

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารและการจัดการขององค์กรต่างๆ รวมทั้งกระบวนการยุติธรรมซึ่งรวมถึงตำรวจ อัยการ ศาลยุติธรรม ราชทัณฑ์ และทนายความ โดยภาพรวมแล้วกระบวนการยุติธรรมโดยเฉพาะ ศาลยุติธรรมเป็นองค์กรระบบเปิด (open system) ที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากมี ปัจจัยนำเข้า (input) ที่เกี่ยวข้องกับการใช้สิทธิทางศาล กรณีมีข้อโต้แย้งเกิดขึ้นเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ของบุคคลใด ๆ ตามกฎหมายแพ่ง หรือมีการกระทำที่ฝ่าฝืนต่อกฎหมายในทางอาญา หรือสนับสนุนงานในด้านอื่น ๆ เช่น การปราบปรามการกระทำผิดอาญาต่าง ๆ รวมทั้งสนับสนุน งานป้องกันปราบปรามยาเสพติด ที่มีปัจจัยสำคัญมาจากการเปลี่ยนแปลงสถานะเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง เมื่อเศรษฐกิจตกต่ำเกิดภาวะเงินเฟ้อ เงินเฟ้อ มีการเปลี่ยนแปลงอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราอย่างรวดเร็ว ภาคธุรกิจเกิดภาวะการขาดสภาพคล่องด้านการเงิน ประสบภาวะขาดทุน ไม่สามารถบริหารเงินทุนหมุนเวียนหรือบริหารสภาพคล่องด้านการเงินได้ เกิดการผิมนัดชำระหนี้แก่เจ้าหนี้ รวมทั้งไม่สามารถจ่ายค่าจ้าง ค่าแรงงานได้ตามกำหนด มีการปลดลูกจ้างเป็นจำนวนมาก เกิดภาวะคนว่างงานมีการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตภายในสถาบันครอบครัว ซึ่งเป็นสถาบันสำคัญของสังคมอย่างรุนแรง ทรัพยากรต่าง ๆ ไม่สามารถนำมารองรับความจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตความเป็นอยู่ปกติของสมาชิกในครอบครัวได้ เกิดภาวะตึงเครียด ความแตกแยก ขาดความอบอุ่นในสมาชิกครอบครัว หลงผิดในการนำวิธีการที่ผิดกฎหมายมาใช้ปัญหาเช่น การกระทำผิดเกี่ยวกับการประทุษร้ายต่อร่างกาย เพื่อต้องการทรัพย์สิน ทำให้จำนวนคดีที่มาสู่ศาลยุติธรรมเพิ่มมากขึ้น

กระบวนการยุติธรรมของประเทศไทยมีหน่วยงานที่รับผิดชอบหลายหน่วยงานซึ่งมีหน่วยงานหลักได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานอัยการ สำนักงานศาลยุติธรรม กรมราชทัณฑ์ กรมบังคับคดี กรมคุมประพฤติ และกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน การอำนวยความสะดวกยุติธรรมเป็นเป้าหมายสูงสุดและเป็นภารกิจหลักของศาลยุติธรรม ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาศาลยุติธรรมในฐานะสถาบันหลักในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมอย่างเข้มแข็ง เป็นกลางภายใต้หลักนิติธรรม เพื่อประโยชน์สุขของประเทศชาติและประชาชน ภายใต้สภาวะแวดล้อมที่ซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้ศาลยุติธรรมมุ่งเน้นการบริการที่มีความถูกต้อง รวดเร็ว และ

เป็นธรรม ทั้งเรื่องการพัฒนา และการสร้างมาตรฐานระบบงานทุกด้านรวมถึงการพัฒนาศักยภาพคนในองค์กร เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รักษามาตรฐานทางจริยธรรมและความเป็นกลาง เพื่อให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรม

การจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสมุทรปราการจึงมีความสำคัญอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นคดีแพ่ง หรือคดีอาญาซึ่งมีผลต่อจำนวนประชาชนผู้มาติดต่อราชการศาลยุติธรรมเพิ่มมากขึ้น แต่ประชาชนที่มาติดต่อราชการศาลไม่ทราบขั้นตอนการดำเนินการตามกฎหมาย ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกหรือดำเนินการผิดขั้นตอนตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการศาลยุติธรรมนั้นไม่ได้จำกัดขอบเขตแต่เพียงการอำนวยความสะดวกและการให้คำแนะนำการใช้บริการเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการจัดให้มีระบบสารสนเทศของราชการเพื่อให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ นอกจากนี้ ต้องคำนึงถึงภาพลักษณ์ขององค์กรศาลยุติธรรมที่ต้องมีการดูแลอาคารสถานที่ให้มีความสะอาดและเหมาะสมที่จะให้บริการแก่ประชาชนอยู่เสมอ แต่การอำนวยความสะดวกและการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อไม่อาจสัมฤทธิ์ผลได้ หากปราศจากความร่วมมือของบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จึงมีการสร้างมาตรการจูงใจ โดยการให้รางวัลแก่ข้าราชการศาลยุติธรรมที่มีผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนเป็นอย่างดี ในทางตรงกันข้ามหากข้าราชการขาดจิตสำนึกในการให้บริการ และขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน ทั้งตัวข้าราชการและผู้บริหาร การได้ทราบถึงการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสมุทรปราการ เป็นสิ่งจำเป็นในการพัฒนาองค์กร เพื่อให้ผู้บริหารได้นำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังช่วยในการเสริมสร้างทักษะและปลูกจิตสำนึกในการให้บริการของบุคลากรของศาลให้มีการบริการที่เกินความคาดหวัง บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการและเป็นประโยชน์อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อเปรียบเทียบการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมในทัศนะของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

สมมติฐานของการวิจัย

การจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรม ในทัศนะของประชาชน ผู้รับบริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาติดต่อราชการศาลยุติธรรมจังหวัดสมุทรปราการ ในเดือนกรกฎาคม ถึง เดือนสิงหาคม พ.ศ.2553 จำนวน 150 คน เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p.608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 108 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variable) แบ่งออกเป็น

2.1 ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ และ รายได้ต่อเดือน

2.2 หลักการและแนวทางการให้บริการ ได้แก่ ด้านความถูกต้องตามกฎหมาย ด้านความพอเพียง ด้านความเท่าเทียมกัน ด้านความสะดวกรวดเร็ว เชื่อถือได้ ด้านมาตรฐานทางเทคนิคหรือวิชาการ และด้านการเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variable) ได้แก่ การจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรม

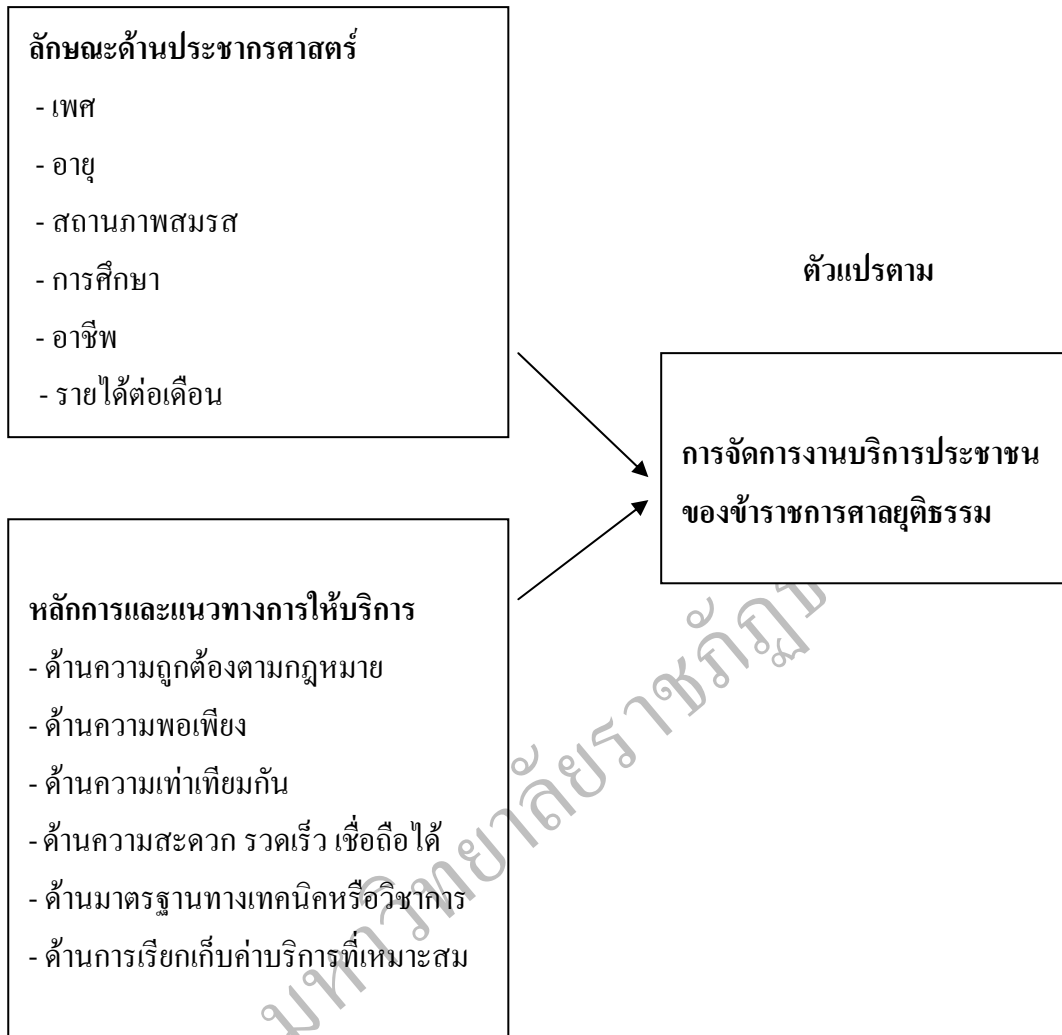
3. ระยะเวลาดำเนินการวิจัย

ระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้ตั้งแต่เดือนมิถุนายน ถึง เดือน ตุลาคม พ.ศ.2553

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยได้นำหลักการและแนวทางในการให้บริการของ จรัส สุวรรณมาลา (2539, หน้า10-12) มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้

ตัวแปรอิสระ



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ศาลยุติธรรม หมายถึง สถาบันหลักในการอำนวยความยุติธรรม และคุ้มครองเสรีภาพของประชาชนด้วยความเที่ยงธรรม รวดเร็ว และเสมอภาค ภายใต้หลักนิติธรรม

ข้าราชการศาลยุติธรรม หมายถึง ข้าราชการที่มีอำนาจหน้าที่ในทางธุรการศาลที่สังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสมุทรปราการ

การจัดการ หมายถึง กระบวนการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานใด ๆ ของหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

การบริการประชาชน หมายถึง การอำนวยความสะดวกและอำนวยความสะดวกให้ประชาชนอย่างถูกต้องโดยไม่มีข้อผิดพลาด ถูกกฎหมาย และระเบียบแบบแผน

ด้านความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง การบริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมายโดยเฉพาะ การบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น การชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด

ด้านความพอเพียง หมายถึง บริการมีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ไม่มีการรอคอยนาน

ด้านความเท่าเทียมกัน หมายถึง การบริการสาธารณะที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ ทุกอาชีพ ทุกเพศ ทุกวัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพอย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

ด้านความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นผู้ให้บริการจะต้องได้รับบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และน่าเชื่อถือ

ด้านมาตรฐานทางเทคนิคหรือวิชาการ หมายถึง การให้บริการต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การบริการทางกฎหมาย บริการดังกล่าวจะมีคุณภาพดีต่อเมื่อบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐาน

ด้านการเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการ จะต้องมีการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพและเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรค ข้อขัดข้องต่าง ๆ ในการให้บริการของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อกระตุ้นให้ข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสมุทรปราการมีการตื่นตัวในด้านการให้บริการและพร้อมที่จะปรับปรุงพัฒนาตนเองให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ
3. ผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยไปปรับปรุงการให้บริการประชาชน ของข้าราชการศาลยุติธรรม เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงานศาลและประชาชน

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี