานขององค์การ สิ่งหนึ่งที่แตกต่างกันระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์การกับผู้รับบริการก็คือ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะและกระบวนการในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ปกติผู้รับบริการรู้งานองค์การเพียงผิวเผินและไม่ค่อยเข้าใจลึกซึ้งเกี่ยวกับขอบเขตอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนระเบียบวิธีการต่างๆ ขององค์การ ด้วยเหตุนี้เจ้าหน้าที่จึงอาจอ้างระเบียบการ ลักษณะงาน ข้อบังคับ กฎเกณฑ์ หรือความรู้เฉพาะพิเศษของตนมาใช้เป็นเครื่องมือปฏิบัติต่อผู้รับบริการได้ เช่น อ้างว่าค่าธรรมเนียมในการขอใบอนุญาตอย่างหนึ่งเป็นเงิน 100 บาท ทั้งๆ ที่ระเบียบจริงกำหนดไว้ 50 บาท หรือปล่อยให้ผู้รับบริการคอย โดยอ้างว่าต้องเสียเวลาตรวจสอบ ซึ่งไม่จำเป็นต้องตรวจสอบจริงๆ ก็ได้

เพราะฉะนั้น ในกรณีที่ผู้รับบริการ ไม่รู้จักองค์การและงานของเจ้าหน้าที่ซึ่งตนไปติดต่อดี จึงมักขาดอำนาจต่อรอง เพื่อป้องกันสิทธิและผลประโยชน์ของตนเท่าที่ควรจะเป็น หากผู้รับบริการเช่นนี้เผชิญหน้าเจ้าหน้าที่ผู้ทุจริตหรือเอารัดเอาเปรียบแล้ว โอกาสที่จะได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมหรือถูกฉ้อฉล ก็ย่อมเกิดง่ายขึ้น

องค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการพบปะ

สภาพที่เกิดขึ้นระหว่างการพบปะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ระหว่างการเผชิญหน้า สภาพเช่นนี้อาจแยกออกได้หลายประเภท ดังนี้

(1) สภาพการทำงาน องค์ประกอบนี้เน้นลักษณะสัมพันธ์ภาพระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกันเอง และระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชาในบรรยากาศซึ่งเจ้าหน้าที่ที่มีความสนิทสนมกลมเกลียวกันดี ผู้ร่วมงานด้วยกันเองจะทำหน้าที่สนับสนุนอย่างน้อยก็ในแง่กำลังใจหรือในแง่การให้คำแนะนำปรึกษา ในกรณีเช่นนี้ เจ้าหน้าที่จะมีความมั่นใจในการพบปะกับผู้รับบริการ

(2) ระยะเวลา ระยะเวลานี้อาจมองได้ 2 แง่ คือ ช่วงเวลาที่พบกับผู้รับบริการ กับจำนวนครั้งที่พบปะกัน ช่วงเวลาที่ติดต่อผู้รับบริการหากเป็นช่วงระยะสั้น หรือพบเพียงครั้งเดียว การติดต่อมักจะเป็นไปแบบฉาบฉวย เป็นธุรกิจ เพราะ ไม่มีโอกาสสร้างความสนิทสนมคุ้นเคย แต่หากผู้รับบริการพบปะกับเจ้าหน้าที่บ่อยครั้งหรือครั้งละนานๆ สิ่งตามมา คือ ความสนิทสนมคุ้นเคยกันซึ่งมีผลให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่อผู้รับบริการที่คุ้นเคย หรือผู้รับบริการขาประจำเป็นไปสะดวกและน่าพอใจขึ้น นอกจากนี้การที่ผู้รับบริการได้มีโอกาสติดต่อกับงานบ่อยๆ ก็ทำให้รู้จักคุ้นเคยวิธีการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้วย ซึ่งมีผลให้สามารถปรับตัวเพื่อรับบริการของเจ้าหน้าที่ได้ดีกว่าผู้ไม่รู้จักลักษณะงานนั้น

(3) สถานที่ สถานที่ที่เจ้าหน้าที่พบปะกับผู้รับบริการ มีส่วนเป็นบรรยากาศที่มีผลในการพบปะด้วย เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการจราจรกลางถนนที่มีแคร์ร่อนจัด น่าจะปฏิบัติต่อประชาชนต่างไปจากเจ้าหน้าที่ธนาคารที่ต้อนรับลูกค้าในห้องปรับอากาศ

(4) เรื่องที่พบปะ ลักษณะการพบปะจะเป็นอย่างไรย่อมขึ้นกับประเด็นหรือวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับการพบปะนั้นด้วย การที่ตำรวจสอบสวนผู้ต้องสงสัย หรือพนักงานธนาคารรับฝากเงินจากลูกค้า ย่อมมีลักษณะการพบปะแตกต่างกัน

(5) วิธีการพบปะ ประเด็นนี้ เกี่ยวกับการพบปะนั้นเป็นไปในรูปแบบใด เช่น การพบปะส่วนตัว การพบปะเพื่อชี้แจงในที่ประชุม เป็นต้น เป็นสิ่งที่น่าคาดหวังว่าจะก่อผลต่อพฤติกรรมในการพบปะแตกต่างกันด้วย

องค์ประกอบที่สำคัญทั้ง 3 กลุ่ม คือ องค์ประกอบด้านผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่องค์การ ด้านสภาพการพบปะ ดังที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ อาจได้รับผลกระทบจากองค์ประกอบอื่นๆ ได้ เช่น สภาวะแวดล้อมทางสังคม ได้แก่ ลักษณะวัฒนธรรมประเพณี ค่านิยม โครงสร้างทางสังคม รวมทั้งลักษณะการฝึกฝนอบรมและเรียนรู้ทางสังคม (สังคมประกิต) สำหรับเจ้าหน้าที่องค์การก็ได้ อธิปไตยอย่างมากมาจากองค์การ ซึ่งได้แก่การสนับสนุน (ด้านกำลังคน การฝึกอบรม เงินเดือน ฯลฯ) และการเรียกร้อง (การควบคุมบังคับบัญชา การตรวจสอบ ผลงาน งานที่มอบหมาย ฯลฯ) ตลอดจน วัฒนธรรมภายในองค์การ (ได้แก่ ธรรมเนียมปฏิบัติ ความรู้สึกนึกคิดร่วมกันซึ่งเจ้าหน้าที่ยึดถือ) เป็นต้น

นอกจากนี้ การพบปะที่เกิดขึ้นยังมีผลสะท้อนต่อไปถึงทัศนคติของผู้รับบริการ หรือบุคคลภายนอก (เช่น ผู้รับบริการไม่พอใจ) และอาจติดตามด้วยการกระทำ (เช่น กล่าวขานกันทั่วไปในบรรดาผู้รับบริการและคนภายนอกอื่นๆ หรือดำเนินการประท้วง เรียกร้องให้มีการปรับปรุงแก้ไข หรือออกข่าวทางสื่อมวลชน บัตรสนเท่ห์ เป็นต้น) พฤติกรรมและทัศนคติเช่นว่านี้จะมีผลสะท้อนย้อนกลับไปสู่องค์การด้วย หากการรับฟังและดำเนินการแก้ไขปรับปรุงบริการขององค์การ เป็นสิ่งจำเป็น หน่วยงานหรือบุคคลที่รับผิดชอบในการรับฟังและหาหนทางแก้ไขก็ควรเป็นผู้ที่มีอำนาจในการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินการขององค์การ มิใช่เป็นเพียงเจ้าหน้าที่ระดับย่อยที่ไม่มี ดุลยพินิจหรือผู้รับฟังความเห็นเท่านั้น

3. แนวคิดเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

พรรณงษ์ พุฒิกาน (2550) อธิบายว่า การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Mediation) เป็นวิธีการที่มีความสลับซับซ้อนมากกว่าการเจรจาต่อรองธรรมดา เนื่องจากไม่ได้มีคู่ความทั้งสองฝ่ายเท่านั้น ยังมีบุคคลที่สามซึ่งทำหน้าที่เป็นคนกลาง ซึ่งมักจะเรียกว่าเป็น “ผู้ไกล่เกลี่ย” เข้าร่วมในกระบวนการด้วย กระบวนการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้น คู่กรณีก็จะมีการเจรจาต่อรองกันโดยผู้ไกล่เกลี่ยจะเป็นคนที่คอยประสานความเข้าใจให้กับทั้งสองฝ่าย และในขณะเดียวกัน ก็จะต้องพยายามแสวงหาหนทางแก้ไขปัญหาที่ทั้งสองฝ่ายน่าจะยอมรับมาเสนอ บ่อยครั้งที่ข้อพิพาทขัดแย้งมีสาเหตุจากเรื่องเล็กน้อยเหมือนน้ำผึ้งหยดเดียว แต่เนื่องจากเมื่อคู่กรณีพิพาททะเลาะวิวาทกันแล้ว เรื่องเล็กน้อยนั้นจึงได้บานปลายลุกลามเป็นเรื่องราวใหญ่โต ประกอบกับคู่กรณีทั้งสองฝ่ายอาจจะมี ความรู้สึกและอารมณ์ร่วมไปกับสถานการณ์ที่เผชิญอยู่ ทำให้ไม่สามารถมองเห็นวิธีการแก้ไข ปัญหาได้ แต่สำหรับผู้ไกล่เกลี่ยซึ่งเป็นคนกลางที่ไม่มีส่วนได้เสียกับเรื่องที่พิพาท ย่อมไม่ได้เกิด ความรู้สึกและอารมณ์ร่วมไปกับเหตุพิพาทนัก ผู้ไกล่เกลี่ยจึงอาจจะมองเห็นปัญหาได้ทะลุปรุโปร่ง

มากกว่า ซึ่งวิธีการแก้ไขปัญหานั้นจะเป็นเพียงเรื่องเหมือนเส้นผมบังภูเขาเท่านั้น เพียงแต่คู่กรณีลืมนึกถึงไป นอกจากนั้น การที่ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นคนกลางที่ไม่มีส่วนได้เสีย หากผู้ไกล่เกลี่ยเสนอหนทางแก้ไขปัญหายังไรไป คู่กรณีมักจะมีความหวาดระแวงน้อยกว่าว่าข้อเสนอดังกล่าวจะมีนัยอะไรแอบแฝงอยู่หรือไม่ ดังนั้น จึงมีโอกาสมากกว่าที่คู่กรณีจะยอมรับข้อเสนอมที่ผู้ไกล่เกลี่ยหยิบยื่นให้ แต่ทั้งนี้ ข้อเสนอของผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีความสมเหตุสมผล และเป็นที่ยอมรับได้ของทั้งสองฝ่ายด้วย

การไกล่เกลี่ยนั้นแม้จะมีพิธีรีตองมากกว่าการเจรจาต่อรอง แต่ก็ยังมีความยุ่งยากน้อยมากเมื่อเทียบกับการฟ้องร้องคดีต่อศาล บรรยากาศในการไกล่เกลี่ยก็ยังมีลักษณะของความเป็นกันเองมากกว่าการพิจารณาคดีของศาล และไม่ค่อยมีลักษณะของการเผชิญหน้าเป็นปรปักษ์กันมากนัก ทำให้มีโอกาสที่จะรักษาสัมพันธภาพของคู่กรณีไว้ได้มาก ในกรณีที่คู่กรณีสามารถตกลงกันได้ตามปกติจะใช้เวลาไม่นานนักเมื่อเทียบกับการดำเนินคดีในศาล บางครั้งอาจจะสามารถตกลงกันได้ในการไกล่เกลี่ยครั้งแรก หรือบางกรณีอาจจะใช้เวลาบ้างสองหรือสามครั้งแล้วแต่ความลับซับซ้อนของข้อพิพาท สำหรับค่าใช้จ่ายนั้นก็สูงไม่มากนัก แต่คู่กรณีอาจจะต้องเสียค่าตอบแทนให้แก่ผู้ไกล่เกลี่ยบ้าง หากเป็นการใช้บริการของสถาบันหรือนุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการด้านนี้โดยตรง แม้ว่ากระบวนการไกล่เกลี่ยจะมีผู้เข้าร่วมกระบวนการมากขึ้น แต่ก็ยังคงสามารถรักษาความลับของคู่กรณีได้เป็นอย่างดี เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับเรื่องที่พิพาท ส่วนคนนอกก็มีเพียงผู้ไกล่เกลี่ย ซึ่งโดยจรรยาบรรณแล้วก็จะไม่เปิดเผยเรื่องราวที่รู้เห็นมาในระหว่างการไกล่เกลี่ยต่อบุคคลภายนอก นอกจากนั้น ตามปกติผู้ที่คู่กรณีแต่งตั้งให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ย มักจะเป็นผู้ที่มีความรู้ มีประสบการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่พิพาทมากพอสมควรจึงจะเป็นผู้ที่คู่กรณีให้ความเคารพเชื่อฟัง ทำให้ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถเข้าใจสภาพปัญหาที่พิพาทได้เป็นอย่างดีภายในเวลาอันรวดเร็ว และอาจจะมองเห็นวิธีการแก้ไขปัญหได้ง่ายขึ้น

ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในกระบวนการไกล่เกลี่ย คือ แม้ว่าผู้ไกล่เกลี่ยจะได้พยายามจนสุดความสามารถแล้วก็ตาม แต่การตัดสินใจขั้นสุดท้ายยังคงเป็นอำนาจของคู่กรณีว่า จะยอมตกลงตามที่ผู้ไกล่เกลี่ยเสนอหรือไม่ แนวคิดของผู้ไกล่เกลี่ยที่ว่า ข้อพิพาทควรจะยุติในลักษณะใดหรือวิธีใดเป็นหนทางออกที่เหมาะสมที่สุด ยังคงมีสถานะเป็นความเห็นที่ไม่มีผลผูกพันคู่กรณีให้ต้องปฏิบัติตาม คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายอาจจะเห็นว่า ข้อเสนอของผู้ไกล่เกลี่ยยังไม่เหมาะสม และไม่อาจยอมรับได้ก็ได้ ทำให้ท้ายที่สุด คู่กรณีอาจจะไม่สามารถระงับข้อพิพาทในกระบวนการไกล่เกลี่ยก็ได้ และอาจจะต้องนำเรื่องไปฟ้องร้องเป็นคดีต่อศาลต่อไป

หากคู่กรณีตกลงเห็นชอบด้วยกับข้อเสนอของผู้ไกล่เกลี่ย ก็ต้องทำสัญญาในลักษณะของสัญญาประนีประนอมยอมความขึ้นต่างหาก สัญญาที่ทำขึ้นภายหลังนี้ จึงจะมีผลผูกพันคู่กรณีให้ต้องปฏิบัติตาม หากต่อมาปรากฏว่า คู่กรณีฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามสัญญาที่ทำขึ้นนั้น อีกฝ่ายก็ต้องนำเรื่องไปฟ้องร้องต่อศาล และมีการดำเนินคดีสืบพยานตามปกติเหมือนคดีทั่วๆ ไป ซึ่งไม่อาจระบุได้ว่าต้องใช้เวลามากน้อยเท่าใด ทำให้ผลที่สุด ความประสงค์ของคู่กรณีที่ต้องการจะหลีกเลี่ยงกระบวนการทางศาลก็อาจจะไม่เป็นผล เพราะต้องเข้าสู่กระบวนการดำเนินการดำเนินคดีสืบพยานของศาลตามปกติหากต้องการจะบังคับตามสัญญาประนีประนอมยอมความนั้น แต่หากทั้งสองฝ่ายปฏิบัติตามสัญญานั้นแต่โดยดี ก็นับเป็นโชคดีของทั้งสองฝ่ายที่สามารถระงับข้อพิพาทได้อย่างถาวร

3.1 ความหมายของการไกล่เกลี่ย

การไกล่เกลี่ย มีผู้พิพากษาหลายท่าน ได้อธิบายความหมายหรือคำนิยาม ไว้ต่างกัน ดังนี้

สรวิศ ลิมปรั้งมี (2550: 39) อธิบายว่า การไกล่เกลี่ย คือ กระบวนการที่ “ผู้ไกล่เกลี่ย” ซึ่งเป็น “คนกลาง” ไม่มีส่วนได้เสียกับเรื่องที่พิพาทเข้าช่วยคู่พิพาทให้ร่วมกันหารือ และทำความเข้าใจข้อพิพาทที่เกิดขึ้น เพื่อแสวงหาหนทางแก้ไขปัญหาที่ทุกฝ่ายยอมรับ

ภาน รังสีสหัส (2550: 47) อธิบายว่า การไกล่เกลี่ย คือ กระบวนการระงับข้อพิพาทที่มีบุคคลที่สามเข้ามาช่วยเหลือให้คู่ความเจรจาต่อรองกันได้สำเร็จ โดยเป็นผลผลิตประการหนึ่งซึ่งเกิดขึ้นจากความล้มเหลวของการเจรจาต่อรอง แต่มีใช้เป็นที่เข้ามาแทนที่การเจรจาต่อรอง กระบวนการดังกล่าวมีประโยชน์ในการช่วยให้คู่ความทั้งสองฝ่ายหรือทุกฝ่ายสามารถบรรลุข้อตกลงร่วมกัน จากกรณีที่มีการพิพาทกันนั้น

โชติช่วง ทัพวงศ์ (2550: 98) อธิบายว่า การไกล่เกลี่ย หมายถึง กระบวนการแก้ปัญหาข้อพิพาท โดยมีบุคคลที่สามที่เป็นคนกลางเข้าช่วยเหลือแนะนำในการเจรจาต่อรองของคู่ความเพื่อระงับข้อพิพาท

Jack Sawyer and Harold Guetzkow (อ้างใน แคทเธอริน มอริส แพลด โดย วันชัย วัฒนศัพท์ 2551: 33) อธิบายว่า การเจรจาไกล่เกลี่ย คือ กระบวนการที่มีคู่กรณีสองฝ่ายหรือมากกว่า ซึ่งอาจเป็นบุคคล กลุ่มคน หรือกลุ่มคนส่วนใหญ่ในสังคม ร่วมกันพัฒนาข้อตกลงที่มีโอกาสเป็นไปได้ร่วมกันเพื่อเป็นแนวทางและกฎกติกาในกิจกรรมร่วมกันของเขาทั้งหลายในอนาคต

จากคำนิยามของการไกล่เกลี่ยข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การไกล่เกลี่ย คือ กระบวนการระงับข้อพิพาท โดยมีคนกลางที่ไม่มีส่วนได้เสียกับข้อพิพาท มาช่วยเจรจาร่วมกันหารือและหาทางแก้ไขปัญหาที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับกันได้

3.2 วัตถุประสงค์ของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

โชติช่วง ทัพวงศ์ (2550: 99) อธิบายว่า การไกล่เกลี่ยในห้องพิจารณาโดยผู้พิพากษาเจ้าของสำนวน และการไกล่เกลี่ยตามระบบ ไกล่เกลี่ยเพื่อให้เกิดการประนีประนอมยอมความในศาลนั้นมีประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 19 มาตรา 20 มาตรา 20 ทวิ และกฎหมายจัดตั้งศาลกับระเบียบของศาล กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และขั้นตอนของการไกล่เกลี่ยไว้ ส่วนทางปฏิบัติในการนำคดีเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยนั้นปฏิบัติได้ 2 ทาง คือ 1) ศาลไกล่เกลี่ยเอง เป็นกรณีที่ผู้พิพากษาเจ้าของสำนวนเป็นฝ่ายเริ่มไกล่เกลี่ยเองในห้องพิจารณา หรือแนะนำชักชวนให้คู่ความส่งคดีเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ย 2) คู่ความขอให้ศาลไกล่เกลี่ย มักเป็นกรณีที่ผู้พิพากษาเจ้าของสำนวนได้ดำเนินการไกล่เกลี่ยเองในห้องพิจารณาแล้ว แต่คู่ความตกลงกันไม่ได้ ต่อมาภายหลังคู่ความประสงค์จะให้ศาลไกล่เกลี่ยอีก จึงแถลงขอให้ผู้พิพากษาเจ้าของสำนวน ไกล่เกลี่ยหรือส่งคดีเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ย

โดยที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคือกระบวนการระงับข้อพิพาทด้วยการแก้ปัญหาอุปสรรคของการเจรจาต่อรอง และยุติข้อพิพาทซึ่งเป็นที่น่าพอใจของทุกฝ่าย ดังนั้น วัตถุประสงค์ของการไกล่เกลี่ยจึงมีเพื่อการดังต่อไปนี้

1) คู่ความยอมความ เป็นการระงับข้อพิพาททั้งหมด ซึ่งเมื่อคู่ความยอมความกันแล้ว ก็จะทำสัญญาประนีประนอมยอมความกัน และกระบวนการพิจารณาต่อมาคือ ศาลจะมีคำพิพากษาบังคับให้ตามข้อตกลงของคู่ความนั้น เรียกว่า มีคำพิพากษตามยอม

2) โจทก์ถอนฟ้อง เป็นกรณีที่ไกล่เกลี่ยแล้วคู่ความตกลงกันได้ โดยโจทก์พอใจแล้วตกลงระงับข้อพิพาทด้วยการถอนฟ้องไป เพราะไม่ตั้งใจเรียกร้องสิ่งใดจากจำเลยอีก

3) คู่ความรับข้อเท็จจริง การไกล่เกลี่ยอาจทำให้คู่ความได้ทราบถึงประเด็นปัญหาข้อพิพาทที่แท้จริงว่าอยู่ตรงจุดใด เมื่อเป็นดังนี้ แม้ไกล่เกลี่ยแล้วตกลงกันไม่ได้ทั้งหมด แต่คู่ความก็อาจรับข้อเท็จจริงกันบางประการ เป็นผลทำให้การดำเนินกระบวนการพิจารณาสืบพยานต่อไปจะกระทำเฉพาะข้อเท็จจริงที่เหลือ ซึ่งเป็นประเด็นปัญหาโดยแท้ของคดีเท่านั้น การรับข้อเท็จจริงนี้ แม้จะไม่ทำให้ข้อพิพาทยุติลง โดยสิ้นเชิง แต่ก็มีส่วนช่วยในการพิจารณาคดีสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

จากวัตถุประสงค์ดังกล่าว จะเห็นได้ว่า การไกล่เกลี่ยนั้นมีได้มุ่งหมายเพื่อให้คู่ความระงับข้อพิพาทอย่างเดียว แต่ยังคงมีวัตถุประสงค์อย่างอื่นอีก และแม้ไกล่เกลี่ยแล้วจะไม่บรรลุวัตถุประสงค์ถึงขั้นทำให้คู่ความยอมความ ให้โจทก์ถอนฟ้อง หรือให้คู่ความรับข้อเท็จจริงก็ตาม แต่การไกล่เกลี่ยก็ก่อให้เกิดประโยชน์อื่นตามมาหลายประการ อาทิเช่น ทำให้คู่ความมีโอกาสได้พูดคุยกันและทำความเข้าใจปัญหาได้ส่วนหนึ่ง ทำให้สัมพันธภาพดีขึ้นแม้ข้อขัดแย้งยังคงมีอยู่ และที่สำคัญคือ ทำให้คู่ความได้เห็นแนวคิดของการประนีประนอมยอมความ ซึ่งมีคดีจำนวนมากที่ไกล่

เกลี้ยไม่สำเร็จ แล้วต้องส่งสำนวนคืนสู่การพิจารณาปกติ แต่ภายหลังคู่ความก็ตกลงกันได้และทำสัญญาประนีประนอมยอมความกัน โดยข้อตกลงดังกล่าวก็อยู่ในแนวทางเดียวกันกับข้อตกลงที่ได้มีการเสนอขึ้นในระหว่างไกล่เกลี่ยนั่นเอง

3.3 ความสำคัญของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

กองสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ สำนักงานศาลยุติธรรม (2551) ได้ให้ความสำคัญของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไว้ว่า ศาลยุติธรรมมีหน้าที่อำนวยความสะดวกยุติธรรมให้แก่ประชาชน โดยมีเป้าหมายสำคัญที่จะทำให้การยุติข้อพิพาทให้แก่ประชาชนเป็นไปโดยสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม นอกเหนือจากการสืบพยานและพิพากษาคดีแล้ว การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นวิธีการยุติข้อพิพาทอีกวิธีหนึ่งที่ศาลในประเทศต่างๆ นำมาใช้มาก เนื่องจากเป็นวิธีการที่สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ โดยคู่ความสามารถยุติข้อพิพาทได้ด้วยความพึงพอใจร่วมกัน ไม่มีฝ่ายใดแพ้หรือฝ่ายใดเป็นผู้ชนะ แต่ถือว่าคู่ความทั้งสองฝ่ายชนะด้วยกันทั้งคู่และทั้งสองฝ่ายยังสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันได้ต่อไป นอกจากนี้ยังเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยก่อให้เกิดความสงบสุขในสังคม ลดปริมาณคดีที่เข้าสู่การพิจารณาของศาล และยังเป็นโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการระงับข้อพิพาทด้วยตนเองอีกด้วย

โชติช่วง ท้าววงศ์ (2550: 114) ยังกล่าวไว้ว่าการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีประโยชน์ซึ่งอาจจำแนกได้เป็น 3 ประการ ดังนี้

1. ประโยชน์ต่อคู่ความ

1) ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ไม่ต้องเสียเวลาไปศาลและรอคอยวันที่ศาลจะตัดสิน ซึ่งถ้ามีอุทธรณ์ฎีกาต่อไป ก็ต้องเสียเวลาคอยนานยิ่งขึ้น ไปอีก การตกลงและทำสัญญาประนีประนอมยอมความกันในศาล ย่อมได้รับคืนค่าธรรมเนียมจากศาลเป็นกรณีพิเศษ เป็นการลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีด้วย

2) มีผลทางด้านความรู้สึกและจิตใจ โดยต่างฝ่ายต่างรู้สึกว่าคุณได้รับความยุติธรรม ทั้งถือว่าเป็นผู้ชนะทั้งสองฝ่าย ไม่มีผู้ใดแพ้ และไม่มีใครต้องเสียหน้า

3) ยุติความขัดแย้งและทำให้สัมพันธ์ภาพกลับคืนดังเดิม โดยเฉพาะอย่างยิ่งคดีที่เกี่ยวกับครอบครัว ข้อนี้จะมีผลสำคัญยิ่ง

4) ยุติคดีหรือข้อพิพาทได้โดยเด็ดขาดอย่างแท้จริง เพราะทั้งสองฝ่ายพอใจในข้อตกลง จึงไม่มีการอุทธรณ์ฎีกา และไม่ต้องบังคับคดี เพราะเป็นข้อตกลงที่ทั้งสองฝ่ายได้พิจารณาแล้วว่าสามารถปฏิบัติได้ แม้หากคู่ความฝ่ายใดจะอุทธรณ์ ก็อุทธรณ์ได้เฉพาะเป็นกรณีตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 138 ซึ่งจะต้องเป็นกรณีที่คู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งฉ้อฉล

หรือคำพิพากษานั้นเป็นการละเมิดต่อบทบัญญัติแห่งกฎหมายอันเกี่ยวกับความสงบเรียบร้อยของประชาชน หรือคำพิพากษานั้นมิได้เป็นไปตามข้อตกลงหรือการประนีประนอมยอมความ ซึ่งกรณีที่จะอ้างเหตุเหล่านี้ได้แทบจะไม่เกิดขึ้นเลย

2. ประโยชน์ต่อศาล

- 1) คดีความเสร็จสิ้นไปโดยรวดเร็ว ไม่ต้องเสียเวลาในการพิจารณาคดี และลดปริมาณคดีของศาล
- 2) ลดปริมาณคดีในชั้นอุทธรณ์ฎีกา
- 3) ลดปริมาณงานในชั้นบังคับคดี เพราะเมื่อคู่ความได้เจรจาและตกลงกันเพื่อยุติข้อบังคับในทางใดทางหนึ่ง คู่ความย่อมคิดพิจารณาแล้วว่าตนสามารถปฏิบัติตามข้อตกลงได้ ดังนั้น จึงไม่มีเหตุที่จะต้องบังคับคดี
- 4) คู่ความมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้พิพากษา ผู้ไกล่เกลี่ย และสถาบันศาล เพราะถือว่าระบบไกล่เกลี่ยของศาลเป็นกระบวนการที่ศาลจัดทำโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย และเปิดโอกาสให้คู่ความได้มีทางเลือกในการระงับข้อพิพาทที่เป็นประโยชน์ต่อคู่ความทุกฝ่าย

3. ประโยชน์ต่อรัฐ

- 1) ประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินกระบวนการพิจารณา การดำเนินกระบวนการพิจารณาที่ต่อเนื่องยาวนานจะเพิ่มภาระให้แก่รัฐบาลมากขึ้น เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าบุคลากร เป็นต้น
- 2) เศรษฐกิจไม่หยุดชะงักเพราะคดีพิพาทคาราซึ่งอยู่ในศาลนานกว่าคือหากมีการยึดหรืออายัดทรัพย์สินพิพาทไว้ หรือห้ามชั่วคราวมิให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งกระทำการบางอย่างล้วนแต่เป็นการสร้างปัญหาและเป็นเหตุให้เศรษฐกิจหยุดชะงัก โดยเฉพาะคดีที่เกี่ยวกับการก่อสร้างโครงการขนาดใหญ่ คดีเกี่ยวกับบ่อสังหาริมทรัพย์ที่จะต้องมีการดำเนินการ โดยรีบด่วน เป็นต้น

4. อุปสรรคของการไกล่เกลี่ย

ภาณุ รังสีสหัส (2550: 83) อธิบายว่าอุปสรรคอันใหญ่หลวงของการไกล่เกลี่ยประการหนึ่งที่มีมักจะเกิดขึ้นอยู่เสมอ ได้แก่ การที่ทนายความของคู่ความซึ่งไม่เข้าใจความหมายของการไกล่เกลี่ย พยายามปกป้องลูกความของตนในลักษณะของการต่อสู้ได้เคียงข้อเท็จจริงกับคู่ความอีกฝ่ายหนึ่ง การต่อสู้ได้เคียงข้อเท็จจริงเช่นนี้ เป็นเรื่องของความในศาลและเป็นการต่อสู้กันซึ่งไม่เป็นประโยชน์ต่อการเจรจาของคู่ความแต่อย่างใด เพราะการดำเนินการในชั้นไกล่เกลี่ยเป็นเรื่องของการมองหาหนทางที่จะออมชอมกัน ลดหย่อนผ่อนปรนกัน ในทำนองถอยหลังกันคนละก้าว การเจรจาต่อรองจึงจะมีหนทางที่จะประสบความสำเร็จได้ ดังที่ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 850 บัญญัติไว้ว่า “การประนีประนอมยอมความ คือ สัญญาซึ่งผู้เป็นคู่สัญญาทั้งสองฝ่ายระงับข้อพิพาทอันใดอันหนึ่งซึ่งมีอยู่ หรือจะมีขึ้นนั้นให้เสร็จไปด้วยต่างยอมผ่อนผันให้แก่กัน”

ดังนั้นเมื่อไม่มีการยอมผ่อนผันให้แก่กัน ก็ย่อมจะไม่ใช่กรณีที่เรียกว่าเป็นการประนีประนอมยอมความกัน สมมติเจตนาของการไกล่เกลี่ย ในทางปฏิบัติ ผู้ไกล่เกลี่ยบางคนจะใช้วิธีอธิบายให้ ทนายความที่เข้าร่วมประชุมไกล่เกลี่ยเข้าใจเสียตั้งแต่ต้น และในระหว่างเจรจา หากมีทนายความ พยายามโต้เถียงข้อเท็จจริงแทนตัวความ ผู้ไกล่เกลี่ยก็จะอธิบายและชี้ให้เห็นถึงความขัดข้องเช่นนั้น อีกครั้งหนึ่ง ในบางครั้งเมื่อปรากฏว่าทนายความไม่ยอมเข้าใจว่า ผู้ไกล่เกลี่ยกำลังปฏิบัติหน้าที่อะไร อยู่ ผู้ไกล่เกลี่ยก็อาจจะต้องแยกทนายความผู้นั้นออกจากห้องประชุมเสียก่อน แล้วถามตัวคู่ความว่า ยังประสงค์จะหาทางประนีประนอมยอมความกับคู่ความฝ่ายตรงข้ามหรือไม่ หากยังต้องการอยู่ ก็ จะต้องไปพูดให้ทนายความของตนเข้าใจ หรือ ไม่ก็เปิดโอกาสให้ตัวคู่ความตัดสินใจว่า จะทำการ เจริญต่อไปด้วยตนเอง โดยไม่ต้องมีทนายความอยู่ในห้องประชุมด้วยหรือไม่ ทั้งนี้จะต้องไม่มีปิด โอกาสที่ตัวความจะนำผลการเจรจาไปปรึกษากับทนายความของตนให้แน่ใจเสียก่อน หลังจากนั้น จึงจะให้เซ็นสัญญาตกลงกับคู่ความฝ่ายตรงข้าม อย่างไรก็ตามการไกล่เกลี่ยนั้นจะต้องมีหลักการว่า ตัวความต้องมีความแน่ใจในข้อตกลงที่จะทำกันขึ้นนั้น และตัวความต้องมีอิสระอย่างเต็มที่ที่จะ ปรึกษากับใครก็ได้ที่ตนเชื่อถือหรือไว้วางใจ เช่น บิดามารดา สามีนหรือภริยา ทนายความ หรือ แม้กระทั่งเพื่อนที่ตนไว้วางใจ

“การลงทุนในการเจรจา” ก็เป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งของการไกล่เกลี่ย ซึ่งหมายความว่าหากคู่ความไม่มีการลงทุนทำอะไร ไปก่อนที่จะทำการตัดสินใจ โอกาสที่จะตกลงกับฝ่าย ตรงข้ามก็จะมีน้อย เพราะตนเองยังไม่ได้เสียอะไร ไปที่จะทำให้การทำมาตกลงกับฝ่ายตรงข้าม คุ่มค่ากับสิ่งที่ตนเสียไป ยกตัวอย่างเช่น หากคู่ความได้มีการเจรจากับฝ่ายตรงข้ามมาอย่างเหน็ดเหนื่อย ใช้เวลาไปแล้วมากมาย ได้มีโอกาสพินิจพิเคราะห์ในปัญหาที่พิพาทแล้วอย่างถ่องแท้ จนมอง ไม่เห็นหนทางอื่นที่ดีกว่าข้อตกลงที่ได้รับการเสนอมาแล้ว โอกาสที่คู่ความจะยอมตกลงด้วยตาม ข้อเสนอนั้นก็ย่อมจะมีมาก ในทำนองว่าสู้กันมาจนเหนื่อยแล้วจึงยอมตกลง ความเหนื่อยยากและ เวลาที่ใช้ไปนั้น ก็คือสิ่งที่เรียกว่าเป็นการ “ลงทุน” ไปในความหมายนี้ อย่างไรก็ตาม จังหวะที่ผู้ ไกล่เกลี่ยจะเสนอทางออกสุดท้ายให้แก่คู่ความ ในตอนนี้จะต้องระวังให้ดี เพราะหากเสนอเร็ว เกินไป คู่ความซึ่งยังลงทุนไปไม่มากพอก็อาจจะไม่ตกลงด้วยก็เป็นได้ โดยเฉพาะในเรื่องการเสนอ ให้ “พบกันครึ่งทาง” ซึ่งมักจะเป็นวิธีที่นำมาใช้ปฏิบัติกันอยู่เสมอ จะเห็นได้ว่า หากรีบเสนอเสีย ตั้งแต่ตอนต้นของการเจรจา คู่ความมักจะ ไม่ยอมตกลงด้วย แต่จะได้ผลอย่างยั่งยืนเมื่อคู่ความมอง ไม่เห็นหนทางอื่นที่ดีกว่าการพบกันครึ่งทางเช่นนี้

เมื่อคู่ความรู้สึกกังวลใจหรือไม่สบายใจกับข้อขัดแย้ง การไกล่เกลี่ยมักจะประสบความสำเร็จ สาเหตุหนึ่งอาจเป็นเพราะคู่ความไม่ยอมให้ความร่วมมือในการค้นหาทางออกในการแก้ไขปัญหาซึ่งตนเองรู้สึกว่าใครๆ สาเหตุอื่นก็คือ การที่คู่ความไม่ยากพูดถึงเรื่องที่เจรจากันให้หมดเปลือก โดยเกรงว่าจะต้องพูดถึงเรื่องที่ทำให้คนรู้สึกกังวลใจหรือไม่สบายใจนั้น ลักษณะเช่นนี้ ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องเฉลียวฉลาดในการจับคำพูด หรือดูกริยาท่าทางที่บ่งบอกถึงความไม่สบายใจหรือความกังวลใจนั้น แล้วหาทางอธิบายหรือขจัดความกังวลใจหรือความไม่สบายใจดังกล่าวให้หมดไปเสีย นอกจากนั้นผู้ไกล่เกลี่ยยังอาจหาวิธีทำให้คู่ความยอมบอกเรื่องที่กังวลใจหรือไม่สบายใจดังกล่าวออกมา แล้วหาทางแก้ไขปัญหาในเรื่องนั้นให้แก่คู่ความ ก่อนที่จะเข้าสู่เนื้อเรื่องที่ไกล่เกลี่ยต่อไป

ในกรณีที่มีคำพิพากษาของศาลมาแล้วก่อนการไกล่เกลี่ย เช่น การไกล่เกลี่ยคดีของศาลสูง คำพิพากษาของศาลชั้นต้นเป็นส่วนหนึ่งที่จะต้องพูดถึงและจัดการอย่างระมัดระวัง เพราะการมีคำพิพากษาในเรื่องที่พิพาทมาแล้วนั้น จะทำให้เป็นเรื่องที่หนักแน่น ซึ่งคู่ความฝ่ายที่ได้รับความประโยชน์จากคำพิพากษา จะนำมาใช้อ้างอิงในการเจรจาอยู่เสมอ การโน้มน้าวใจให้คู่ความฝ่ายที่ชนะคดียอมลดหย่อนผ่อนปรนให้ฝ่ายตรงข้ามมากกว่าที่คู่ความฝ่ายนั้นจะได้จากคำพิพากษา จึงควรที่จะเน้นในเรื่องของการชี้ให้เห็นถึงความคุ้มค่าของการตกลงกันเสียตั้งแต่เดี๋ยวนี้แทนการรอคำพิพากษาของศาลสูงเรื่องการเสียเวลาและค่าใช้จ่าย เรื่องความสัมพันธ์ทางธุรกิจในอนาคต เรื่องความน่าเชื่อถือของธุรกิจที่จะต้องเสียไป ฯลฯ โดยไม่วิพากษ์วิจารณ์คำพิพากษาของศาลชั้นต้น และไม่เน้นในเรื่องการคาดหมายให้คู่ความฟังในทำนองว่า ศาลสูงอาจกลับคำพิพากษาของศาลชั้นต้นได้ แต่อาจชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ของการไม่ต้องเสี่ยงกับคำพิพากษาของศาลสูงก็น่าจะเพียงพอ

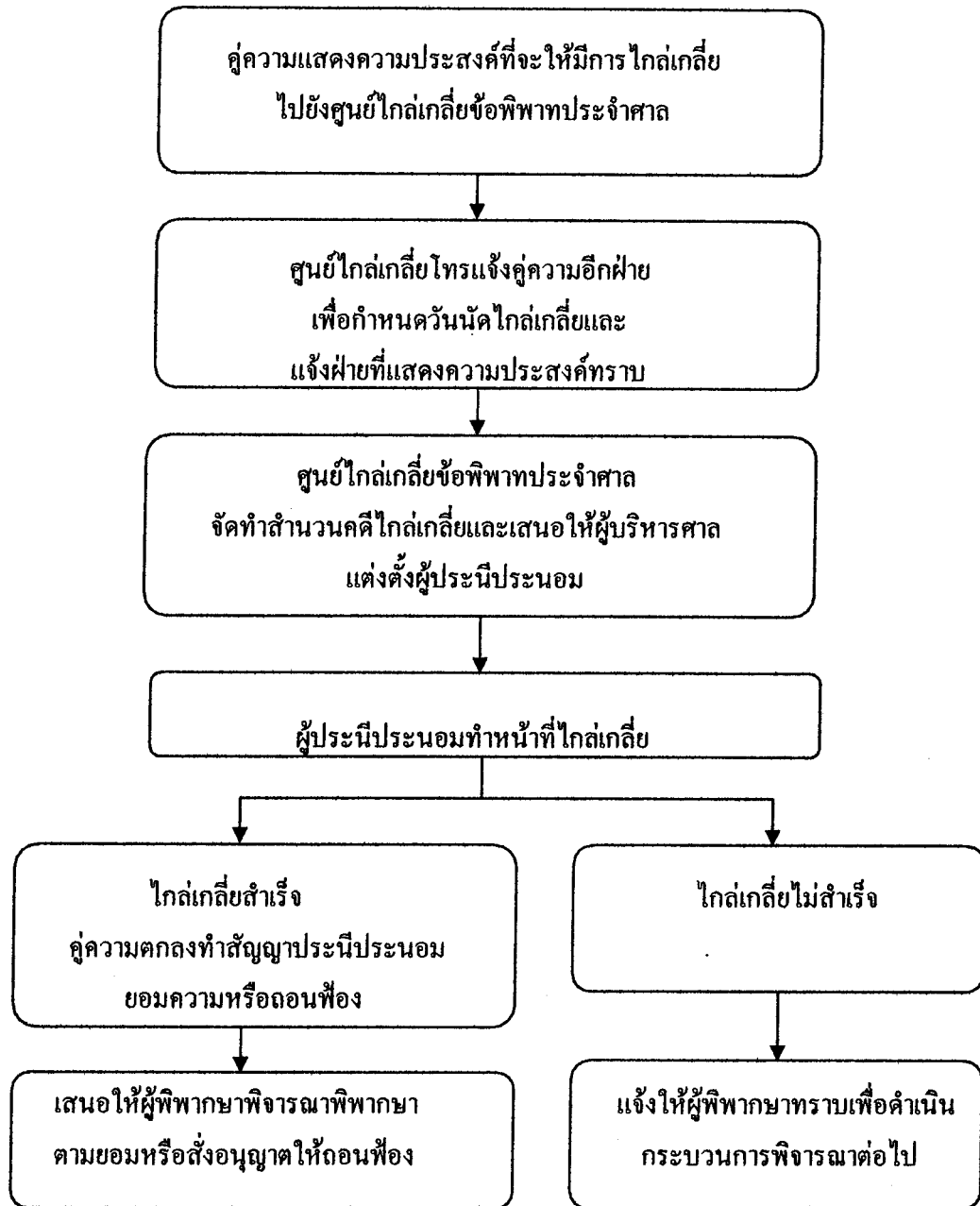
5. แนวทางการพัฒนาระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล

สรวิศ ติมปรั้งยี (2550) กล่าวสรุปได้ว่า การพัฒนางานไกล่เกลี่ยข้อพิพาทศาลยุติธรรมเป็นส่วนหนึ่งของยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม เนื่องจากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นเครื่องมือที่สำคัญประการหนึ่งของการอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การไกล่เกลี่ยทำให้เกิดผลที่เป็นธรรมที่สามารถยอมรับได้ของทุกฝ่าย นอกจากนั้นการอำนวยความสะดวกยุติธรรมด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสามารถทำได้ด้วยความรวดเร็ว คู่พิพาทสามารถยุติปัญหาที่เกิดขึ้นในเวลาไม่นานนัก และสามารถกลับไปดำเนินวิถีชีวิตหรือการประกอบธุรกิจอย่างปกติสุขได้ต่อไป ผลที่ตามมาจากการใช้กระบวนการที่เรียบง่ายและรวดเร็วนี้ทำให้คู่พิพาทเสียค่าใช้จ่ายเพียงเล็กน้อยด้วย

ธนรัตน์ ทั้งทอง (2550: 42-46) กล่าวว่า การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลจำเป็นต้องมีการพัฒนาทั้งระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและพัฒนานักเลขาการด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทควบคู่กันไป ดังต่อไปนี้

1) การจัดโครงสร้างระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ศาลได้จัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างเป็นทางการ โดยประกาศจัดตั้งศูนย์จัดพื้นที่เป็นสำนักงานและมีวัตถุประสงค์อำนวยความสะดวกอย่างครบถ้วน จัดห้องประชุมสำหรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไว้เป็นการเฉพาะอย่างเหมาะสม เพื่อให้บรรยากาศการไกล่เกลี่ยมีความเป็นกันเอง จะทำให้คู่ความมีโอกาสเปิดเผยข้อเท็จจริงมากยิ่งขึ้น แต่งตั้งผู้ประนีประนอมเพื่อทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล ตามระเบียบคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.2544 แก้ไขเพิ่มเติมตามระเบียบคณะกรรมการบริการศาลยุติธรรมว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2547 ซึ่งผู้ประนีประนอมตามระเบียบดังกล่าวหมายถึงความถึงผู้พิพากษา ข้าราชการศาลยุติธรรม บุคคลหรือคณะบุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ประนีประนอมเพื่อช่วยเหลือศาลในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในการนี้ ศาลได้มีการแต่งตั้งผู้ประนีประนอมจากบุคคลภายนอกที่มีคุณสมบัติเหมาะสม มีความรู้ความสามารถและได้รับการยอมรับจากบุคคลทั่วไปในพื้นที่ อาทิ อดีตผู้ว่าราชการจังหวัด ผู้พิพากษาสมทบ ประธานหอการค้าจังหวัด แต่งตั้งจากผู้พิพากษาในศาล และแต่งตั้งจากข้าราชการศาลยุติธรรมตั้งแต่ระดับหัวหน้างานขึ้นไป ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการจัดผู้ประนีประนอมให้เหมาะสมกับความยากง่ายและประเภทของคดี จัดเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้เพียงพอและเหมาะสมกับความรับผิดชอบในการบริหารงานต่างๆ ของศูนย์ ประสานงานในการไกล่เกลี่ย ติดต่อกับคู่ความ ผู้ประนีประนอมลงสารบบคดีไกล่เกลี่ย จัดเก็บสถิติและประเมินผลการไกล่เกลี่ย มีการวางระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการอย่างชัดเจน โดยออกระเบียบศาลว่าด้วยการไกล่เกลี่ย มีคู่มือการปฏิบัติงานการไกล่เกลี่ยและการระงับข้อพิพาทประจำศาล ซึ่งมีแผนผังขั้นตอนการดำเนินการเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ดังแสดงภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 แผนผังขั้นตอนการดำเนินการเข้าสู่ระบบไถ่เกลี่ยข้อพิพาท

2) การกำหนดเป้าหมาย และรูปแบบการจัดคดีเข้าสู่ระบบ

(1) การกำหนดเป้าหมาย

ศาลได้กำหนดเป้าหมายการดำเนินการซึ่งสามารถชี้วัดความสำเร็จได้ คือ กำหนดเป้าหมายด้านปริมาณคดีเข้าสู่ระบบ ใกล้เคียงข้อพิพาท เป็นจำนวนขั้นต่ำในแต่ละเดือน กำหนดอัตราคดีที่ใกล้เคียงสำเร็จต้องไม่ต่ำกว่าอัตราร้อยละตามที่กำหนดไว้ และอัตราความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

(2) รูปแบบการจัดคดีเข้าสู่ระบบ

ศาลได้จัดคดีเข้าสู่ระบบการ ใกล้เคียงข้อพิพาท โดยเริ่มตั้งแต่การ กำหนดประเภทคดีที่สามารถเข้าสู่ระบบ ใกล้เคียง ได้แก่ คดีแพ่ง คดีอาญาที่ขอมความได้ คดีอาญาที่ ราษฎรเป็นโจทก์ซึ่งคู่ความอาจถอนฟ้องได้ คดีอื่นตามที่เห็นสมควร กำหนดวิธีการในการจัดคดีเข้าสู่ ระบบหลายวิธี เช่น สอบถามความสมัครใจของคู่ความ คดีบางประเภทที่ตามสถิติมีแนวโน้มจะ ใกล้เคียงสำเร็จได้มาก เช่น คดีเกี่ยวกับข้อพิพาททางการเงิน คดีทุนทรัพย์ไม่สูง และคดีไม่มีข้อ ยุ่งยาก ทุกคดีจะกำหนดให้ต้องทำการ ใกล้เคียงก่อนสืบพยาน และมีการกั้นกรองคดี โดยศาลจะ แยกคดีที่ไม่สมควรเข้าสู่การ ใกล้เคียงออกไป ส่วนช่วงเวลาในการจัดคดีเข้าสู่ระบบ ใกล้เคียง กำหนดไว้ 5 ช่วง คือ

- การจัดคดีเข้าสู่ระบบ ใกล้เคียงก่อนวันนัด
- ในวันนัดพร้อมและประชุมคดีนัดแรก
- หลังวันนัดพร้อมแต่ก่อนถึงวันนัดสืบพยาน
- เมื่อสืบพยานเสร็จแล้วแต่ก่อนมีคำพิพากษา
- หลังมีคำพิพากษาอยู่ในระหว่างอุทธรณ์หรือฎีกา (การ ใกล้เคียงชั้น อุทธรณ์หรือฎีกา)

3) การจัดระบบสำนวนและเอกสาร

เมื่อมีคดีเข้าสู่ระบบ ใกล้เคียงแล้ว จะต้องมีการจัดระบบสำนวนและ เอกสารให้ครบถ้วนสมบูรณ์ โดยมีการลงสารบบคดี ใกล้เคียงข้อพิพาทแยกจากคดีพิจารณา ซึ่ง ข้อมูลสารบบต้องลงรายการครบถ้วนและบันทึกข้อมูลอย่างสม่ำเสมอให้เป็นปัจจุบัน มีการจัดทำ สำนวนครบถ้วนสมบูรณ์ เช่น การแต่งตั้งผู้ประนีประนอมในคดี และข้อตกลงของคู่ความในการ ใกล้เคียงข้อพิพาท แยกจากสำนวนคดีพิจารณาปกติ เพื่อมิให้ข้อเท็จจริงในการ ใกล้เคียงเข้าสู่การ พิจารณาคดี มีการจัดเก็บสำนวน ใกล้เคียงเป็นระบบเรียบร้อยและค้นหาสะดวก และมีการจัดทำ บัญชีนัดความ ใกล้เคียงแยกจากบัญชีนัดความปกติ และประกาศให้คู่ความทราบ

4) การประชาสัมพันธ์

การนำระบบไกล่เกลี่ยไปใช้ในศาล แม้จะเป็นมาตรการที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการช่วยแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาจำนวนผู้พิพากษาและเจ้าหน้าที่ที่ไม่ได้สัดส่วนกับปริมาณคดีที่ฟ้องร้องต่อศาล และช่วงเวลาตั้งแต่วันฟ้องจนถึงวันที่มีการสืบพยาน ต้องรอเป็นเวลานาน แต่การที่จะทำให้คู่ความได้ทราบถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากวิธีการไกล่เกลี่ย จนสมัครใจที่จะนำคดีของตนเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ย จำเป็นจะต้องประชาสัมพันธ์ให้คู่ความได้รับทราบด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันองค์กรหรือหน่วยงานที่มีบทบาทหน้าที่ในการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการไกล่เกลี่ย นอกจากศาลยุติธรรมซึ่งมีผู้ประนีประนอมและอาสาสมัครไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน (อ.ก.ช.) เป็นผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแล้ว ยังมีหน่วยงานอื่นซึ่งมีบุคลากรหรือเครือข่ายเข้าทำหน้าที่ระงับข้อพิพาทในชุมชนด้วย อาทิ อาสาสมัครคุมประพฤติ (อ.ส.ค.) และสมาชิกเครือข่ายยุติธรรมชุมชนของกรมคุมประพฤติ คณะกรรมการหมู่บ้านของกรมการปกครอง อาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมพัฒนาชุมชน กระทรวงวัฒนธรรม และกระทรวงยุติธรรม และอัยการจังหวัดประจำสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน (ส.ค.ช.)

ดังนั้น หากศาลประสงค์ที่จะให้คู่ความนำคดีของตนเข้าสู่ระบบ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องนำวิธีการประชาสัมพันธ์ทุกรูปแบบ ให้คู่ความหรือคู่พิพาทสมัครใจระงับข้อพิพาทโดยเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ยของศาล ซึ่งแม้จะมีหลายหน่วยงานเข้าทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย แต่ประชาชนยังคงมีความเชื่อถือ เชื่อมั่น และศรัทธาระบบไกล่เกลี่ยของศาลยุติธรรม เนื่องจากเป็นองค์กรที่มีความเป็นกลางมาโดยตลอด

ศาลได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานไกล่เกลี่ยทั้งภายในและภายนอกศาล เริ่มจากการประชาสัมพันธ์ภายในศาลก่อน โดยทำความเข้าใจกับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้พิพากษา ผู้ประนีประนอม อาสาสมัครไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน (อ.ก.ช.) ผู้อำนวยการและเจ้าหน้าที่ศาล ให้เข้าใจบทบาทหน้าที่และภารกิจที่จะต้องร่วมกันปฏิบัติอย่างเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการประชาสัมพันธ์งานไกล่เกลี่ย ด้วยวิธีประชุมชี้แจง หนังสือเวียน ประกาศตามบอร์ดจดหมายข่าวภายใน และทำกิจกรรมร่วมกัน อาทิ ร่วมกันไปออกรายการวิทยุและโทรทัศน์ เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ย ร่วมกันจัดทำและเผยแพร่เอกสารประชาสัมพันธ์ภายในศาล เช่น แผ่นผังขั้นตอนการไกล่เกลี่ย วางแผนพัฒนาการประชาสัมพันธ์งานอย่างต่อเนื่อง โดยมีผู้พิพากษาเป็นที่ปรึกษา สร้างจิตสำนึกให้บุคลากรทุกคนตระหนักว่า การประชาสัมพันธ์งานไกล่เกลี่ยเป็นงานของทุกคนที่จะต้องมีส่วนร่วม ไม่ใช่เฉพาะเจ้าหน้าที่แผนกประชาสัมพันธ์และงานไกล่เกลี่ยเท่านั้น

นอกจากการประชาสัมพันธ์ภายในศาลให้เข้มแข็งดีแล้ว ศาลยังได้ประชาสัมพันธ์ ภายนอกศาลในเชิงรุก เพื่อเผยแพร่งานไกล่เกลี่ยของศาลให้หน่วยงานอื่นและบุคคลทั่วไปทราบ โดยเริ่มจากบุคลากรของศาลทุกคน จะต้องพร้อมทำหน้าที่ชี้แจงตอบข้อซักถามและแนะนำผู้มาติดต่อราชการเกี่ยวกับเรื่องงานไกล่เกลี่ยได้ ผู้พิพากษาหัวหน้าศาล ผู้พิพากษาทุกท่าน ผู้ประนีประนอม และเจ้าหน้าที่ศาล ร่วมกันผลิตเปลี่ยนหมุนเวียนกันดำเนินรายการวิทยุและโทรทัศน์ เคเบิลทีวี เพื่อเผยแพร่งานไกล่เกลี่ยเป็นประจำ จัดประชุมประชาสัมพันธ์งานไกล่เกลี่ยแก่หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม คือ ศาล อัยการ ตำรวจ ราชทัณฑ์ บังคับคดี คุมประพฤติ สถานพินิจ หมายความ เพื่อขอความร่วมมืออย่างสม่ำเสมอ เข้าร่วมประชุมในบางโอกาส เพื่อประชาสัมพันธ์งานไกล่เกลี่ยในที่ประชุมของหน่วยงานนอกกระบวนการยุติธรรม อาทิ การประชุมประจำเดือน หัวหน้าส่วนราชการจังหวัด ผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษา ผู้บริหารรัฐวิสาหกิจ ผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นายอำเภอทุกอำเภอ ผู้กำกับสถานีตำรวจทุกสถานี และผู้นำภาคเอกชนในจังหวัด ออกไปบรรยายความรู้แก่นักเรียน นักศึกษา ผู้นำชุมชน และประชาชนในท้องถิ่น แดงข่าวประชาสัมพันธ์แก่สื่อมวลชนทุกแขนง มีการส่งข่าวความเคลื่อนไหวของกิจกรรมงานไกล่เกลี่ยให้บุคคลทั่วไปทราบผ่านทางสื่อต่างๆ อาทิ เว็บไซต์ของศาล วิทยุ โทรทัศน์ เคเบิลทีวี แผ่นพับวารสารของศาล หนังสือพิมพ์

การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ส่งหมายช่วยประชาสัมพันธ์งานไกล่เกลี่ยขณะที่ไปส่งหมายในชุมชน พร้อมกับเชิญชวนคู่ความให้เข้าสู่ระบบการไกล่เกลี่ย จัดกิจกรรมและโครงการต่างๆ อาทิ จัดนิทรรศการวันศาลยุติธรรมและวันพี เพื่อเชิญชวนนิสิต นักศึกษา และประชาชนมาเยี่ยมชมการสาธิตการไกล่เกลี่ยจำลอง แข่งขันตอบปัญหา และจัดประกวดคำขวัญเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ย จัดโครงการสัปดาห์และเดือนแห่งการไกล่เกลี่ย จัดโครงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเฉลิมพระเกียรติ “ไกล่เกลี่ยสามัคคี 60 ปีครองราชย์” จัดทำโครงการกระบวนการยุติธรรมสัญจร นำหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมไปบรรยายความรู้ด้านการไกล่เกลี่ยให้แก่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน คณะกรรมการหมู่บ้าน อบต. อบจ. ผู้นำท้องถิ่นและประชาชนทั่วไปทราบ

การจัดทำโครงการอบรมจัดตั้งอาสาสมัครไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน (อ.ก.ช.) ซึ่งเป็นผู้นำชุมชนจากอำเภอต่างๆ เข้าทำหน้าที่เป็นคนกลางเจรจา ช่วยให้พิพาทในชุมชนบรรลुข้อตกลงอันเป็นที่ยอมรับร่วมกัน ทั้งนี้ เพื่อเป็นการสร้างผู้นำชุมชนให้เป็นองค์กรหรือเครือข่ายดำเนินงานไกล่เกลี่ยแก่ประชาชนระดับรากหญ้า ทำให้ชุมชนเข้มแข็ง ทั้งยังเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการยุติธรรมอีกทางหนึ่งด้วย

นอกจากนี้ ยังได้ร่วมกับสำนักกระงับข้อพิพาท และกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ก.ย.ศ.) จัดทำโครงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องเพื่อเผยแพร่บทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน (อ.ก.ช.) ให้ทุกภาคส่วนได้รับทราบ

5) การจัดทำสถิติและการประเมินผล

ในการพัฒนาระบบการไกล่เกลี่ย มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่เจ้าหน้าที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยจะต้องมีหน้าที่จัดเก็บสถิติคดีไกล่เกลี่ยที่ถูกต้องตรงต่อความเป็นจริง แล้วรายงานผู้พิพากษาหัวหน้าศาล สำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาศาล (กรณีเป็นศาลในภูมิภาค) และสำนักกระงับข้อพิพาทเพื่อรวบรวมข้อมูลและประเมินผลการดำเนินงาน โดยการประเมินผลการดำเนินงานด้านการไกล่เกลี่ยเมื่อสิ้นปีหรือเมื่อเสร็จสิ้นโครงการไกล่เกลี่ยแต่ละโครงการ ศาลจะกำหนดตัวชี้วัดด้านปริมาณคดีที่เข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ยว่า เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ เพียงใด อัตราความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยมีเพียงใด คู่ความที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจเพียงใด และสามารถลดระยะเวลาในตารางวันนัดพิจารณาคดีต่อเนื่องของศาลได้เพียงใด

ข้อมูลที่ได้รับมาดังกล่าว นอกจากจะใช้เป็นประโยชน์ต่อการนำไปพัฒนางานไกล่เกลี่ยแล้ว ยังเป็นประโยชน์ในการของบประมาณเพื่อสนับสนุนงานไกล่เกลี่ยของศาลในโอกาสต่อไปด้วย

4. ความเป็นมา โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ และอัตรากำลังของศาลจังหวัดชัยนาท

4.1 ประวัติความเป็นมาของศาลจังหวัดชัยนาท

ศาลจังหวัดชัยนาทเดิมชื่อศาลเมืองไชยนาท ตั้งขึ้นเมื่อใดไม่พบหลักฐาน เริ่มปรากฏหลักฐานแต่เพียงว่าเป็นเรือนไม้ชั้นเดียว พื้นสูงสองเศษ กว้าง 4 วา ยาว 6 วา ตั้งอยู่ฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยาฝั่งตะวันออก ที่บ้านหัวแหลม ในท้องที่อำเภอเมืองชัยนาท ห่างจากที่ตั้งศาลปัจจุบันประมาณ 1 กิโลเมตร ต่อมาเมื่อพุทธศักราช 2455 จึงได้รื้อถอนอาคารมาปลูกตั้งอยู่ ณ บริเวณที่ตั้งอาคารปัจจุบัน ซึ่งแต่เดิมเป็นที่ดินบริเวณที่ว่าการทหาร เป็นการย้ายมาพร้อมกับการตั้งเมือง ต่อมาอาคารศาลนี้ได้รื้อดัดแปลงรูปทรงใหม่ให้กว้างขวางขึ้น และได้ซ่อมแซมต่อเติมอีกหลายครั้ง แต่ก็ยังคับแคบ ไม่สะดวกแก่การปฏิบัติราชการและบริการประชาชนผู้มาติดต่อ ประกอบกับเป็นอาคารไม้เก่าทรุดโทรมไปตามสภาพ ขาดความสง่างามไม่เหมาะสมในฐานะที่เป็นสถาบันแห่งความยุติธรรม ด้วยเหตุนี้ กระทรวงยุติธรรมจึงได้สร้างอาคารศาลขึ้นใหม่ โดยรื้ออาคารศาลหลังเดิมและก่อสร้างขึ้นในที่เดิมเป็นอาคารคอนกรีตเสริมเหล็กสองชั้น หลังคาทรงไทย ขนาด 7 บัลลังก์ ตัวอาคารกว้าง 10.20 เมตร ยาว 72.20 เมตร โดยได้เริ่มสร้างเมื่อปลายเดือนเมษายน 2514 สร้าง

เสร็จเมื่อวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2515 เปิดทำการตั้งแต่วันที่ 27 เมษายน 2515 และได้ทำการปรับปรุงซ่อมแซมอาคารศาลใหม่โดยเพิ่มห้องพิจารณาคดีอีก 1 บัลลังก์ รวมเป็น 8 บัลลังก์ พิจารณาพิพากษาคดีที่อยู่ในเขตอำนาจศาลจังหวัด ศาลแขวง

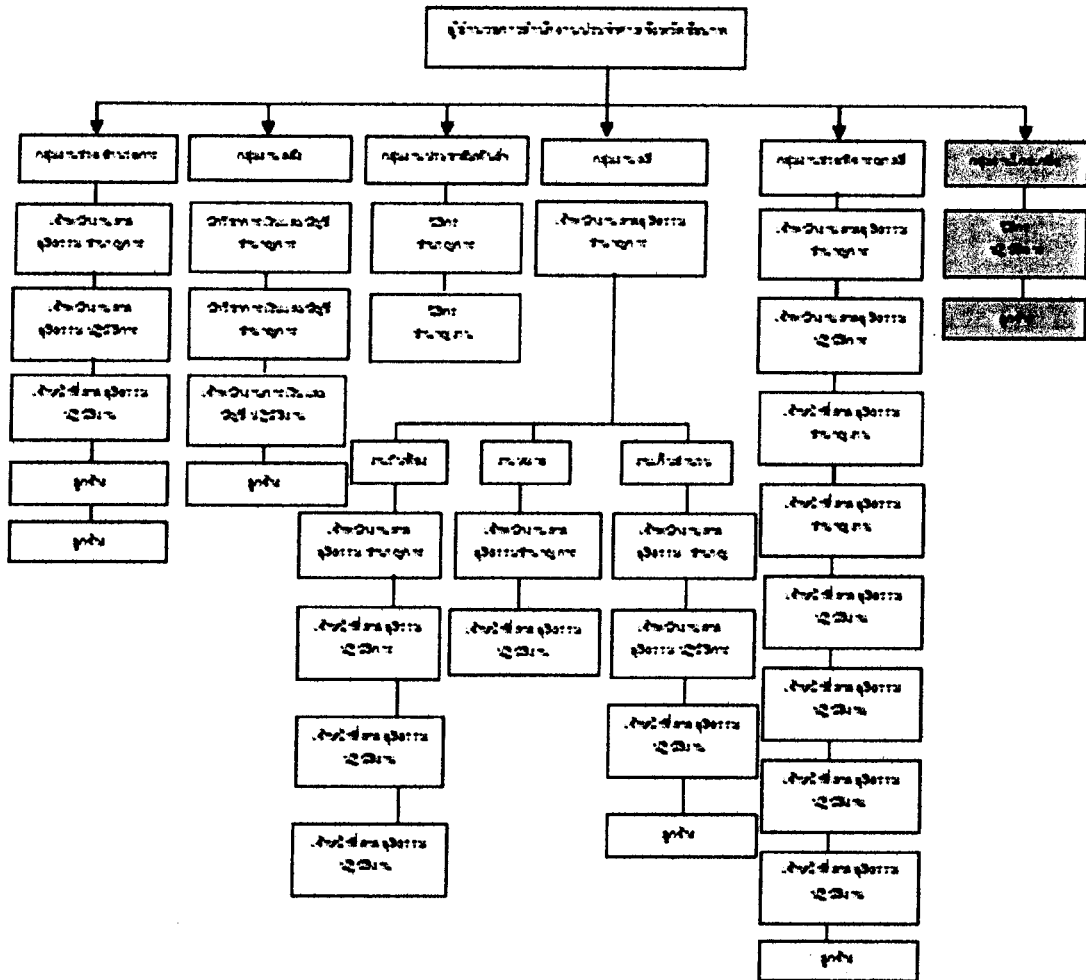
ศาลจังหวัดชัยนาทมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีแพ่ง และคดีอาญา มีเขตอำนาจศาลครอบคลุมพื้นที่จังหวัดชัยนาททั้งหมด ซึ่งประกอบด้วย 8 อำเภอ ได้แก่ 1) อำเภอเมืองชัยนาท 2) อำเภอมนรมย์ 3) อำเภอวัดสิงห์ 4) อำเภอสรรคบุรี 5) อำเภอสรรพยา 6) อำเภอหันคา 7) อำเภอหนองมะโมง 8) อำเภอเนินขาม อนึ่ง จังหวัดชัยนาทไม่มีศาลแขวง ศาลจังหวัดชัยนาทจึงมีอำนาจพิจารณาและพิพากษาคดีที่อยู่ในอำนาจศาลแขวงครอบคลุมพื้นที่ทั้งจังหวัดชัยนาทด้วย

4.2 โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ และอัตรากำลังของศาลจังหวัดชัยนาท

ศาลจังหวัดชัยนาทแบ่งโครงสร้างส่วนราชการภายในเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนตุลาการและส่วนธุรการ ส่วนที่เป็นตุลาการประกอบด้วยผู้พิพากษาหัวหน้าศาลจังหวัดชัยนาทและคณะผู้พิพากษาประจำศาลจังหวัดชัยนาท จำนวน 9 คน และส่วนธุรการประกอบด้วยข้าราชการฝ่ายตุลาการและลูกจ้าง จำนวน 34 คน สำหรับงานใกล้เคียงและประนอมข้อพิพาทซึ่งผู้วิชัยได้ทำการศึกษานี้มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

- 1) ดำเนินการเกี่ยวกับการใกล้เคียงและประนอมข้อพิพาท
- 2) การทำสัญญาประนีประนอมยอมความ
- 3) จัดทำ คำขอเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าตอบแทนผู้ประนีประนอม
- 4) ปฏิบัติงานอื่น เกี่ยวกับการใกล้เคียงและประนอมข้อพิพาท

แผนผัง โครงสร้างอัตรากำลังของศาลจังหวัดชัยนาทปรากฏดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 แผนผังโครงสร้างอัตรากำลังของศาลจังหวัดชัยนาท

อำนาจหน้าที่ของตุลาการ คือ พิจารณาพิพากษาอรรถคดีที่อยู่ภายในเขตอำนาจของศาลจังหวัดชัยนาท ส่วนอำนาจหน้าที่ของข้าราชการตุลาการมีการแบ่งส่วนราชการภายในดังนี้

- ก. บริหารจัดการงานตุลาการคดีและกิจการของศาลยุติธรรม
- ข. ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านนิติการ เพื่อสนับสนุนการพิจารณาพิพากษาคดีของศาลยุติธรรม
- ค. ดำเนินการระงับข้อพิพาททางเลือกลงมาใช้นอกเหนือจากการพิจารณาพิพากษาคดี
- ง. ดำเนินการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการงานตุลาการคดีในสำนักงานประจำศาล
- จ. ให้คำปรึกษา แนะนำ และบริการประชาชนเกี่ยวกับกระบวนการพิจารณาคดีของศาลยุติธรรม

ฉ. ดำเนินการเกี่ยวกับงบประมาณ การเงิน การบัญชี การพัสดุ อาคารสถานที่และยานพาหนะของสำนักงานประจำศาล

ช. บริหารงานทั่วไปของสำนักงานประจำศาล

ซ. รายงานเกี่ยวกับคดีหรือรายงานกิจการอื่นตามคำสั่งของประธานศาลฎีกา ประธานศาลอุทธรณ์ ประธานศาลอุทธรณ์ภาค อธิบดีผู้พิพากษาศาลชั้นต้น อธิบดีผู้พิพากษาภาคและผู้พิพากษาหัวหน้าศาล

ฅ. ปฏิบัติงานอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนด

ญ. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 6 กลุ่มงาน ได้แก่

(1) กลุ่มงานช่วยอำนวยความสะดวก มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

ก. ปฏิบัติงานสารบรรณทั่วไปและสารบรรณคดี

ข. บริหารงานบุคคลเบื้องต้นและงานสวัสดิการของสำนักงาน

ค. ดำเนินงานราชพิธี รัฐพิธี งานพิธีการ และงานเลขานุการนักบริหาร

ง. ประสานความร่วมมือด้านการยุติธรรมตลอดจนการประชุมเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านธุรการของศาล

จ. ดำเนินงานรับ ส่งประเด็น และการส่งสำนวน หรือเอกสารให้คณะกรรมการวินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาล และสำนักงานศาลปกครอง

ฉ. ดำเนินการออกหนังสือรับรอง การขอแรงทนาย การยืมและส่งสำนวนศาลสูง

ช. ปฏิบัติงานสารสนเทศ จัดทำข้อมูลสถิติ และดูแลระบบคอมพิวเตอร์ของสำนักงาน

ซ. ปฏิบัติงานห้องสมุดของสำนักงาน

ฅ. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำ แผนงาน โครงการงานวิชาการของสำนักงาน

ญ. ศึกษา วิเคราะห์ เพื่อสนับสนุนการพัฒนาระบบงานศาลรวมทั้งการจัดทำคำของบประมาณประจำปี

ฎ. ปฏิบัติงานที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกลุ่มใด โดยเฉพาะ

(2) กลุ่มงานคลัง มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

- ก. ดำเนินการเกี่ยวกับการเงินงบประมาณ และการเงินนอกงบประมาณ
- ข. รับ – จ่าย เงินรางวัลนำจับ เงินในคดี และค่าป่วยการแก่ผู้มีสิทธิได้รับตาม กฎหมายหรือระเบียบที่กำหนด การสำรวจเงินกลางค้างจ่าย รวมทั้งการหักสินบนนำจับและค่าใช้จ่าย ในการดำเนินการให้แก่หน่วยงานเจ้าของรายได้
- ค. ดำเนินงานปรับพิณัย ปรับนายประกัน การเก็บและคืนหลักประกัน การ รักษาเงินและเอกสารทางการเงิน
- ง. ปฏิบัติงานบัญชีงบประมาณ บัญชีนอกงบประมาณการจัดทำงบเทียบยอด และการรายงานทางการเงิน
- จ. ประสานการจัดทำค่าของงบประมาณประเภทงบประจำบริหารงบประมาณ และการของบดำเนินการเพิ่มเติม
- ฉ. ดำเนินการจัดซื้อ จัดจ้าง ตรวจสอบรักษา เบิกจ่าย จัดทำทะเบียนคุมพัสดุ และทรัพย์สิน ตลอดจนการซ่อมบำรุงและจำหน่ายพัสดุ
- ช. วิเคราะห์ ประเมินคุณภาพของพัสดุ บริหารสัญญาวางแผนการดำเนินงาน และการจัดทำพัสดุประจำปี
- ซ. ดำเนินการรักษาความปลอดภัย งานอาคารสถานที่และยานพาหนะรวมทั้ง คุมดูแลระบบสาธารณูปโภค

(3) กลุ่มงานบริการประชาชนและประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

- ก. ให้บริการเขียนคำร้อง คำขอ คำแถลง และคำคู่ความ รวมทั้งให้คำปรึกษา แนะนำด้านกฎหมายและสร้างความเข้าใจที่ดีแก่ประชาชน
- ข. ปฏิบัติงานขอปล่อยชั่วคราว รับคำร้องการอุทธรณ์คำสั่งที่ศาลไม่อนุญาต ให้ปล่อยชั่วคราว
- ค. ดำเนินการจัดทำสัญญาค้ำประกันและสัญญาชั้นทุเลาการบังคับคดี การ ดำเนินการกรณีการผิดสัญญาประกัน การแจ้งอายัดและถอนอายัด
- ง. ดำเนินการประชาสัมพันธ์ ผลติดต่อประชาสัมพันธ์
- จ. ปฏิบัติงานติดตามและสืบทรัพย์สินนายประกัน
- ฉ. ดำเนินงานในฐานะเจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา
- ช. การคุ้มครองสิทธิประชาชนตามกฎหมาย

(4) กลุ่มงานคดี มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

- ก. ดำเนินการรับฟ้อง รับคำ คู่ความ ผัดฟ้อง ผ่าก้าง และการยื่นคำร้องขอฟื้นฟู การพิมพ์คำสั่งเบิกตัวผู้ต้องหา
- ข. ปฏิบัติงานตรวจสอบตัวผู้ต้องหาหรือจำเลย และการสอบคำให้การผู้ต้องหาหรือจำเลย
- ค. คำนวณค่าธรรมเนียมและรับรองบัญชีค่าฤชาธรรมเนียม
- ง. ดำเนินการออกหมายต่างๆ ทั้งคดีแพ่ง และคดีอาญา
- จ. ดำเนินการรับ-ส่งหมาย ติดตามผล บันทึกและแจ้งผลการส่งหมาย ปลดและจำหน่ายหมาย
- ฉ. ดำเนินการส่งหมายทางไปรษณีย์และจัดทำบัญชีรับ-ส่งหมายทางไปรษณีย์
- ช. ดำเนินการเกี่ยวกับสารบบความและสารบบคำพิพากษา
- ซ. ดำเนินการโต้ตอบ รับคำร้องหลังคำพิพากษา และการรับรองคดีถึงที่สุด รวมทั้งการดำเนินการเกี่ยวกับสำนวนคดีสาขาหลังคำพิพากษา
- ฅ. ตรวจสอบ จัดเก็บ จ่ายสำนวนความและเอกสาร ตรวจสอบสำนวนก่อนและหลังการพิจารณาพิพากษาคดี เสนอติดตามการจัดเก็บสำนวนคดี รวมทั้งการให้บริการคัดสำเนาและรับรองเอกสาร
- ญ. ดำเนินการเก็บสำนวนคดีคำ สำนวนคดีแดง เก็บรักษาเอกสารสำนวน
- ฎ. ดำเนินการเกี่ยวกับงานในชั้นอุทธรณ์-ฎีกา ได้แก่ การรับฟ้อง การตรวจสอบสำนวนและสารบาญ การรายงานเพื่อส่งสำนวนก่อนส่งศาลสูง การเบิกตัวจำเลย การนัดฟังคำพิพากษาและคำสั่ง การขอทุเลาการบังคับ การขยาย ระยะเวลาระหว่างอุทธรณ์-ฎีกา
- ฏ. ดำเนินการเกี่ยวกับคดีคุ้มครองผู้บริโภค

(5) กลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

- ก. ค้นตัวบทกฎหมายและคำพิพากษาฎีกา บริการข้อมูลทางกฎหมายและวิชาการ ตลอดจนการเตรียมความพร้อมก่อนการพิจารณาคดี
- ข. ปฏิบัติงานหน้าบัลลังก์และบันทึกคำพยาน การพิมพ์และตรวจร่างคำพิพากษา
- ค. ดำเนินการเตรียมสำนวนและตรวจสอบสำนวนก่อนวันนัด พิมพ์คำสั่งเบิกตัวจำเลย เก็บรักษาคำพิพากษาศาลสูง และงานปฏิบัติตามคำสั่งศาลในรายงานกระบวนการพิจารณา

- ง. ดำเนินการจัดทำ แผนที่พิพาทและเดินเผชิญสืบการสืบเสาะและคุมประพฤติ และการประสานงานเกี่ยวกับล่าม นักจิตวิทยา และนักสังคมสงเคราะห์
- จ. ปฏิบัติงานศูนย์นัดความและติดตามพยาน
- (6) กลุ่มงานไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้
 - ก. ดำเนินการเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท
 - ข. การทำสัญญาประนีประนอมยอมความ
 - ค. จัดทำ คำ ขอเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าตอบแทนผู้ประนีประนอม
 - ง. ปฏิบัติงานอื่น เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เนื่องจากงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมที่มีความเฉพาะเจาะจงในทางกฎหมาย แต่ในส่วนที่เป็นเรื่องระบบงานการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้นมีการสำรวจคุณภาพการบริการในด้านต่าง ๆ ของศาลยังจำกัดอยู่ในวงแคบและน้อยมาก จึงขอนำผลงานวิจัยที่พอเทียบเคียงได้กับการศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการของศาล ที่พอเทียบเคียงได้ ดังนี้

อรนุช ภัคศิวิสุทธิพงษ์ (2547) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่รับบริการจากสำนักงานอัยการจังหวัดเชียงใหม่มีทัศนคติในทางที่ดีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และอัยการ แสดงให้เห็นว่าระบบราชการมีการปรับเปลี่ยนในการให้บริการเป็นไปอย่างดีและมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงการให้ความสะดวกแก่ผู้รับบริการกับทางราชการ แต่ก็ยังต้องมีการปรับปรุงอยู่ตลอดเวลาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ

อรุณลักษณ์ พรหมทัตตานนท์ (2547) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี ทั้งด้านการบริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านบุคลากร อยู่ในระดับดีทุกด้าน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะประชาชนที่เข้ามาใช้บริการของศาลจังหวัดจันทบุรีได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการทุกด้าน อีกทั้งศาลจังหวัดจันทบุรีได้ปฏิบัติตามนโยบายของสำนักงานศาลยุติธรรม โดยการพัฒนาปรับปรุงระบบการบริหารงานศาลจังหวัดเพื่อให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุด สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการศาล ดังนั้นศาลจังหวัดจันทบุรีจึงสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเป็นระบบและมีมาตรฐานเช่นเดียวกับศาลทั่วประเทศ

พวงเพชร สุคนธ์รัตนพัฒน์ (2548) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางมด ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนยังไม่พอใจในการให้บริการที่ใช้เวลานานเกินไป และการให้บริการยังขาดความเสมอภาค ปัญหาความไม่เพียงพอในด้านสถานที่ ที่นั่งรอก ห้องน้ำ ตลอดจนปัญหาบุคลากรที่มีจำนวนน้อย ทำให้ต้องรอนาน ส่วนงานเอกสารบางอย่างหากใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยจะทำให้ไม่เสียเวลานาน

รุจิگانต์ ทองแฉล้ม (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลดอนเมืองโดยยึดหลักในการบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ 10 ประการ คือ มีมาตรฐาน โปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต สะดวกและรวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม มีประสิทธิภาพ สุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ศิริรัตน์ แสงทอง (2550) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทองด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวก ทัศนคติทางอาญา ด้านบุคลากร สถานที่ และสภาพแวดล้อม มีระดับความพึงพอใจมาก เนื่องจากการบริการมีระบบที่ดี มีการแบ่งหน้าที่ในการอำนวยความสะดวก

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการศึกษาถึงคุณภาพการบริการในการไถ่เกตุยข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยได้มีวิธีดำเนินการวิจัยที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ซึ่งดำเนินการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล โดยครอบคลุมเรื่องตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนผู้เข้ารับการไถ่เกตุยข้อพิพาทในศาลจังหวัดชัยนาท ทั้งหมด 1,430 คน ได้จากจำนวนประชาชนที่เข้ารับการไถ่เกตุยข้อพิพาทในศาลจังหวัดชัยนาทย้อนหลัง 3 ปี เฉลี่ยปีละ 477 คน โดยนำข้อมูลของประชากรที่เข้ารับการไถ่เกตุยข้อพิพาทย้อนหลัง 3 ปี ได้แก่ปี พ.ศ.2550-2552 (ยอดสถิติจำนวนประชากรที่เข้ารับการไถ่เกตุยข้อพิพาทในแต่ละปี ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2550 31 ธันวาคม 2551 31 ธันวาคม 2552) คำนวณดังนี้

ประชากร ปี 2550	จำนวน	286	คน
ประชากร ปี 2551	จำนวน	564	คน
ประชากร ปี 2552	จำนวน	580	คน
	รวม	1,430	คน
ประชากรโดยเฉลี่ยต่อปี		$1,430 \div 3 = 477$	คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง การกำหนดขนาดตัวอย่าง กระทำโดยใช้สูตรของทาร์โร ยามาเน่ (อ้างใน คำรณ วัฒนา 2550: 109-115) ที่ความคลาดเคลื่อน 0.05 โดยสามารถแสดงวิธีคิดได้ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

โดยที่ e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

N = ขนาดของประชากร

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{477}{1+477(0.05)^2} = 218$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นประชาชนผู้เข้ารับการ ใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท จำนวน 218 คน ซึ่งกำหนดขนาดโดยใช้สูตรการคำนวณที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ($\alpha = .05$)

การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ลักษณะเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม รวมถึงการสอบถามว่าผู้ตอบแบบสอบถามเคยทราบศาลจังหวัดชัยนาทมีบริการใกล้เคียงข้อพิพาทหรือไม่ และความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ของการใกล้เคียงข้อพิพาทอยู่ในระดับใด ซึ่งเป็นคำถามแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับคุณภาพการบริการในการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีลักษณะคำถามแบบปลายเปิด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดแสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการในการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท

2.2 การสร้างและทดสอบเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท โดยมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

2.1 ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท

2.2 ศึกษาวัตถุประสงค์ของการศึกษา กรอบแนวคิด และขอบเขตของการศึกษา

2.3 นิยามศัพท์เพื่อสร้างแบบสอบถาม

2.4 สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมขอบเขตของการศึกษาวิจัย เสนออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง ทั้งด้าน โครงสร้างเนื้อหา และภาษาที่ใช้

2.5 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จำนวน 3 คน ดังนี้

(1) นายจิรชาติ ศรีเพ็ง วุฒิการศึกษา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) และนิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตำแหน่ง ผู้พิพากษาศาลจังหวัดชัยนาท

(2) นายชัยพร วัฒนสุทธิ วุฒิการศึกษา ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การวัดและประเมินผลการศึกษา) มหาวิทยาลัยขอนแก่น ตำแหน่ง ผู้พิพากษาศาลจังหวัดชัยนาท

(3) นายปิยพงษ์ แจ่มแจ่ม วุฒิการศึกษา รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตำแหน่ง เจ้าพนักงานศาลยุติธรรม ชำนาญการ

2.6 นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ เพื่อนำไปทดลองใช้กับประชาชนผู้มาติดต่องานในศาลจังหวัดชัยนาทที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจให้คะแนนวิเคราะห์ความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถามโดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (L-Coefficient Cronbach) ผลการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับพบว่า มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.94

2.7 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความเชื่อมั่น ไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดในการศึกษาวิจัย

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น และทำการจัดเก็บด้วยตนเอง โดยการแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มประชากรตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับการไถ่เกี้ยวของศาลจังหวัดชัยนาท จำนวน 218 คน เพื่อทราบข้อมูลระดับคุณภาพการบริการในการไถ่เกี้ยวข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท โดยรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลบรรยายเชิงพรรณนาในรูปของตารางตามวัตถุประสงค์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม รวมถึงการสอบถามว่าผู้ตอบแบบสอบถามเคยทราบว่าศาลจังหวัดชัยนาทมีบริการไถ่เกี้ยวข้อพิพาทหรือไม่ และความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ของการไถ่เกี้ยวข้อพิพาทอยู่ในระดับใด ซึ่งเป็นคำถามแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับคุณภาพการบริการในการไถ่เกี้ยวข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีลักษณะคำถามแบบปลายปิด โดยใช้วิธีมาตรวัดแบบสเกล ซึ่งประกอบด้วย 4 ระดับ และให้ความหมายค่าของคะแนน ดังนี้

- ระดับคุณภาพของการให้บริการในระดับมากที่สุด ให้คะแนน 4 คะแนน
- ระดับคุณภาพของการให้บริการในระดับมาก ให้คะแนน 3 คะแนน
- ระดับคุณภาพของการให้บริการในระดับน้อย ให้คะแนน 2 คะแนน
- ระดับคุณภาพของการให้บริการในระดับน้อยที่สุด ให้คะแนน 1 คะแนน

ในการแปลความหมายของคะแนน ใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ ผู้วิจัยใช้หลักเกณฑ์ในการแปลผล โดยแบ่งออกเป็น 4 ระดับ คำนวณค่าพิสัยตามช่วงชั้น ดังนี้

$$\frac{\text{จำนวนคะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วงชั้น}} = \frac{4-1}{4} = 0.75$$

ช่วงคะแนน

ช่วงคะแนน	3.25 – 4.00	หมายถึง ระดับมากที่สุด
ช่วงคะแนน	2.50 – 3.24	หมายถึง ระดับมาก
ช่วงคะแนน	1.75 – 2.49	หมายถึง ระดับน้อย
ช่วงคะแนน	1.00 – 1.74	หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดแสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการในการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการทางสถิติพรรณนา ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาแจกแจงความถี่แล้วหาค่าร้อยละ

4.2 ข้อมูลระดับคุณภาพการบริการในการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท นำมาแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4.3 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการในการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท มารวบรวมเป็นหมวดหมู่แล้วจัดกลุ่มแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ แล้วนำมาแจกแจงความถี่ แล้วหาค่าร้อยละ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการรวบรวมข้อมูล การศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการในการไถ่เกี้ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการบริการในการไถ่เกี้ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในการไถ่เกี้ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ

N = 218		
เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	129	59.20
หญิง	89	40.80
รวม	218	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง โดยเป็นเพศชาย จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 59.20 เป็นเพศหญิง จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 40.80

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามอายุ

N = 218		
อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
18 – 30 ปี	55	25.20
31 – 40 ปี	58	26.60
41 – 50 ปี	59	27.10
51 ปีขึ้นไป	46	21.10
รวม	218	100.00

จากตารางที่ 4.2 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มากที่สุด จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 27.10 รองลงมาตามลำดับมีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 26.60 อายุระหว่าง 18 – 30 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 21.10

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษา

N = 218		
ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	101	46.30
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	97	44.50
สูงกว่าปริญญาตรี	20	9.20
รวม	218	100.00

จากตารางที่ 4.3 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 46.30 รองลงมาตามลำดับมีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 9.20

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามอาชีพ

N = 218

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	26	11.90
ค้าขาย	27	12.40
รับจ้าง	71	32.60
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	22	10.10
อื่นๆ	72	33.00
รวม	218	100.00

จากตารางที่ 4.4 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพอื่นๆ มากที่สุด จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมาตามลำดับมีอาชีพรับจ้าง จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 32.60 อาชีพค้าขาย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 12.40 อาชีพเกษตรกร จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 11.90 และอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 10.10

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

N = 218

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	54	24.80
5,001 – 10,000 บาท	38	17.40
10,001 – 15,000 บาท	34	15.60
15,001 – 20,000 บาท	17	7.80
มากกว่า 20,000 บาท	75	34.40
รวม	218	100.00

จากตารางที่ 4.5 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท มากที่สุด จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 34.40 รองลงมาตามลำดับมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80 มีรายได้ต่อเดือน 5,001–10,000 บาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 17.40 มีรายได้ต่อเดือน 10,001–15,000 บาท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 15.60 และมีรายได้ 15,001–20,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกกว่าผู้ตอบแบบสอบถามเคยทราบหรือไม่ว่าศาลจังหวัดชัยนาทมีบริการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

N = 218

ท่านเคยทราบหรือไม่ว่ามีบริการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลจังหวัดชัยนาท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคย	155	71.10
ไม่เคย	63	28.90
รวม	218	100.00

จากตารางที่ 4.6 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยทราบว่าศาลจังหวัดชัยนาทมีบริการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มากกว่าผู้ที่ไม่เคยทราบว่าศาลจังหวัดชัยนาทมีบริการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยผู้ที่เคยทราบ จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 71.10 ส่วนผู้ที่ไม่เคยทราบ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 28.90

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอยู่ในระดับใด

N = 218

ท่านคิดว่าการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีประโยชน์มากน้อยเพียงใด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยที่สุด	3	1.40
น้อย	16	7.30
มาก	127	58.30
มากที่สุด	72	33.00
รวม	218	100.00

จากตารางที่ 4.7 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่าการไถ่เกี้ยซื้อพิพาทมีประโยชน์มาก จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 58.30 รองลงมาตามลำดับคิดว่ามีประโยชน์มากที่สุด จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 คิดว่ามีประโยชน์น้อย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30 และคิดว่ามีประโยชน์น้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.40

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการบริการในการไถ่เกี้ยซื้อพิพาทในศาลจังหวัดชัยนาท

รายละเอียดการให้บริการประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

- 2.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 2.2 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- 2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อมูลระดับคุณภาพการบริการในการไถ่เกี้ยซื้อพิพาทในศาลจังหวัดชัยนาท นำมาหาค่าสถิติได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังปรากฏในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการบริการในการไถ่เกี้ยซื้อพิพาทในศาลจังหวัดชัยนาท

ระดับคุณภาพของการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพการบริการ
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.15	.440	มาก
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	2.97	.570	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	2.83	.560	มาก
รวม	2.98	.460	มาก

จากตารางที่ 4.8 ผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของระดับคุณภาพการบริการในการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับคุณภาพการบริการในการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 รองลงมาตามลำดับคือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 สำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83

2.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการบริการในการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพการบริการ
1. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	3.11	.570	มาก
2. การดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีจิตสำนึกในการให้บริการ	3.16	.570	มาก
3. บุคลิกภาพ กิริยามารยาท การแสดงออกของเจ้าหน้าที่	3.26	.510	มากที่สุด
4. ความชัดเจนในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม	3.14	.570	มาก
5. การให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	3.24	.560	มาก
6. การมีความรู้ความสามารถในการให้บริการที่น่าเชื่อถือและถูกต้อง	3.16	.550	มาก
7. ความมีมนุษยสัมพันธ์	3.20	.540	มาก
8. ความเสมอภาคในการให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.13	.600	มาก
9. การมีเจ้าหน้าที่อยู่เวรช่วงพักกลางวัน คอยให้บริการ	2.97	.700	มาก
รวม	3.15	.440	มาก

จากตารางที่ 4.9 ผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของระดับคุณภาพการบริการในการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ นวัตกรรม กิจการมารยาท การแสดงออกของเจ้าหน้าที่ มีระดับคุณภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 และสำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ การมีเจ้าหน้าที่อยู่เวรช่วงพักกลางวันคอยให้บริการ มีระดับคุณภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97

2.2 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการบริการในการไต่ถามเกี่ยวกับข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพการบริการ
1. มีกระบวนการและขั้นตอนการไต่ถามเป็นระบบชัดเจน	3.05	.670	มาก
2. ขั้นตอนการขอเข้ารับการไต่ถามไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย และเหมาะสม	3.06	.620	มาก
3. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.04	.650	มาก
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.05	.660	มาก
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้เข้ารับการไต่ถาม	2.89	.750	มาก
6. ขั้นตอนการบริการเป็นแบบจุดเดียว (One Stop Service)	3.00	.690	มาก
7. มีบอร์ดเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ด้านการไต่ถามข้อพิพาท	2.98	.730	มาก
8. มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการไต่ถามข้อพิพาท	2.90	.740	มาก
9. มีบริการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	2.77	.780	มาก
รวม	2.97	.570	มาก

จากตารางที่ 4.10 ผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของระดับคุณภาพการบริการในการไต่ถามข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ขั้นตอนการขอเข้ารับ การใกล้เคียงไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน เข้าใจง่าย และเหมาะสม มีระดับคุณภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.06 และสำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ มีบริการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านเครือข่าย อินเทอร์เน็ต มีระดับคุณภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการบริการในการใกล้เคียง ข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ การบริการ
1. สถานที่และบรรยากาศเอื้ออำนวยต่อผู้เข้ารับ การใกล้เคียง	3.03	.640	มาก
2. มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	2.96	.650	มาก
3. สถานที่ให้บริการใกล้เคียงสะอาด จัดแต่งสวยงาม เป็นระเบียบ	3.05	.610	มาก
4. สถานที่ให้บริการ ใกล้เคียงมีแสงสว่างอย่างเพียงพอ	3.07	.610	มาก
5. ความเพียงพอของที่จอดรถ	2.53	.860	มาก
6. ความเพียงพอของห้องน้ำ	2.58	.820	มาก
7. มีคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการสืบค้นข้อมูล	2.58	.890	มาก
8. มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกรูปบริการ	2.84	.710	มาก
9. มีผู้รับความคิดเห็น	2.79	.710	มาก
10. มีบริการนำคัมพริจัดไว้บริการอย่างเพียงพอ	2.83	.770	มาก
รวม	2.83	.560	มาก

จากตารางที่ 4.11 ผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของระดับคุณภาพการบริการใน การใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่า เฉลี่ยเท่ากับ 2.83

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สถานที่ให้บริการใกล้เคียง มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ มีระดับคุณภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 และสำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ความเพียงพอของที่จอดรถ มีระดับคุณภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.53

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการในการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท

รายละเอียดการให้บริการประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

- 3.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 3.2 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- 3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อมูลข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการในการใกล้เคียงข้อพิพาทในศาลจังหวัดชัยนาท ดังปรากฏในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการในการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท

ข้อเสนอแนะ	จำนวนที่ตอบ (คน)
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	6
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการใกล้เคียง	9
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	22
รวม	37

จากตารางที่ 4.12 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 218 คน มีผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมดจำนวน 37 คน โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 22 คน ให้ข้อเสนอแนะในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา กลุ่มตัวอย่าง 9 คน ให้ข้อเสนอแนะในด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการใกล้เคียง และกลุ่มตัวอย่าง 6 คน ให้ข้อเสนอแนะในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตามลำดับ

3.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 4.13 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการในการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาทด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ข้อเสนอแนะ	จำนวนที่ตอบ (คน)
1. เจ้าหน้าที่ควรสร้างความประทับใจในการให้บริการที่ดีกับประชาชน	1
2. การตอบคำถามของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับข้อขัดข้องของประชาชนควรมีความชัดเจน	4
3. การทำงานของเจ้าหน้าที่ควรตรงต่อเวลาและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว	1
รวม	6

จากตารางที่ 4.13 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการในการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาทด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ 4 คน จากทั้งหมด 6 คน มีข้อเสนอแนะว่าการตอบคำถามของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับข้อขัดข้องของประชาชนควรมีความชัดเจน ส่วนกลุ่มตัวอย่างอีก 2 คน ให้ข้อเสนอแนะแตกต่างกัน โดยคนแรกเสนอแนะว่าเจ้าหน้าที่ควรสร้างความประทับใจในการให้บริการที่ดีกับประชาชน และคนสุดท้ายให้ข้อเสนอแนะว่าการทำงานของเจ้าหน้าที่ควรตรงต่อเวลาและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว

3.2 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการไถ่เกี้ย

ตารางที่ 4.14 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการในการไถ่เกี้ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาทด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการไถ่เกี้ย

ข้อเสนอแนะ	จำนวนที่ตอบ (คน)
1. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนต่างๆ ในการเข้ารับบริการของประชาชน และมีการส่งเสริมความรู้ให้กับประชาชนได้เข้าใจถึงผลดีของการไถ่เกี้ย	3
2. ควรปรับลดขั้นตอนการบริการให้ลดลง	1
3. กระบวนการให้บริการยุ่งยาก ทำให้เกิดความล่าช้าในการบริการ จึงต้องการให้การรับบริการเสร็จอย่างรวดเร็ว และได้มาตรฐานที่ดี	3
4. ควรเพิ่มการให้บริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต	2
รวม	9

จากตารางที่ 4.14 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการในการไถ่เกี้ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาทด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการไถ่เกี้ยพบว่า กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม กลุ่มละ 3 คน จากทั้งหมด 9 คน กลุ่มแรกมีข้อเสนอแนะว่า ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนต่างๆ ในการเข้ารับบริการของประชาชน และมีการส่งเสริมความรู้ให้กับประชาชนได้เข้าใจถึงผลดีของการไถ่เกี้ย ส่วนกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่สองอีก 3 คน ให้ข้อเสนอแนะว่า กระบวนการให้บริการยุ่งยาก ทำให้เกิดความล่าช้าในการบริการ จึงต้องการให้การรับบริการเสร็จอย่างรวดเร็ว และได้มาตรฐานที่ดี รองลงมาอีกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2 คน ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรเพิ่มการให้บริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และลำดับสุดท้ายกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1 คน ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรปรับลดขั้นตอนการบริการให้ลดลง

3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4.15 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการในการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาทด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อเสนอแนะ	จำนวนที่ตอบ (คน)
1. ควรจัดให้มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	5
2. ควรจัดน้ำดื่มสะอาดไว้สำหรับประชาชนที่มารับบริการ	4
3. จัดเครื่องมือและอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนหรือผู้มาติดต่อ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ดีด โทรศัพท์สาธารณะ เป็นต้น	4
4. ควรปลูกต้นไม้เพื่อให้ร่มเงา และมีดอกไม้ประดับเพื่อความสวยงาม	1
5. ควรจัดสถานที่สำหรับจอดรถเพิ่มขึ้น	3
6. ควรเพิ่มที่นั่งผู้มาติดต่อและมีหนังสือพิมพ์ไว้บริการเพิ่มขึ้น	5
รวม	22

จากตารางที่ 4.15 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการในการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาทด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มใหญ่ กลุ่มละ 5 คน จากทั้งหมด 22 คน กลุ่มแรกมีข้อเสนอแนะว่า ควรจัดห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ส่วนกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่สองอีก 5 คน ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรเพิ่มที่นั่งผู้มาติดต่อและมีหนังสือพิมพ์ไว้บริการเพิ่มขึ้น รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 4 คน ทั้งหมด 2 กลุ่ม กลุ่มแรกให้ข้อเสนอแนะว่า ควรจัดน้ำดื่มสะอาดไว้สำหรับประชาชนที่มารับบริการ กลุ่มที่สองให้ข้อเสนอแนะว่า ควรจัดเครื่องมือและอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนหรือผู้มาติดต่อ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ดีด โทรศัพท์สาธารณะ เป็นต้น รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 3 คน ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรจัดสถานที่สำหรับจอดรถเพิ่มขึ้น และลำดับสุดท้ายกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1 คน ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรปลูกต้นไม้เพื่อให้ร่มเงา และมีดอกไม้ประดับเพื่อความสวยงาม

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการในการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท ผู้วิจัยได้นำเสนอสรุปผลการศึกษาโดยแบ่งออกเป็น 5 ประเด็น ได้แก่ วัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย สรุปการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการในการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท

1.2 เพื่อเสนอแนวทางในการเสริมสร้างคุณภาพการบริการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท

2. วิธีดำเนินการวิจัย

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้เข้ารับการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท โดยนำข้อมูลของประชากรที่เข้ารับการใกล้เคียงข้อพิพาทย้อนหลัง 3 ปี ได้แก่ ปี พ.ศ.2550- 552 ทั้งหมด 1,430 คน เฉลี่ย 477 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นประชาชนผู้เข้ารับการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท จำนวน 218 คน คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อประมาณค่าเฉลี่ย ซึ่งกำหนดขนาดโดยใช้สูตรการคำนวณของทาโร ยามาเน่ (อ้างในคำรอง วัฒนา 2550: 109-115) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ($\alpha = .05$)

การสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากประชาชนที่เข้ารับการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท โดยทำการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนมกราคม - มีนาคม 2553 รวมจำนวนประชากรที่สุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 218 คน

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถามซึ่งผ่านการตรวจจากผู้เชี่ยวชาญ 3 คน และนำไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 30 คน และผ่านการตรวจให้คะแนนวิเคราะห์ความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถามโดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (L-Coefficient Cronbach) ผลการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับพบว่า มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.94

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม รวมถึงการสอบถามว่าผู้ตอบแบบสอบถามเคยทราบว่าการจัดซื้อพัสดุของราชการมีบริการใกล้เคียงข้อพิพาทหรือไม่ และความคิดเกี่ยวกับประโยชน์ของการใกล้เคียงข้อพิพาทอยู่ในระดับใด ซึ่งเป็นคำถามแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับคุณภาพการบริการในการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีลักษณะคำถามแบบปลายปิด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดแสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการในการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้น และทำการจัดเก็บด้วยตนเอง โดยการแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เข้ารับการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท ในช่วงเดือนมกราคม – มีนาคม 2553 จำนวน 218 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และวิธีการทางสถิติพรรณนา ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมดจำนวน 218 ฉบับ มาตรวจสอบ
2. นำข้อมูลที่ได้รับในแบบสอบถามลงรหัส (Coding) แล้วนำไปประมวลผลด้วยระบบคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

3. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ นำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ (Percentage)
4. การวิเคราะห์แจกแจงความถี่ หาคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อให้ทราบระดับของคุณภาพการบริการ ในการไถ่เกตุยข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท
5. วิเคราะห์การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการบริการในการ ไถ่เกตุยข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท โดยนำมารวบรวมเป็นหมวดหมู่แล้วจัดกลุ่มแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ นำมาแจกแจงความถี่

3. สรุปการวิจัย

3.1 สรุปผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป

จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 59.20 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 27.10 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 46.30 ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 และมีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 34.40 และผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยทราบว่าศาลจังหวัดชัยนาทมีบริการไถ่เกตุยข้อพิพาท มากกว่าผู้ที่ไม่เคยทราบว่าศาลจังหวัดชัยนาทมีบริการไถ่เกตุยข้อพิพาท โดยผู้ที่เคยทราบ มีจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 71.10 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่าการไถ่เกตุยข้อพิพาทมีประโยชน์มาก มีจำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00

3.2 สรุปผลการศึกษาข้อมูลตามวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ข้อ 1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพในการไถ่เกตุยข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพในการไถ่เกตุยข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยพบว่า คุณภาพในการไถ่เกตุยข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 โดยแยกเป็นรายข้อ ได้ดังนี้

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมแล้วคุณภาพการบริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 เมื่อพิจารณารายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ บุคลิกภาพ กิริยามารยาท การแสดงออกของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 และสำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การมีเจ้าหน้าที่อยู่เวรช่วงพักกลางวันคอยให้บริการ มีระดับคุณภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97

2) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมแล้วคุณภาพการบริการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ขั้นตอนการขอเข้ารับบริการ ใกล้เคียงไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน เข้าใจง่าย และเหมาะสม มีระดับคุณภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 และสำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ มีบริการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีระดับคุณภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมแล้วคุณภาพการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ สถานที่ให้บริการ ใกล้เคียงมีแสงสว่างเพียงพอ มีระดับคุณภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 และสำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความเพียงพอของที่จอดรถ มีระดับคุณภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.53

วัตถุประสงค์ข้อ 2 เพื่อเสนอแนวทางในการเสริมสร้างคุณภาพการบริการ ใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท โดยแยกเป็นรายข้อได้ดังนี้

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผลการศึกษาพบว่า มีผู้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการในการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาทด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่จำนวน 6 คน โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จำนวน 4 คน เสนอแนะว่า การตอบคำถามของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับข้อซักข้อของประชาชนควรมีความชัดเจน ส่วนกลุ่มตัวอย่างอีก 2 คน ให้ข้อเสนอแนะแตกต่างกัน โดยคนแรกเสนอแนะว่าเจ้าหน้าที่ควรสร้างความประทับใจในการให้บริการที่ดีกับประชาชน และคนสุดท้ายให้ข้อเสนอแนะว่าการทำงานของเจ้าหน้าที่ควรตรงต่อเวลาและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว

2) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า มีผู้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการในการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาทด้านกระบวนการขั้นตอนในการใกล้เคียงจำนวน 9 คน โดยมีกลุ่มตัวอย่างกลุ่มใหญ่ 2 กลุ่ม กลุ่มละ 3 คน ที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน กล่าวคือ กลุ่มแรกมีข้อเสนอแนะว่า ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนต่างๆ ในการเข้ารับบริการของประชาชน และมีการส่งเสริมความรู้ให้กับประชาชนได้เข้าใจถึงผลดี

ของการใกล้เคียง ส่วนกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่สองอีก 3 คน ให้ข้อเสนอแนะว่า กระบวนการให้บริการยุ่งยาก ทำให้เกิดความล่าช้าในการบริการ จึงต้องการให้การรับบริการเสร็จอย่างรวดเร็ว และได้มาตรฐานที่ดี รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 2 คน ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรเพิ่มการให้บริการสืบค้นข้อมูลทาง Internet และลำดับสุดท้ายกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1 คน ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรปรับลดขั้นตอนการบริการให้ลดลง

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่า มีผู้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการในการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาทด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจำนวน 22 คน ประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มใหญ่ กลุ่มละ 5 คน ซึ่งมีความคิดเห็นแตกต่างกัน โดยกลุ่มแรกมีข้อเสนอแนะว่า ควรจัดห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ส่วนกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่สองอีก 5 คน ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรเพิ่มที่นั่งผู้มาติดต่อและมีหนังสือพิมพ์ไว้บริการเพิ่มขึ้น รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 4 คน ทั้งหมด 2 กลุ่ม กลุ่มแรกให้ข้อเสนอแนะว่า ควรจัดน้ำดื่มสะอาดไว้สำหรับประชาชนที่มารับบริการ กลุ่มที่สองให้ข้อเสนอแนะว่า ควรจัดเครื่องมือและอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนหรือผู้มาติดต่อ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ดีด โทรศัพท์สาธารณะ เป็นต้น รองลงมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 3 คน ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรจัดสถานที่สำหรับจอดรถเพิ่มขึ้น และลำดับสุดท้ายกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1 คน ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรปลูกต้นไม้เพื่อให้ร่มเงา และมีดอกไม้ประดับเพื่อความสวยงาม

4. อภิปรายผล

จากการศึกษาคุณภาพการบริการในการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาทพบว่าประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปราย ดังนี้

4.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ระดับคุณภาพในการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาทในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากสำนักงานศาลยุติธรรม ได้วางนโยบายเชิงรุกและมีแผนยุทธศาสตร์ในเรื่องที่เกี่ยวกับการบริการประชาชนซึ่งให้ความสำคัญอย่างมาก โดยจัดให้มีการฝึกอบรมและจัดสัมมนาอยู่บ่อยครั้งเพื่อให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่ศาลทุกศาล รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของศาลจังหวัดชัยนาทด้วย ทั้งนี้กำหนดให้นำความรู้ต่างๆ มาใช้ในการให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อทุกคน และยังเป็นที่น่าสังเกตว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20) ทั้งยังมีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการแสดงออกที่เจ้าหน้าที่มีต่อประชาชน เช่น การแต่งกายด้วยเสื้อผ้าที่มีความเรียบร้อยสวยงามเสริมบุคลิกภาพ และการพูดคุยกับประชาชนผู้มาติดต่อด้วยความ

เป็นกันเองแต่มีคุณภาพอ่อนนุ่ม ซึ่งอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26) จึงทำให้โดยภาพรวมแล้วการให้บริการของเจ้าหน้าที่ซึ่งจัดอยู่ในระดับมาก แต่อย่างไรก็ตามพบว่า การจัดให้มีเจ้าหน้าที่อยู่เวรช่วงพักกลางวันคอยให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97) อาจเกิดจากการที่ประชาชนเข้าไปติดต่อกานแล้วไม่พบเจ้าหน้าที่คอยให้บริการ ในช่วงพักกลางวัน หรือออกไปรับประทานอาหารกลางวันภายนอกที่ทำงาน ทำให้ประชาชนต้องรอคอยนาน เกิดความหงุดหงิดไม่พอใจ ซึ่งในความเป็นจริงแล้วอาจต้องมีบ้างที่เจ้าหน้าที่มีฐานะสำคัญไม่สามารถอยู่ในที่ทำงานตลอดเวลาราชการได้ แต่สามารถใช้วิธีให้เจ้าหน้าที่หมุนเวียนกันอยู่เวรคอยให้บริการประชาชนได้ ตลอดเวลา น่าจะเป็นวิธีที่เกิดประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด ซึ่งหากพิจารณาจากแนวคิดของนักวิชาการ พบว่า สอดคล้องกับแนวคิดของ จิตตินันท์ เตะทะกุลปต์ (2540) ซึ่งอธิบายสรุปได้ว่าคุณภาพของบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังนั้น ผู้ให้บริการต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกาย การมีอัธยาศัยอ่อนนุ่มเป็นกันเอง พุดจาสุภาพเรียบร้อย มีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและไม่ปล่อยให้ผู้รับบริการต้องรอคอยนาน รวมทั้งเมื่อเทียบเคียงกับงานวิจัยที่ศึกษา พบว่า สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อรนุช

ภักดีวิสุทธิพร (2547) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งจำแนกความพึงพอใจในด้านบุคลิกลักษณะที่เจ้าหน้าที่แสดงกิริยาสุภาพ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด และด้านความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ก็พบว่า เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัยให้กับประชาชนจนเป็นที่พอใจได้มากที่สุด รวมถึงด้านลักษณะการปฏิบัติงาน พบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความสนใจและใส่ใจในการปฏิบัติงานมากที่สุดเช่นกัน

4.2 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ระดับคุณภาพในการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาทในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากศาลจังหวัดชัยนาทได้จัดให้มีคณะทำงานพัฒนาระบบงานธุรการศาลขึ้นเพื่อปรับปรุงแก้ไข และพัฒนากระบวนการทำงาน ขั้นตอนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ โดยมีจุดมุ่งหมายให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ช่วยให้ประชาชนได้รับบริการที่ถูกต้อง และรวดเร็วขึ้น แนวทางการปรับปรุง แก้ไขและการพัฒนาที่คณะทำงานได้วางแผนไว้จะนำไปบังคับใช้กับเจ้าหน้าที่ศาลทุกคน ทำให้กระบวนการทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น มีขั้นตอนที่ชัดเจน ง่ายต่อการปฏิบัติ และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งศาลจังหวัดชัยนาทมีการกำหนดขั้นตอนการขอเข้ารับการไกล่เกลี่ยไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย และเหมาะสม มีระดับคุณภาพมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06) ทำให้เห็น ได้อย่างเด่นชัดว่าศาลจังหวัดชัยนาทสามารถพัฒนาระบบงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์ต่อประชาชน โดยตรง และทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

เป็นไปอย่างเป็นระบบตามระเบียบ ซึ่งหากพิจารณาจากแนวคิดของนักวิชาการพบว่า สอดคล้องกับแนวคิดของ พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศลกุล (2552) ซึ่งอธิบายสรุปได้ว่า การปรับปรุงแก้ไขกระบวนการให้บริการสำหรับผู้รับบริการ ทุกขั้นตอนให้มีมาตรฐานที่ดียิ่งขึ้น เช่น ลดกระบวนการทำงานในแต่ละขั้นตอนให้สั้นลงจนเป็น One Stop Service ลดเวลารอคอยของผู้รับบริการให้น้อยลง การให้บริการอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ เป็นต้น วิธีการก็คือ จัดประชุมผู้เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการให้บริการ เพื่อหาวิธีใหม่ๆ ในการให้บริการ โดยทุกคนจะกำหนดมาตรฐานการทำงานและเวลาที่จะใช้ในการปฏิบัติงานของตนเอง เพื่อส่งมอบบริการให้แก่ผู้รับบริการตามมาตรฐานขององค์กร แต่อย่างไรก็ตามพบว่า การให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านเครือข่าย Internet มีข้อมูลไม่มากนัก ไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนในการสืบค้นข้อมูล หากประชาชนสามารถค้นหาข้อมูลทาง Internet ได้จะทำให้ประชาชนไม่จำเป็นต้องเดินทางมาติดต่อสอบถามที่ศาลด้วยตนเอง เพียงค้นหาอยู่ที่บ้าน ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และไม่เสียเวลาอีกด้วย เป็นการลดขั้นตอนในการให้บริการได้โดยตรง ทำให้ในส่วนของ การให้บริการสืบค้นข้อมูลแก่ประชาชนยังมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77) น่าจะเกิดจากศาลจังหวัดชัยนาทขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่จะปรับปรุงข้อมูลต่างๆ ของศาลจังหวัดชัยนาทได้ เนื่องจากการจัดการข้อมูลใน Internet นอกจากจะต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้แล้ว ยังต้องมีเวลาทุ่มเทในการปฏิบัติงานโดยตรง แต่ศาลจังหวัดชัยนาทยังขาดอัตรากำลังในตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ผู้ที่ทำหน้าที่ลงข้อมูลใน Internet คงเป็นเจ้าหน้าที่ทั่วๆ ไปที่พอมีความรู้อยู่บ้าง ทั้งยังมีงานประจำของตนเองล้นมือ และไม่มีเวลาปรับปรุงข้อมูลได้ เมื่อเทียบกับงานวิจัยที่ศึกษาพบว่า ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ภัทรภรณ์ วัฒนโพธิธร (2545) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา โดยพบว่า สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา มี Web Site ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ไม่ว่าจะ เป็นกฎระเบียบ ขั้นตอนการทำงาน การ Download แบบฟอร์มต่างๆ เป็นต้น ซึ่งมีผู้ใช้บริการทั้งหมด 1,174,641 ครั้ง นับว่ามีผู้ใช้บริการสูงมาก เพราะผู้ใช้บริการจะค้นหาข้อมูล ได้ละเอียดหลากหลาย จึงทำให้การให้บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างหลากหลาย อันเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และประหยัดเวลาในการติดต่องานของประชาชนได้อีกด้วย

4.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ระดับคุณภาพในการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาทในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากศาลจังหวัดชัยนาทตั้งอยู่กลางเมืองชัยนาท สะดวกต่อการติดต่อ ประกอบกับภายในอาคารศาลได้จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนทั่วไป เช่น จัดที่นั่งพักสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อ อุปกรณ์ที่ใช้ในการเขียนหนังสือ เครื่องพิมพ์ดีด เป็นต้น และศาลจังหวัดชัยนาทได้มีการรับเหมาจัดจ้างบริษัท

ทำความเข้าใจบริบทของสถานการณ์ สาเหตุของปัญหาเกี่ยวกับความเพียงพอของที่จอดรถที่ยังมีน้อยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.53) เกิดจากสาเหตุที่ศาลจังหวัดชัยนาทตั้งอยู่กลางเมืองชัยนาท แม้จะสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อราชการ แต่ก็ทำให้พื้นที่ศาลถูกจำกัดด้วยและไม่สามารถขยายได้ สถานที่จอดรถภายในบริเวณศาลก็จอดรถได้ไม่มาก หากที่จอดรถภายในบริเวณศาลเต็ม ประชาชนต้องไปจอดรถข้างถนนรอบๆ รั้วศาล ทำให้ไม่สะดวกต่อการมาติดต่อราชการ เมื่อเทียบเคียงกับงานวิจัยที่ศึกษา พบว่า สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พวงเพชร สุคนธ์ วัฒนพัฒน์ (2548) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางมด และพบว่าประชาชนยังไม่พอใจในปัญหาความไม่เพียงพอของที่จอดรถ ซึ่งเป็นปัญหาอุปสรรคที่เป็นภาพรวมของสถานีตำรวจนครบาลบางมด โดยพวงเพชรให้ข้อเสนอแนะว่า การแก้ไขไม่ต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก จึงอาจประสานกับหน่วยงานบริการอื่นๆ ตลอดจนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ช่วยปรับปรุงเพื่อความสะดวกในการให้บริการประชาชน

5. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาคุณภาพการบริการในการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดในครั้งนี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

ผลการศึกษา คุณภาพการบริการในการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท พบว่า คุณภาพการบริการในการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาทโดยรวมอยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตามก็มีบางส่วนที่น่าจะปรับปรุงเพื่อให้ประชาชนผู้เข้ารับบริการได้ประโยชน์สูงสุด ดังนี้

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในประเด็นนี้พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ การมีเจ้าหน้าที่อยู่เวรช่วงพักกลางวันคอยให้บริการ ฉะนั้น ศาลจังหวัดชัยนาทควรจะมีเจ้าหน้าที่อยู่เวรในช่วงพักกลางวันเหมือนกัน ทั้งนี้เพราะหากมีประชาชนมาติดต่อในช่วงเวลาพักกลางวัน จะทำให้ประชาชนต้องรอคอยนาน เสียเวลา หรือบางครั้งหากต้องเดินทางมาจากต่างจังหวัดด้วยรถโดยสารอาจทำให้ขึ้นรถกลับบ้านไม่ทัน ประชาชนเดือนร้อน เกิดความไม่พึงพอใจ อาจกล่าวตำหนิเจ้าหน้าที่ได้

2) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการบริการ ในประเด็นนี้พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การมีบริการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านเครือข่าย Internet ฉะนั้น ศาลจังหวัดชัยนาทควรจัดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบระบบฐานข้อมูลของศาลโดยตรง เพื่อช่วยปรับปรุงพัฒนาฐานข้อมูลต่างๆ ของศาล ให้มีหลากหลายตรงกับความต้องการของประชาชน และเพียงพอต่อความต้องการทราบข้อมูลของประชาชนในการเข้าถึงข้อมูล อันเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและเป็นการลดขั้นตอนในการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่อีกด้วย

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในประเด็นนี้พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ปัญหาความเพียงพอของที่นั่งจอดรถ ฉะนั้น ศาลจังหวัดชัยนาทควรจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยช่วยดูแลจัดการให้จอดรถอย่างเป็นระเบียบ และไม่อนุญาตให้รถที่ไม่ได้มาติดต่อกับศาลเข้ามาจอดในบริเวณศาล โดยให้เหตุผลว่าที่นั่งจอดรถของศาลคับแคบ และมีประชาชนที่ต้องมาติดต่อกับศาลจำนวนมาก จึงขอที่นั่งจอดรถไว้สำหรับผู้มาติดต่อกับศาลเท่านั้น

5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาคุณภาพการบริการในการใกล้เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

- 1) ควรมีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อขอเข้ารับการใกล้เกลี่ยเป็นระยะๆ เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงและพัฒนาขึ้นไปอีก
- 2) ควรหาวิธีศึกษาถึงความเป็นไปได้ที่จะลดขั้นตอนการใกล้เกลี่ยข้อพิพาทให้มีความกระชับยิ่งขึ้น
- 3) ควรมีการศึกษาถึงวิธีการส่งเสริม ประชาสัมพันธ์ที่สามารถเข้าถึงประชาชนทั่วไปเพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดี ทำให้มีแนวโน้มที่ประชาชนจะขอเข้ารับการใกล้เกลี่ยมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กองสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ สำนักงานศาลยุติธรรม (2551) ครอบรู้ศาลยุติธรรม พิมพ์ครั้งที่ 2
กรุงเทพมหานคร ไอเคียสแควร์
- กฤษณ์ รื่นรมย์ เพลินทิพย์ โกเมศโสภณ และ สาวิกา อุณหันธ์ (2547) “การมุ่งเน้นลูกค้าและ
ตลาด: สร้างองค์กรให้แตกต่างอย่างเหนือชั้น” กรุงเทพมหานคร อินโนกราฟฟิกส์
- ข้อมูลสรุปผลการดำเนินงานประกอบการตรวจเยี่ยมศาลจังหวัดชัยนาทของอธิบดีผู้พิพากษาภาค 1
และคณะ ในวันที่ 30 เมษายน 2552
- แคทเธอริน มอริส การจัดการความขัดแย้งและการขอโทษ แปลโดย วันชัย วัฒนศัพท์ และคนอื่นๆ
(2551) พิมพ์ครั้งที่ 3 นนทบุรี โรงพิมพ์ศาลาแดง
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์ (2540) “เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ” ในเอกสารการสอนชุดวิชา
ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8 หน้า 1 – 43 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาคหกรรมศาสตร์
- โซติช่วง ทังวงศ์ (2550) “การใกล้เคียงข้อพิพาทในศาล” ในสรวิศ ลิ้มปรีงมี บรรณาธิการ
การจัดการความขัดแย้งกับการใกล้เคียงข้อพิพาท กรุงเทพมหานคร ธนาพรเสถ
- คำรงค์ วัฒนา (2550) “การวิจัยเชิงปริมาณทางรัฐประศาสนศาสตร์” ในประมวลสาระชุดวิชา
ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ 3 หน้า 109 – 115 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- ปรัชญา เวสารัชศรี (2536) “องค์การกับลูกค้า” ในพิทยา บวรวัฒนา ผู้รวบรวม กรุงเทพมหานคร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- แผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ.2549-2552
- แผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ.2553-2556
- พรธมย พุฒิกาน (2550) “กระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือก” ใน สรวิศ ลิ้มปรีงมี บรรณาธิการ
การจัดการความขัดแย้งกับการใกล้เคียงข้อพิพาท กรุงเทพมหานคร ธนาพรเสถ
- พวงเพชร สุคนธ์ชนพัฒน์ (2548) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่
ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางมด” ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

- พัชรภาพร ปาลสุข จุฑารัตน์ นกแก้ว และพรนภา นวนมะณี (2546) “การศึกษาความพึงพอใจของ
นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยชมรมราชราชนิการให้บริการศูนย์วิทย์พัฒนา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยชมรมราชราชนิการ” โครงการฝึกอบรมหลักสูตรพัฒนานักวิจัย
ระดับกลาง รุ่นที่ 1 มหาวิทยาลัยสุโขทัยชมรมราชราชนิการ
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล (2549) “เทคนิคการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ” กรุงเทพมหานคร
ซีเอ็คยูเคชั่น
- _____ . (2552) “บริการให้ตรงใจ ใคร ๆ ก็กลับมา” พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร
พงษ์วรินการพิมพ์
- ภัทรภรณ์ วัฒนโพธิธร (2548) “การพัฒนาคุณภาพบริการของสำนักงานคณะกรรมการอาหาร
และยา” สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
- ภาณุ รังสีสหัส (2550) “การใกล้เคียงข้อพิพาท” ในสรวิศ ลิ้มปรั้งมี บรรณาธิการ
การจัดการความขัดแย้งกับการใกล้เคียงข้อพิพาท กรุงเทพมหานคร ธนาพรเส
รวิวรรณ ไพรยรุ่งโรจน์ (2551) “จิตวิทยาการบริการ” กรุงเทพมหานคร โอ.เอส.พรีนติ้งเฮ้าส์
- รุจิกานต์ ทองแฉล้ม (2550) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
สถานีตำรวจนครบาลคอนเมือง” ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
- วเรช จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล (2541) การประเมินผลในระบบเปิด กรุงเทพมหานคร
โครงการเอกสารและตำรา คณะรัฐประศาสนศาสตร์
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ศิริรัตน์ แสงทอง (2550) “พฤติกรรมและความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสถานี
ตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง” ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยพระนครศรีอยุธยา
- สมชาติ กิจยรรยง (2546) “การพัฒนาทีมงานบริการ” กรุงเทพมหานคร ซีระป้อมวรรณกรรม
- สมิต สัจฉกร (2550) “การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ” พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพมหานคร
สำนักพิมพ์สายธาร
- _____ . (2550) “ศิลปการให้บริการ” พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์เดือนตุลา
- สรวิศ ลิ้มปรั้งมี (2550) “ใกล้เคียงอะไรหรือคือใกล้เคียง” ในสรวิศ ลิ้มปรั้งมี บรรณาธิการ
การจัดการความขัดแย้งกับการใกล้เคียงข้อพิพาท กรุงเทพมหานคร ธนาพรเส
- _____ . (2550) “การพัฒนางานใกล้เคียงข้อพิพาทศาลยุติธรรม” ในวารสารศาลยุติธรรม
ปริทัศน์ ปีที่ 1 ฉบับที่ 5 พฤษภาคม 2550

- สำนักกระรับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม (2549) คู่มือการจัดระบบไต่ถามเกี่ยวกับข้อพิพาทในศาล
พิมพ์ครั้งที่ 2 นนทบุรี เพชรรุ่งการพิมพ์
- สุริย์ บุญงามมงคล และคนอื่น ๆ (2546) “ความพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในการใช้บริการ
สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง”
กรุงเทพมหานคร สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระเจ้าเกล้าเจ้าคุณทหาร
ลาดกระบัง
- อรนุช ภักดีวิสุทธิพงษ์ (2547) “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงาน
อัยการจังหวัดเชียงใหม่” ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและ
การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- อรุณลักษณ์ พรหมทัตตานนท์ (2547) “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของศาลจังหวัด
จันทบุรี” ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริการทั่วไป
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย



UNITED STATES DEPARTMENT OF JUSTICE

OFFICE OF THE ATTORNEY GENERAL

WASHINGTON, D. C. 20530

MEMORANDUM FOR THE ATTORNEY GENERAL

DATE: [Illegible]

TO: [Illegible]

FROM: [Illegible]

RE: [Illegible]

[Illegible text]

[Illegible text]

[Illegible text]

[Illegible text]

[Illegible text]

[Illegible text]



ಅಧಿಕಾರವಹಿ

ಕರ್ನಾಟಕ ಸರ್ಕಾರದ ಅಧಿಕಾರವಹಿ

ದಿನಾಂಕ: 24 ಮಾರ್ಚ್ 2022

ಶಿಬಿರ: ಮುಖ್ಯಮಂತ್ರಿಗಳ ಕಛೇರಿ, ಬೆಂಗಳೂರು

ಶಿಬಿರ: ಮುಖ್ಯಮಂತ್ರಿಗಳ ಕಛೇರಿ, ಬೆಂಗಳೂರು

ಇದರಲ್ಲಿ... (The main body of the order, which is extremely faint and illegible due to the image quality.)

ಮುಖ್ಯಮಂತ್ರಿಗಳ ಕಛೇರಿ, ಬೆಂಗಳೂರು

(Signature)

ಮುಖ್ಯಮಂತ್ರಿಗಳ ಕಛೇರಿ, ಬೆಂಗಳೂರು

24 ಮಾರ್ಚ್ 2022

(Signature)

ಮುಖ್ಯಮಂತ್ರಿಗಳ ಕಛೇರಿ, ಬೆಂಗಳೂರು

24 ಮಾರ್ಚ್ 2022

ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม

6. ท่านเคยทราบมาก่อนหรือไม่ว่ามีบริการใกล้เคียงข้อพิพาทในศาลจังหวัดชัยนาท
() เคย () ไม่เคย
7. ท่านคิดว่าการใกล้เคียงข้อพิพาทจะเป็นประโยชน์ต่อท่านมากน้อยเพียงใด
() มากที่สุด () มาก () น้อย () น้อยที่สุด

ส่วนที่ 2 ระดับคุณภาพการบริการในการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท

ข้อ ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับคุณภาพของการให้บริการ			
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
1.	ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว
2.	การดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้น มีจิตสำนึก ในการให้บริการ
3.	บุคลิกภาพ กิริยามารยาท การแสดงออกของเจ้าหน้าที่
4.	ความชัดเจนในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม
5.	ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร
6.	การมีความรู้ความสามารถในการให้บริการที่น่าเชื่อถือ และถูกต้อง
7.	ความมีมนุษยสัมพันธ์
8.	ความเสมอภาคในการให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
9.	การมีเจ้าหน้าที่อยู่เวรช่วงพักกลางวัน คอยให้บริการ
	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ				
10.	มีกระบวนการและขั้นตอนการ ใกล้เกลี่ยเป็นระบบชัดเจน
11.	ขั้นตอนการขอเข้ารับการ ใกล้เกลี่ยไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย และเหมาะสม
12.	มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง
13.	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม
14.	มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้เข้ารับการ ใกล้เกลี่ย
15.	ขั้นตอนการบริการเป็นแบบจุดเดียว (one stop service)
16.	มีบอร์ดเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ด้านการ ใกล้เกลี่ยข้อพิพาท
17.	มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการ ใกล้เกลี่ยข้อพิพาท
18.	มีบริการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ข้อ ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับคุณภาพของการให้บริการ			
		มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
19.	สถานที่และบรรยากาศเอื้ออำนวยต่อผู้รับบริการใกล้เคียง
20.	มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ
21.	สถานที่ให้บริการใกล้เคียงสะอาด จัดแต่งสวยงาม เป็นระเบียบ
22.	สถานที่ให้บริการ ใกล้เคียงมีแสงสว่างเพียงพอ
23.	ความเพียงพอของที่จอดรถ
24.	ความเพียงพอของห้องน้ำ
25.	มีคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการสืบค้นข้อมูล
26.	มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดบริการ
27.	มีผู้รับความคิดเห็น
28.	มีบริการนำคัมพรีจิค์ไว้บริการอย่างเพียงพอ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ในการ ใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท

คำชี้แจง: กรุณาแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพการบริการ ใน การ ใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท

1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

.....

.....

.....

2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางอุรวาลย์ นพนภาพร
วัน เดือน ปีเกิด	26 สิงหาคม 2516
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ.2547
สถานที่ทำงาน	ศาลจังหวัดชัยนาท อำเภอเมือง จังหวัดชัยนาท
ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานศาลยุติธรรม