

ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา



นางสาวอุทุมพร เผ่าสุวรรณ

สถาบันวิทยบริการ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาสังคมศึกษามหาบัณฑิต  
สาขาวิชาสังคมวิทยา ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2543

ISBN 974-13-0377-7

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

SATISFACTIONS OF PERSONS INVOLVING IN CRIMINAL CASES TOWARDS THE  
CRIMINAL COURT SERVICE

Miss. Utomporn Phaosuwan

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Arts in Sociology

Department of Sociology and Anthropology

Faculty of Political Science

Chulalongkorn University

Academic Year 2000

ISBN 974-13-0377-7

หัวข้อวิทยานิพนธ์      ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา  
โดย                              นางสาวอุทุมพร เผ่าสุวรรณ  
สาขาวิชา                      สังคมวิทยา  
อาจารย์ที่ปรึกษา              อาจารย์จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย

---

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท

.....คณบดีคณะรัฐศาสตร์  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ไชยวัฒน์ คำชู)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.งามพิศ สัตย์สงวน)

.....อาจารย์ที่ปรึกษา  
(อาจารย์ จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย)

.....กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ สุพัตรา สุภาพ)

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อุทุมพร เผ่าสุวรรณ : ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาล  
อาญา. (SATISFACTION OF PERSONS INVOLVING IN CRIMINAL CASES  
TOWARDS THE CRIMINAL COURT SERVICE) อ. ที่ปรึกษา : อาจารย์จุฑารัตน์  
เชื้ออำนาจ, 236 หน้า. ISBN 974-13-0377-7.

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา ตลอดจนทราบปัญหาข้อขัดข้องที่เกิดขึ้น และเพื่อเป็นข้อมูลในการแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของศาลอาญาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามทำการสอบถามผู้ที่เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการที่ศาลอาญาทั้งหมดจำนวน 300 ราย และทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ผู้เกี่ยวข้องในคดีจำนวน 10 ราย เพื่อรวบรวมข้อมูลมาประกอบการวิเคราะห์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยค่าไคสแควร์ (Chi-Square) ซึ่งทดสอบด้วยความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณและวิเคราะห์เชิงมานุษยวิทยาสำหรับข้อมูลเชิงมานุษยวิทยา

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา คือ งานประชาสัมพันธ์ของศาลอาญาที่ผู้เกี่ยวข้องในคดีมาติดต่อขอรับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าการติดต่องานอื่นๆ ในทุกด้าน ได้แก่ด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง การอำนวยความสะดวก การให้บริการอย่างเสมอภาค สุจริต สุภาพ ถูกต้อง และด้านสถานที่และความปลอดภัย ส่วนปัจจัยด้านระดับการศึกษา และจำนวนครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา แต่เป็นไปในทิศทางตรงกันข้ามกับสมมติฐานการวิจัย และปัจจัยด้านเพศ อายุ อาชีพ ประเภทคดี และประเภทของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อศาลอาญา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา

ภาควิชา	สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา	ลายมือชื่อนิสิต.....
สาขาวิชา	สังคมวิทยา	ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....
ปีการศึกษา	2543	ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

## 4181211624 : MAJOR SOCIOLOGY

KEY WORD: SATISFACTION / THE CRIMINAL COURT / SERVICE

UTOMPORN PHAOSUWAN : SATISFACTION OF PERSONS INVOLVING IN  
CRIMINAL CASES TOWARDS THE CRIMINAL COURT SERVICE. THESIS ADVISOR:  
LECTURER JUTHARAT UA-AMNOEY, 236 PP. ISBN 974-13-0377-7.

The objectives of this research were to study factors affecting satisfaction of persons involved in criminal cases toward Criminal Court services and to learn problems and existing hindrances in order to use them as baseline data for the improvement and development of Criminal Court services for better efficiency. Questionnaires were used for collecting data from 300 customer who came for Criminal Court services, and used in-depth interviewed to carry out 10 persons. Percentage and Mean were used for the presentation of the data, and Chi-Square in testing of relationship, with the statistical significance level set at 0.05.

It was found that the factor related to the customer satisfaction towards Criminal Court service was the service of the Information task which access, consistency, responsive, credibility, courtesy, reliability and tangibility. But However, education of the customer and the number of contractions had relationship with their satisfaction in the opposite direction. Moreover sex, age, occupation, and categories of criminal cases had no significance relationship with their satisfaction towards Criminal Court service.



Department of Sociology and Anthropology

Field of study Sociology

Academic year 2000

Student's signature.....

Advisor's signature.....

Co-advisor's signature.....

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการใช้บริการของศาลอาญา ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาให้การดูแลและช่วยเหลือเป็นอย่างดีของท่านอาจารย์จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่เป็นผู้คอยให้คำปรึกษาแนะนำ ตรวจสอบ แก้ไข เป็นผู้สนับสนุน ให้กำลังใจเมื่อยามที่ท้อแท้ รวมทั้งให้ข้อคิดที่เป็นประโยชน์อย่างสม่ำเสมอมาโดยตลอด จนการวิจัยครั้งนี้ดำเนินไปจนประสบผลสำเร็จ ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงสำหรับท่านรองศาสตราจารย์ ดร.งามพิศ สัตย์สงวน หัวหน้าภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา และท่านรองศาสตราจารย์สุพัตรา สุภาพ ที่กรุณาเสียสละเวลาให้คำปรึกษา ตรวจสอบแก้ไข และให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการทำวิจัย จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จเป็นรูปเล่มด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงต่อคณาจารย์ทุกท่านที่มีส่วนช่วยประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้แก่ผู้วิจัย อันถือเป็นสิ่งที่สูงค่ายิ่งต่อผู้วิจัย ขอขอบพระคุณผู้อำนวยการกองนโยบายและแผนผู้บังคับบัญชาของผู้วิจัย คุณบรรหาร จงเจริญประเสริฐ จ่าศาลอาญา และเจ้าหน้าที่ของศาลอาญา ที่ให้การสนับสนุนและให้โอกาสในการทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ กราบขอบพระคุณบิดา มารดา พี่ ๆ น้อง ๆ และเพื่อน ๆ ทุกท่านที่กองนโยบายและแผน กระทรวงยุติธรรม สำนักแผนงานและงบประมาณ สำนักงานศาลยุติธรรม และโดยเฉพาะอย่างยิ่งคุณอภิรัชศักดิ์ รัชนีวงศ์ คุณศกกลวรรณ เคนคะสุมาตร์ คุณดวงดาว พิกุลเงิน และคุณลลิตา สุริยประภาติลก ที่ร่วมกันเป็นกำลังใจ พร้อมทั้งช่วยเหลือในด้านสถิติและการพิมพ์แก่ผู้วิจัย และขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามและผู้ให้ข้อมูลทุก ๆ ท่านที่เสียสละเวลาและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

ท้ายนี้ คุณค่าและประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ขอมอบแด่คณาจารย์ที่อบรม สั่งสอนประสิทธิ์ประสาททั้งความรู้ อบรมสั่งสอนจริยธรรม คุณธรรมให้แก่ผู้วิจัย และผู้มีส่วนช่วยเหลือสนับสนุนในการทำวิทยานิพนธ์ทุกท่าน และกราบขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วยที่ไม่สามารถกล่าวนามได้ครบทุกท่าน

อุทุมพร เผ่าสุวรรณ

# สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ฐ
<b>บทที่ 1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาวิจัย.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>5</b>
แนวคิดและทฤษฎี.....	5
2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	5
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ.....	11
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	22
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ.....	41
2.5 ระบบงานบริการในศาลยุติธรรมไทย.....	45
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	76
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศไทย.....	76
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากต่างประเทศ.....	86
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	87
สมมติฐานในการวิจัย.....	91
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย.....	92

## สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	97
ประชากรและวิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	97
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	98
เกณฑ์เทียบระดับความพึงพอใจ.....	99
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	100
การทดสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของเครื่องมือวัด.....	101
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	103
บทที่ 4 ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล.....	104
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	105
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการมาติดต่อขอรับบริการที่ศาลอาญา.....	108
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา.....	116
ส่วนที่ 4 ข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องในคดีแบบเจาะลึกเป็นรายบุคคล.....	131
ส่วนที่ 5 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้เกี่ยวข้องในคดี.....	148
บทที่ 5 การพิสูจน์สมมติฐานและอภิปรายผลการวิจัย.....	152
การวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยค่าสถิติที่ใช้ คือ การทดสอบค่าไคสแควร์ (Chi-Square).....	153
สรุปผลการพิสูจน์สมมติฐานในการศึกษาวิจัย.....	174
สรุปสาระสำคัญในการพิสูจน์สมมติฐานและการอภิปรายผลการวิจัย.....	175
บทที่ 6 สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ.....	182
สรุปผลข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	184
สรุปผลข้อมูลการทดสอบสมมติฐาน.....	185
ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำวิจัย.....	188
ข้อค้นพบจากการวิจัย.....	189
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	191



## สารบัญ (ต่อ)

หน้า

รายการอ้างอิง.....	195
ภาคผนวก .....	209
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการศึกษาวิจัย .....	210
ภาคผนวก ข ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของศาลอาญาในแต่ละด้าน.....	219
ประวัติผู้วิจัย.....	236



จุฬาลง

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. ตารางแสดงวิธีวัดเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ.....	19
2. ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของคดียาเสพติดและคดีอาญาอื่น ๆ ที่ขึ้นสู่ศาลอาญา พ.ศ. 2538-2542.....	54
3. ตารางแสดงจำนวนการยื่นคำร้องขอปล่อยชั่วคราวที่ศาลอาญา ระหว่าง ปี พ.ศ. 2542-30 มิถุนายน 2543 จำแนกประเภทคดี.....	74
4. ตารางแสดงจำนวนการยื่นคำฟ้องที่งานรับฟ้องของศาลอาญา ระหว่าง 1 มกราคม - 30 มิถุนายน 2543 จำแนกตามประเภทคดี .....	74
5. ตารางแสดงจำนวนการยื่นคำร้องทั่วไปและคำร้องของคดีถ่ายเอกสารในสำนวนของศาลอาญา ระหว่าง 1 มกราคม - 30 มิถุนายน 2543 จำแนกตามประเภทคดี .....	75
6. ตารางแสดงสถิติการมาขึ้นศาลตามนัดหรือตามหมายเรียกของศาลอาญา ระหว่าง 1 มกราคม - 30 มิถุนายน 2543.....	75
7. ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ .....	105
8. ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มอายุ.....	105
9. ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด .....	106
10. ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ .....	107
11. ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามงานที่มาติดต่อขอรับบริการ..	108
12. ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทคดี .....	109
13. ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทของผู้เกี่ยวข้องในคดี	110
14. ตารางแสดงจำนวนครั้งที่กลุ่มตัวอย่างมาติดต่อศาลอาญาในรอบ 2 ปีที่ผ่านมา.....	111
15. ตารางแสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเมื่อเปรียบเทียบการให้บริการของศาลอาญา กับศาลอื่น .....	112
16. ตารางแสดงระยะเวลาเฉลี่ยในการติดต่อขอรับบริการในงานต่าง ๆ ที่ศาลอาญา.....	113
17. ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลในการ บริการของศาลอาญาที่ต้องการทราบเพิ่มเติมและการบริการที่ควรได้รับการปรับปรุง.....	114
18. ตารางแสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อ จำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการให้ บริการของศาลอาญาในภาพรวม และในด้านต่าง ๆ .....	117
19. ตารางแสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของศาลอาญาในด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง .....	119

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
20. ตารางแสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของศาลอาญาในด้านการอำนวยความสะดวก.....	121
21. ตารางแสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของศาลอาญาในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค .....	123
22. ตารางแสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของศาลอาญาในด้านการให้บริการอย่างสุจริต .....	125
23. ตารางแสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของศาลอาญาในด้านการให้บริการอย่างสุภาพ.....	127
24. ตารางแสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของศาลอาญาในด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง .....	128
25. ตารางแสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของศาลอาญาในด้านสถานที่และการรักษาความปลอดภัย .....	129
26. ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา ในภาพรวม .....	153
27. ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา ในภาพรวม .....	156
28. ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของศาลอาญาในภาพรวม .....	158
29. ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของศาลอาญาในภาพรวม .....	161
30. ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างประเภทคดีกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของศาลอาญาในภาพรวม .....	163
31. ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งที่ผู้เกี่ยวข้องในคดีมาติดต่อขอรับบริการ กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญาในภาพรวม.....	165
32. ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของผู้เกี่ยวข้องในคดีกับระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของศาลอาญาในภาพรวม.....	168
33. ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างงานที่ผู้เกี่ยวข้องในคดีกับระดับความพึงพอใจต่อ การให้บริการของศาลอาญาในภาพรวม .....	170
34. ตารางแสดงผลการสรุปของการพิสูจน์สมมติฐานในการศึกษาวิจัย .....	174

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
35. ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา ในแต่ละด้าน.....	220
36. ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา ในแต่ละด้าน.....	222
37. ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของศาลอาญาในแต่ละด้าน .....	224
38. ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของศาลอาญาในแต่ละด้าน.....	226
39. ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างประเภทคดีกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของศาลอาญาในแต่ละด้าน.....	228
40. ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งที่ผู้เกี่ยวข้องในคดีมาติดต่อขอรับบริการ กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญาในแต่ละด้าน .....	230
41. ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของผู้เกี่ยวข้องในคดีกับระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของศาลอาญาในแต่ละด้าน.....	232
42. ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างงานที่ผู้เกี่ยวข้องในคดีมาติดต่อขอรับบริการกับระดับ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญาในแต่ละด้าน .....	234

## สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1. ภาพแสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่น่าจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อกระบวนการ  
ยุติธรรม..... 11
2. ภาพแสดงปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร ..... 42
3. ภาพแสดงการเปรียบเทียบความสำคัญของลูกค้ำระหว่างภาคราชการและเอกชน ..... 44



จุฬาลง

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาวิจัย

หน่วยงานของรัฐ เป็นองค์กรหนึ่งในการบริหารราชการแผ่นดิน โดยมีข้าราชการเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ แต่เดิมข้าราชการเปรียบเสมือนนายของประชาชน แต่ปัจจุบันนี้แนวความคิดดังกล่าวได้เปลี่ยนไปแล้ว กลับมีแนวความคิดใหม่ว่า **“ข้าราชการเป็นผู้รับใช้หรือผู้บริการประชาชน”** ดังนั้น การดำเนินกิจกรรมใด ๆ ก็ตามของหน่วยงานรัฐ ต้องฟังเสียงจากประชาชน ในฐานะของผู้รับบริการ และคำนึงถึงผลประโยชน์ที่ประชาชนควรจะได้รับ จึงจำเป็นที่หน่วยงานของรัฐ ต้องแสวงหาข้อมูลจากประชาชนอย่างต่อเนื่องทั้งในขั้นตอนของการปฏิบัติงาน ระบบและกระบวนการทำงาน ความต้องการและความคาดหวังในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการมากยิ่งขึ้น (กระทรวงยุติธรรม สำนักงานโครงการศาลต้นแบบ, 2540ข: 1)

**ศาลยุติธรรม** ในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการยุติธรรม เป็นองค์กรสำคัญของราชการ และเป็นที่พึ่งสุดท้ายของประชาชนในการแสวงหาความยุติธรรม (จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2540: 212) โดยเฉพาะอำนาจตุลาการเป็นหนึ่งในสามอำนาจอธิปไตย และพระมหากษัตริย์ทรงใช้อำนาจนี้ผ่านทางศาล ซึ่งศาลมีภารกิจเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ และรักษาความสงบสุขให้แก่ประชาชน โดยการอำนวยความสะดวกผ่านกระบวนการพิจารณาพิพากษาคดี และภายใต้กระบวนการพิจารณาพิพากษาคดีจำเป็นต้องมีระบบงานธุรการที่เข้มแข็งช่วยสนับสนุนในการให้บริการประชาชนผู้เกี่ยวข้องทั้งปวง (กระทรวงยุติธรรม สำนักงานโครงการศาลต้นแบบ, 2540ข: 5) จึงมีความจำเป็นที่ต้องหาข้อมูลจากประชาชนอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบในทุกกระบวนการ เพื่อสามารถให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการไปในทิศทางที่สอดคล้องกับความต้องการ หรือ ความพึงพอใจของประชาชนซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ยิ่งใหญ่ที่สุดในการที่จะนำมาพิจารณาปรับกลยุทธ์ในเชิงรุกให้มากขึ้น เพื่อให้มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการบริหารจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสนองตอบต่อการ เป็นหน่วยงานบริการทั้งในการให้บริการแก่หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม อันได้แก่ ตำรวจ ทนายความ อัยการ คุมประพฤติ และราชทัณฑ์ ตลอดจนการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อในฐานะที่เป็นคู่ความ โจทก์ จำเลย ผู้เสียหาย พยาน นายประกัน และผู้ที่เกี่ยวข้องให้สมกับการเป็นที่พึ่งสุดท้ายในกระบวนการยุติธรรมของประชาชนที่ยังคงมีความศรัทธา ภายใต้หลักของการบริการที่ดี มีคุณภาพต่อไป

ศาลยุติธรรมเป็นหน่วยงานที่ประชาชนมาติดต่อใช้บริการทางด้านการอำนวย-ความยุติธรรมมากที่สุดหน่วยงานหนึ่ง ไม่ว่าจะในฐานะโจทก์ ผู้ต้องหา จำเลย ผู้เสียหาย พยาน ตำรวจ อัยการ ทนายความ รวมทั้งราชทัณฑ์ เป็นต้น สำหรับตำรวจ อัยการ และราชทัณฑ์ ที่มาติดต่องานศาลอาจไม่ประสบปัญหายุ่งยากมากนัก เพราะเข้าใจระบบการทำงานและขั้นตอนการปฏิบัติงานของศาลเป็นอย่างดี ส่วนประชาชนโดยทั่วไปไม่ทราบว่าศาลต้องปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด จึงรู้สึกว่ายาก ไม่ได้รับความสะดวกตามที่ต้องการ ประกอบกับศาลแต่ละแห่งต่างก็จัดระบบงานแตกต่างกันมากบ้างน้อยบ้าง ตามความเหมาะสมกับสถานที่ ตามความเคยชินของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติ ตามคนเก่าที่เคยทำมาก่อน เป็นเหตุให้ประชาชนไม่ยอมมาติดต่องานศาลด้วยตนเอง เป็นช่องโอกาสให้กลุ่มมิชชันนารีพวยโอกาสดังกล่าวหลอกลวงประชาชน และอาจทำให้ประชาชนมองภาพพจน์ของศาลไปในทางลบ อีกทั้งการได้รับความร่วมมือจากประชาชนเป็นลักษณะของการบังคับตามกฎหมายมากกว่าการเต็มใจให้ความร่วมมือไปศาล ประกอบกับการขาดการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติตนในการมาศาลให้กับประชาชนอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ตลอดจนการติดขัดกับกฎระเบียบที่เคร่งครัดจนเกินไปของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน จนลืมเป้าประสงค์และนโยบายขององค์กร รวมทั้งจุดประสงค์หลักของการให้บริการ ทั้งที่บุคคลบางส่วนที่มาใช้บริการของศาลยุติธรรมมักเป็นผู้ที่มีความทุกข์และเดือดร้อนอยู่แล้ว หากยังได้รับการบริการที่ล่าช้า ไม่ประทับใจหรือพึงพอใจแล้วยิ่งทำให้เกิดความทุกข์ร้อนใจมากขึ้น การรอคอยนานโดยไม่รู้ว่เรื่องที่ยื่นไปจะแล้วเสร็จเมื่อใด โดยเฉพาะในเรื่องการขอปล่อยชั่วคราว หรือการออกหมาย อาจส่งผลกระทบต่อสิทธิเสรีภาพของผู้ที่ถูกควบคุมตัว ซึ่งตามกฎหมายรัฐธรรมนูญยังต้องสันนิษฐานไว้ก่อนว่าผู้ต้องหาหรือจำเลยไม่มีความผิดจนกว่าศาลจะมีคำพิพากษา สิ่งเหล่านี้ทำให้ประชาชนเกิดความเบื่อหน่าย ความร่วมมือ ความเชื่อถือ ศรัทธาที่มีอยู่ลดน้อยลงไปถึงถือว่าเป็นวิกฤตที่จะต้องรีบเร่งดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้มีการพัฒนาการให้บริการของศาลยุติธรรมทั้งคุณภาพและประสิทธิภาพ โดยการศึกษาความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการของศาล เพื่อลดช่องว่างระหว่างศาลยุติธรรมกับประชาชน และสร้างความเชื่อถือ ศรัทธา ตลอดจนทำให้ประชาชนให้ความร่วมมือกับศาลยุติธรรมในเรื่องต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจมากยิ่งขึ้น

**ศาลอาญา** เป็นศาลยุติธรรมชั้นต้นขนาดใหญ่ที่สุดศาลหนึ่งที่มีปริมาณคดีและผู้มาติดต่อขอรับบริการในปริมาณที่มากและเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว เป็นศาลที่ดำเนินการเกี่ยวกับคดีอาญาทั้งหมดภายในเขตอำนาจตามกฎหมาย ทั้งนี้ คดีอาญาเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อสิทธิ เสรีภาพ และอิสรภาพของผู้ถูกควบคุมตัวหรือคุมขังในฐานะผู้ต้องหาหรือจำเลยโดยตรง การถูกควบคุมตัวแม้เพียง 1 วันส่งผลถึงอิสรภาพของผู้ถูกคุมขัง หากพบว่าสาเหตุมาจากความล่าช้าในการทำงานของเจ้าหน้าที่ถือว่าเป็นเรื่องที่ต้องเร่งแก้ไข นอกจากนี้ศาลอาญายังเป็นศาลที่พิจารณา

คดีอาญาหลากหลายประเภท มีระดับความรุนแรง ซับซ้อนและยุ่งยากมากกว่าศาลที่พิจารณา คดีอาญาทั่วประเทศ ดังนั้นเมื่อเทียบศาลอาญากับศาลทั่วราชอาณาจักรที่พิจารณาคดีอาญา เช่นเดียวกันแล้ว พบว่าศาลอาญามีทั้งปริมาณคดีและความหลากหลายของประเภทคดี รวมถึง ระดับความรุนแรงและซับซ้อนของคดีที่มากกว่า ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีจำนวนมาก ศาล อาญาจึงเป็นศาลหนึ่งที่มีความสำคัญ ดังนั้น หากสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานธุรการ ศาลอาญาได้ก็จะทำให้การอำนวยความสะดวกของศาลมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นด้วย ด้วยเหตุนี้ผู้ที่ เกี่ยวข้องในคดีจึงถือเป็นผู้มีส่วนสำคัญในการชี้ให้เห็นถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการ ปฏิบัติงานของศาลได้ในระดับหนึ่ง ข้อมูลอันเนื่องมาจากความคิดเห็นของประชาชนที่เกี่ยวข้องใน ฐานะผู้รับบริการ ซึ่งก็คือความพึงพอใจในการบริการ จึงเป็นปัจจัยแรกที่จะนำมาพิจารณา เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของศาลต่อไป

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของ ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา เพื่อที่จะได้ทราบว่าอยู่ในระดับที่น่าพอใจ หรือไม่ ปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา อันจะเป็นแนวทาง ไปสู่การปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาในด้านต่าง ๆ ที่ค้นพบ ให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ ได้มากยิ่งขึ้น สามารถพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่ในศาลให้สามารถตอบสนองความต้องการ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ตลอดจนบรรลุเจตนารมณ์ ของศาลยุติธรรมอย่างแท้จริง

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาล อาญาในครั้งนี้ มุ่งศึกษาประเด็นปัญหาที่สำคัญ โดยมีวัตถุประสงค์ คือ

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาล อาญา
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการ ให้บริการของศาลอาญา ตลอดจนเพื่อทราบปัญหาข้อขัดข้องที่เกิดขึ้น
3. เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปเสนอแนะต่อผู้บริหารของศาลยุติธรรม ประกอบการพิจารณาปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการของศาลยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



## ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการวิจัยไว้ว่าเป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการด้านคดีที่อยู่ระหว่างการดำเนินงานต่าง ๆ จำนวน 5 งาน ได้แก่ งานประชาสัมพันธ์งานขอให้ปล่อยชั่วคราวที่ศาล งานยื่นคำฟ้อง/ยื่นฟ้อง งานคัดถ่ายเอกสารในสำนวน และการมาขึ้นศาลตามนัดหรือตามหมายเรียก โดยเป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา ในฐานะผู้รับบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับของแต่ละคน ณ ศาลอาญา ในช่วงระหว่างเดือนธันวาคม 2543 ถึงมีนาคม 2544 เท่านั้น ทั้งนี้ ไม่รวมผู้มาติดต่อในงานอื่น ๆ เช่น งานชำระค่าปรับ งานออกหมาย และงานในห้องพิจารณาคดีในส่วนที่เป็นการใช้ดุลพินิจของตุลาการ

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา
2. ทำให้ทราบถึงสาเหตุที่มาจากหรือปัจจัยแห่งความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา
3. ทำให้ทราบปัญหา อุปสรรค และข้อขัดข้องที่เกิดขึ้นในการขอรับบริการของผู้เกี่ยวข้องในคดี
4. เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาวจัยไปใช้ในการพัฒนา ปรับเปลี่ยนการให้บริการประชาชนของศาลยุติธรรม ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เกี่ยวข้องในคดีได้ดี มีคุณภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น
5. เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวจัยในเรื่องที่เกี่ยวข้องต่อไป

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดและทฤษฎี

ในการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญาครั้งนี้ เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา โดยศึกษาแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ 5 หัวข้อดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
- 2.5 ระบบงานบริการในศาลยุติธรรมไทย

#### 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### 2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

“ความพึงพอใจ” ได้มีการศึกษามาเป็นระยะเวลาอันยาวนานตั้งแต่ช่วงก่อนสงครามโลกครั้งที่ 1 โดยมุ่งที่จะตอบคำถามว่า ทำอย่างไรจึงจะเอาชนะความจำเจและความน่าเบื่อหน่ายของงาน ต่อมาการศึกษาความพึงพอใจได้มีการนำไปใช้มากกว่าความพึงพอใจที่มีต่องานของตนเอง โดยนำไปศึกษาในเชิงปฏิสัมพันธ์ของสังคม โดยเฉพาะในลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ประกอบด้วยบุคคล 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้ให้บริการ และฝ่ายผู้รับบริการ โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ มีนักวิชาการหลายคนให้แนวความคิดเกี่ยวกับ “ความพึงพอใจ” ที่จะนำมากล่าว ได้แก่

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตามความหมายของพจนานุกรมทางจิตวิทยา โดย เซพลิน (Chaplin, 1968: 437) ให้คำจำกัดความไว้ว่า เป็นความรู้สึกของผู้ที่มาใช้บริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการนั้น ๆ

วรูม (Vroom, 1964: 328, 1968: 99 อ้างถึงใน จีราพร วีระหงษ์, 2538: 22 และจันทร์เพ็ญ ตูเทศานันท์, 2542: 47) กล่าวว่า ทศนคติ และความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวก

จะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น ทักษะคิดด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

วอลเลสไตน์ (Wallestein, 1971: 256) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End-State in Feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

โวลแมน (Wolman, 1973: 384) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531: 35 อ้างถึงใน วิโรจน์ สัตยสังข์สกุล, 2538: 10-11) กล่าวว่าความพึงพอใจจัดเป็นทัศนคติที่ต้องผ่านกระบวนการรับรู้และตีความของบุคคล ซึ่งมีการประเมินค่าของสิ่งที่รับรู้ว่าจะชอบหรือไม่ชอบ ประารถนาหรือไม่ปรารถนา พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536) ได้ให้ความหมายในทางที่คล้ายคลึงกันว่าเป็นความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ในการช่วยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนและความพึงพอใจที่มีต่อความตั้งใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน

กรุงเทพมหานคร สำนักนโยบายและแผน (2537) ให้ความหมาย ความพึงพอใจของประชาชน ว่าหมายถึง ปฏิกริยาด้านความรู้สึกของประชาชนต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินโดยบ่งบอกถึงทิศทางของการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะชั่วคราวหรือชั่วคราว หรือไม่มีปฏิกริยาใด ๆ

จากความหมายของนักวิชาการที่กล่าวมาแล้ว พอที่จะสรุปความหมายของความพึงพอใจได้ว่า หมายถึงความรู้สึกต่อการตอบสนองความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงออกมาในลักษณะผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินผล มีทิศทางของการประเมินว่าเป็นบวกหรือลบ หรือไม่มีปฏิกริยาต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้น แต่ทั้งนี้ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกัน ขึ้นกับค่านิยม และประสบการณ์ที่ได้รับ

## 2.1.2 ขอบข่ายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยามศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติของความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งสามารถขยายความได้ดังต่อไปนี้ (จรรยา น้อยบัวทิพย์ ,2540: 12-13)

1) การศึกษาความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยบุคลากรผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะของงานที่ทำความก้าวหน้า การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล ดังรายละเอียด ดังนี้

1.1 ลักษณะของงาน (Type of Work) หมายถึง งานที่มีลักษณะของงานที่ต้องใช้ทักษะความสามารถ ซึ่งมีผลทำให้บุคคลมองเห็นค่าและมีความสนใจในงานมากกว่างานที่มีลักษณะแบ่งแยกกันไปทำคนละเล็กคนละน้อย จากการศึกษาของ วรูม (Vroom, 1968: 99) ยังพบว่างานที่เปิดโอกาสให้คนได้ใช้ความสามารถและความชำนาญ มีผลทำให้บุคคลเกิดความพอใจ

1.2 ความก้าวหน้า (Promotion) ในเรื่องความก้าวหน้าโดยการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งก่อให้เกิดการทำหน้าที่จะทำงานในตำแหน่งและหน้าที่ใหม่ และยังเป็นการทำงานประสพการณ์ใหม่ด้วยในการที่จะทำงานจนได้รับความดีความชอบสูงขึ้นไปอีก

1.3 การนิเทศงาน (Supervision) รูปแบบของการนิเทศงานที่ดีควรเป็นรูปแบบที่ให้ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งรูปแบบนี้มีส่วนทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจสูงกว่าการให้ปฏิบัติแบบเผด็จการ

1.4 เพื่อนร่วมงาน (Co-worker) มาตรฐานของการทำงานแต่ละคนจะดี หรือไม่ดีขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้วย กลุ่มมีอิทธิพลต่อมาตรฐานการทำงาน และความพอใจของบุคคล

1.5 สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล (Benefits and Services) เป็นลักษณะที่หน่วยงานได้จัดผลประโยชน์และบริการต่าง ๆ ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน นอกเหนือจากค่าจ้าง เพื่อเป็นการจูงใจบุคลากรให้อยู่กับหน่วยงานนานที่สุด มีความพึงพอใจ ขวัญดี และตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

2) การศึกษาความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดการบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึง

พอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้น ในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันและต่อชุดของสิ่ง  
 เราที่แตกต่างกันด้วย

### 2.1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

มีทฤษฎีที่อธิบายถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจอยู่หลายทฤษฎี แต่ที่จะเป็น  
 ประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีทฤษฎีที่ควรนำมากล่าวไว้ 2 ทฤษฎี คือ

#### 1) ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow (Maslow's Hierarchy of Needs)

มาสโลว์ (Maslow, 1954 อ้างถึงใน จรุงนุ น้อยบัวทิพย์, 2540: 5) นักจิตวิทยาชาว  
 อังกฤษ ได้สร้างทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ มีแนวคิดที่ว่าทุกคนมีความต้องการ และมีอยู่  
 ตลอดเวลา เมื่อความต้องการได้รับตอบสนองแล้วก็จะไม่มีความหมายสำหรับบุคคลนั้นต่อไป

ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow แบ่งเป็น 5 ลำดับ จากต่ำไปหาสูง ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้น  
 พื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่มยารักษาโรค  
 การพักผ่อน ที่พักอาศัย และความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะ  
 ได้รับการคุ้มครองป้องกันภัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นหรืออาจเกิดแก่ชีวิต ทรัพย์สิน สิทธิเสรีภาพ ความ  
 มั่นคงทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะทางสังคม

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belonging Needs) เป็นความต้องการ  
 เกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน มีเพื่อน การยอมรับจากคนอื่น และเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

4. ความต้องการมีชื่อเสียงเกียรติยศได้รับการยกย่องทางสังคม (Esteem Needs) เป็นความ  
 ต้องการเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง ในเรื่องของความรู้ความสามารถ รวมทั้งความต้องการที่จะ  
 ให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญ หรือเป็นที่ยอมรับนับถือในสังคมและความต้องการในด้านสถานภาพ

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self – Actualization Needs) เป็น  
 ความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ เป็นความต้องการที่อยากจะทำให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุก  
 อย่างตามความนึกหรือความหวังของตน

จากทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow ผู้วิจัยได้นำประเด็นที่ว่า ความต้องการของ  
 มนุษย์มีอยู่ตลอดเวลา ในเรื่องของการต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งเป็นเรื่องของการ  
 ได้รับการคุ้มครองป้องกันภัยต่าง ๆ สิทธิเสรีภาพ ความต้องการทางสังคม เป็นเรื่องของการ  
 การยอมรับจากคนอื่น ในที่นี้หมายถึงการที่ผู้ขอรับบริการหรือผู้เกี่ยวข้องในคดีได้รับการบริการจาก  
 เจ้าหน้าที่ศาล รวมไปถึงการได้รับการยกย่องทางสังคมด้วยเช่นกัน คือนำมาใช้เป็นตัวแปรใน

การศึกษาทั้งในเรื่องของความแตกต่างของบุคคล และการให้บริการที่รวดเร็ว สะดวก การให้บริการด้วยความสุภาพ สุจริต ถูกต้อง และด้านสถานที่และการรักษาความปลอดภัย

## 2) ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

สำหรับทฤษฎีความคาดหวัง อธิบายความพึงพอใจในแง่ที่ว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ก็ต่อเมื่อ มีการประเมินแล้วว่างานนั้น ๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่าคุณค่าของสิ่งที่ได้รับ (รายได้ การส่งเสริมความก้าวหน้า สภาพการทำงานที่ดีขึ้น) เป็นเช่นไรบุคคลจึงเลือกเอางานที่นำผลลัพธ์ต่าง ๆ บุคคลจะรู้ถึงความพึงพอใจที่เกิดขึ้น ซึ่งทัศนะของแนวคิดทฤษฎีนี้มาจากหลายบุคคล นำโดย วรูม (Vroom) ลอว์เลอร์ (Lawler) และพอร์เตอร์ (Portor)

แนวคิดของทฤษฎีนี้อยู่ที่ผลได้ (Outcomes) ความปรารถนาที่รุนแรง (Valence) และความคาดหวัง (Expectancy) โดยคาดคะเนว่า โดยทั่วไป บุคคลจะแสดงพฤติกรรมต่อเมื่อเขามองเห็นโอกาสความน่าจะเป็น (Probability) ค่อนข้างเด่นชัดว่า หากมีความพยายามก็จะนำไปสู่ผลงานที่สูงขึ้นและผลงานที่สูงขึ้นจะนำไปสู่ผลได้ (Outcomes) ที่ปรารถนา ซึ่งหมายถึงว่าความคาดหวังนี้เกิดก่อนการกระทำ จึงเป็นเหตุของการกระทำพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากแรงผลักดัน ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากความต้องการและอีกส่วนหนึ่งเกิดมาจากความคาดหวังที่ได้รับสิ่งจูงใจ ผลตอบแทนหรือผลลัพธ์จะมีความสำคัญและจะเป็นตัวทำให้หยุดพฤติกรรมได้ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจต่อผลตอบแทน ซึ่งผลตอบแทนนั้นบุคคลจะต้องรับรู้ว่าเป็นสิ่งที่เกิดจากพฤติกรรม และถ้าหากจะให้ผลตอบแทนมีผลกระทบต่อความพยายามของบุคคลหนึ่ง ๆ แล้วต้องให้เขารับรู้ว่าการเปลี่ยนแปลงในระดับกำลังความพยายามจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในผลของการปฏิบัติงานของเขา

บังอร เทียนอำนวนย (2540: 21) กล่าวว่าไว้ว่าตามทัศนะของ แนดเลอร์ (Nadler) และลอว์เลอร์ (Lawler) นั้น ทฤษฎีความคาดหวังจะอยู่บนสมมติฐาน 4 ข้อ คือ

- พฤติกรรมจะถูกกำหนดโดยแรงกดดันภายในบุคคล และสภาพแวดล้อม คนจะมีความต้องการและความคาดหวังไม่เหมือนกัน ดังนั้น สภาพแวดล้อมของงานที่ไม่เหมือนกันจะทำให้คนมีพฤติกรรมตอบสนองแตกต่างกัน

- บุคคลจะทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของพวกเขาภายในองค์การ การตัดสินใจเหล่านี้ อาจจะเป็นเรื่องของ 1. พฤติกรรมในฐานะที่เป็นสมาชิกการทำงาน การอยู่ภายในสถานที่ทำงาน หรือ 2. พฤติกรรมของการใช้กำลังความพยายามจะทำงานหนักมากน้อยแค่ไหน

- บุคคลจะมีความต้องการ และเป้าหมายไม่เหมือนกันบุคคลต่าง ๆ จึงมีความพอใจ ผลลัพธ์ไม่เหมือนกัน การทำความเข้าใจความต้องการของพวกเขาจะนำไปสู่ความเข้าใจเกี่ยวกับว่า จะจูงใจและให้ผลตอบแทนพวกเขาอย่างไรถึงจะดีที่สุด

- บุคคลจะทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมเป็นทางเลือกโดยอยู่บนพื้นฐานของความ คาดหมายของพวกเขาว่าพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการมากน้อยแค่ไหน บุคคลมีแนวโน้มจะมีพฤติกรรมในแนวทางที่พวกเขาเชื่อว่าจะได้รับผลตอบแทนและหลีกเลี่ยง พฤติกรรมที่เห็นว่าจะก่อให้เกิดผลที่ไม่ต้องการ ลอว์เลอร์ (Lowler) และพอร์เตอร์ (Portor) ได้ เสนอรูปแบบการจูงใจซึ่งประกอบด้วยตัวแปรที่สำคัญ คือ ความพยายาม ผลการปฏิบัติงาน รางวัล และความพึงพอใจ

จากทฤษฎีความคาดหมายนี้ ผู้วิจัยเห็นว่า งานประชาสัมพันธ์ ซึ่งศาลได้ให้ความสำคัญ อย่างยิ่งเพราะเปรียบเสมือนด่านแรกของศาล จึงจัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ศาลเพื่อให้ทำหน้าที่ ในการประชาสัมพันธ์ตามหลักสูตร การเสริมสร้างบุคลิกภาพในการให้บริการประชาชน เป็น ความคาดหมายว่าเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์จะให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้มาติดต่อเมื่อเปรียบเทียบกับ เจ้าหน้าที่ในงานอื่น ๆ

นอกจาก 2 ทฤษฎีดังกล่าวข้างต้นแล้ว ยังมีนักวิชาการที่ทำการศึกษเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อกระบวนการยุติธรรม โดย ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531: 35 อ้างถึงใน วิโรจน์ สัตยสังข์ สกกุล, 2538: 10-11) ได้เสนอตัวแบบอันเป็นแนวทางที่มุ่งเป็นฐานคิดว่าด้วยความพึงพอใจของ ประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อกระบวนการยุติธรรมว่า การตั้งฐานคิดเกี่ยวกับสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งสังคมเมืองขนาดใหญ่จะต้องตระหนักถึงความกลมเกลียวและความขัดแย้ง ทั้งความร่วมมือ และการแข่งขัน ทั้งการได้เปรียบและเสียเปรียบ ภาพของกระบวนการยุติธรรมจึงอาจเป็นไปได้ ทั้งเชิงปฏิฐานและเชิงนิเสธ เสมือนสองปลายของเส้นตรงเดียวกัน การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ ต่อกระบวนการยุติธรรม จึงเป็นปรากฏการณ์ที่สลับซับซ้อนและต้องอาศัยแนวคิดเชิงปทัสสถาน (Normative Concepts) แนวคิดเชิงประจักษ์ (Empirical Concepts) ฉะนั้น ทฤษฎีว่าด้วย ความพึงพอใจต่อกระบวนการยุติธรรม จึงได้แก่

ทฤษฎีที่หนึ่ง ภูมิหลังของประชาชนผู้รับบริการ น่าจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ต่อกระบวนการยุติธรรม ภายใต้สภาวะแวดล้อมของสังคมเมืองขนาดใหญ่

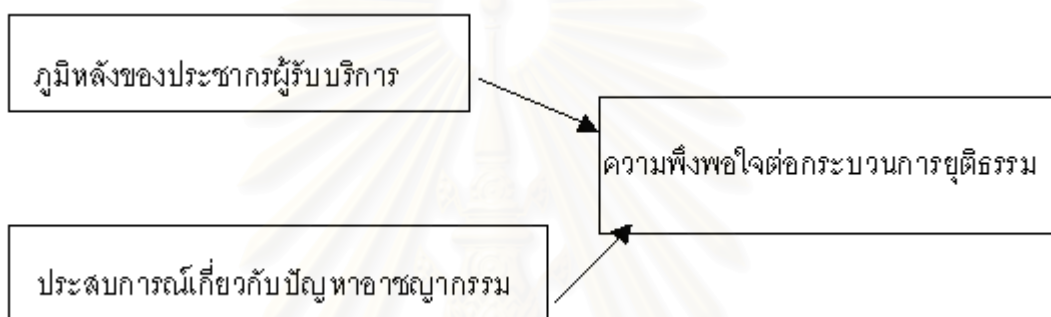
ทฤษฎีที่สอง ประสบการณ์ของประชาชนผู้รับบริการเกี่ยวกับปัญหาอาชญากรรมน่าจะ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อกระบวนการยุติธรรม ภายใต้สภาวะแวดล้อมของสังคมเมือง ขนาดใหญ่

ภูมิหลังของประชาชน หมายถึง อายุ การศึกษา ระยะเวลาอยู่อาศัยในท้องถิ่นนั้น ๆ ของประชาชน

ประสบการณ์ของประชาชนเกี่ยวกับปัญหาอาชญากรรม หมายถึง ลำดับความสำคัญของอาชญากรรมและความปลอดภัยจากอาชญากรรม

ดังแสดงในภาพต่อไปนี้

ภาพที่ 1 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่น่าจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อกระบวนการยุติธรรม



## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

### 2.2.1 ความหมาย

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ พอสรุปได้ ดังนี้

มิลเลท (Millet, 1954: 54, 397-400) ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความสำเร็จ (Achievement) และมุ่งมาดปรารถนา (Aspiration) โดยให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรจะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน



3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) มิฉะนั้น ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรม ให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจ ของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่ม ประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ฟิตซ์เจอร์อัลด์ และคูแรนท์ (Fitzgerald and Durant, 1980: 586) ให้ความหมาย เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะว่า เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perception) ถึง การส่งมอบบริการที่แท้จริงและการประเมินผลนั้นก็แตกต่างกันไป ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ แต่ละบุคคลได้รับ เกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสิน (Judgement) ของบุคคลนั้น โดยการประเมินผล สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530: 42) ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการให้บริการ หน่วยงานของรัฐในการศึกษาของเขาว่า หมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบปะสอดคล้องกับ ปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ ส่งผลดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด

มณีวรรณ ต้นไทย (2533: 66-69) ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการได้รับการว่า เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการ หรือแก้ไขปัญหาที่ตนประสบอยู่ได้หรือไม่ และทำให้ ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจมากน้อยเพียงใด เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ได้รับความบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการหลายท่านที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ที่ขอนำมากล่าวในครั้งนี้ได้แก่

วัลลภา ชายหาด (2532: 65) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะของ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

บรรจบ กาญจนกุล (2533: 80-82) ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐบาลจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น การให้บริการสาธารณะทั่วไป คือ การที่รัฐหรือองค์กรของรัฐ จัดบริการต่าง ๆ แก่ประชาชน โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือ ข้าราชการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ให้บริการนั้นสู่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคงปลอดภัยทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชน บริการต่าง ๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งนับวันจะเพิ่มมากขึ้น ในปัจจุบันองค์กรราชการของไทยได้ขยายบทบาทในการให้บริการทั้งทางด้านปริมาณ ขนาด กำลังคน และงบประมาณ เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ครอบคลุมทั่วถึงมากขึ้นอย่างเท่าเทียมกัน และ เสมอภาคกัน

ด้วยเหตุนี้นักอาชีวศึกษาและนักวิชาการสาขาการบริหารงานยุติธรรม จึงได้เน้นย้ำความสำคัญของประชาชนในฐานะที่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของกระบวนการยุติธรรม ซึ่งก็รวมถึงศาลยุติธรรมด้วย ทำนองเดียวกับสำนักรัฐประศาสนศาสตร์

แนวโน้มที่เน้นการตอบสนองของความต้องการของประชาชน โดยศึกษาว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับหรือไม่เพียงใด ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของรัฐจึงเป็นเกณฑ์ที่สำคัญยิ่งประการหนึ่ง ที่จำเป็นต่อการประเมินผลหน่วยงานของรัฐ ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ กล่าวว่ตามหลักจิตวิทยาสังคม ความพึงพอใจต่องานบริการจัดเป็นทัศนคติที่ต้องผ่านกระบวนการรับรู้และตีความของบุคคล

กล่าวโดยสรุป สำหรับความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ นักวิชาการแต่ละท่านก็ได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์และเกณฑ์ต่าง ๆ ที่แต่ละท่านมีอยู่ อย่างไรก็ตามจุดร่วมที่สำคัญของความหมายดังกล่าวก็จะเกี่ยวข้องกับระดับความรู้สึกรู้สึกของประชาชนในฐานะผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการต่าง ๆ จากองค์กรของรัฐในมิติต่าง ๆ ตามประสบการณ์ที่ได้รับ

## 2.2.2 ความพึงพอใจและสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ

ธรรมจักร ตรีสุคนธ์ (2541: 18-19) อธิบายว่า ความพึงพอใจ เป็นปัจจัยที่มนุษย์ทุกคนปรารถนา ความพึงพอใจของมนุษย์แต่ละคนที่มีต่อสิ่งเร้า (Stimulus) ใดสิ่งเร้าหนึ่ง ย่อมมีความเข้มข้นแตกต่างกันไปตามทัศนคติ ค่านิยม ระดับการศึกษาของผู้คน ตลอดจนจนสภาพหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ความพึงพอใจเป็นทั้งพฤติกรรม (Behavior) กระบวนการ (Process) ในการลดความตึงเครียด (Tension)

ความสำคัญของทฤษฎีความพึงพอใจอยู่ที่ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการกับคุณภาพของการให้บริการ ดังนั้น ในการวัดคุณภาพของการให้บริการจึงนิยมใช้ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์ในการวัด แนวคิดนี้สถาบันหัวหน้าคนงานแห่งชาติ (National Foremen's Institute 1963 อ้างถึงใน ธีระศักดิ์ วระสุข, 2538: 9-11) ให้แนวทางในการสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ดังนี้

1. ผู้ให้บริการจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ ในขณะที่เดียวกันจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการด้วย ที่สำคัญที่สุด คือ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างทัศนคติที่ดีขึ้นในตัวผู้มาขอรับบริการว่าหน่วยงานหรือองค์กรที่ผู้รับบริการมาติดต่อกันนี้ เป็นสถานที่ที่ดีที่สุด ให้บริการดีที่สุด และน่าเชื่อถือมากที่สุด

2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้มีความภูมิฐาน มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย มีสง่าราศี

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่าตนต้องการอะไรบ้าง ต้องใช้เวลานานน้อยเท่าใด มีเจ้าหน้าที่คนอื่นที่ผู้รับบริการต้องการพบหรือติดต่ออยู่หรือไม่ ในการติดต่อหรือให้บริการนั้น จะต้องสร้างความรู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นบุคคลที่มีความพร้อม และตั้งใจที่จะช่วยเหลือหรือบริการแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มที่

แนวคิดดังกล่าวข้างต้นสอดคล้องกับ แคสซ์ และดาเนท (Katz and Danet) ที่กล่าวถึง องค์ประกอบในการพิจารณาสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ได้แก่

1. องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อม (Environment) ได้แก่ มรรยาทในสังคม ค่านิยม วัฒนธรรมและธรรมเนียมปฏิบัติ

2. องค์ประกอบภายในหน่วยงานให้บริการ (Organization Factors) ได้แก่ เป้าหมายของหน่วยงาน กฎ คำสั่ง ระดับของการควบคุมบังคับบัญชา

3. องค์ประกอบของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการติดต่อในการให้และรับบริการ (Situation Factors) ช่วงที่พบปะ สภาพสถานที่ และความสนิทสนม

### 2.2.3 การวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ

จรัส สุวรรณมาลา (2534) ได้แบ่งกลุ่มบริการสาธารณะที่ให้บริการแก่ประชาชนดังนี้

1. กลุ่มบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข เช่น รักษาพยาบาล ส่งเสริมและฟื้นฟูสุขภาพ ป้องกันโรคติดต่อ ให้คำปรึกษาด้านสุขภาพ เป็นต้น

2. กลุ่มบริการด้านสวัสดิการสังคม เช่น บริการด้านประกันสังคม ให้คำปรึกษาปัญหาต่าง ๆ ให้การสงเคราะห์ผู้ที่สมควรช่วยเหลือเกี่ยวกับบริการด้านที่พักอาศัย สถานที่พักผ่อน สถานกีฬา ศูนย์บริการส่งเสริมสุขภาพ ฯลฯ

3. กลุ่มบริการด้านเศรษฐกิจ เช่น การจัดหางาน การส่งเสริมการลงทุน การส่งเสริมการท่องเที่ยว การส่งเสริมการส่งออก

4. กลุ่มบริการด้านการศึกษา เช่น การจัดการเรียนการสอนในระบบการศึกษาที่เป็นทางการตั้งแต่ระดับก่อนประถมศึกษาจนถึงระดับอุดมศึกษา การจัดการฝึกอบรม พัฒนาฝีมือแรงงาน เป็นต้น

5. กลุ่มบริการด้านรักษาความปลอดภัย การรักษาความสงบเรียบร้อย และความยุติธรรมในสังคม เช่น การจัดการกำลังตำรวจเพื่อเฝ้าระวังรักษาความสงบเรียบร้อยในชุมชน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การรับแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย การรับคำฟ้องร้อง และการพิจารณาคดีความและข้อพิพาทต่าง ๆ การควบคุมขังบุคคล การคุมความประพฤติของบุคคล เป็นต้น

6. กลุ่มบริการด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ เช่น การจัดให้มีถนน แสงสว่าง ท่าเรือ สนามบิน ระบบการจราจร ทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ สำหรับการอุปโภคบริโภคและการเกษตร ไฟฟ้าและการพลังงาน โทรศัพท์ และระบบการสื่อสารทางไกลต่าง ๆ ระบบระบายน้ำ และป้องกันน้ำท่วม เป็นต้น

7. กลุ่มบริการด้านรักษาความสะอาดและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เช่น บริการเก็บขนและทำลายขยะ บริการบำบัดน้ำเสีย

8. กลุ่มบริการเชิงบังคับ ซึ่งรัฐบาลกำหนดให้ประชาชนต้องมาติดต่อหรือดำเนินการกับหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้สามารถกำกับดูแล ควบคุมคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชนให้เป็นไปตามกฎหมาย เช่น บริการทะเบียนราษฎร บริการเกี่ยวกับทะเบียนการค้าของสถานประกอบการ บริการที่เกี่ยวข้องกับเสียภาษีอากร ฯลฯ

อัศวพันธ์ พูลศิริ (2541: 41-43) ได้ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมทางการเมืองกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษาเปรียบเทียบ อบต. บ้านมะเกลือ อำเภอเมือง และ อบต. หนองโพ อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ พบว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดคุณภาพของการให้บริการสาธารณะ มีดังนี้

### 1. ความถูกต้องตามกฎหมาย

บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ (ประชาชนที่ไม่มีโอกาสเลือกที่จะไม่ใช้บริการ) เช่น บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน บริการชำระภาษีอากร บริการออกใบอนุญาตกฎหมายและเอกสารสิทธิต่าง ๆ จำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ การดำเนินการบริการให้เป็นไปตามกฎหมายจึงเป็นเงื่อนไขเบื้องต้นของคุณภาพในการให้บริการประชาชน

### 2. ความเพียงพอ

บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ เพราะหน่วยงานมีขีดความสามารถในการให้บริการต่ำกว่าความต้องการของประชาชน เช่น บริการเก็บขยะของเทศบาล ต้องเพียงพอกับความต้องการของชุมชนสามารถเก็บขยะได้ทุกวัน ไม่มีขยะตกค้าง เป็นต้น

### 3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์

บริการสาธารณะที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ทุกกลุ่มอาชีพ ทุกเพศ ทุกวัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้นใด ๆ เช่น คนที่อาศัยทุกพื้นที่ในประเทศไทยจะต้องมีโอกาสเข้ารับการรักษาพยาบาลขั้นพื้นฐาน ณ สถานพยาบาลที่รัฐจัดไว้ให้ได้อย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการได้เปรียบเสียเปรียบในการไปใช้บริการ

### 4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้

การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้น ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบ ตามสภาพของผู้ใช้บริการ เช่น ประชาชนสามารถชำระภาษีอากรและค่าบริการต่าง ๆ ได้โดยผ่านระบบธนาคาร หรือสามารถใช้บริการด้านทะเบียนราษฎรได้ทางไปรษณีย์ หรือทางระบบการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางไป ณ ที่ว่าการอำเภอ/เขต ดังนี้ เป็นต้น นอกจากนี้ ความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้บริการเพียงจุดเดียว (One- Stop Service) ซึ่งจะอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการได้ดีกว่าการให้ผู้บริการต้องเดินทางไปตามโต๊ะ หรือหน่วยบริการหลาย ๆ หน่วย เพียงเพื่อขอรับบริการอย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น

### 5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ

การให้บริการบางประเภทจะต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือวิชาการ เช่น บริการทางการแพทย์ บริการให้คำปรึกษาด้านวิศวกรรม เกษตรกรรม เศรษฐกิจ การเงินการบัญชี กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางวิชาการเท่านั้น

### 6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่ำ

การให้บริการของรัฐบางประเภทมีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการในกรณีดังกล่าวนี้จะต้องนำเรื่องการเก็บค่าบริการมาพิจารณาด้วยเช่นกัน บริการที่ดีต้องมีค่าบริการที่เหมาะสม ไม่สูงจนเกินไปทำให้บุคคลบางกลุ่มซึ่งจำเป็นต้องใช้บริการถูกกีดกัน (เพราะราคาแพงเกินไป) ไม่ใช้บริการได้ อันจะทำให้เกิดความไม่เท่าเทียมไม่ทั่วถึงขึ้นในการให้บริการ

ค่าตอบแทนกับต้นทุนการให้บริการมักมีความสัมพันธ์กันโดยตรงทั้งนี้เพราะต้นทุนการจัดบริการเป็นปัจจัยพื้นฐานประการหนึ่งของการกำหนดอัตราค่าบริการ การให้บริการที่ดีจึงต้องมีระบบการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดี และมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

### 7. ความพอใจ ประทับใจของผู้ใช้บริการ

อีกด้านหนึ่งของคุณภาพการให้บริการ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีคุณภาพจะต้องเป็นที่พึงพอใจและเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่

การวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ การศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ รวมทั้งศึกษาตัวชี้วัดความพึงพอใจ มีนักวิชาการได้ศึกษาไว้หลายท่าน ดังนี้

มิลเลท (Millet, 1954: 357) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐเห็นว่าจะต้องยึดหลักการในการวัดความพึงพอใจใน 5 ด้านดังนี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service)
2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการหลายท่านที่สนใจศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งแต่ละท่านได้กำหนดตัวชี้วัดความพึงพอใจไว้หลายทัศนะ ดังนี้

บรัดเนย์ และอิงแลนด์ (Brudney and England , อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2536: 16-19) กล่าวถึงการวัดการบรรลุเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะโดยได้เปรียบเทียบให้เห็นถึงการวัดการให้บริการสาธารณะระหว่างแนวทางแบบอัตวิสัย และแนวทางแบบวัตถุวิสัย สรุปได้ดังตาราง ต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ตารางแสดงวิธีวัดเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ

มิติ (Dimension)	อัตวิสัย (Subjective)	วัตถุวิสัย (Objective)
มุ่งเน้นหน้าที่ของบริการ	- พิจารณาที่ประชาชน - พิจารณาหน้าที่ทางการเมือง	- พิจารณาที่ผู้ให้บริการ - พิจารณาหน้าที่ทางเศรษฐกิจ
เป้าหมายของบริการ	1. พิจารณาที่การตอบสนอง (Reponsiveness) ต่อความต้องการ และข้อเรียกร้องของประชาชน 2. พิจารณาที่ความเสมอภาค (Equity) ในการกระจายบริการ	1. พิจารณาที่ประสิทธิภาพ (Efficiency) พิจารณาจากผลิตภาพ(Effectiveness) 2. พิจารณาที่ประสิทธิผล (Effectiveness) เช่นพิจารณาจากการประเมินผล
ผลของนโยบาย	- พิจารณาที่ผลกระทบ 1. เป็นตัวชี้นำไปสู่แง่มุมต่างๆ ของการให้บริการ 2. เป็นสิ่งที่ปรากฏตามสายตาประชาชนและเป็นการประเมินผล การปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ 3. ทำให้เห็นการมีส่วนร่วมของประชาชน	- พิจารณาที่ผลผลิต 1. แสดงให้เห็นได้ในเชิงปริมาณ 2. เป็นข้อมูลที่สามารถนำไปคิดและประเมินได้ 3. มีหลักการและเทคนิคที่ได้มาตรฐานรองรับอยู่
ข้อด้อย	1. ไม่สามารถทำให้เห็นผลผลิตของบริการ	1. อาจเกิดอคติ (Bias) ในเรื่องของข้อมูล ข่าวสารและการรายงาน



ตารางที่ 1 (ต่อ) ตารางแสดงวิธีวัดเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ

มิติ (Dimension)	อัตวิสัย (Subjective)	วัตถุวิสัย (Objective)
	2. เป็นการพิจารณาในแบบ ทั่วๆ ไปไม่ลึกซึ้ง	2. มีการเปลี่ยนแปลงคำจำกัด ความที่ใช้วัดตลอดเวลา
	3. เกิดปัญหาด้านเกณฑ์การ รับรู้แบบเกณฑ์ในการประเมิน	3. เน้นแต่ข้อมูลเชิงปริมาณ
	4. ตัวบ่งชี้ทัศนคติของ ประชาชนที่มีต่อบริการนั้นยัง ไม่กระจ่างชัด	4. เน้นแต่เป้าหมายของ หน่วยงาน

จากตารางดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าวิธีการวัดการให้บริการสาธารณะในแต่ละด้าน จะมีความแตกต่างกัน กล่าวคือ การวัดด้านอัตวิสัย จะมุ่งเน้นที่ผู้ให้บริการเป็นหลัก นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาในแง่ของเป้าหมายของการบริการแล้ว ในการวัดด้านอัตวิสัยจะมุ่งตอบคำถามที่สำคัญ 2 ประการ คือ หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการสาธารณะสามารถตอบสนองต่อความต้องการ หรือข้อเรียกร้องของประชาชนได้หรือไม่ อย่างไร และมีความเหมาะสมในการให้บริการหรือไม่ ในขณะที่การวัดด้านวัตถุวิสัย จะมุ่งตอบคำถามที่สำคัญ 2 ประการ คือ ระบบการให้บริการ สาธารณะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่ อย่างไรก็ตาม การวัดในแต่ละแนวทางการศึกษา ก็มีทั้งข้อดี และข้อเสียที่แตกต่างกันออกไป

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ องค์การราชการ กับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ สำหรับการวัดความพึงพอใจ ของประชาชนหลังการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พิจารณาจากระดับของผลที่ได้จากการให้บริการว่า อยู่ในระดับจากมิติต่อไปนี้ คือ

1. ความสามารถตอบสนองกับความต้องการของประชาชน
2. ความสอดคล้องกับปัญหาที่ประชาชนประสบอยู่ และ
3. การทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจ

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อ กระบวนการยุติธรรม: การวิจัยสำรวจปัจจัยและผลกระทบระดับยูนิแควริเอท และระดับมัลติแควริเอท โดย ปุระชัย เปี่ยมสมบุญ (2531) ก็ได้ใช้มาตรวัด “ ความพึงพอใจ ” จากมิติต่างๆ ในด้านความ

ได้ผล ความคุ้มค่าภาววิชาการ ความรวดเร็ว ความมีมนุษยสัมพันธ์ การเป็นระบบตามขั้นตอน ความสุจริตในหน้าที่ ความเสมอภาคและความเป็นธรรม

อย่างไรก็ตามเมื่อได้พิจารณาลงไปในรายละเอียดอย่างแท้จริงแล้ว จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) จะเป็นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อกิจกรรมการให้บริการสาธารณะในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของการให้บริการสาธารณะใด ๆ ก็ตาม แต่จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาตัวชี้วัดความพึงพอใจ ส่วนใหญ่จะวัดที่พฤติกรรมของผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการหรือผลผลิตที่ได้รับ ทั้ง ๆ ที่สิ่งเหล่านี้จะเป็นสาเหตุ หรือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดระดับของความพึงพอใจมากกว่าจะเป็นตัวชี้วัดของความพึงพอใจ เพราะว่าความพึงพอใจจะเป็นผลของการประเมินค่าของประชาชนผู้รับบริการ จากประสบการณ์ของตนเองที่มีต่อสิ่งเร้า ซึ่งก็คือ พฤติกรรมของผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ ตลอดจนผลผลิตที่ได้รับ

ดังนั้น การวัดระดับความพึงพอใจ จึงน่าจะหมายถึง ปฏิกริยาด้านความรู้สึกของประชาชนในฐานะผู้รับบริการว่ามีความรู้สึกเช่นไรต่องานหรือต่อบริการนั้น อาจจะเป็นการประเมินว่าชอบมาก ชอบน้อย พอใจหรือไม่พอใจเช่นไร โดยที่ความรู้สึกนี้จะเป็นความรู้สึกสุดท้าย ภายหลังจากที่ประชาชนเหล่านั้นได้ตัดสินใจประเมินออกมาแล้ว ขณะที่พฤติกรรมของผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ ผลผลิตที่ได้รับจะเป็นสาเหตุของการทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจออกมา

จากที่กล่าวมาแล้ว จะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ประเด็นสำคัญจะอยู่ที่ว่าการระบุออกมาให้ได้ว่ามีมิติต่าง ๆ ตามประสบการณ์ที่ประชาชนได้รับจากการให้บริการสาธารณะนั้นมีอะไรบ้าง ส่วนใหญ่จะมุ่งวัดไปที่มิติของพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Providers Behavior) มิติของกระบวนการของการให้บริการ (Service Process) และมิติในด้านผลผลิตหรือบริการ (Product or Service) ที่ได้รับ

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

### 2.3.1 แนวคิดการให้บริการ

#### 1) ความหมาย

ปรีชา เรื่องจันทร์ (2537: 23) ให้ความหมาย งานบริการ คือ การทำงานเกี่ยวกับคน ผู้ปฏิบัติจะต้องรู้ว่าทำงานกับใคร ผู้รับบริการเป็นกลุ่มประชากรใด

ส่วนแผนพัฒนาท้องถิ่น กรมการปกครอง (2537: 23 อ้างถึงใน สุรพงษ์ คนองเดช , 2541: 22) ให้ความหมายของการบริการประชาชน ว่า คือ การทำงานที่ต้องติดต่อสัมพันธ์โดยตรงกับประชาชนผู้รับบริการ

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2538: 20) ให้ความหมายของการให้บริการที่ดี ว่า หมายถึง การให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ดังนั้น ทุกหน่วยงานจะต้องสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ปัญหาอุปสรรคที่พบ และความต้องการที่จะให้ปรับปรุงการให้บริการจากลูกค้าโดยตรง เพื่อนำมาจัดทำเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน และรับทราบโดยทั่วกันทั้งฝ่ายลูกค้าผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เวเบอร์ (Weber, 1966: 340) ชี้ให้เห็นว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือที่เรียกว่า Fine Irb Ee Studio กล่าวคือการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มี ความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

เวอร์มา บี เอ็ม (Verma B.M., อ้างถึงใน นิวัฒน์ สวัสดิแก้ว, 2539: 51) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการบริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นผลวัด โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากร และผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงาน และการเข้าถึงการรับบริการ

อิน – จุง วัง (In – Joung Wang , อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2536: 9) มองระบบการให้บริการว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ จึงมองการบริการว่ามี 4 ระดับ คือ 1. ตัวบริการ (Services) 2. แหล่งหรือสถานที่ให้บริการ (Sources) 3. ช่องทางในการให้บริการ (Channels) และ 4. ผู้รับบริการ (Client Groups) จาก 4 ปัจจัย จึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่า เป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้าย

บริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสม มาจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการ ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้

กรอนรูส (Gronroos, อ้างถึงใน จันทรพีญ ตูเทศานันท์, 2542: 40) กล่าวถึง การบริการว่า เป็นกิจกรรมหรือชุดของกิจกรรม ซึ่งอาจอยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ตามเกิดขึ้น ขณะที่ผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า

จากความหมายของนักวิชาการที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของการบริการ ได้ว่า “ การบริการ ” คือ งานบริการที่เกิดจากพฤติกรรมของฝ่ายหนึ่งเรียกว่า ผู้บริการ ให้การตอบสนองความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่งที่เรียกว่า ผู้รับบริการ ผลงานบริการอาจออกมาในสถานะที่เป็นสสาร วัตถุ และไม่เป็นสสาร จับต้องหรือสัมผัสทางกายไม่ได้ แต่สามารถที่จะสัมผัสทางจิตใจ อารมณ์ ในรูปของความรู้สึก ทักษะคิด ความคิดเห็นว่ามี ความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ที่มีต่อการบริการอย่างไร เครื่องชี้วัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานบริการ คือ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ นั่นเอง

## 2) หลักการ “ การให้บริการ ”

“ การให้บริการ ” เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการหลายท่านให้แนวความคิดเกี่ยวกับ “ การให้บริการ ” ที่ขอนำมากล่าว ได้แก่

คาทซ์ และดาเน็ต (Katz and Danet, 1973: 4-60) ศึกษาการบริการประชาชน สรุปว่า หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้ โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่า ให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ปฏิบัติ หรือมีการสอบถามเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้ว ยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3. การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

กุลธนะ ธนาพงศ์ธร (2530: 303–304) พิมลจรรย์ นามวัฒน์ และกิตติ วัฒนกุล (2532: 303–304) อ้างถึงในธรรมจักร ตรีสุคนธ์, 2541: 16–17) ซึ่งให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 6 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ กล่าวคือ บริการที่จะจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคลากรผู้ใด หรือกลุ่มใดโดยเฉพาะเท่านั้น ทั้งนี้ เพราะถ้าหากกระทำเช่นนี้แล้ว จะไม่ทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการให้บริการและไม่คุ้มกับการดำเนินการนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ เพราะถ้าหากดำเนินการอย่างไม่ต่อเนื่องจะทำให้บุคลากรขององค์การไม่เกิดความรู้สึกผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์การได้

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด กล่าวคือ การที่องค์การจะบริการใด ๆ ให้แก่บุคลากรนั้น จะต้องมึลักษณะเป็นการเสริมสร้างความสามารถของบุคลากรในการช่วยเหลือตนเองได้ต่อไปในอนาคต และค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้บริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

6. หลักความสนองความต้องการ กล่าวคือ ประเภทของบริการที่จะจัดนั้น จะต้องตอบสนองตรงกับความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร มิใช่ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์การเพียงบางคนเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ ก่อนที่จะจัดบริการใด ๆ จึงควรมีการสำรวจความต้องการที่แท้จริงของบุคลากรในองค์การเสียก่อน มิฉะนั้นแล้วบริการที่จัดให้จะสูญเปล่าหรือไม่คุ้มค่าแก่การดำเนินการ

### 3) คุณสมบัติของการให้บริการ

ไซร์ทาเนล และแบร์รี (Zeithanel and Barry, 1985: 79–81 อ้างถึงใน จรรยาพร กุลอำนาจชัย, 2538: 45–46) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วย คุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ซึ่งผู้รับบริการมีความต้องการต่อการบริการประกอบด้วย
  - 1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)
  - 1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
  - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
  - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
  - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
  - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
  - 3.1 ความสามารถในการให้บริการ
  - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
  - 3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
  - 4.1 ผู้รับบริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย ซับซ้อนเกินไป
  - 4.2 ผู้รับบริการใช้เวลารอคอยน้อย
  - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้รับบริการ
  - 4.4 ตั้งอยู่ในสถานที่ที่ผู้รับบริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
  - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้รับบริการ
  - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
  - 5.3 ผู้รับบริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

6.1 มีการสื่อสารที่ชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ

6.2 การอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

9.1 การเรียนรู้ผู้รับบริการ

9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้รับบริการ

9.3 การให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย

10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

10.3 การจัดสถานที่ให้สวยงาม สะอาด

#### 4) การเข้าถึงบริการ

เพ็ญชานสกี และ เจ (Penchansky R. และ Thomas W.J. อ้างถึงใน จันทรพิชญ์ ตู เทศานันท์, 2542: 49-50) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการไว้ ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation)
4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

### 5) ลักษณะของงานบริการ

จรรยาพร กุลอำนาจชัย (2538: 44–45) กล่าวถึงลักษณะของงานบริการไว้ ดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้รับบริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร
2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมารับบริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้รับบริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น
3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ผู้รับบริการจะได้ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้รับจากการมาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก
4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันที ผู้รับบริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลาและเมื่อใดก็ได้ ก็จะต้องตรงตามกำหนดนัด

### 6) องค์ประกอบของงานบริการ

กอร์ทเบิร์ก (Gothberg, อ้างถึงใน จรรยาพร กุลอำนาจชัย, 2538: 44–45) ให้ความเห็นว่า งานบริการต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และมีคุณภาพดี
2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี
3. การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ การใช้ภาษาสัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี

#### 2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ

##### 1) ความหมายของการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ

ปรีชญา เวสารัชช์ (2540: 6) กล่าวว่า การบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ เป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชน ทั้งนี้ หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้



## 2) ลักษณะของการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ

โดยทั่วไปการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐเป็นเรื่องที่มีลักษณะ ดังนี้

### 1. มีผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

*ผู้ให้บริการ* : เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งส่วนใหญ่ ได้แก่ ข้าราชการและลูกจ้างรับเงินเดือนประจำ โดยมีได้ค่าตอบแทนเป็นพิเศษจากการบริการ

*ผู้รับบริการ* : ประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ การบริการแต่ละเรื่องนั้น อาจมีกลุ่มประชาชนเฉพาะกลุ่ม เช่น กรณีการรับบริการด้านกระบวนการยุติธรรม ซึ่งกลุ่มของผู้กระทำความผิด หรือผู้ต้องหา/จำเลย กลุ่มของผู้ได้รับความเสียหาย หรือโจทก์/ผู้เสียหาย และกลุ่มของพยาน ฯลฯ เป็นกลุ่มลูกค้าสำคัญ เป็นต้น

### 2. เป็นเรื่องที่รัฐกำหนดและมีลักษณะผูกขาด

บริการใดที่ประชาชนจะได้รับนั้นเป็นเรื่องที่รัฐกำหนด การบริการประชาชนจึงมีลักษณะผูกขาด คือเฉพาะหน่วยงานรัฐเป็นผู้กำหนดรายละเอียดและเป็นผู้ให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐ ตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ขั้นตอน เงื่อนไข หรือรายละเอียดที่รัฐกำหนด ทั้งนี้ ประชาชนจะต้องไปรับบริการ ณ จุดที่หน่วยงานของรัฐกำหนดเท่านั้น จะไปรับบริการที่หน่วยอื่นไม่ได้

### 3. มีกำหนดระยะเวลาและบทลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข

บริการที่รัฐกำหนดนั้น มักมีเงื่อนไขเกี่ยวข้องกับข้อด้วย นอกจากนี้ หากประชาชนไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่รัฐกำหนด ก็อาจมีบทลงโทษด้วย เช่น ปรับ หรือถูกฟ้องดำเนินคดี ฯลฯ

### 4. มีกฎระเบียบรองรับ

บริการของรัฐก็เช่นเดียวกับการดำเนินการอื่นๆ ของรัฐ คือ เป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย ซึ่งอาจเป็นพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบ คำสั่ง รวมทั้งมีการกำหนดเงื่อนไขไว้ค่อนข้างรัดกุมจนเป็นกรอบกำหนดการบริการ ซึ่งขณะเดียวกันก็เป็นข้อจำกัดการบริการด้วยเช่นกัน

สรุปได้ว่า ในประเทศไทย รัฐยังต้องมีส่วนในการจัดบริการให้กับประชาชนต่อไป หรือหากมีการกระจายภาระงานบริการให้เอกชนหรือภาคเอกชนดำเนินการ รัฐยังต้องมีบทบาทในการกำกับดูแลเพื่อให้แน่ใจว่าประชาชนได้รับบริการที่เหมาะสม เป็นธรรม และสะดวกรวดเร็ว อย่างไรก็ตาม ในขณะนี้รัฐยังไม่สามารถปล่อยถ่ายงานบริการประชาชนออกไปได้อย่างสมบูรณ์ แต่ยังคงจัดบริการอยู่ต่อไป การเร่งรัดพัฒนาคุณภาพของบริการจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ ความพึงพอใจ และความศรัทธาที่ประชาชนพึงมีต่อรัฐอันจะนำมาซึ่งการสนับสนุนร่วมมือระหว่างประชาชนกับรัฐ การที่รัฐจัดบริการที่ดีแก่ประชาชน จึงเป็นส่วนหนึ่งของ

การสร้างความสัมพันธ์ใกล้ชิดระหว่างรัฐกับประชาชน ในทางตรงกันข้าม หากบริการของรัฐไม่เหมาะสม ไม่สอดคล้องกับความต้องการหรือคาดหวังของประชาชนแล้ว ประชาชนก็ขาดความเชื่อถือ หรือเพิกเฉยไม่สนับสนุนรัฐ ซึ่งย่อมเป็นผลเสียหายต่อสังคมทั้งประเทศโดยส่วนรวม (ปรัชญา เวสารัชช์ : 7- 8)

### 3) ลักษณะการบริการที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์

มีการศึกษากันอย่างกว้างขวางในวงกรณักวิชาการบริหารรัฐกิจ รวมทั้งมีการระบุถึงระบบราชการในทางลบ อาทิ เช่น ความล่าช้า มีลักษณะเจ้าขุนมูลนาย มีนอกมีใน ข้าราชการเรียกร้องผลประโยชน์ส่วนตัว เป็นต้น และจากการศึกษาพบปัญหาการบริการประชาชนในลักษณะต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ความล่าช้า ยุ่งยาก : มีขั้นตอนมาก กฎระเบียบยุ่งเหยิง ล้าสมัย ปล่อยให้ประชาชนคอยนาน มีแบบฟอร์มที่กรอกยุ่งยากและไม่จำเป็น เรียกร้องหลักฐานมากเกินไป โยกโย้ไม่เป็นไปตามนัด ทำงานแบบเช้าชามเย็นชาม ฯลฯ

2. ขาดจิตบริการ : เจ้าหน้าที่หรือข้าราชการไม่ให้การต้อนรับด้วยดี แสดงสีหน้าท่าทางไม่สุภาพ ก้าวร้าว ไม่รับแขก พุดจากระด้าง ดู ไม่มีน้ำใจหรือไม่เต็มใจบริการ กลั่นแกล้ง ไม่ให้ความช่วยเหลือ เลือกปฏิบัติ ลัดคิว ฯลฯ

3. เรียกร้อง : มีการเรียกร้องค่าตอบแทนมากกว่าที่ทางการกำหนด หากไม่ให้ก็จะถ่วงเรื่อง มีการคอร์รัปชัน ยอมให้มีการทำผิดกฎหมายได้ถ้าจ่ายเงิน ฯลฯ

4. สิ่งแวดล้อมไม่ดี : สถานที่ห่างไกล สถานที่ราชการร้อน คับแคบ สกปรก ไม่มีที่นั่ง ไปมาไม่สะดวก ฯลฯ

5. การประชาสัมพันธ์ไม่ดี : ประชาชนไม่รู้ข้อมูลเพียงพอ ไม่ค่อยมีคู่มือหรือการชี้แนะที่สะดวกง่ายดาย ทำให้ไม่สามารถเตรียมตัวอย่างถูกต้อง ทำให้เสียเวลา ข้าราชการไม่แนะนำ หรือให้ข้อมูลผิดพลาด ไม่ครบถ้วน ฯลฯ

ปัญหาเหล่านี้เป็นปัญหาทั่วไปทั้งในต่างประเทศ และประเทศที่กำลังพัฒนาอย่างประเทศไทย จากการที่สภาพสังคมและเศรษฐกิจมีลักษณะเร่งรัดและจากการที่ภาคเอกชนได้พัฒนาบริการของตน จึงก่อให้เกิดการเปรียบเทียบและนำไปสู่การเรียกร้องให้รัฐเร่งปรับปรุงบริการมากขึ้น รวมทั้งผ่องถ่ายงานบางเรื่องให้ภาคเอกชนทำ เป็นต้น

เมื่อทราบปัญหากว้าง ๆ แล้ว ก่อนจะเริ่มปรับปรุงบริการให้ประชาชนชื่นชมประทับใจ ต้องเข้าใจก่อนว่าประชาชนต้องการหรือคาดหวังบริการอย่างไร การรู้เขารู้เรา ทำให้ได้เปรียบในยุคทศวรรษการทำงาน มีเป้าหมายและทิศทางที่ชัดเจน เป้าหมายที่ดีที่สุดของการบริการ คือ ให้ประชาชนพึงพอใจ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540: 10 – 14) กล่าวถึงบริการที่ไม่พึงปรารถนาจากแง่มุมต่าง ๆ กัน ดังนี้

1. บริการยอดเยี่ยมบัววรรณศิลป์ มีผู้แต่งคำคล้องจองเป็นการปนหรือตำหนิติเตียน บริการประชาชนซึ่งผู้รับบริการไม่พอใจ ดังนี้

**ปากหมา หน้ายั๊ก ตักตวง ถ่วงเรื่อง เชื่องช้า ล้าสมัย ไม่แน่ชัด ปิดสวะ ละเลย เจยซา**

**ปากหมา** : หมายถึง การพูดด่าว่า ชมชู้ ตำหนิติเตียน ใช้คำหยาบ คำไม่สุภาพ คำพูดก้าวร้าว ใช้สรรพนามที่ไม่เหมาะสม สรุปรว่าพูดจาไม่ได้เรื่อง ไม่ทำให้คนฟังมีความสุข แต่เกิดความทุกข์และความไม่พึงพอใจ

**หน้ายั๊ก** : หมายถึง ผู้ให้บริการที่ประชาชนเห็นหน้าแล้วหนาว ไม่กล้าเข้าใกล้ หน้าตาไม่รับแขก หน้าบึ้งบอกรุณไม่รับ หน้าเครียด

**ตักตวง** : หมายถึง การแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัวจากการให้บริการประชาชน เช่น เรียกร่องเงินทอง สิ่งของ หรือทำทำให้รู้ว่าต้องการได้อย่างนั้นอย่างนี้ ถ้าไม่ได้จะไม่บริการ

**ถ่วงเรื่อง** : หมายถึง กลั่นแกล้งไม่ให้บริการอย่างที่ควรจะเป็น เช่น ตามปกติบริการอย่างนี้จะต้องเสร็จไม่เกินหนึ่งชั่วโมง กลับแก้งเก็บไว้เฉย ๆ อ้างโดยไม่ให้เหตุผล อ้างว่าเอกสารไม่ครบ การถ่วงเรื่องเป็นการทำเรื่องที่ควรจะเสร็จตามปกติไม่ให้เสร็จ จะหวังผลเรียกร่องหรือกลั่นแกล้งหรือด้วยความเกียจคร้านก็ตาม

**เชื่องช้า** : หมายถึง ทำงานช้า ให้บริการช้าเกินกว่าที่ทำตามปกติ หรือช้าเกินกว่ามาตรฐานบริการกำหนดหรือตามประกาศของทางราชการ

**ล้าสมัย** : หมายถึง การบริการที่จัดให้เมื่อเทียบกับที่อื่นแล้วเทียบกันไม่ได้ โบราณ เซย ความล้าสมัยอาจเป็นความล้าสมัยของกฎระเบียบ หรือรวมไปถึงเครื่องมือและอุปกรณ์ในสำนักงานด้วย

**ไม่แน่ชัด** : หมายถึง ความไม่แน่ชัด ไม่ว่าจะเป็นความไม่แน่ชัดของกฎระเบียบ หรือคำตอบที่ไม่ชัดเจน เช่น เจ้าหน้าที่ตอบว่า “ก็ไม่รู้ซี อาจได้หรือไม่ก็ได้ก็ไม่รู้” ข้าราชการสองคนพูดไม่เหมือนกัน เป็นต้น

**ขัดสวะ :** หมายถึง การปฏิเสธไม่รับผิดชอบ ปฏิเสธว่าไม่ได้ทำ คนอื่นทำ ต้องไปติดต่อคนอื่น ต้องไปหน่วยงานอื่น ไม่มีคนทำ คนที่ทำป่วย เป็นการโยนภาระหน้าที่หรือความรับผิดชอบให้พ้นตัว

**ละเลย :** หมายถึง การไม่เอาธุระ ไม่ใส่ใจทำให้เสร็จ บกพร่อง ทำให้ไม่ครบถ้วน ทำให้ต้องเริ่มทำใหม่ หรือทำเอกสารหาย เห็นว่าผู้ติดต่อมีข้อบกพร่องไม่ทักท้วง ไปทักท้วงตอนหลังหรือเจ้าหน้าที่โต๊ะอื่นทักท้วง

**เฉยชา :** หมายถึง การไม่รู้ร้อนรู้หนาว ทำงานแบบซังกะตาย ไม่มีชีวิตชีวา ไม่รู้ว่าเรื่องใดควรรีบ จัดลำดับก่อนหลัง ทำงานแบบเอื่อย ๆ อืด ๆ พอใจก็ทำ ไม่พอใจก็ไม่ทำ เป็นการมองข้ามปัญหาของผู้รับบริการ ไม่ใส่ใจเร่งคลี่คลายปัญหาเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความสะดวก

## 2. บริการที่ประชาชนไม่ชื่นชอบอื่น ๆ ได้แก่

**สถานที่และอุปกรณ์ไม่เหมาะสม :** หมายถึง ขาดแคลนหรือความบกพร่อง เช่น สถานที่อยู่ห่างไกลชุมชน คับแคบ การเดินทางไม่สะดวก ไม่มีห้องน้ำหรือสกรปรก ไม่มีที่นั่งรอ โทรศัพท์เสีย ไม่มีที่ถ่ายเอกสาร สภาพแวดล้อมไม่ดี มีเสียงและกลิ่น

**การประชาสัมพันธ์ไม่ดี :** หมายถึง ขาดความสะดวกด้านข้อมูลข่าวสาร ประชาชนไม่รู้ว่าต้องเตรียมเอกสารหรือหลักฐานใดบ้าง มาถึงแล้วไม่ทราบขั้นตอน ไม่รู้ว่าต้องติดต่อที่ใด ต้องทำอะไรบ้าง ไม่มีเจ้าหน้าที่สนใจตอบคำถาม ไม่อธิบาย ให้ข้อมูลผิด

**ไม่เป็นธรรม :** หมายถึง การได้รับการปฏิบัติที่ไม่เสมอภาคจากเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ลัดคิวให้บริการแก่คนที่มาทีหลังโดยไม่ทราบเหตุผล เจ้าหน้าที่ปล่อยให้ประชาชนแย่งยื่นมารับบริการ โดยไม่มีกำหนดว่าใครได้ก่อนได้หลัง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อประชาชนแต่ละคนไม่เหมือนกัน เช่น พูดกับคนแต่งตัวดีอย่างหนึ่ง พูดกับคนแต่งตัวมอซอกอีกอย่างหนึ่ง ให้อภิสิทธิ์กับบางคนเป็นพิเศษ เรียกค่าบริการไม่เท่ากัน เป็นต้น

**ยุ่งยาก :** หมายถึง ขั้นตอนยุ่งยาก ต้องผ่านหลายขั้นตอน ผ่านหลายโต๊ะ ต้องมาติดต่อหลายครั้ง แบบฟอร์มยุ่งยากและสับสน กวาระเบียบยุ่งยาก ล้าสมัย ไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน

**พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ :** หมายถึง แต่งตัวไม่เรียบร้อย อ่านหนังสือพิมพ์ในช่วงเวลาทำงาน เลิกงานก่อนกำหนด เคี้ยวหมากฝรั่งหรือกินอาหารเวลาทำงาน คุยกันลั่นขณะให้บริการ สุกงาบหรือ เป็นต้น

## ลักษณะบริการที่พึงประสงค์

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540: 15–19) กล่าวถึงบริการที่พึงปรารถนาจากแง่มุมต่าง ๆ ดังนี้

### 1. บริการยอดนิยมนับคำกลอน

#### ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจบริการ ทำงานฉับไว ปราศรัยไพเราะ เหมาะสมโอกาส ไม่ขาดน้ำใจ

**ยิ้มแย้มแจ่มใส** : หมายถึง ยิ้มด้วยไมตรี แสดงเจตนาช่วยเหลือ ความยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นเสน่ห์ที่น่ารักที่สุดในกาบริการ หากเจ้าหน้าที่ผู้ต้อนรับมีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ที่ร้อนและเหนื่อยก็คลายไป เรื่องที่กังวลก็ผ่อนคลาย พร้อมรับฟัง พร้อมร่วมมือกับเจ้าหน้าที่

**เต็มใจบริการ** : หมายถึง การเต็มใจบริการแสดงออกได้ทั้งอากัปกิริยา คือ ไม่ทำสะบัด ขุนเฉียว ทำแบบเสียไม่ได้ แต่ต้องตื่นตัว กุฏิกุจจ สบตาขณะรับฟัง การเต็มใจบริการยังสะท้อนในรูปแบบปฏิบัติงาน คือ แสดงความสนใจดูเรื่องขณะที่รับบริการ สนใจรับฟังปัญหา ตั้งใจพิจารณาเรื่อง

**ทำงานฉับไว** : หมายถึง บริการมีลักษณะฉับไว รวดเร็ว

**ปราศรัยไพเราะ** : หมายถึง พูดแล้วคนฟังสบายหูสบายใจ เริ่มด้วยการทักทาย “สวัสดีครับ สวัสดีค่ะ” ตามด้วย “มีอะไรจะให้ช่วยไหมครับ ค่ะ” ถ้าทำอะไรไม่ถูกต้องก็ต้องพร้อมที่จะพูดขอโทษ เป็นต้น

**เหมาะสมโอกาส** : หมายถึง คนที่ให้บริการต้องรู้จักเทศะ ต้องทำตัวให้สุภาพ ทำตามขั้นตอนที่กำหนด

**ไม่ขาดน้ำใจ** : หมายถึง การมีความเอื้ออาทร ห่วงใย ดูแลรักษา ต้องการให้เกิดความสะดวกสบาย

### 2. เสน่ห์บริการอื่น ๆ ได้แก่

**ให้ความเป็นธรรมชาติ** : หมายถึง ไม่ปล่อยให้ใครลัดคิว หรือเอาเปรียบคนอื่น อาจยกเว้นสำหรับบางกรณี เช่น คนป่วยหนัก คนอ่อนแอบางราย

**รับฟัง** : หมายถึง พยายามรับฟัง ทำความเข้าใจ และสรุปประเด็นปัญหาของผู้รับบริการ ใช้ความอดทนในการอธิบายและให้ความช่วยเหลือตามสภาพ

ติดตามเรื่อง : หมายถึง เอาใจใส่ติดตามเรื่องโดยเฉพาะในกรณีที่มีปัญหา หรือผู้ติดต่อบางรายมารอนาน ก็ควรเข้าไปถามและติดตาม การติดตามเรื่องทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าจะไม่ถูกทอดทิ้ง

#### 4) หลักการพื้นฐานของการบริการ

ในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการของหน่วยงานรัฐ มีหลักการที่พึงกำหนดเป็นเป้าหมายที่ต้องบรรลุให้ได้ ดังนี้

1. ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจและไม่เกิดความทุกข์ความเครียดในการมารับบริการ
2. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป เนื่องจากสถานที่บริการอาจคับแคบ การมีคนจำนวนมากเดินขวักไขว่เป็นสิ่งที่พึงหลีกเลี่ยง ดังนั้น ต้องหาวิธีการต่าง ๆ เพื่อลดจำนวนคนที่มารับบริการ เช่น จัดบริการผ่านไปรษณีย์ ระบบโทรศัพท์
3. อย่าทำผิดพลาดจนผู้รับบริการเดือดร้อน ต้องระวังไม่ทำเอกสารหาย ทำบกพร่องจนผู้รับบริการต้องมาใหม่ ให้ข้อมูลผิดจนเสียเที่ยว เป็นต้น
4. สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์ โดยการจัดสถานที่ให้ร่มรื่น มีที่นั่งพัก มีร้านอาหารที่มีคุณภาพดี ชำราชการแต่งตัวเรียบร้อย สุภาพ สถานที่ดูสะอาด
5. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับบริการ โดยจัดป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำให้ผู้รู้จักสถานที่ รู้ว่าควรไปติดต่อที่ไหนอย่างไร มีขั้นตอนอย่างไร มีเจ้าหน้าที่ซึ่งพร้อมจะตอบคำถาม มีการตอบคำถามทางโทรศัพท์ หรือทำระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ
6. เตรียมความสะดวกให้พร้อม เช่น จัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการถ่ายเอกสาร มีคำแนะนำว่าจะไปถ่ายรูปที่ใดที่ใกล้ที่สุด รับเรื่องไว้ก่อน จัดทำที่แลกเงินหรือถอนเงิน เป็นต้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น มีรายงานการศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติการ โดยสถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ ร่วมกับ สถาบันดำรงราชานุภาพ (2537: 36 – 37) ได้ทำการศึกษา และสามารถจัดมาตรฐานบริการได้ดังนี้

1. สถานที่สะอาด เป็นระเบียบ ติดต่่ง่าย สบายงาม
2. บริการที่รวดเร็ว
3. ชำราชการใช้วาจาสุภาพ ไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่ลัดคิว กุ๊กกูดในการบริการ แต่งกายสุภาพ ต้อนรับดี บริการสอบถาม อยู่ประจำโต๊ะ
4. มีป้ายบอกการติดต่อและเอกสารที่ต้องใช้
5. มีการให้คำแนะนำ และชี้แนะข้อปฏิบัติ

6. มีการต้อนรับ ประชาสัมพันธ์
7. มีการอำนวยความสะดวกในการติดต่อ
8. มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการทำงานดี
9. บริการถูกต้อง ยุติธรรม
10. มีระบบและขั้นตอนดี

### 5) วิธีบริการประทับใจ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540: 38–44) ได้กล่าวเกี่ยวกับบริการประทับใจว่า คำว่าประทับใจ หมายถึง การติด ยึดแน่น หรือฝัง ประทับใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ฝังแน่นในใจของคนเรา บริการประทับใจ จึงหมายถึง บริการที่ผู้รับเกิดความรู้สึกบางอย่างฝังแน่น ยากที่จะถ้อยถอนหรือยากจะเปลี่ยนแปลงได้ง่ายๆ หากเป็นบริการที่ดี เป็นที่พึงพอใจ ก็ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ในทางที่ดี คือเกิดความสุข ความพอใจ ความชอบพอ ความชื่นชมอยากรับบริการอีก แล้วก็จะพูดชมให้คนอื่นฟัง รวมทั้งพูดปกป้องหากมีใครมาตำหนิบริการของหน่วยบริการที่เขาประทับใจนั้น เรียกว่ามีพันธมิตรอยู่เคียงข้าง ก็เพราะหน่วยบริการได้สร้างภาพลักษณ์อันเป็นที่ประทับใจในทางที่น่าชื่นชมยกย่อง

โดยสรุป เขาได้กล่าวถึงหลักการทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนว่า ประชาชน ผู้ใช้บริการจะสามารถเกิดความประทับใจ เกิดความพอใจ หรือความรู้สึกที่ดีต่อบริการได้นั้น ประชาชนต้องมีความสะดวกกาย สะดวกใจ ในการรับบริการ กล่าวคือ มารับบริการได้สะดวก ปราศจากข้อสงสัยหรือสับสนในการรับบริการ ได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ผู้บริการด้วยความรวดเร็ว เรียบร้อย สุภาพ ได้รับความช่วยเหลือชี้แนะ ได้รับความเอาใจใส่เป็นอย่างดี รวมทั้งเกิดความสบายหู สบายตาเมื่อได้มาสัมผัสกับหน่วยบริการและเจ้าหน้าที่บริการ

สิ่งที่ต้องตระหนักให้ชัดเจนเสียตั้งแต่ต้น คือ ความประทับใจนั้นเป็นเรื่องของความรู้สึกของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน เนื่องจากความต้องการ ความคาดหวัง และประสบการณ์ของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน และที่สำคัญก็คือความประทับใจมิได้เกิดจากการใคร่ครวญใช้เหตุผลตามข้อเท็จจริง แต่เกิดจากอารมณ์ความรู้สึกของมนุษย์ การสร้างความประทับใจจึงเป็นเรื่องของการดำเนินการ เพื่อให้กระทบอารมณ์

สิ่งที่ประชาชนได้สัมผัสจากบริการของรัฐนั้นเริ่มจากสถานที่ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเป็นประการแรก ต่อมาคือกระบวนการบริการและสุดท้ายที่สำคัญที่สุดคือสิ่งที่ได้รับปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่บริการ

1. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการ สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของประชาชนที่สำคัญ ได้แก่

1.1 การเดินทาง ที่ง่ายและสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ  
1.2 สถานที่ของหน่วยบริการ หน่วยงานที่ดูประทับใจนั้น อย่างน้อยต้องมี 4 ลักษณะ ดังนี้

(1) ตัวอาคาร มีลักษณะเหมาะสม กว้างขวาง มีสภาพใหม่หรือได้รับการดูแลรักษาตลอดเวลา ไม่ชำรุดทรุดโทรม

(2) สภาพแวดล้อมของหน่วยบริการ ไม่อยู่ในย่านที่แออัดเกินไป ไม่อยู่ในที่เปลี่ยวจนน่าเป็นอันตราย ควรมีความสะอาด เป็นระเบียบ ดูแล้วสบายตา อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีปลอดภัย

(3) สถานที่รับบริการ ควรมีความสะอาดโปร่งตา มีการจัดแต่งบริเวณให้งดงาม ปราศจากสิ่งปฏิกูลทางสายตามีความกว้างขวางเพียงพอ และมีที่นั่งเพียงพอ

(4) สภาพห้องน้ำ มีการจัดเตรียมไว้ในสภาพที่สะอาดไม่มีกลิ่นเหม็น

1.3 สิ่งอำนวยความสะดวก สุดแท้ตามความจำเป็นในการจัดบริการแต่ละแห่ง เช่น โทรศัพท์สาธารณะ เครื่องปรับอากาศ เครื่องถ่ายเอกสาร โทรทัศน์ ร้านอาหาร

2. การประชาสัมพันธ์ ระบบการประชาสัมพันธ์ที่ดีช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อ ทำให้รู้เงื่อนไข รู้ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติตนในการติดต่อขอรับบริการ เช่น รู้ว่าหน่วยบริการอยู่ที่ใด หน่วยนี้ให้บริการอย่างไรบ้าง รู้ว่าจะต้องเตรียมเอกสารค่าใช้จ่ายหรือสิ่งจำเป็นอื่น ๆ มาให้ครบถ้วน รู้ว่าต้องเสียเวลาเท่าไร เป็นต้น

3. กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการยังขึ้นกับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้องโปร่งใส และสะดวก

3.1 เงื่อนไขการขอรับบริการ คือ คุณสมบัติหรือสิ่งที่ประชาชนต้องดำเนินการเพื่อให้ได้รับบริการ

3.2 แบบฟอร์ม ควรมีลักษณะที่เรียบง่าย ให้ลงข้อความเฉพาะเท่าที่จำเป็นเท่านั้น



3.3 ขั้นตอนการบริการ หมายถึง กระบวนการในการขอรับบริการว่า ต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ที่หน่วย ก็ได้ะ ต้องเดินที่รอบ ขั้นตอนที่เหมาะสมควรให้ติดต่อเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวหรือผ่านเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด

3.4 ระยะเวลา ผู้บริการที่ดีต้องคำนึงถึงหัวใจของประชาชนผู้มาติดต่อว่ามีใครคนว่างงาน ไม่มีอะไรทำ คนส่วนใหญ่ที่ติดต่อต่างมีภาระที่ต้องทำนอกเหนือจากการติดต่อในขณะที่เจ้าหน้าที่เองใช้เวลานั้น “ทำงาน”

4. เจ้าหน้าที่บริการ พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่ที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับเจ้าหน้าที่ที่บริการประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทย ซึ่งยังมีได้พัฒนาเทคโนโลยีบริการซึ่งลดโอกาสสัมผัสติดต่อโดยตรงระหว่างเจ้าหน้าที่บริการกับประชาชนเรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจที่ดี (หรืออาจเกลียดชังประทับใจได้บริการไม่ดี) มักจะไม่ฟื้นประเด็นต่อไป

4.1 บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่บริการ อันได้แก่

1) รูปร่างหน้าตา ต้องไม่ซีริ่วซีแหล่ ไม่บูดบึ้ง เคร่งเครียด น่ากลัวหรือดูไม่น่าเชื่อถือ

2) เสื้อผ้าเครื่องประดับ โดยทั่วไปควรเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการ คือควรมีความเรียบร้อย ดูแล้วสะอาดตา

3) การแต่งเนื้อแต่งตัว ได้แก่ การแต่งหน้า แต่งเล็บ ทำผม และการประเทืองร่างกาย ที่มีความเหมาะสม

4.2 การพูดจาและการตอบคำถาม ผู้รับบริการจะประทับใจผู้ให้บริการในประเด็นต่อไป

1) ยิ้มแย้มแจ่มใสและทักทาย  
2) ชักถามความต้องการของผู้รับบริการ  
3) การอธิบายให้ความกระจ่างแก่ผู้มาติดต่ออย่างเต็มความสามารถโดยใช้คำพูดที่เข้าใจง่าย

4) วิธีการพูดจา สุภาพใช้ถ้อยคำที่เหมาะสมแก่กาลเทศะ มีการทอเสียงให้เหมาะสม

นอกจากนี้ สุพัตรา สุภาพ (2543ค: 36-60) ยังกล่าวไว้ว่า “เราจะต้องให้ความสำคัญแก่ลูกค้าทุกคนและบริการเท่าเทียมกัน

## วิธีการให้ลูกค้าพอใจหรือประทับใจ

การจะให้ลูกค้าพอใจต้องมีการสื่อสารที่ดีที่สร้างความพอใจต่อกัน ซึ่งแฟรงค์วิลสัน ศาสตราจารย์กิตติคุณ ของแคลิฟอร์เนียสเตทยูนิเวอร์ซิตี บอกว่า การสื่อสารที่ดีเป็นจุดสำคัญของการสร้างไม่ตรีจิตต่อกัน อีกทั้งยังป้องกันการขัดแย้งต่อกันได้ด้วย วิธีการออกมาในรูปแบบ

1. **เคื้ออาหาร (Concern)** เป็นการใส่ใจลูกค้าไม่ว่าจะเป็นเรื่องเล็กหรือใหญ่ ให้เขารู้สึกว่าเขาเป็นคนสำคัญที่เรายินดีจะรับใช้
2. **ให้ความเคารพ (Respect)** ให้ความเคารพในด้านความคิดและการกระทำของลูกค้าไม่ว่าจะถูกใจเราหรือไม่ก็ตาม เพราะลูกค้าต้องเป็นใหญ่เสมอ
3. **อ่อนไหวหรือเข้าถึง (Sensitivity)** ในสิ่งที่ลูกค้าประสบหรือต้องการให้มากที่สุด ว่ามีอะไรที่เขาไม่ยอมบอกแต่อยากได้ ด้วยการสังเกต ดู และรับรู้เอาเอง
4. **มีหลักการ (Integrity)** ยอมรับว่า ถ้าประเมินลูกค้าผิดไปต้องแก้ไขด้วยการแจ้ง เรียนหรือบอกให้รู้ อย่าปิดบัง ดีกว่าให้ลูกค้าไม่พอใจ หรือไม่ยอมรับบริการของเราต่อไป
5. **ตอบสนอง (Responsiveness)** หากมีปัญหาเกิดขึ้น หาทางคุยกันแบบอารมณ์เย็นไม่ว่าลูกค้าจะแสดงท่าโกรธหรือไม่พอใจเราต้องตอบสนองทั้งกายและใจอย่างนุ่มนวลมีเหตุผล
6. **ไม่ปิดบัง (Openess)** เป็นการแสดงความจริงใจ ถ้าลูกค้าถามว่าองค์กรเรามีปัญหาอะไรในการบริการหรือไม่ ต้องตอบว่าโดยทั่วไปไม่มีปัญหา แต่อาจจะมีอะไรขัดข้องบ้างก็เป็นเพราะอาจเกิดจากขัดข้องทางเทคนิคหรือประสานงานไม่ดี ก็ขออภัยและจะขอแก้ไขโดยเร็ว โดยเฉพาะทำงานกับคนหมู่มากอาจจะพลาดพลั้งบ้างได้ ขอให้ลูกค้าอย่างเกรงใจ ให้บอก และเราจะทำให้ดีที่สุด ดีกว่าบอกว่าไม่มีอะไร ลูกค้าอาจหาว่าไม่จริงใจ เพราะการทำงานในแต่ละแห่งต้องมีปัญหาไม่มากนักน้อย
7. **ใจกว้าง (Generosity)** ให้ลูกค้าได้มากที่สุด ให้มากกว่าลูกค้าหวัง คนไทยชอบของแถมของแถม ของที่ไม่คิดว่าตัวจะได้ ไม่ว่าจะเล็กน้อย หรือมาก จะดีใจ การบริการต่าง ๆ ลูกค้าจะพอใจถ้าได้มากกว่าที่คิดว่าควรได้
8. **ซื่อสัตย์ (Honesty)** ไม่คดโกง มีแต่ความจริงใจ และบริการตามที่ให้คำมั่นสัญญาเสมอ ถ้าสินค้าส่งผิดหรือมีข้อบกพร่องก็น้อมรับคำติและรีบแก้ไข อย่าได้ผิดซ้ำสอง ลูกค้าจะประทับใจเมื่อเห็นว่าเราซื่อสัตย์อย่างที่เราคิดไว้
9. **ต้อนรับดี (Welcome)** ไม่ว่าจะลูกค้าใหม่หรือเก่าต้องให้การต้อนรับอย่างดี เพื่อจะได้กลับมาใช้บริการจากเราอีก ไม่ใช่สนใจแต่ลูกค้าใหม่ แต่ลืมลูกค้าเก่าแล้วควรขอบคุณที่เขามารับบริการจากเราด้วย

10. มีส่วนร่วมและใส่ใจเสมอ (Activation) เป็นการแสดงออกด้วยการพูดหรือกระทำ ถ้าเห็นลูกค้ามีพฤติกรรมหรือทำท่าแปลกไปต้องสังเกตให้ดี และควรเริ่มเอาใจลูกค้าด้วยการไปเยี่ยมเยียน หรือแจ้งข่าวสารขององค์กรเราบ้าง ถ้ามีอะไรเปลี่ยนหรือมีผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ออกมา ไม่ว่าจะ เป็นจดหมาย หรือเป็นนิวส์เลตเตอร์ ฯลฯ เพื่อลูกค้าจะได้รู้ความเป็นไป ถ้าเราทิ้งลูกค้า เขาอาจไปใช้สินค้า หรือรับบริการจากคู่แข่งของเราได้

11. สำรวจ (Surveys) เพื่อจะได้ทราบว่าลูกค้าต้องการอะไร และมองภาพองค์กรของเราแบบไหน ต่อให้ลูกค้าไม่ตอบแบบสอบถามหรือคำถาม เขารู้ว่าเรานึกถึงหรือสนใจความรู้สึกของเขา ลูกค้าอาจพอใจที่ไม่ทอดทิ้งการบริการและติดตามอยู่เสมอ

12. ชื่นชม (Appreciation) เป็นการใส่ใจในเรื่องนำยินดีของเขา เช่น วันเกิด วันแต่งงาน โดยไม่ขายสินค้าหรือบริการอะไร แค่นิดี้ ลูกค้าจะพอใจที่เรามีน้ำใจ

### 2.3.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการแบบครบวงจร (One Roof Service)

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536: 11-14) ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการครบวงจร เรียกว่า Package Service เป็นแนวทางการพัฒนาเชิงรุก ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชน การบริการของรัฐในเชิงรับ
  - 1.1 ข้าราชการจะต้องถือว่า การให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน
  - 1.2 การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจ จะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวก และรวดเร็ว
  - 1.3 มองผู้มารับบริการว่ามีฐานะศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน สิทธิที่จะรับรู้ให้ความจริง หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ (Acceleration) ระบบราชการจำเป็นต้องมีการตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น จำแนกได้ 3 ประการ คือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญ มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาให้น้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้ทั้งขั้นตอนก่อนการบริการ ซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการ และนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรจะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ (Completion) หมายถึงการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ (Keen) จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผลคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ (Accountability) ได้แก่ ความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่นโยบาย ระเบียบแบบแผนของทางราชการ และถูกต้องในเชิงศีลธรรม และสามารถตรวจสอบโดยประชาชน และโดยอาศัยสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

6. ความสุภาพอ่อนน้อม (Gentle) คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติหน้าที่ต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม จะทำให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการ และการติดต่อกับทางราชการ

7. ความเสมอภาค (Equality) ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือที่เรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ

7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้ เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดเรื่องความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในถิ่นทุรกันดาร

จากความเห็นต่าง ๆ ดังกล่าว การให้บริการแก่ประชาชนนั้น จะต้องให้บริการโดยไม่คำนึงถึงฐานะตำแหน่งของบุคคล ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่ถือความสัมพันธ์ส่วนตัว ให้บริการอย่างรวดเร็วต่อเนื่องและเพียงพอ มีการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ตลอดจน

จะต้องฟังความคิดเห็นจากประชาชน เพื่อนำมาปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรนั้น ๆ มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### 2.3.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One-stop Service)

พินิจ เนตรพุกกณะ (2529: 108–112) กล่าวว่า แนวคิดดังกล่าวเป็นรูปแบบของการบริการในห้างสรรพสินค้า ที่ว่าห้างสรรพสินค้านั้นจะต้องพยายามให้ลูกค้าเข้ามาซื้อสินค้าและบริการได้ทุกชนิด โดยไม่ต้องไปซื้อสินค้าที่แห่งอื่น เรียกได้ว่าเป็นการหาซื้อของ ณ สถานที่แห่งเดียว (One Stop)

จากแนวคิดดังกล่าวสามารถประยุกต์เข้ากับการบริหารงานของราชการได้ โดยถือนโยบายเช่นเดียวกับนโยบายของการค้าเป็นหลักในการบริการ กล่าวคือ หน่วยงานของรัฐเปรียบเสมือนนายจ้าง ข้าราชการเปรียบเสมือนผู้ขาย สำหรับการบริการด้านต่าง ๆ ที่ราชการจัดและดำเนินการแก่ประชาชน เปรียบเสมือนสินค้าและบริการ ประชาชน คือ ลูกค้า

จากแนวคิดดังกล่าวข้าราชการเปรียบเสมือนนักการตลาด และต้องเป็นนักการตลาดที่ดีในระบบราชการ คือ การเป็นนักให้บริการที่ดี ซึ่งต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

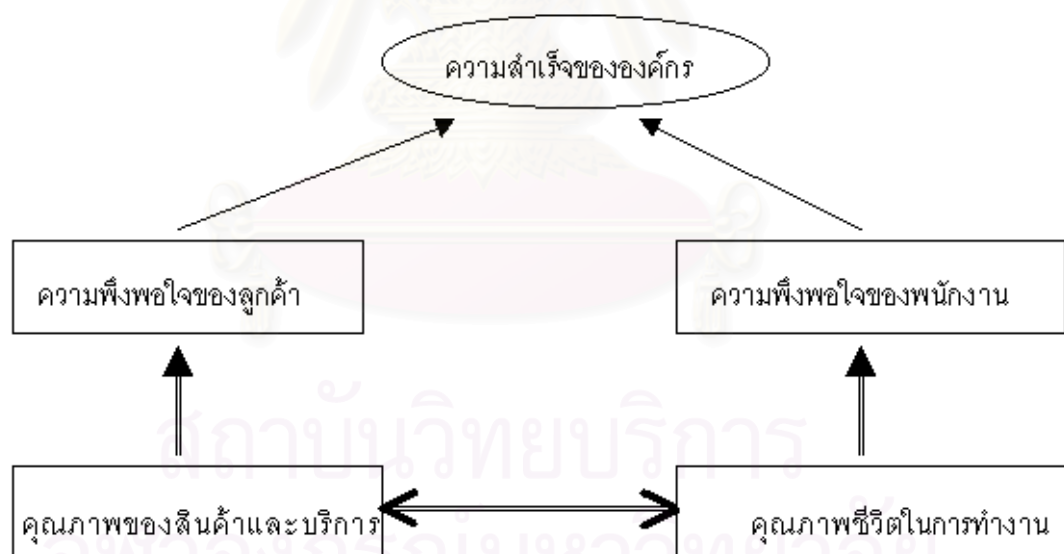
1. ต้องเต็มใจให้บริการประชาชน
2. ต้องให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว
3. ต้องให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาค
4. ต้องให้บริการประชาชนด้วยความถูกต้องและสมบูรณ์

ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องจัดการฝึกอบรมให้ผู้บริการ คือ ข้าราชการ โดยเน้นหนักในด้านการให้บริการลูกค้าหรือประชาชนในด้านของการค้าขายสิ่งของต่าง ๆ ซึ่งถือว่า ลูกค้า คือ พระเจ้า ถ้าเปรียบกับระบบราชการ ประชาชน คือ พระเจ้า การค้าขายย่อมต้องมีการแข่งขัน ซึ่งการแพ้และชนะตัดสินกันด้วยคุณภาพในการให้บริการแก่ลูกค้า ในระบบราชการก็เช่นเดียวกัน ข้าราชการต้องปฏิบัติหน้าที่แข่งขันกันและกัน เครื่องมือตัดสินอยู่ที่คุณภาพในการให้บริการแก่ประชาชน เป็นสิ่งสำคัญที่สุด

## 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

ปิยะ อุทาโย (2541 อ้างถึงใน สุขสันต์ ส่งประเสริฐ, 2542: 10) กล่าวว่า การบริหารสู่ความเป็นเลิศ (Enserch of Excellence) ขององค์กรต้องมีลักษณะของการมุ่งเน้นการปฏิบัติให้มีความคล่องตัว ทำระบบให้ง่าย ต้องมีความใกล้ชิดกับผู้รับบริการหรือลูกค้า โดยเน้นคุณภาพ และประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะได้รับ และรับฟังความเห็นของลูกค้า ในขณะที่ต้องระวังและเข้มงวดในเรื่องคุณภาพของการบริการ การสร้างความเชื่อถือ และผ่อนคลายในการให้อิสระในการทำงานแก่เจ้าหน้าที่ทุกระดับ เพื่อให้เกิดความคล่องตัว โดยการวัดความสำเร็จ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้า

ในขณะที่รัฐ แก้วแดง (2539: 18 และ 69) เชื่อว่า การพิจารณาบทบาทกระบวนการทำงานแบบเดิมที่มีหลายขั้นตอน และใช้เวลานาน ไปสู่การออกแบบกระบวนการแบบใหม่ให้ขั้นตอนสั้นลง หรือสามารถพัฒนางานให้เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One – Stop Service) มีความจำเป็นต้องทำการปฏิรูปทุกกระบวนการทำงานของส่วนราชการ จึงจะทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จ ดังแสดงในภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2 แสดงปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร

ในอดีตที่ผ่านมาระบบราชการบริหารโดยกฎระเบียบที่วางเอาไว้โดยหลายคนมีความคิดว่า การยึดกฎระเบียบนั้นช่วยให้ทำงานได้ไม่ผิดพลาด และเมื่อยึดระเบียบมาก ๆ เข้า จนในที่สุดระบบราชการทุกแห่ง ทุกคนลืมนวัตกรรมและภารกิจของหน่วยงานราชการนั้นว่า ตั้งขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่อะไร กลายเป็นว่าตั้งมาเพื่อรักษาระเบียบข้อใด (รุ่ง แก้วแดง, 2539: 101-102) กล่าวได้ว่า เช่น ศาลยุติธรรม ตั้งขึ้นเพื่อการอำนวยความสะดวกด้วยความสะดวกรวดเร็ว เสมอภาค บริสุทธิ์ และยุติธรรม ผ่านทางกระบวนการพิจารณาพิพากษาคดี และมีงานสนับสนุนงานศาล คือ งานธุรการศาล แต่ปัญหาที่พบอยู่ก็คือ ในการติดต่อขอรับบริการ มีข้อขัดข้องหลายประการ เนื่องจากติดขัดเรื่องระเบียบ ข้อบังคับ ขั้นตอนที่มีมากมาย ยุ่งยากซับซ้อน ทำให้ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร ขณะที่มีการจัดทำโครงการศาลต้นแบบ ได้พยายามลดขั้นตอน ระยะเวลาในการติดต่องาน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนแล้วก็ตาม แต่วัตถุประสงค์หลักก็ยังคงอยู่ที่ การปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับอยู่เช่นเดิม

แนวคิดของออสบอร์น และแกเบิล (Osborne and Gaebler, 1993 อ้างถึงใน รุ่ง แก้วแดง : 101-102) นำเสนอว่าในการบริหารนั้นบางครั้งที่เรายึดระเบียบจนกระทั่งไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะฉะนั้น หลายคนจึงพูดว่าระบบราชการเป็นองค์กรที่ยึดระเบียบไม่ใช่ยึดภารกิจ จากการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์กรที่ยึดระเบียบกับองค์กรที่ยึดภารกิจ จะแตกต่างกันมาก ดังต่อไปนี้

1. องค์กรที่ยึดภารกิจจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผลมากกว่าองค์กรที่ยึดระเบียบ เพราะว่าองค์กรที่ยึดระเบียบ พยายามให้ความสำคัญกับความสำเร็จของภารกิจภายใต้ระเบียบที่สอดคล้องกับการปฏิบัติ ไม่ใช่ยึดระเบียบเป็นหลักดังที่เป็นอยู่
2. องค์กรที่ยึดภารกิจสามารถมีความคิดริเริ่มในการดำเนินงานได้มากกว่าองค์กรที่ยึดแต่ระเบียบอย่างเดียว อธิบายได้ว่า ถ้าเรามุ่งที่จะให้ภารกิจขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์แล้ว เราก็จะคิดหาวิธีการต่าง ๆ ที่ทำให้การทำงาน สะดวก รวดเร็ว และถูกต้องตามระเบียบ โดยไม่ยึดระเบียบเป็นสรณะ
3. องค์กรที่มุ่งภารกิจนั้นจะมีลักษณะยืดหยุ่นกว่าองค์กรที่มุ่งแต่ในเรื่องระเบียบ เพราะว่าองค์กรที่มุ่งภารกิจสามารถตอบสนองการทำงานได้มากกว่าองค์กรที่ยึดระเบียบซึ่งจะต้องอ่านและดำเนินการตามระเบียบทีละข้อ ๆ จนเกือบจะไม่มีคามยืดหยุ่นใด ๆ เลย
4. องค์กรที่ยึดภารกิจจะทำให้ขวัญและกำลังใจของข้าราชการดีกว่าองค์กรที่ยึดระเบียบ เพราะว่าข้าราชการสามารถที่จะคิดและทำอะไรได้มากกว่าเป็นเพียงหุ่นยนต์ที่ดำเนินการตามระเบียบที่วางเอาไว้

การบริหารราชการของหลายประเทศในปัจจุบันจึงให้ความสำคัญกับภารกิจขององค์กรมากขึ้น การกำหนดภารกิจที่ชัดเจนจะช่วยให้การบริหารงานประสบความสำเร็จมากขึ้น

จากแนวคิดของออสบอร์น และแกบเลอร์ ยังส่งผลให้ภาครัฐมีการแข่งขันในฐานะผู้ให้บริการ กับทั้งเพิ่มอำนาจของประชาชนในการตัดสินใจมากกว่าการเป็นเพียงผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับปิยะ อุทาโย (2539: 22-23) และทศพร ศิริสัมพันธ์ (2538: 19-22) ที่กล่าวว่า การบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่นอกจากต้องพึงเสียงจากประชาชนในฐานะผู้รับบริการ และให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นอันดับแรกสุดแล้ว ต้องมีการวัดผลการปรับปรุงการให้บริการโดยพิจารณาวัดหรือประเมินจากความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นหลัก

การประเมินความสำเร็จขององค์กร มี 2 แนวทาง คือ

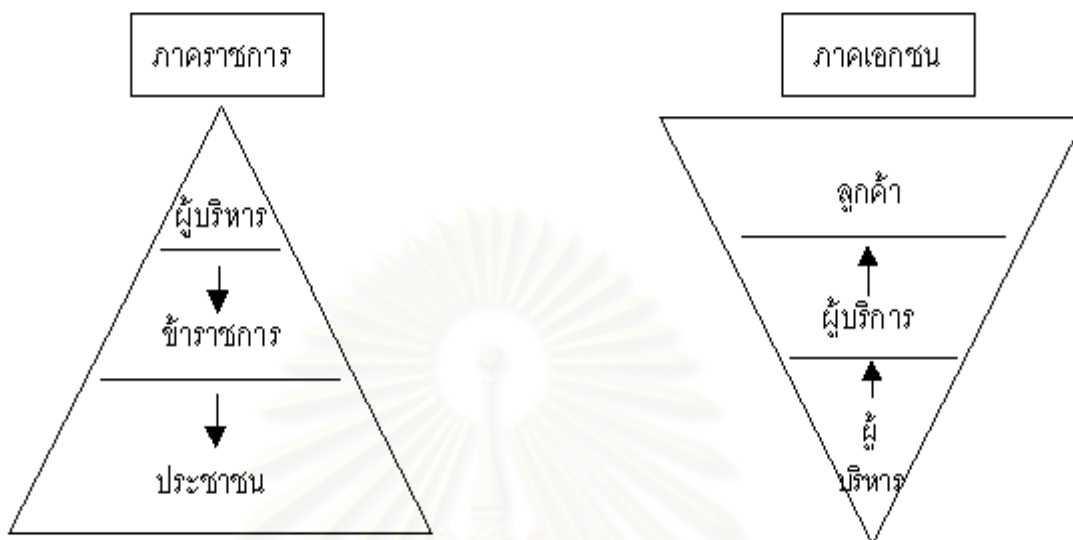
1. การประเมินประสิทธิผลในด้านการบรรลุเป้าหมายองค์กร (Objective Attainment) หรือที่เรียกว่า การวัดโดยวัตถุประสงค์ โดย ไพร์ค (Price, 1968 อ้างถึงใน สุขสันต์ ส่งประเสริฐ, 2542: 13) มองผลผลิตขององค์กรเป็นเครื่องบ่งชี้ความมีประสิทธิภาพขององค์กร สำหรับองค์กรของราชการ วัดประสิทธิผลขององค์กร คือ การบรรลุถึงเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้ ขณะที่ ฮอลล์ (Hall, 1982 อ้างถึงใน สุขสันต์ ส่งประเสริฐ, 2542: 13) เชื่อว่า มาตรการที่ใช้วัดประสิทธิผลขององค์กร จะตั้งอยู่บนวิธีการและเป้าหมาย (Mean and End) ขององค์กรมากกว่าที่จะใช้เกณฑ์การวัดที่อยู่ภายนอกองค์กร มุ่งเน้นผู้ให้บริการเป็นหลัก

2. การประเมินประสิทธิผลในแง่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) หรือที่เรียกว่า การวัดโดยอ้อมวิธี มีนักวิชาการหลายท่านไม่ว่าจะเป็นมิลเลท มาร์เยอร์ และกู๊ดเซลล์ (Millet, Mayer and Goodsell) ต่างสนับสนุนแนวคิดในการประเมินประสิทธิผลขององค์กรของรัฐบาลในแง่ความพึงพอใจของผู้รับบริการว่าประสิทธิผลที่แท้จริงขององค์กรของรัฐ ก็คือ การประเมินจากความรู้สึกของประชาชนที่ได้รับบริการจากหน่วยงานของรัฐมากกว่า เป็นการประเมินที่มุ่งเน้นประชาชนหรือผู้รับบริการ

ความแตกต่างที่สำคัญระหว่างการบริหารธุรกิจกับการบริหารรัฐกิจ คือ ราชการนั้น มุ่งเน้นที่จะต้องสนองระเบียบกฎเกณฑ์ดังกล่าวมาแล้วเป็นสำคัญ แต่การบริหารธุรกิจนั้นมุ่งให้ความสำคัญกับลูกค้ามากกว่า ภาคเอกชน ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับลูกค้า “ลูกค้าคือนาย ลูกค้าคือพระเจ้า” ความสำเร็จของการบริหารองค์กรเอกชนขึ้นอยู่กับลูกค้าเป็นสำคัญ ตรงกันข้ามกับการบริหารราชการให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของลูกค้าค่อนข้างน้อย เนื่องจาก



ส่วนราชการไม่ได้รับเงินสนับสนุนจากลูกค้าโดยตรง แต่ได้รับจากงบประมาณ เป็นภาษีทางอ้อม และผู้ให้คุณและโทษข้าราชการคือผู้บังคับบัญชา ซึ่งแสดงในภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบความสำคัญของลูกค้าระหว่างภาครัฐากับภาคเอกชน

ในระบบธุรกิจเอกชนนั้นลูกค้าจะอยู่เหนือสุด ตามด้วยผู้ให้บริการและผู้บริหาร ส่วนในระบบราชการผู้บริหารจะอยู่สูงสุด และประชาชนอยู่ต่ำสุด การปฏิรูประบบราชการจะทำได้ ถ้าไม่เปลี่ยนเจตคติและความคิดของข้าราชการที่จะมองว่าใครคือลูกค้า ดังนั้น การที่จะปฏิรูประบบราชการให้สำเร็จจะต้องปฏิรูปร่างความคิดของข้าราชการทุกระดับให้มองว่า ประชาชนที่มาติดต่อมารับบริการจากทางราชการ นั้น คือ ลูกค้าของระบบราชการ ที่ข้าราชการต้องเอาใจใส่ดูแลอย่างดี เช่นเดียวกับภาคเอกชนดูแลลูกค้า

## 2.5 ระบบงานบริการในศาลยุติธรรมไทย

### 2.5.1 ศาลยุติธรรม

คำว่า “ศาล” หมายถึงศาลสถิตยุติธรรม และหมายถึงผู้พิพากษาด้วย ในกระบวนการยุติธรรมที่ผู้ต้องหาหรือจำเลยถูกจับกุมมาดำเนินคดี ศาลจะเข้ามาเกี่ยวข้องด้วยเพื่อควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนและให้ความเป็นธรรมแก่จำเลย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการที่พนักงานสอบสวนขอฝากขังจำเลยต่อศาล ซึ่งศาลจะต้องพิจารณาว่าสมควรอนุญาตหรือไม่ และสมควรจะปล่อยตัวจำเลยไปชั่วคราวโดยมีประกันหรือไม่ ถ้าจำเลยยื่นคำร้องขอประกันตัวในกรณีที่พนักงานอัยการยื่นฟ้องผู้ต้องหาต่อศาล และศาลได้ประทับรับฟ้องแล้ว ถ้าเป็นกรณีที่

จำเลยต่อสู้คดี ศาลก็จะนัดพิจารณาคดีต่อไป โดยให้ฝ่ายโจทก์นำพยานเข้าสืบก่อน และฝ่ายจำเลยนำพยานเข้ามาสืบแก้ เพื่อศาลจะได้พิจารณาซึ่งนำพยานทั้ง 2 ฝ่ายแล้วพิพากษาคดีในกรณีที่ศาลเห็นว่าจำเลยได้กระทำผิดจริง ศาลจะพิพากษาลงโทษจำเลย อย่างไรก็ตามในคดีที่มีโทษจำคุกที่ศาลจะลงโทษจริง ๆ ไม่เกิน 2 ปี ศาลจะสั่งให้พนักงานคุมประพฤติสืบหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับจำเลยและรายงานให้ศาลทราบและเลื่อนวันพิพากษาคดีออกไปตามสมควรก็ได้ (สุพจน์ สุโรจน์, 2535) ที่กล่าวมาโดยย่อจะเห็นได้ว่า ศาลมีบทบาทสำคัญมากในกระบวนการยุติธรรม

คำว่า “ ศาลยุติธรรม ” สามารถมองในมิติต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้

1. หมายถึง สถานที่ที่เป็นที่ทำการของศาลยุติธรรม ซึ่งปัจจุบันศาลยุติธรรมมีอยู่ทั่วราชอาณาจักร จำนวน 196 ศาล และหมายรวมถึงสถานที่ที่เป็นที่รวมของกระบวนการยุติธรรมหรือหน่วยงานต่าง ๆ ในกระบวนการยุติธรรม ไม่ว่าจะเป็น ตำรวจ อัยการ ทนายความและราชทัณฑ์ จะมาติดต่อและรับบริการในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับคดีความจะมาพบกันที่ศาล ทั้งขั้นตอนก่อนฟ้องคดี ระหว่างพิจารณาคดี และหลังพิจารณาคดี อาทิ เช่น การมัดฟ้อง ผ่าขัง ยื่นคำฟ้อง สืบพยาน พิพากษาพิพากษาคดี คำบังคับหลังพิพากษาคดี เป็นต้น
2. หมายถึง ผู้พิพากษาหรือตุลาการ ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการพิพากษาคดีที่ทั้งปวง เว้นแต่คดีที่รัฐธรรมนูญหรือกฎหมายบัญญัติให้อยู่ในอำนาจของศาลอื่น
3. หมายถึง หน่วยงานหนึ่งในกระบวนการยุติธรรมที่มีภารกิจเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและรักษาความสงบสุขให้แก่ประชาชน โดยการอำนวยความสะดวกยุติธรรมผ่านกระบวนการพิพากษาคดี

ศาลยุติธรรม ทำหน้าที่ใช้อำนาจตุลาการ ซึ่งเป็นอำนาจหนึ่งในสามของอำนาจอธิปไตย เดิมศาลยุติธรรมสังกัดอยู่ในกระทรวงยุติธรรม แต่ปัจจุบันศาลยุติธรรมเป็นหน่วยงานอิสระ

ชั้นของศาลยุติธรรมตามพระธรรมนูญศาลยุติธรรม พุทธศักราช 2543 มาตรา 2 แบ่งศาลยุติธรรมออกเป็น 3 ชั้น (ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 117 ตอนที่ 44 ก , 3) คือ

1. ศาลชั้นต้น เป็นศาลที่รับฟ้องในชั้นเริ่มต้นคดี ไม่ว่าจะเป็นคดีแพ่งหรือคดีอาญา ได้แก่ ศาลแพ่ง ศาลแพ่งกรุงเทพใต้ ศาลแพ่งธนบุรี ศาลอาญา ศาลอาญากกรุงเทพใต้ ศาลอาญารธนบุรี ศาลจังหวัด ศาลแขวง และศาลยุติธรรมอื่นที่พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลนั้นกำหนดให้เป็นศาลชั้นต้น

2. ศาลอุทธรณ์ เป็นศาลสูงชั้นกลาง มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีที่อุทธรณ์คำพิพากษาหรือคำสั่งศาลชั้นต้น แต่มิได้หมายความว่าคู่ความจะอุทธรณ์ได้เสมอทุกคดีไป คู่ความจะมีสิทธิอุทธรณ์หรือไม่นั้น ต้องเป็นไปตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายว่าด้วยการอุทธรณ์ ได้แก่ ศาลอุทธรณ์และศาลอุทธรณ์ภาค

3. ศาลฎีกา เป็นศาลสูงสุดของประเทศ มีอยู่ศาลเดียวตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร มีเขตอำนาจตลอดราชอาณาจักร และมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีที่ฎีกาขึ้นมาจากตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

ในการปฏิบัติราชการของศาลนั้น แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. งานธุรการ
2. งานตุลาการ

งานธุรการ เป็นงานที่สนับสนุนและอำนวยความสะดวกต่อการพิจารณาพิพากษาคดีของผู้พิพากษา

งานตุลาการ เป็นงานพิจารณาพิพากษาคดีของผู้พิพากษาโดยเฉพาะ

ในการดำเนินคดีที่ศาลจัดตั้งขึ้นตามพระธรรมนูญศาลยุติธรรมนั้น นอกจากต้องปฏิบัติตามพระธรรมนูญศาลยุติธรรมแล้ว จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายอื่นด้วย ที่สำคัญคือ

- |             |   |
|-------------|---|
| คดีแพ่ง     | ปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง       |
| คดีอาญา     | ปฏิบัติตามประมวลกฎหมายพิจารณาความอาญา           |
| คดีล้มละลาย | ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติล้มละลาย พุทธศักราช 2483 |

นอกจากนี้ ยังต้องปฏิบัติตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องด้วย เช่น พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลแขวงและวิธีพิจารณาความอาญาในศาลแขวง พ.ศ. 2499 พระราชบัญญัติให้นำวิธีพิจารณาความอาญาในศาลแขวงมาใช้บังคับในศาลจังหวัด พ.ศ. 2520 เป็นต้น

ตามกฎหมายดังกล่าวแล้ว การดำเนินคดีจะต้องกระทำที่ศาลชั้นต้นก่อน เมื่อศาลชั้นต้นมีคำพิพากษา หรือคำสั่งแล้ว คู่ความยังไม่พอใจอีก ก็ให้ฎีกาไปยังศาลฎีกาซึ่งเป็นศาลสุดท้าย แต่ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด

สำหรับการดำเนินคดีที่ศาลแรงงานกลาง ศาลภาษีอากรกลาง และศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลางนั้น กฎหมายกำหนดให้อุทธรณ์ไปยังศาลฎีกาทันทีโดยไม่ต้องผ่านศาลอุทธรณ์ก่อน

## 2.5.2 บทบาทของศาลในกระบวนการยุติธรรม

ในฐานะเป็นหน่วยงานควบคุมอาชญากรรม เมื่อได้มีการนำคดีความมาฟ้องต่อศาลแล้ว ศาลย่อมจะมีบทบาทและอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาพิพากษาคดีต่อไปตามตัวบทกฎหมาย กฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 33 บัญญัติไว้ว่า

“ในคดีอาญา ต้องสันนิษฐานไว้ก่อนว่าผู้ต้องหาหรือจำเลยไม่มีความผิด ก่อนจะมีคำพิพากษาอันถึงที่สุดแสดงว่าบุคคลใดได้กระทำความผิด จะปฏิบัติต่อบุคคลนั้นเสมือนเป็นผู้กระทำความผิดมิได้”

พรเพชร วิชิตชลชัย (2535: 122-123) อธิบายว่า ตามกฎหมายรัฐธรรมนูญนี้ ระบบการพิจารณาคดีของศาลเป็นระบบกล่าวหาซึ่งฝ่ายโจทก์มีหน้าที่พิสูจน์ให้ศาลเห็นว่าจำเลยได้กระทำความผิดตามฟ้อง และในขณะเดียวกันจำเลยก็มีสิทธิต่อสู้คดี โดยนำพยานหลักฐานเข้าพิสูจน์เพื่อหักล้างพยานหลักฐานของฝ่ายโจทก์ โดยศาลเป็นคนกลางทำหน้าที่รับฟังและพิจารณาพยานหลักฐานของทั้ง 2 ฝ่าย ศาลจึงต้องมีบทบาทตามนโยบายที่กำหนดดังนี้

1) ศาลจะต้องเป็นกลาง คือ ในการพิจารณาคดี ศาลจะวางตัวเป็นกลางและรับฟังข้อเท็จจริงจากทั้งฝ่ายโจทก์และฝ่ายจำเลย ต้องวางตัวทั้งนอกและในหน้าที่ การที่ศาลจะลงโทษผู้กระทำผิดคนใดนั้น ศาลจะพบว่าผู้กระทำผิดคนนั้นได้กระทำความผิดจริงตามฟ้อง โดยผ่านกระบวนการต่อสู้คดีในศาล แต่ถ้าจำเลยมิได้กระทำความผิดจริงตามฟ้องศาลก็จะลงโทษจำเลยไม่ได้ และจะต้องปล่อยตัวจำเลยไป

2) การเป็นผู้ค้นหาข้อเท็จจริง ศาลจะต้องค้นหาความจริงในเรื่องที่นำมาฟ้อง เช่น อาจซักถามพยานหรือเรียกสำนวนการสอบสวนจากพนักงานอัยการมาประกอบการพิจารณาเพื่อทราบข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง

3) การให้ความเป็นธรรมแก่คู่ความ เมื่อมีการฟ้องคดีต่อศาลแล้ว ศาลก็ต้องให้อีกฝ่ายหนึ่งมีโอกาสโจทก์และจำเลยได้ต่อสู้คดีจนถึงที่สุด คือ จนหมดพยานหลักฐานที่จะนำมาสู้บ ซึ่งก็คือ

ศาลจะตัดสินลงโทษจำเลยหรือตัดสินยกฟ้องของโจทก์ ศาลต้องให้โอกาสคู่ความต่อสู้คดีอย่างยุติธรรม

นอกจากบทบาทของศาลทั้งในส่วนของผู้พิพากษาและในส่วนองงานสนับสนุนการพิจารณาพิพากษาคดีของตุลาการศาลดังกล่าวแล้ว การที่ศาลและหน่วยงานยุติธรรมอื่น ๆ จะดำเนินการพิจารณาคดีอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม ก็จะทำให้จำเลยและสังคมได้รับประโยชน์อย่างยิ่ง คือ จำเลยไม่ถูกควบคุมระหว่างการสอบสวนและการพิจารณาคดีนานเกินสมควร และสามารถทราบการพิจารณาคดีในเวลาอันสมควรด้วย

โดยสรุป ศาลเป็นสถาบันในกระบวนการยุติธรรมที่มีบทบาทสำคัญที่สุดที่จะให้ความเป็นธรรมแก่ประชาชนที่ถูกฟ้องร้องดำเนินคดี และปกป้องสังคมจากอาชญากรรมด้วยการลงโทษผู้กระทำความผิดจริงตามโทษานุโทษ

### 2.5.3 การบริหารงานศาล

แม้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย จะกำหนดให้ผู้พิพากษามีความเป็นอิสระในการพิจารณาพิพากษารรคดี แต่ความเป็นอิสระนั้นต้องมีขอบเขตจำกัดภายใต้กฎหมาย และระเบียบภายในองค์กรของศาล ฉะนั้น พระธรรมนูญศาลยุติธรรมจึงบัญญัติให้ประธานศาลฎีกาเป็นประมุขสูงสุดของข้าราชการตุลาการ มีหน้าที่วางระเบียบราชการฝ่ายตุลาการ เพื่อให้กิจการของศาลทั้งหลายดำเนินไปโดยเรียบร้อยและเป็นระเบียบเดียวกัน มีอำนาจแนะนำหรือตักเตือนผู้พิพากษาศาลทั้งหลายในการปฏิบัติตามระเบียบและกาอื่น

ในศาลอุทธรณ์ ศาลอุทธรณ์ภาค และศาลชั้นต้นทุกศาล มีอธิบดีผู้พิพากษาและผู้พิพากษาหัวหน้าศาลเป็นผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงานของผู้พิพากษาในแต่ละศาล โดยมีอำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับประธานศาลฎีกาเฉพาะในเขตศาลของตนและอาจความเห็นแย้งในคำพิพากษาที่ได้ตรวจสำนวนได้ด้วย

### 2.5.4 อำนาจในการพิจารณาพิพากษาคดีของผู้พิพากษา

ในศาลชั้นต้น ศาลอุทธรณ์ และศาลฎีกา ผู้พิพากษาคนเดียวมีอำนาจออกหมายเรียก หมายอาญา หรือออกคำสั่งใด ๆ ซึ่งมีใช่เป็นไปในทางวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาทแห่งคดี สำหรับในส่วนของการพิจารณาคดีในศาลชั้นต้นนั้น ผู้พิพากษาคนเดียวมีอำนาจไต่สวนและมีคำสั่งในคดีอาญา ไต่สวนชั้นสูตรพลิกศพ ไต่สวนและวินิจฉัยชี้ขาดคำร้องหรือคำขอของในคดีแพ่ง พิจารณาพิพากษา

คดีอาญาที่มีอัตราโทษอย่างสูงตามที่กฎหมายกำหนดไว้ให้จำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินหกหมื่นบาทแต่จะลงโทษจำคุกเกินกว่าหกเดือนหรือปรับเกินกว่าหนึ่งหมื่นบาทไม่ได้ กับมีอำนาจแต่เพียงพิจารณาคดีแพ่งที่มีราคาทรัพย์สินที่พิพาท หรือจำนวนเงินที่ฟ้องเกินกว่าสี่หมื่นบาท แต่ไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือพิจารณาคดีอาญาซึ่งมีอัตราโทษอย่างสูงตามที่กฎหมายกำหนดไว้ให้จำคุกเกินสามปีแต่ไม่เกินเจ็ดปี ในกรณีที่มีแต่อำนาจพิจารณาตามที่กล่าวมาแล้วนั้น เมื่อจะทำคำพิพากษาจะต้องให้ผู้พิพากษาอย่างน้อยคนหนึ่งตรวจสำนวน และลงลายมือชื่อในคำพิพากษาเป็นองค์คณะด้วย

### 2.5.5 การให้บริการของศาลอาญา

**การบริหารงานธุรการในศาลอาญา แบ่งการบริหารงานออกเป็น 7 ฝ่าย คือ**

**1. ฝ่ายประชาสัมพันธ์และบริการงานคดี** มีหน้าที่และรับผิดชอบเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ของศาล จัดทำเอกสารและสื่อการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่คู่ความและบุคคลที่มาติดต่อราชการศาล ให้บริการเขียนคำร้องต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมายให้กระทำการได้ ให้แก่คู่ความและประชาชน ให้บริการเขียนคำร้องขอปล่อยชั่วคราว ผู้ต้องหาหรือจำเลยแก่ผู้ขอประกัน ตรวจเอกสารและหลักประกัน เสนอคำร้องขอปล่อยชั่วคราวให้พิจารณาสั่ง ทำสัญญาประกัน บริการข้อมูลแก่ผู้มาติดต่อราชการและประสานงานกับหน่วยงานอื่น

**2. ฝ่ายธุรการทั่วไป** มีหน้าที่และรับผิดชอบเกี่ยวกับการรับ-ส่งหนังสือโต้ตอบหนังสือราชการ จัดเก็บ ค้นหาหนังสือ รับ-ส่งประเด็นศาลอื่น จัดทำทะเบียนประวัติ และเก็บรักษาแฟ้มประวัติข้าราชการและลูกจ้าง การขอเครื่องราชอิสริยาภรณ์ การออกบัตรประจำตัวข้าราชการ ตุลาการ ข้าราชการธุรการและลูกจ้างประจำ จัดทำสถิติรายงานคดี งานห้องสมุด จัดหาหนังสือกฎหมายและหนังสืออื่น ๆ ประจำห้องสมุด จัดทำแฟ้มกฎหมายใหม่และเพิ่มคำพิพากษาฎีกา และให้บริการค้น-ยืมหนังสือ

**3. ฝ่ายการเงิน บัญชี และพัสดุ** มีหน้าที่และรับผิดชอบเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ เงินดอกเบียอันเกิดจากเงินกลาง ตรวจรับหลักประกัน ตรวจจ่ายคืนหลักประกัน ดำเนินการส่งเรื่องบังคับคดีตามสัญญาประกันให้สำนักงานอัยการสูงสุดและกรมบังคับคดี รับเงินค่าปรับพินัยและค่าปรับนายประกัน รับเงินค่าตรวจพิสูจน์หลักฐานและเงินค่าเบ็ดเตล็ดต่าง ๆ จัดทำอาคาร สถานที่ ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างเกี่ยวกับวัสดุครุภัณฑ์ เก็บรักษาบำรุงดูแลวัสดุครุภัณฑ์ และทำการเบิกจ่ายพัสดุ การดูแลการใช้ยานพาหนะของทางราชการ

**4. ฝ่ายคดีก่อนสืบพยาน** มีหน้าที่และรับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจรับคำร้องขอฝากขังของพนักงานสอบสวน หรือพนักงานอัยการก่อนนำเสนอศาล จัดเบิกตัวผู้ต้องหาในวันครบฝากขัง เก็บรักษาสำนวนฝากขัง ตรวจรับคำร้องลงสารบบ ออกเลขคดีทำปกสำนวน รวมสำนวนฝากขัง รวมสำนวนคดีฟ้องใหม่ จ่ายสำเนาคำฟ้องของพนักงานอัยการให้จำเลยแล้วมอบตัวจำเลยให้เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์รับตัวไปควบคุม เสนอสำนวนฟ้องใหม่ให้ศาลสั่งรับคำฟ้อง ค่าแถลงการณ์ต่าง ๆ ใบแต่งตั้งนายความ และคำคู่ความอื่น ๆ ลงบัญชีรับคำร้องคำคู่ความ รับผิดชอบการออกหมายขังระหว่างสอบสวน หมายขังระหว่างไต่สวนมูลฟ้องหรือพิจารณา

**5. ฝ่ายคดีระหว่างสืบพยาน** มีหน้าที่และรับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจรับคำร้องคำขอคำให้การ ใบแต่งตั้งนายความ และติดตามสำนวนเสนอศาล ส่งสำนวนในทางอื่นดำเนินการต่อไปตามคำสั่งศาล ตรวจสอบสวนสำนวนความประจำวัน และการออกหมายจับ อำนาจความสะดวกและบริการคดีหรือถ่ายเอกสารในสำนวน เก็บรักษา ค้นหาสำนวนคดีระหว่างสืบพยานและของกลางในคดีนัดความประจำวัน เรียกคู่ความหรือพยานเข้าห้องพิจารณาคดี ออกหมายนัดหมายเรียก ร่างโต้ตอบ พิมพ์หนังสือที่อยู่ในระหว่างดำเนินการสืบพยาน รับสำนวนความประเด็นจากศาลอื่น และส่งประเด็นของศาลอาญาไปสืบที่ศาลอื่น ๆ จัดทำทะเบียนและหนังสือขอแรงนายความแก่ต่างให้ผู้ต้องหาหรือจำเลยตามคำสั่งศาล

**6. ฝ่ายหน้าบัลลังก์และถอดเทปบันทึกเสียง** มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการนัดความประจำวัน เรียกคู่ความหรือพยานเข้าห้องพิจารณา ตรวจความเรียบร้อยของห้องพิจารณาคดี จัดเตรียมเครื่องพิมพ์ดีด นำพยานสาบานหรือปฏิญาณตน พิมพ์ถอดเทปบันทึกเสียงคำให้การพยานที่ศาลบันทึกไว้ จัดให้พยานและคู่ความลงลายมือชื่อในคำให้การพยานและเอกสารต่าง ๆ ในการพิจารณาคดี ตรวจสอบและจัดเก็บเอกสารในการพิจารณาคดี และจัดส่งสำนวนที่ดำเนินการเสร็จแล้วส่งงานฝ่ายอื่นดำเนินการต่อไป จัดสำนวนความและบัญชีจ่ายสำนวนความประจำวัน เพื่อเสนอท่านอธิบดีฯ ตรวจและจ่ายสำนวนให้องค์คณะผู้พิพากษา เสนอสำนวนที่งานต่าง ๆ ส่งมาเสนอผู้พิพากษาเจ้าของสำนวน ติดตามค้นหาสำนวน ประสานงานระหว่างผู้พิพากษากับเจ้าหน้าที่ในการติดตามสำนวนคดีและปฏิบัติงาน

**7. ฝ่ายคดีหลังคำพิพากษา** มีหน้าที่และรับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจรับคำร้องคำขอคำคู่ความ จัดทำบัญชีคุม ติดตามสำนวนแยกส่งให้งานต่าง ๆ ในฝ่ายตรวจรับคำร้องขอคัดหรือขอถ่ายคำพิพากษาและเอกสารในสำนวนและรับรองสำเนา ลงสารบบคำพิพากษา พิมพ์คำพิพากษาดำเนินการออกหมายจำคุกระหว่างอุทธรณ์-ฎีกา หมายจำคุกเมื่อคดีถึงที่สุด หมายปล่อย หมายขังระหว่างอุทธรณ์-ฎีกา จัดทำบัญชีคุมสำนวน ตรวจรับคำอุทธรณ์หรือฎีกา ลงบัญชีรับฟ้องพร้อมทั้งตรวจสำนวนและเอกสารหรือของกลางที่ส่งให้ศาลสูงก่อนส่งคืนงานเก็บเอกสารและของกลาง แยกเก็บซองคำพิพากษาหรือคำสั่ง กำหนดวันนัดอ่านคำพิพากษาของศาลสูง นัดคู่ความมาฟังคำ

พิพากษา เบิกตัวจำเลยที่ถูกคุมขังอยู่ในเรือนจำหรือทัณฑสถานมาฟังคำพิพากษา แจ้งการอ่านไปยังศาลสูง ร่างโต้ตอบหนังสือที่มีการดำเนินการหลังคำพิพากษา

ต่อมาเมื่อมีคดีขึ้นสู่ศาลอาญาในปริมาณที่สูงเพิ่มขึ้นทุกปี โดยที่ไม่สามารถเพิ่มอัตรากำลังหรืองบประมาณได้ เนื่องจากมาตรการจำกัดอัตรากำลังคนภาครัฐและภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ ทำให้ศาลอาญาต้องพิจารณาทบทวนการดำเนินการภายในศาลและปรับกลยุทธ์ให้สามารถรองรับปริมาณคดีที่พุ่งเข้าสู่ศาลในปริมาณที่ไม่สามารถปฏิเสธการให้บริการได้ ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวกได้อย่างสะดวกรวดเร็ว สามารถคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนโดยรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ จึงมีการบริหารงานภายในศาล แบ่งโครงสร้างภายในของศาลอาญาใหม่ ทำให้การพิจารณาพิพากษาคดีของศาลอาญาเป็นไปโดยเรียบร้อย โดยยึดหลัก 4 ประการ คือ สะดวก ประหยัด รวดเร็ว และเป็นธรรม ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการของศาลเป็นสำคัญว่าส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เดือดร้อนและถูกบังคับให้มา ในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว จึงมีการจัดระเบียบและแบ่งงานภายในศาล โดยแบ่งการดำเนินงานของงานธุรการจากเดิมที่แบ่งเป็น 7 ฝ่าย ปรับเปลี่ยนเป็น 3 สำนัก คือ สำนักบริหารทั่วไป สำนักคดีอาญา และสำนักคดีอาญาเสพติด โดยที่แต่ละสำนักจะมีการแบ่งเป็นฝ่ายและงาน รองรับการดำเนินงานให้สอดคล้องกับภารกิจงานที่ได้รับมอบหมายและภารกิจงานที่เกิดขึ้นได้ การมีสำนักคดีอาญา และสำนักคดีอาญาเสพติด ทำให้เกิดช่องทางเดินที่รวดเร็ว มีความเชี่ยวชาญชำนาญเฉพาะทั้งธุรการและตุลาการ ทั้งนี้ การแบ่งงานดังกล่าวไม่มีการเพิ่มอัตรากำลังแต่ใช้กำลังคนที่มีอยู่จัดให้เหมาะสม ทำให้ได้ช่องทางที่สะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน โดยที่สำนักคดีอาญา และสำนักคดีอาญาเสพติดมีโครงสร้างภายในสำนักเหมือนกัน คือ มีฝ่ายคดีก่อนคำพิพากษา ฝ่ายหน้าบัลลังก์และถอดเทปบันทึกเสียง ฝ่ายคดีหลังคำพิพากษา และฝ่ายออกหมาย เพียงแต่แยกสำนวนคดีอาญาและคดีอาญาเสพติดออกจากกัน ดังรายละเอียดสรุปได้ ดังนี้

**สำนักบริหารทั่วไป** แบ่งเป็น 1 ศูนย์ 1 กลุ่มงาน และ 4 ฝ่าย ได้แก่

1. ศูนย์ประสานราชการ
2. กลุ่มงานช่วยอำนวยความสะดวกแก่นักบริหาร
3. ฝ่ายธุรการทั่วไป
4. ฝ่ายบัญชี การเงิน และพัสดุ
5. ฝ่ายประชาสัมพันธ์



## 6. ฝ่ายวิชาการ

โดยมีหน้าที่เช่นเดียวกับโครงสร้างของเดิม ในเรื่องของงานธุรการ สารบรรณ หนังสือโต้ตอบ งานเลขานุการผู้บริหาร งานประสานราชการ งานการเงิน งานประชาสัมพันธ์ งานวิชาการ ห้องสมุด แต่ไม่รวมงานการขอลดยชั้วคราวที่เดิมเคยอยู่กับประชาสัมพันธ์

### สำนักคดีอาญา แบ่งเป็น 4 ฝ่าย ได้แก่

1. ฝ่ายคดีก่อนคำพิพากษา
2. ฝ่ายหน้าบัลลังก์และถอดเทปบันทึกเสียง
3. ฝ่ายคดีหลังคำพิพากษา
4. ฝ่ายออกหมาย

โดยมีภารกิจหน้าที่เช่นเดียวกับของเดิม แต่มีการปรับปรุงเพื่อให้การดำเนินการราบรื่น รวดเร็ว กล่าวคือ เป็นการยุบรวมภารกิจของฝ่ายคดีก่อนสืบพยานและฝ่ายคดีระหว่างสืบพยานเข้าด้วยกันเป็นฝ่ายคดีก่อนคำพิพากษา โดยจัดกระบวนการงานที่อยู่ในข่ายดำเนินการก่อนจะมีคำพิพากษา ได้แก่ งานบริการคำร้องและขอลดยชั้วคราว รับฟ้องและฝากขัง เก็บสำนวนคดีดำ เก็บเอกสาร และของกลาง ส่วนฝ่ายหน้าบัลลังก์และถอดเทปบันทึกเสียง ยังคงภารกิจเดิมและเพิ่มในส่วนของการจัดเตรียม ตรวจ ติดตามและเสนอสำนวนเข้าไป สำหรับฝ่ายคดีหลังคำพิพากษา เพียงแต่แยกในส่วนของการออกหมายออกไปเป็นอีกฝ่ายในโครงสร้างใหม่ โดยเป็นการออกหมายทั้งก่อนและหลังคำพิพากษาเป็นเรื่องของหมายโดยเฉพาะ

### สำนักคดียาเสพติด แบ่งเป็น 4 ฝ่าย ได้แก่

1. ฝ่ายคดีก่อนคำพิพากษา
2. ฝ่ายหน้าบัลลังก์และถอดเทปบันทึกเสียง
3. ฝ่ายคดีหลังคำพิพากษา
4. ฝ่ายออกหมาย

ดำเนินการเช่นเดียวกับคดีอาญา เพียงแต่แยกดำเนินการเฉพาะคดีที่เกี่ยวกับยาเสพติดและมีการแยกปกสำนวนออกจากกันด้วย คือ คดีอาญาทั่วไปใช้ปกสีน้ำตาล และคดียาเสพติดใช้ปกสีชมพู และมีตัวอักษร “ย” หน้าหมายเลขคดี เพื่อสะดวกและง่ายในการจัดเก็บ และค้นหาสำนวน

### การให้บริการของศาลอาญา

ศาลอาญา ตั้งอยู่ถนนรัชดาภิเษก แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร เปิดทำการครั้งแรกภายหลังที่ย้ายที่ตั้งออกจากบริเวณศาลฎีกาที่ถนนราชดำเนินใน เขตพระนคร (สนามหลวง) เมื่อวันที่ 25 มีนาคม 2535 ศาลอาญามีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีอาญาทั้งปวง มีเขตศาลครอบคลุมพื้นที่ กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีได้อยู่ในเขตศาลอาญากรุงเทพใต้ ศาลอาญารธนบุรี และศาลจังหวัดมีนบุรี ซึ่งได้แก่พื้นที่ 16 เขต คือ เขตพระนคร เขตดุสิต เขตบางซื่อ เขตดอนเมือง เขตบางเขน (เฉพาะแขวงอนุสาวรีย์) เขตจตุจักร เขตบางกะปิ เขตลาดพร้าว (เฉพาะแขวงลาดพร้าว) เขตบึงกุ่มเขตพญาไท เขตราชเทวี เขตห้วยขวาง เขตดินแดง เขตหลักสี่ เขตวังทองหลาง เขตสายไหม (เฉพาะแขวงคลองถนน) และคดีที่เกิดขึ้นจะต้องมีอัตราโทษจำคุกเกิน 3 ปีขึ้นไป หรือปรับเกิน 60,000 บาทขึ้นไปหรือทั้งจำทั้งปรับแต่คดีที่เกิดขึ้นนอกเขตอำนาจศาลอาญาจะยื่นฟ้องต่อศาลอาญา ก็ได้ ทั้งนี้อยู่ในดุลยพินิจของศาลอาญาที่จะไม่รับพิจารณาพิพากษาคดีใดคดีหนึ่งกรณีดังกล่าวก็ได้ เว้นแต่คดีนั้นจะได้โอนมาตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญานอกจากนี้ศาลอาญา ยังมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีอาญาที่เกิดขึ้นนอกราชอาณาจักรไทย

ศาลอาญา มีภารกิจเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและรักษาความสงบสุขให้แก่ประชาชนโดยการอำนวยความยุติธรรมผ่านกระบวนการพิจารณาพิพากษาคดี โดยมีคดีเพิ่มจาก 9,071 คดีในปี พ.ศ. 2538 เป็น 15,433 คดี ในปี พ.ศ. 2542 คิดเป็นคดีเพิ่มขึ้นร้อยละ 70.14 หากพิจารณาประเภทคดียาเสพติด พบว่า เพิ่มขึ้นจาก 5,123 คดีในปี พ.ศ. 2538 เป็น 11,067 คดี ในปี พ.ศ. 2542 คิดเป็นคดีเพิ่มขึ้นร้อยละ 116.03 เป็นภาระที่หนักหน่วงแก่ศาลอาญาเป็นอย่างมาก รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 2

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของคดีอาญาคดีอาญาอื่น ๆ ที่ขึ้นสู่ศาล  
อาญา พ.ศ. 2538 – 2542

ปี พ.ศ.	คดีอาญา จำนวน (ร้อยละ)	คดีอาญา อื่น ๆ จำนวน (ร้อยละ)	รวมจำนวนคดีทั้งหมด จำนวน (ร้อยละ)
2538	5,123 (56.48)	3,948 (43.52)	9,071 (100.0)
2539	4,932 (56.53)	3,792 (43.47)	8,724 (100.0)
2540	6,060 (56.86)	4,598 (43.14)	10,658 (100.0)
2541	7,547 (64.77)	4,105 (35.23)	11,652 (100.0)
2542	11,067 (71.71)	4,366 (28.29)	15,433 (100.0)

ที่มา : ศาลอาญา

แต่อย่างไรก็ตามแม้จะมีมาตรการลดอัตราค่าล้างของรัฐและงบประมาณที่ได้รับมีจำกัด ศาลอาญาก็มีนโยบายที่จะบริการแก่ประชาชนเพื่อให้ได้รับการบริการที่ดี มีคุณภาพและประทับใจ โดยมีการให้บริการทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคดี และบริการทั่วไปในส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องกับคดี ทั้งนี้ กลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้รับบริการหรือลูกค้าของศาลอาญา ได้แก่

1. ผู้เกี่ยวข้องในคดี แบ่งเป็น 2 ประเภท

**1.1 ผู้ที่เกี่ยวข้องในคดีที่มีใช้หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม**

- โจทก์ หรือ ผู้เสียหาย
- จำเลย
- พยาน
- ผู้มีส่วนได้เสีย เช่น ผู้ประกัน

**1.2 ผู้ปฏิบัติงานในกระบวนการยุติธรรม หมายถึงผู้ปฏิบัติหน้าที่ในด้านใด ด้านหนึ่งของงานในกระบวนการยุติธรรม ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ประกอบด้วย**

- ตำรวจ (พนักงานสอบสวน)
- พนักงานอัยการ
- ศาล
- เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์
- ทนายความ

**2. ญาติของผู้เกี่ยวข้องในคดี** ได้แก่ ญาติของโจทก์ ญาติของจำเลย และญาติของ พยาน

**3. ประชาชนทั่วไป** ได้แก่ ประชาชนผู้ที่ไม่รวมอยู่ในกลุ่มผู้เกี่ยวข้องในคดี ผู้ปฏิบัติงานในกระบวนการยุติธรรม และญาติของโจทก์ จำเลย และพยาน

ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 2 กำหนดความหมายของคำ ต่างๆ ไว้ดังนี้

**โจทก์** หมายความว่าถึง พนักงานอัยการหรือผู้เสียหายซึ่งฟ้องคดีอาญาต่อศาลหรือทั้งคู่ใน เมื่อพนักงานอัยการและผู้เสียหายเป็นโจทก์ร่วมกัน

**ผู้เสียหาย** หมายความว่าถึง บุคคลผู้ได้รับความเสียหายเนื่องจากการกระทำความผิดฐานใด ฐานหนึ่ง รวมทั้งบุคคลอื่นที่มีอำนาจจัดการแทนได้

**จำเลย** หมายความว่าถึง บุคคลซึ่งถูกฟ้องยังศาลแล้ว โดยข้อหาว่าได้กระทำความผิด

**พยาน** ไม่มีการให้ความหมายไว้ในประมวลกฎหมายแต่โดยทั่วไปเข้าใจและมี หมายความว่าถึง พยานบุคคลทั่วไปและพยานผู้เชี่ยวชาญ เช่น แพทย์

**ผู้ประกัน** หมายความว่าถึง ผู้ที่ทำสัญญาประกันกับศาลในกรณีที่ยอมผูกพันตนเองที่จะรับผิดชอบ ใช้เงินต่อศาล หากไม่สามารถนำตัวผู้ต้องหาหรือจำเลยมาส่งต่อศาลตามนัดได้

ตำรวจ หมายความว่าถึง เจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้มีอำนาจและหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน

พนักงานสอบสวน หมายความว่าถึง เจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้มีอำนาจและหน้าที่ทำการสอบสวน

พนักงานอัยการ หมายความว่าถึง เจ้าพนักงานผู้มีหน้าที่ฟ้องผู้ต้องหาต่อศาล ทั้งนี้ จะเป็นข้าราชการในกรมอัยการหรือเจ้าพนักงานอื่นผู้มีอำนาจเช่นนั้นก็ได้

ศาล หมายความว่าถึง ศาลยุติธรรมหรือผู้พิพากษา ซึ่งมีอำนาจทำการอันเกี่ยวกับคดีอาญา

ราชทัณฑ์ หมายความว่าถึง เจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายกำหนดให้มีอำนาจและหน้าที่ในการควบคุมดูแลผู้ต้องขัง จำเลย และนักโทษ

ทนายความ หมายความว่าถึง ผู้ที่ได้รับอนุญาตให้เป็นทนายความและได้รับการแต่งตั้งจากโจทก์ หรือจำเลยให้ว่าความในคดีนั้น ๆ

โดยสรุปศาลอาญามีการให้บริการแก่ผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรม ได้แก่ ตำรวจ อัยการ และราชทัณฑ์ ในเรื่องของการฝากขัง ยื่นคำฟ้อง พิพากษาลงโทษ เป็นต้น ส่วนของทนายความ ในเรื่องการขอให้ปล่อยชั่วคราว การสืบพยาน ฯลฯ ตลอดจนให้บริการประชาชนทั่วไปที่มาติดต่อราชการศาลอาญาทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคดี และในส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องกับคดี การให้บริการด้านที่เกี่ยวข้องกับคดี จะเริ่มตั้งแต่กระบวนการตั้งแต่ออกหมายจับและหลังคำพิพากษา ส่วนการให้บริการที่ไม่เกี่ยวข้องกับคดี จะเป็นในเรื่องของการบริการห้องสมุด การให้ความรู้แก่ประชาชน นักเรียน นิสิต นักศึกษา และหน่วยงานที่สนใจ โดยมีการส่งผู้พิพากษาและเจ้าหน้าที่ของศาลไปให้คำบรรยายตามที่ต่าง ๆ ตลอดจนการที่บุคคลคณะต่าง ๆ มาศึกษาดูงานที่ศาลอาญารวมไปถึงการอำนวยความสะดวกในการที่ญาติของผู้ต้องหาหรือจำเลยมาเยี่ยมผู้ต้องหาหรือจำเลยที่มาฝากขังที่ศาลอาญา เป็นต้น

ภายใต้อำนาจหน้าที่ การแบ่งโครงสร้างการบริหารภายในของศาล และจากกลุ่มผู้ใช้บริการของศาลอาญาดังกล่าวข้างต้นพอจะทำให้มองเห็นภาพของการให้บริการของศาลอาญาตามภารกิจงาน/ฝ่ายต่าง ๆ ไปแล้ว แต่ในที่นี้จะขอเสนอสรุปรายละเอียดการให้บริการของศาลอาญาในด้านต่าง ๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคดีโดยย่อ ดังต่อไปนี้

#### 1. การฝากขัง

เป็นบริการที่ศาลอาญาให้แก่ ตำรวจ อัยการ และราชทัณฑ์ กล่าวคือ

เมื่อมีการกระทำผิดอาญาเกิดขึ้น ตำรวจจะดำเนินการสืบสวนสอบสวนและจับกุม ผู้ต้องหาว่ากระทำผิด เพื่อให้อัยการฟ้องผู้กระทำผิดต่อศาล หากจับกุมผู้ต้องหาได้รัฐให้อำนาจแก่ ตำรวจที่จะควบคุมหรือกักขังผู้ต้องหานั้นได้ช่วงระยะเวลาหนึ่ง วิสาร์ พันธนะ (2535: 412-413)

ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 113 และมาตรา 87 วรรค 3 ถึง 9 กำหนดว่ามีให้ควบคุมผู้ถูกจับไว้เกินกว่าสี่สิบแปดชั่วโมงนับแต่เวลาที่ผู้ถูกจับมาถึงที่ทำการของ พนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจ แต่มีให้นับเวลาเดินทางตามปกติที่นำตัวผู้ถูกจับมาศาลรวมเข้า ในกำหนดเวลานั้นด้วย ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นเพื่อทำการสอบสวน หรือเหตุจำเป็นอย่างอื่น จะ ยืดเวลาได้ทั้งนี้มิให้เกินสามวัน

อันที่จริงการคุมขังผู้ต้องหาระหว่างการสอบสวนนั้นเป็นขั้นตอนในการดำเนินคดีในชั้น สอบสวน ยังไม่ฟ้องคดีต่อศาล คดีจึงยังไม่อยู่ในอำนาจศาล แต่การคุมขังก็มีลักษณะเป็นโทษอย่าง หนึ่ง เพราะเป็นการจำกัดเสรีภาพของผู้ต้องหา แม้คดียังไม่ขึ้นสู่ศาล แต่รัฐให้ศาลเข้าไปเกี่ยวข้องกับ ความมุ่งหมายเพื่อให้ศาลตรวจสอบการใช้ดุลพินิจของตำรวจหรือพนักงานอัยการในการคุมขัง ผู้ต้องหา เป็นการถ่วงดุลอำนาจและเป็นหลักประกันเสรีภาพของผู้ต้องหาในขณะเดียวกันด้วย

โดยในกรณีมีความผิดอาญาที่มีอัตราโทษจำคุกอย่างสูงเกินกว่าหกเดือนแต่ไม่ถึงสิบปี หรือปรับเกินกว่าห้าร้อยบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ ศาลมีอำนาจสั่งขังหลายครั้งติด ๆ กันได้ แต่ครั้ง หนึ่งต้องไม่เกินสิบสองวัน และรวมกันทั้งหมดต้องไม่เกินสี่สิบแปดวัน

ในกรณีความผิดอาญาที่มีอัตราโทษจำคุกอย่างสูงตั้งแต่สิบปีขึ้นไปจะมีโทษปรับด้วย หรือไม่ก็ตาม ศาลมีอำนาจสั่งขังหลายครั้งติด ๆ กันได้ แต่ครั้งหนึ่งต้องไม่เกินสิบสองวันและ รวมกันทั้งหมดต้องไม่เกินแปดสิบสี่วัน

ในกรณีที่ศาลสั่งขังครบสี่สิบแปดวันแล้ว หากพนักงานอัยการหรือพนักงานสอบสวนยื่นคำ ร้องต่อศาลเพื่อขอขังต่อไปอีกโดยอ้างเหตุจำเป็น ศาลจะสั่งขังต่อไปได้ก็ต่อเมื่อพนักงานอัยการ หรือพนักงานสอบสวนได้แสดงถึงเหตุจำเป็น และนำพยานหลักฐานมาให้ศาลไต่สวนจนเป็นที่พอใจ แก่ศาล การไต่สวนชั้นนี้ผู้ต้องหาจะแต่งตั้งทนายเพื่อแถลงข้อคัดค้าน และซักถามพยานก็ได้

ถ้าพนักงานสอบสวนต้องไปทำการสอบสวนในท้องที่อื่นนอกเขตของศาลซึ่งได้สั่งขัง ผู้ต้องหาไว้ พนักงานสอบสวนจะยื่นคำร้องขอให้โอนการขังไปยังศาลในท้องที่ที่จะต้องไปทำการ สอบสวนนั้นก็ได้ เมื่อศาลที่สั่งขังไว้เห็นเป็นการสมควรก็ให้ส่งโอนไป

การฝากขัง จึงหมายถึง การที่ตำรวจ (พนักงานสอบสวน) หรือพนักงานอัยการยื่นคำร้องขอต่อศาลให้ขังผู้ต้องหาไว้ ภายหลังจากตำรวจหมดอำนาจที่จะคุมขังผู้ต้องหาต่อไปได้อีก และรัฐให้อำนาจเด็ดขาดแก่ศาลที่จะอนุญาตหรือไม่อนุญาตให้ฝากขังผู้ต้องหา

## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### 1.1 การฝากขังครั้งแรก

เมื่อได้รับคำร้องจากพนักงานสอบสวนหรือพนักงานอัยการแล้ว เจ้าหน้าที่งานฝากขังต้องตรวจคำร้องเพื่อดูรายละเอียดต่าง ๆ เช่น พนักงานสอบสวนควบคุมผู้ต้องหาเกินกว่า 3 วันหรือไม่ รายละเอียดของข้อหา จำนวนทรัพย์สิน ราคาทรัพย์สิน น้ำหนักปริมาณของกลางที่จับกุม บทมาตราที่ข้อหา คดีอยู่ในเขตอำนาจ ลายมือชื่อผู้ร้องและจำนวนสำเนาคำร้องครบถ้วนหรือไม่ จำนวนวันที่ขอฝากขัง จากนั้นจึงประทับตรารับคำร้อง จัดลงสารบบ นำเสนอคำร้องเพื่อให้ศาลสั่งเมื่อศาลสั่งแล้วจึงนำสำนวนไปพิมพ์หมายต่อไป และดำเนินการเสนอหมายกับสำนวนฝากขังให้ผู้พิพากษาลงนาม และให้เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ลงลายมือชื่อรับหมายไว้ (ศาลอาญา, 2539: 1-2)

### 1.2 การฝากขังครั้งต่อไป

ถ้าผู้ต้องหาถูกขังอยู่ก็เบิกตัวผู้ต้องหาไปยังเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ล่วงหน้า 2 วัน ตรวจคำร้องดูแลคดีให้ถูกต้องกับสำนวน และรายละเอียดอื่น ๆ เช่น วันยื่น ลายมือชื่อ แล้วจึงรับคำร้อง จัดหาสำนวนเสนอผู้พิพากษาและดำเนินการตามการฝากขังครั้งแรก (ศาลอาญา, 2539: 3-4)

## 2. การยื่นคำฟ้องหรือยื่นฟ้อง

ศาลอาญา ให้บริการอำนวยความสะดวกให้แก่พนักงานอัยการในการยื่นคำฟ้องจำเลยตลอดจนเปิดโอกาสให้ราษฎรเป็นโจทก์ยื่นฟ้องได้เองที่ศาล โดยขอรับบริการได้ที่งานรับฟ้อง

ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 28 บุคคลผู้มีอำนาจฟ้องคดีอาญาต่อศาล ได้แก่ พนักงานอัยการ และผู้เสียหาย

ดังนั้น การให้บริการของศาลอาญาในส่วนของกรยื่นคำฟ้อง/ยื่นฟ้อง จึงเป็นบริการที่ให้แก่พนักงานอัยการ และผู้เสียหายหรือผู้ได้รับมอบอำนาจ เช่น ทนายความ

## ขั้นตอนการปฏิบัติงานของงานรับฟ้อง

### 2.1 คดีพนักงานอัยการเป็นโจทก์

1) ตรวจสอบคำฟ้อง โดยดูชื่อศาล วัน เดือน ปี เขตอำนาจศาล ฐานความผิด สถานที่เกิดเหตุ สอบสวนให้เขตอำนาจศาลหรือไม่ สำเนาคำฟ้องมีครบตามจำนวน พนักงานอัยการลงลายมือชื่อท้ายฟ้องถูกต้องหรือไม่ และถ้าอัตราโทษจำคุกอย่างสูงเกิน 10 ปี ให้พนักงานอัยการระบุไว้ท้ายคำฟ้องว่าจะคัดค้านการประกันตัวหรือไม่

2) ประทับตราของงานรับฟ้อง ลงวัน เวลา และลายมือชื่อผู้รับ แล้วลงหมายเลขคดีดำ

3) ลงชื่อในใบรับและคืนใบรับของพนักงานอัยการไป เพื่อเป็นหลักฐานว่าได้รับคำฟ้องไว้แล้ว

4) ลงสารบบความ และเข้าปกสำนวน

5) ประทับตราวาง “ประทับฟ้อง หมายถึง” ในคำฟ้อง หรือถ้ายังไม่ครบกำหนดฝากขังให้ประทับตราวางคำว่า “ประทับฟ้อง หมายถึง” ในกรณีที่จำเลยประกันตัวและยังไม่ครบกำหนดส่งตัวไม่ต้องมีคำว่า “หมายถึง” แต่ให้เพิ่มคำว่า “นัดสอบคำให้การในวันนัดส่งตัว”

6) กรณีมีการสืบพยานก่อนฟ้อง หรือกรณีศาลมีคำสั่งให้ยกฟ้องให้นำสำนวนที่สืบพยานไว้ก่อนหรือสำนวนที่ฟ้องไว้ก่อนผูกพ่วงกับสำนวนฟ้อง

### กรณีฟ้องมีตัวจำเลยมาศาล

#### 1. ฟ้องพร้อมส่งตัวจำเลย

1.1 ให้พนักงานอัยการหรือเจ้าหน้าที่ตำรวจที่คุมตัวจำเลยมาศาลลงลายมือชื่อรับรองตัวจำเลย

1.2 ให้จำเลยลงลายมือชื่อรับสำเนาคำฟ้อง

1.3 มอบอำนาจให้เจ้าหน้าที่เวรชี้

1.4 ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจที่คุมตัวจำเลยมาศาล นำตัวจำเลยไปฝากขังไว้ที่เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ ห้องเวรชี้โดยทำใบส่งตัวให้

#### 2. ฟ้องเมื่อครบกำหนดฝากขัง

2.1 นำสำเนาคำฟ้องไปให้งานฝากขัง หาสำนวนฝากขังมารวมไว้กับสำนวนฟ้อง

2.2 มอบสำนวนเจ้าหน้าที่เวรชี้

### กรณีฟ้องไม่มีตัวจำเลยมาศาลแต่อยู่ในอำนาจการควบคุมตัวของศาล

#### 1. จำเลยประกันตัวชั้นฝากขัง



- 1.1 นำสำเนาคำฟ้องไปให้งานฝากขังหาสำนวนฝากขังมารวมไว้กับสำนวนฟ้อง
- 1.2 ลงวันนัดสอบคำให้การในวันครบกำหนดส่งตัวผู้ต้องหาตามที่งานฝากขังนัดไว้
- 1.3 เสนอสำนวนต่อผู้พิพากษาเวรชี้
2. จำเลยต้องขังและยังไม่เบิกตัวจำเลยมาศาล (ฟ้องเบิก)
  - 2.1 นำสำเนาคำฟ้องไปให้งานฝากขังหาสำนวนฝากขังมารวมไว้กับสำนวนฟ้อง
  - 2.2 ลงวันนัดสอบคำให้การภายใน 1 วันทำการและพิมพ์หมายเบิกจำเลย (ในหมายเบิกให้เพิกถอนหมายเบิกฉบับก่อนหน้านี้ด้วย)
  - 2.3 นำสำนวนไปให้งานหมายก่อนพิพากษาออกหมายขังระหว่างพิจารณา (หมายเขียว)
  - 2.4 เสนอสำนวนพร้อมหมายขังและหมายเบิกจำเลยต่อผู้พิพากษาเวรชี้

## 2.2 คดีราษฎรเป็นโจทก์

- 1) ตรวจสอบคำฟ้องปฏิบัติเช่นเดียวกันกับตรวจรับคำฟ้องในคดีที่พนักงานอัยการเป็นโจทก์ โดยให้โจทก์ลงลายมือชื่อท้ายฟ้องถูกต้องหรือไม่
- 2) ตรวจสอบมูลสำเนาของจำเลยได้ระบุไว้ชัดเจน พอที่จะส่งหมายได้หรือไม่
- 3) ตรวจสอบอนุญาตทนายความและใบแต่งตั้งทนายความ เมื่อใบอนุญาตถูกต้องให้ลงลายมือชื่อรับรองความถูกต้องไว้ที่ใบแต่งตั้งทนาย
- 4) ประทับตรานัดไต่สวนมูลฟ้องในคำฟ้อง
- 5) ให้โจทก์ลงชื่อทราบวันเวลานัดในคำฟ้องด้านล่าง
- 6) ลงวันนัดในสมุดนัดความของศาลและออกหมายนัดไต่สวนมูลฟ้องไว้

## 3. การขอลปล่อยชั่วคราว

บุคคลที่ตกเป็นผู้ต้องหาหรือจำเลยในคดีอาญาย่อมถูกขังไว้ในระหว่างการสอบสวนหรือการพิจารณาคดี แต่โดยหลักกฎหมายมีว่า ตราบใดที่ยังไม่มีคำพิพากษาของศาลว่าบุคคลใดกระทำความผิด ก็จะต้องถือว่าบุคคลนั้นเป็นผู้กระทำความผิดไม่ได้ การที่รัฐเข้าไปจำกัดเสรีภาพของผู้ต้องหาหรือจำเลย ก็เท่ากับว่าเป็นการลงโทษผู้ที่มีได้กระทำความผิดนั่นเอง ซึ่งไม่ยุติธรรมแก่ผู้ต้องหาหรือจำเลย อย่างไรก็ตาม รัฐก็ตระหนักถึงความไม่เป็นธรรมข้อนี้ จึงผ่อนคลายนัยความเคร่งครัดของการขังผู้ต้องหาหรือจำเลย โดยให้อำนาจแก่เจ้าพนักงานที่จะอนุญาตให้ผู้ต้องหาหรือจำเลยได้รับอิสรภาพในระหว่างการดำเนินคดี ที่เรียกว่า ปล่อยชั่วคราว หรือตามภาษาสามัญว่า ประกันตัว

ศาลอาญา ให้บริการการปล่อยชั่วคราวหรือการประกันตัวซึ่งโดยปกติจะแบ่งประเภทของการปล่อยชั่วคราวได้ 3 ประเภท ดังนี้

1. *ปล่อยชั่วคราวโดยไม่มีประกัน* หมายถึง การปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยโดยไม่ต้องมีสัญญาประกันหรือหลักประกันใดๆ เพียงแต่ผู้ต้องหาหรือจำเลยสาบานว่าจะมาตามนัดหรือหมายเรียกเท่านั้น

2. *ปล่อยชั่วคราวโดยมีประกัน* หมายถึง การปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลย โดยผู้ต้องหาหรือจำเลยหรือบุคคลอื่นทำสัญญาประกันต่อเจ้าพนักงานหรือศาลว่า จะมาหรือนำตัวผู้ต้องหาหรือจำเลยมาส่งตามที่ถูกเรียกหรือตามนัด ถ้าไม่มาจะต้องเสียค่าปรับเป็นจำนวนตามที่ตกลงในสัญญาประกัน

3. *ปล่อยชั่วคราวโดยมีประกันและหลักประกัน* หมายถึง การปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลย โดยมีสัญญาประกันพร้อมด้วยหลักประกันอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

3.1 มีเงินสดมาวาง

3.2 มีหลักทรัพย์อื่นมาวาง เช่น พันธบัตร เป็นต้น

3.3 มีบุคคลอื่นมาเป็นประกันโดยแสดงหลักทรัพย์ เช่น แสดงโฉนดที่ดินซึ่งบุคคลนั้นมีกรรมสิทธิ์ เป็นต้น

การขอปล่อยชั่วคราวหรือการประกันตัวในชั้นฝากขังและชั้นฟ้องคดีโดยให้บริการแก่ผู้มีสิทธิยื่นประกัน สำหรับผู้มีสิทธิยื่นคำขอปล่อยชั่วคราว ได้แก่

ผู้ต้องหาหรือจำเลย

ผู้มีประโยชน์เกี่ยวข้อง เช่น ทนายความ ญาติ บิดา-มารดา สามี-ภรรยา หรือเพื่อน เป็นต้น โดยเมื่อศาลอนุญาตให้ประกัน จะเรียกผู้นั้นว่า *ผู้ประกัน*

การให้บริการของศาลอาญา เกี่ยวกับการปล่อยชั่วคราวจะได้รับการพิจารณาอย่างรวดเร็วและเรียกหลักประกันตามสมควรแก่กรณี และการไม่ให้ประกันต้องแจ้งเหตุผลให้ผู้ต้องหาหรือจำเลยทราบโดยเร็ว เป็นไปตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 107 – 109 และรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 239 ที่ให้คำขอประกันผู้ต้องหาหรือจำเลยในคดีอาญาต้องได้รับการพิจารณาอย่างรวดเร็ว และจะเรียกหลักประกันจนเกินควรแก่กรณีมิได้ การไม่ให้ประกันต้องอาศัยเหตุตามหลักเกณฑ์ที่มีบัญญัติไว้โดยเฉพาะในกฎหมายและต้องแจ้งเหตุผลให้ผู้ต้องหาหรือจำเลยทราบโดยเร็ว

สิทธิที่จะอุทธรณ์คัดค้านการไม่ให้ประกันย่อมได้รับความคุ้มครองตามที่กฎหมายบัญญัติ

### ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

1. เขียนหรือแนะนำการเขียนคำร้องขอปล่อยชั่วคราว แล้วตรวจสอบให้ผู้ประกันและผู้ต้องหาหรือจำเลยลงชื่อ ถ้าในวันนั้นผู้ต้องหาหรือจำเลยอยู่ในการควบคุมตัวของศาล ให้เจ้าหน้าที่ศาลถือคำร้องไปให้ผู้ต้องหาหรือจำเลยลงชื่อพร้อมกับให้เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ลงชื่อรับรอง
2. ลงเวลารับคำร้องและเวลาเสนอคำร้องตรวจสอบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่ผู้ประกันนำมาใช้ในการขอปล่อยชั่วคราวว่าครบถ้วนหรือไม่
3. ลงสมุดบัญชีคุมคำร้องตามสำนวนคดี เสนอสำนวนคดีพร้อมคำร้องขอปล่อยชั่วคราวหลักทรัพย์ประกันต่าง ๆ พิมพ์หมายปล่อย ออกหนังสือแจ้งอัยการหลักทรัพย์ หรือแจ้งผู้บังคับบัญชาผู้ประกัน (หากมี) เพื่อเสนอศาลสั่ง
4. ติดตามสำนวนที่เสนอ เมื่อศาลมีคำสั่งแล้วให้ลงบันทึกคำสั่งศาลในสมุดบัญชีคุมสำนวน
5. แจ้งคำสั่งศาลให้ผู้ประกันทราบกรณีที่ศาลอนุญาตให้ปล่อยชั่วคราวให้กำหนดวันนัดให้ผู้ประกันลงชื่อทราบวันนัดส่งตัวผู้ต้องหาหรือจำเลยต่อศาล ออกใบรับทราบวันนัดให้ผู้ประกันด้วย

กำหนดวันนัดส่งตัวผู้ต้องหาหรือจำเลยให้นัดประกันส่งตัวตามกำหนดดังต่อไปนี้

1. กรณีขอปล่อยชั่วคราวระหว่างฝากขัง ให้ผู้ประกันส่งตัวในวันครบฝากขังครั้งต่อไปตามที่ศาลอนุญาต กรณีครบฝากขังครั้งต่อไปตรงกับวันหยุดทำการให้ส่งในวันสุดท้ายที่เปิดทำการก่อนถึงวันครบฝากขัง
2. กรณีการขอปล่อยชั่วคราวระหว่างพิจารณา ให้กำหนดวันนัดให้ผู้ประกันส่งตัวจำเลยต่อศาลตามวันนัดที่กำหนดในรายงานกระบวนการพิจารณา กรณีเป็นการฟ้องใหม่ให้นัดผู้ประกันส่งตัวจำเลยในวันสอบค่าให้การ
3. กรณีการขอปล่อยชั่วคราวระหว่างอุทธรณ์หรือฎีกา ถ้าศาลพิพากษาลงโทษจำคุกให้ผู้ประกันส่งตัวจำเลยในวันครบกำหนดอุทธรณ์หรือฎีกา 1 เดือน นับแต่วันที่ศาลได้อ่านคำพิพากษาถ้าวันครบกำหนดอุทธรณ์หรือฎีกาตรงกับวันหยุดทำการให้นัดวันเปิดทำการวันแรกที่เปิดทำการหลังวันครบ
4. กรณีขอปล่อยชั่วคราวกรณีมอบตัวตามหมายจับ ให้กำหนดวันนัดพร้อมและให้นัดผู้ประกันตัวในวันนัดพร้อม

### หลักประกันและหลักทรัพย์ที่ใช้ประกัน

1. เงินสด
2. เอกสารสิทธิที่ดิน ได้แก่ โฉนด น.ส. 3 หรือ น.ส. 3 ก.
3. พันธบัตรของรัฐบาล หรือพันธบัตรของรัฐวิสาหกิจ หรือสลากออมสิน
4. สมุดเงินฝาก หรือใบรับฝากเงินประจำของธนาคาร
5. หนังสือค้ำประกันของธนาคาร
6. หนังสือราชการรับรองว่าราชการค้ำประกันตามระเบียบกระทรวงการคลัง

### เอกสารที่ต้องใช้ประกอบในการขอลปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลย

1. บัตรประจำตัวของผู้ขอประกันพร้อมสำเนา 1 ชุด
2. ทะเบียนบ้านของผู้ขอประกันพร้อมสำเนา 1 ชุด
3. ถ้าผู้ขอประกันมีคู่สมรส ต้องให้คู่สมรสให้ความยินยอมการนำหลักทรัพย์มาใช้ประกันพร้อมบัตรประจำตัวของคู่สมรสพร้อมสำเนา 1 ชุด  
หากผู้ขอประกันเป็นหม้าย ต้องมีใบสำคัญการหย่า หรือใบมรณบัตรของคู่สมรสหรือมีการแจ้งในทะเบียนบ้านว่า “ตาย” หน้าชื่อของผู้นั้นมาแสดง
4. กรณีหลักทรัพย์เป็นโฉนดที่ดิน น.ส. 3 ก. หรือ น.ส. 3 ต้องมีหนังสือรับรองราคาประเมินที่ดินจากพนักงานเจ้าหน้าที่ หากเจ้าหน้าที่หลักทรัพย์มอบอำนาจให้ผู้อื่นยื่นคำร้องขอประกันแทน ต้องมีหนังสือมอบอำนาจซึ่งจะต้องมีการรับรองการมอบอำนาจโดยนายอำเภอหรือผู้รักษาราชการแทนลงลายมือชื่อรับรอง และประทับตราประจำตำแหน่งพร้อมทั้งต้องนำเอกสารตาม ข้อ 1 และข้อ 2 ของผู้รับมอบอำนาจมาแสดงด้วย
5. กรณีใช้สมุดเงินฝากประจำหรือใบรับเงินฝากประจำของธนาคารมาเป็นหลักประกันจะต้องนำหนังสือรับรองยอดเงินคงเหลือปัจจุบันของธนาคาร และมีเงื่อนไขว่าจะไม่ถอนภายใน 30 วัน นับแต่วันออกหนังสือ
6. กรณีใช้บุคคลเข้าประกัน ต้องมีหนังสือรับรองเงินเดือนและตำแหน่งของผู้บังคับบัญชาต้นสังกัด (คำว่า “ผู้บังคับบัญชาต้นสังกัด” ให้นัยถึง ผู้ดำรงตำแหน่งสูงสุดในหน่วยงานที่ผู้ขอประกันปฏิบัติหน้าที่อยู่)
7. กรณีหน่วยราชการเข้าประกันตามระเบียบกระทรวงการคลัง ต้องมีหนังสือจากหน่วยงานนั้นมาแสดง

#### 4. การตั้งทนายความให้จำเลย

โดยที่กระบวนการยุติธรรมของไทยเป็นระบบกล่าวหา (Accusation System) คือรัฐเป็นผู้กล่าวหาว่าจำเลยกระทำความผิด และมีหน้าที่พิสูจน์ว่าจำเลยได้กระทำความผิดจริง ซึ่งหลักการพื้นฐานของระบบนี้ถือว่าต้องให้โอกาสจำเลยที่จะโต้แย้งอำนาจและข้อกล่าวหาของรัฐได้อย่างเต็มที่ การมอบหมายให้ศาลหรืออัยการเป็นผู้พิทักษ์คุ้มครองส่วนได้เสียของจำเลยย่อมไม่เพียงพอ เพราะต่างก็เป็นตัวแทนของรัฐ ฉะนั้น ทนายจึงมีความสำคัญยิ่งต่อการที่จะช่วยคุ้มครองประโยชน์ของจำเลย ในสถานการณ์ที่จำเลยถูกบังคับต้องให้การแก้คดีและต่อสู้กับข้อกล่าวหาของรัฐ ทนายจึงเปรียบเสมือนเครื่องมือต่อสู้อันจำเป็นสำหรับจำเลย เป็นบริการที่ศาลอาญาให้แก่จำเลย

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 242 ผู้ต้องหาหรือจำเลยในคดีอาญาย่อมมีสิทธิได้รับความช่วยเหลือจากรัฐด้วยการจัดหาทนายความให้ตามที่กฎหมายบัญญัติ ในกรณีที่ผู้ถูกควบคุมหรือคุมขังไม่อาจหาทนายความได้ รัฐต้องให้ความช่วยเหลือจัดหาทนายความให้โดยเร็ว ศาลอาญาก็ให้บริการแก่จำเลยที่ไม่สามารถหาทนายความ โดยตั้งทนายความให้จำเลยตามบทบัญญัติของกฎหมาย จำเลยจะได้รับความช่วยเหลือจากทนายโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น รัฐจะเป็นผู้รับผิดชอบจ่ายค่าตอบแทนให้แก่ทนายเอง

ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 173 กำหนดไว้ว่า ในคดีที่มีอัตราโทษประหารชีวิต ก่อนการพิจารณาให้ศาลถามจำเลยว่ามีทนายความหรือไม่ ถ้าไม่มีก็ให้ศาลตั้งทนายความให้

ในคดีที่มีอัตราโทษจำคุก หรือในคดีที่จำเลยมีอายุไม่เกินสิบแปดปีในวันที่ถูกฟ้องต่อศาล ก่อนเริ่มพิจารณาให้ศาลถามจำเลยว่ามีทนายความหรือไม่ ถ้าไม่มีและจำเลยต้องการทนายความ ก็ให้ศาลตั้งทนายความให้

ให้ศาลจ่ายเงินรางวัลและค่าใช้จ่ายแก่ทนายความที่ศาลตั้งมาตรงนี้ ตามระเบียบที่กระทรวงยุติธรรมกำหนด

#### การให้บริการ

1. ศาลอาญาได้จัดทำกรณขึ้นทะเบียนทนายความ โดยเป็นบัญชีของแรงทนาย และมีหลักเกณฑ์สำหรับการคัดเลือกทนายความให้แก่จำเลยอาทิเช่น ถ้าเป็นฐานความผิดฆ่าผู้อื่น จะต้องใช้ทนายความที่มีประสบการณ์ การว่าความมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี เป็นต้น

2. ภายหลังจากที่ศาลได้ถามจำเลย และจำเลยแถลงขอให้ศาลตั้งทนายความ ศาลก็จะดำเนินการและกำหนดวันนัด โดยการเบิกตัวจำเลยให้พบกับทนายความ

3. บริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในคดีของจำเลยจะไม่เสียค่าใช้จ่าย อาทิเช่น ค่าตอบแทนทนายความ ค่าถ่ายเอกสารบางอย่างในสำนวนคดีความของจำเลย

4. ศาลจะจ่ายเงินรางวัลและค่าใช้จ่ายแก่ทนายความที่ศาลตั้งและจำเลยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในส่วนนี้

## 5. การสืบพยาน

เป็นกระบวนการที่รวมของหน่วยงานต่าง ๆ ในกระบวนการยุติธรรม เพราะในขั้นตอนของการสืบพยานนี้จะมีพนักงานอัยการซึ่งเป็นโจทก์ ทนายความ จำเลย และพยานทั้งฝ่ายโจทก์และจำเลยและผู้ที่เกี่ยวข้องเข้ามาเกี่ยวข้องในห้องพิจารณาคดี ศาลอาญามีการให้บริการต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกที่งานหน้าบัลลังก์และและถอดเทปบันทึกเสียง ดังนี้ คือ

### ขั้นตอนการให้บริการ

ให้คำแนะนำและประสานงานแก่คู่ความ พยานและประชาชนที่มาติดต่อราชการตามหมายนัด หมายถึง หรือขอเข้าดูการพิจารณาคดี

ดูแลและอำนวยความสะดวกในห้องพิจารณา เปิดปิดสะพานไฟ (Cut-Out) สำหรับคุมเครื่องปรับอากาศ เปิดปิดไฟฟ้าในห้องพิจารณาคดี

#### 1. ก่อนผู้พิพากษาขึ้นพิจารณาคดี

1.1 ตรวจสอบบัญชีนัดความประจำวันที่เจ้าหน้าที่หน้าบัลลังก์นั้นปฏิบัติงานประจำอยู่ ว่า มีคดี และนัดพิจารณาเวลาใด

1.2 ตรวจสอบความเรียบร้อยของห้องพิจารณาและจัดเตรียมอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้แก่ เครื่องพิมพ์ดีด เครื่องบันทึกเทป เครื่องถอดเทป และแบบพิมพ์ที่ศาลใช้ แล้วปิดห้องพิจารณาก่อนไปเชิญผู้พิพากษา

1.3 รับสำนวนคดีจากผู้พิพากษา และเอกสารคำร้องขอต่าง ๆ (ถ้ามี) เสนอผู้พิพากษา เบิกซองเอกสารหรือวัตถุพยานที่แยกเก็บ จำแนกเอกสารต่าง ๆ แก่คู่ความตามคำสั่งศาลในคดีที่นัดฟังคำพิพากษาหรือ คำสั่งให้ติดตามรายงานคุณสมบัติเสนอศาล

1.4 เปิดห้องพิจารณาแล้ว เรียกคู่ความเข้าห้องพิจารณาให้ตรวจสอบความเรียบร้อยของการแต่งกาย ถ้าผู้ใดแต่งกายไม่เรียบร้อยเหมาะสม เช่น พับแขนเสื้อ สวมรองเท้าแตะ เป็นต้น ให้แจ้งผู้นั้นแก้ไข หากแก้ไขไม่ได้ก็ขอให้ไปรอนอกห้องพิจารณาและให้แจ้งทุกคนที่อยู่ในห้องพิจารณา

ทราบว่าเป็นศาลชั้นบัลลังก์ให้ทุกคนยื่นทำความเคารพศาล เมื่อคดีเรื่องใดพร้อมให้เชิญผู้พิพากษาออกนั่งพิจารณาและคดีใดคู่ความยังไม่พร้อมให้แจ้งผู้พิพากษาทราบทุก 15 นาที

1.5 ในคดีที่นัดฟังคำพิพากษากรณีจำเลยประกันตัวให้แจ้งเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์มารับและควบคุมตัวจำเลยไว้ก่อนที่ผู้พิพากษาจะอ่านคำพิพากษาทุกคดี

## 2. ระหว่างผู้พิพากษาพิจารณาคดี

2.1 นำพยานสาบานตัวตามลัทธิศาสนา ตามข้อความที่กำหนดไว้หรือนำพยานปฏิญาณตนยกเว้น บุคคลต่อไปนี้

- บุคคลที่มีอายุต่ำกว่า 14 ปี หรือหย่อนความรู้สึกผิดชอบ
- พระภิกษุสามเณรในพุทธศาสนา
- บุคคลซึ่งคู่ความทั้งสองฝ่ายตกลงกันว่าไม่ต้องให้สาบาน

2.2 พิมพ์คำเบิกความพยานโดยถอดเทป หรือใช้คอมพิวเตอร์เมื่อผู้พิพากษาอ่านคำเบิกความให้พยานฟังแล้วให้นำไปให้พยานลงลายมือชื่อทุกแผ่นให้ครบถ้วน

2.3 พิมพ์รายงานกระบวนการพิจารณา และเมื่อผู้พิพากษาอ่านให้คู่ความฟังแล้วให้นำไปให้คู่ความลงลายมือชื่อให้ครบถ้วน และให้เจ้าหน้าที่หน้าบัลลังก์ลงลายมือชื่อในช่องเจ้าพนักงานศาลด้วย

2.4 เมื่อผู้พิพากษาอ่านคำพิพากษาหรือคำสั่ง หรือคำพิพากษาศาลสูงแล้วให้นำไปให้คู่ความลงลายมือชื่อหน้าปกหรือด้านหลังคำพิพากษาหรือคำสั่ง ถ้ามีคำสั่งให้สืบเสาะจัดให้จำเลยที่มีประกันพบพนักงานคุมประพฤติ

## 3. เมื่อผู้พิพากษาพิจารณาคดีเสร็จแล้ว

3.1 พิมพ์หมายเบิกตัวจำเลย ในกรณีที่จำเลยต้องชังมาศาลในนัดต่อไปเสนอผู้พิพากษาลงนาม ในกรณีที่ผู้พิพากษามีคำสั่งให้ออกหมายจับให้พิมพ์หมายจับเสนอผู้พิพากษาลงนามด้วย

3.2 ให้รวบรวมคำเบิกความ เอกสารที่ศาลสั่งให้รวมสำนวนรายงานกระบวนการพิจารณา และหมายต่าง ๆ (ถ้ามี) กัดเข้าสำนวนตามลำดับดังกล่าวแล้วลงสารบัญญัติเอกสารที่เก็บ ส่วนเอกสารที่ศาลสั่งให้แยกเก็บให้ส่งงานเก็บเอกสาร ฝ่ายคดีระหว่างสืบพยานแยกเก็บ

3.3 นำสำนวนคดีที่ศาลมีคำพิพากษาแล้ว ส่งงานสารบบเพื่อลงเลขคดีแดงส่วนคดีที่มีเลขแดงแล้ว เมื่อเสร็จการพิจารณาให้ส่งงานสารบบหรือเก็บแดง

3.4 กรณีคดีฟ้องใหม่หรือคดีที่อยู่ในระหว่างพิจารณาที่จะต้องมีการขอแรงทนายความ ให้พิมพ์หนังสือขอแรงทนายเสนอผู้พิพากษาให้ลงนาม

3.5 กรณีศาลมีคำสั่งให้สืบเสาะและพินิจจำเลยก่อนพิพากษาให้พิมพ์คำสั่งให้สืบเสาะและพินิจ (แบบพิมพ์ คป.1) หากจำเลยต้องขังให้พิมพ์หมายเบิกจำเลยมาพบพนักงานคุมประพฤติแล้วเสนอผู้พิพากษาลงนามหากจำเลยที่ประกันให้นัดจำเลยไปพบพนักงานคุมประพฤติด้วย

3.6 กรณีศาลมีคำพิพากษาและกำหนดเงื่อนไขเพื่อคุมความประพฤติ จำเลยให้พิมพ์หนังสือแจ้งคำพิพากษา (แบบพิมพ์ คป. 4) เสนอผู้พิพากษาลงนาม และให้นัดจำเลยไปพบพนักงานคุมประพฤติ

3.7 กรณีศาลอาญาหรือศาลสูงพิพากษาหรือมีคำสั่งแก้ไขเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการลงโทษจำเลยซึ่งศาลอาญากำหนดเงื่อนไข เพื่อคุมความประพฤติไว้ให้พิมพ์หนังสือแจ้งการแก้ไขเปลี่ยนแปลงคำพิพากษาหรือคำสั่ง (แบบพิมพ์ คป. 5) เสนอผู้พิพากษาลงนามและให้นัดจำเลยไปพบพนักงานคุมประพฤติ

## 6. การออกหมาย

เป็นเรื่องของการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการออกหมายต่าง ๆ ทั้งหมดนี้ หมายเรียก หมายจำคุก หมายปล่อย และอื่น ๆ เป็นภารกิจทั้งก่อนมีคำพิพากษา และหลังมีคำพิพากษาแล้วแต่ว่าจะเป็นหมายประเภทใด ผู้ที่เกี่ยวข้องที่มาติดต่อขอรับบริการจะเป็นทั้งผู้มีส่วนได้เสีย จำเลย ผู้เสียหาย ทนายความ พยาน และราชทัณฑ์ ขึ้นอยู่กับเรื่องที่ขอรับบริการ อาทิ เช่น

กรณียื่นคำร้องขอหมายเรียกพยานในคดีราษฎรฟ้องตนเอง

1. ให้คำแนะนำและบริการเขียนคำร้อง
2. ตรวจสอบคำร้องที่คู่ความยื่นขอหมายเรียกโจทก์ ทนายโจทก์ จำเลย ทนายจำเลย ผู้ร้องและผู้พิมพ์ลงชื่อในคำร้องและกรอกข้อความลงในช่องว่างของแบบพิมพ์ครบถ้วนถูกต้องหรือไม่ และตรวจสอบว่าผู้ร้องมีสิทธิขอตามคำร้องหรือไม่
3. ประทับตรา วัน เดือน ปี และเวลาที่รับและเสนอคำร้องพร้อมลงลายมือชื่อกำกับไว้ และเบิกสำนวนจากงานเก็บสำนวนคดีระหว่างสืบพยาน แล้วลงรับสำนวนในสมุดคุมสำนวน ตรวจสอบรายชื่อพยานในหมายว่าตรงกับบัญชีระบุพยานหรือไม่
4. เสนอสำนวนพร้อมคำร้องและหมายเรียกต่อศาลโดยผ่านทางลิฟท์
5. เมื่อรับสำนวนพร้อมคำร้องและหมายเรียกพยานที่ศาลลงนามแล้วประทับตราศาล ทับลายมือชื่อผู้พิพากษาในหมายเรียก นำคำร้องพร้อมสำเนาหมายเรียกกลับเข้าสู่สำนวนพร้อมลงรายการในสารบัญ



6. ลงสมุดคุมรับหมายเรียก ตามวันนัดสืบพยานและนำหมายเรียกเข้าแฟ้มโดยเรียงเลขคดีจากน้อยไปหามาก เพื่อรอให้ผู้ขอหมายรับไป

#### กรณีของงานหมายหลังคำพิพากษา

##### 1. ขอบข่ายของงาน

งานหมายหลังคำพิพากษา เป็นงานออกหมายตามคำพิพากษาของศาล หรือตามคำสั่งของศาลที่สั่งจำคุก หรือกักขัง หรือทั้งจำคุกและกักขัง หรือปล่อยชั่วคราวจำเลยหรือผู้ต้องหาในคดีอาญาในชั้นสอบสวนและชั้นพิจารณา ที่ยังไม่ตัดสินหรือตัดสินแล้ว แล้วแต่กรณี โดยรับสำนวนจากงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อมาปฏิบัติดังต่อไปนี้

1.1 จากงานหน้าบัลลังก์ ในกรณีที่ศาลพิพากษาจำคุกจำเลย หรือสั่งยกฟ้องโจทก์ให้ปล่อยตัวจำเลย หรือจำเลยต้องขังมาพอกแก่โทษจำคุก หรือกรณีอื่น เช่น การทำทัณฑ์บน

1.2 จากงานขอปล่อยชั่วคราว ในกรณีที่ศาลสั่งปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือประกันตัวจำเลย

1.3 จากงานการเงิน ในกรณีที่ศาลพิพากษาปรับ ให้กักขังแทนค่าปรับ หรือปล่อยตัว เพราะจำเลยชำระค่าปรับครบ หรือปล่อยตัวจำเลยเพราะจำเลยต้องขังมาพอกแก่โทษปรับ

1.4 จากงานเก็บสำนวนคดีดำ ในกรณีที่โจทก์ขอถอนฟ้องหรือศาลสั่งให้จำหน่ายคดีจากสารบบความ หรือออกหมายในสำนวนที่เสร็จการพิจารณาแล้วไปพ่วงกับสำนวนคดีดำที่เก็บไว้สืบพยานหรือในกรณีอื่น ๆ

1.5 จากงานอุทธรณ์-ฎีกา ในกรณีจำเลยขอถอนอุทธรณ์ หรือถอนฎีกา หรือปฏิบัติตามคำพิพากษาของศาลอุทธรณ์ หรือศาลฎีกาในกรณีที่ศาลอุทธรณ์หรือศาลฎีกาพิพากษาแก้ หรือกลับ หรือยืน หรือยกฟ้องปล่อยตัวจำเลย หรือที่ศาลอื่นส่งสำนวนหรือคำพิพากษาให้ศาลอาญาอ่านคำพิพากษาและให้ออกหมายแทน หรือปล่อยตัวจำเลยแทน

1.6 จากงานคุมประพฤติ-สืบเสาะ ในกรณีที่ศาลสั่งให้รอการลงโทษจำเลยไว้ และให้คุมประพฤติจำเลย

1.7 จากงานฝากขัง ในกรณีที่พนักงานสอบสวนหรือพนักงานอัยการ ยื่นคำร้องขอปล่อยตัวผู้ต้องหา

18. จากงานเก็บสำนวนคดีแดง ในกรณีที่ศาลสั่งให้ขังจำเลยเมื่อพนักงานสอบสวนส่งตัวจำเลยได้ตามหมายจับ หรือผู้ประกันส่งตัวคืน หรือเมื่อจำเลยร้องขอให้ศาลหักวันต้องโทษให้จำเลยใหม่ หรือเปลี่ยนหมายที่ผิดพลาดโดยออกหมายตามคำสั่งของศาลใหม่ หรือเปลี่ยนหมาย

ให้จำเลยใหม่ในกรณีที่จำเลยยื่นคำร้องอุทธรณ์หรือฎีกาผ่านทางเรือนจำและศาลรับอุทธรณ์หรือฎีกาของจำเลย

1.9 จากงานสารบบ ในกรณีศาลพิพากษายกฟ้องโจทก์แต่ให้ซึ่งจำเลยไว้ระหว่างอุทธรณ์ และเมื่อครบกำหนดอุทธรณ์แล้วโจทก์ไม่ยื่นอุทธรณ์ โดยงานรับคำคู่ความฝ่ายหลังคำพิพากษาเป็นผู้ตรวจสอบ และงานสารบบเป็นผู้รายงานส่งมาออกหมายปล่อยให้จำเลย หรือในกรณีแก้ไขคำพิพากษาและออกหมายจำคุกเมื่อคดีถึงที่สุดในการนี้สำนวนนั้นครบ 1 เดือน และไม่มี การอุทธรณ์

1.10 จากงานพิมพ์คำพิพากษา ในกรณีคำพิพากษาคัดพลาด และศาลมีคำสั่งให้แก้ไขหมายให้ถูกต้อง

1.11 จากงานรับคำคู่ความและได้ตอบฝ่ายหลังฯ ในกรณีผู้ประกันส่งตัวคืนไม่ประกันต่อหรือศาลออกหมายจับจำเลยไว้เพราะหลบหนี ตำรวจนำตัวมาส่งศาลจะต้องออกหมาย ชั่งหรือหมายจำคุก เพื่อรับตัวจำเลยไว้

## 2. ประเภทของหมายต่าง ๆ

2.1 หมายซึ่งระหว่างอุทธรณ์ หรือซึ่งระหว่างฎีกาหรือซึ่งรอโจทก์แยกฟ้องแบบ 50 (หมายเชิญ)

2.2 หมายจำคุกระหว่างอุทธรณ์ – ฎีกา แบบ 51 ตริ (หมายเหลือง)

2.3 หมายจำคุกและกักซึ่งระหว่างอุทธรณ์-ฎีกา แบบ 51 (หมายเหลือง)

2.4 หมายกักซึ่งระหว่างอุทธรณ์-ฎีกา แบบ 51 ทวิ (หมายเหลือง)

2.5 หมายจำคุกเมื่อคดีถึงที่สุด แบบ 52 ตริ (หมายแดง)

2.6 หมายจำคุกและกักซึ่งเมื่อคดีถึงที่สุด แบบ 52 (หมายแดง)

2.7 หมายกักซึ่งเมื่อคดีถึงที่สุด แบบ 52 ทวิ (หมายแดง)

2.8 หมายปล่อย แบบ 53

2.9 แบบทำทัณฑ์บน แบบ 59 (ตาม ม. 56 แห่ง ป. อาญา)

## 3. การออกหมาย

เจ้าหน้าที่ออกหมายต่าง ๆ จะต้องตรวจดูว่าสำนวนที่รับมาดำเนินการออกหมายนั้น ศาลมีคำสั่งหรือคำพิพากษาว่าอย่างไร เช่น พิพากษาให้จำคุก หรือปรับหรือยกฟ้อง หรือให้รอการลงโทษหรือต้องซึ่งมาพอกแก่โทษ เหล่านี้เป็นต้น ต้องนำหมายชนิดต่าง ๆ มาออกหมายให้ถูกต้องตามคำสั่งของศาล โดยเขียนหมายเลขคดีดำ หมายเลขคดีแดง ออกที่หมาย วัน เดือน ปี พ.ศ. ที่เขียนหมาย ระบุชื่อโจทก์-จำเลย ให้ถูกต้องและครบถ้วน ตามฟ้องของโจทก์ ระบุเรือนจำต่าง ๆ ที่

จะออกหมายไปถึงโดยตรวจดูว่าจำเลยในสำนวนนี้เป็นหญิงหรือชาย หรือถูกฟ้องข้อหาใดบ้างจะได้ระบุถึงเรือนจำต่าง ๆ โดยถูกต้อง อ้างหมายฉบับเดิมที่ซึ่งตัวจำเลยไว้ ว่าที่เท่าใด ลงวัน เดือน ปีอะไร เป็นหมายชนิดใดและสั่งให้จำคุกผู้ใดไว้บ้าง ศาลอาจสั่งหรือพิพากษาไม่ครบตามคำฟ้องของโจทก์ก็ได้

ในกรณีที่จำเลยคนหนึ่งคนใดปฏิเสธและคนใดสารภาพศาลก็จะพิพากษาผู้รับสารภาพเท่านั้น ส่วนคนที่ปฏิเสธ ศาลจะสั่งให้แยกฟ้องเข้ามาใหม่ภายใน 7 วัน หรือ 10 วัน หรือ 15 วัน แล้วแต่ดุลยพินิจของศาล จะต้องระบุชื่อตำแหน่งของจำเลยให้ชัดเจนว่าเป็นจำเลยคนที่เท่าใด ระบุความผิดฐานใด และต้องตามกฎหมายอะไรบ้าง โดยนำคำพิพากษาของศาลมาระบุไว้ในหมายที่ออกนั้น ๆ มีบทลงโทษอะไรบ้าง และจำคุกเป็นจำนวนเท่าใด จะต้องระบุเป็นตัวเลขตัวอักษรควบคู่กันไปทั้งสองชนิด และนับโทษของจำเลยตั้งแต่วันที่ เดือน ปี พ.ศ. ใดที่จำเลยได้ถูกควบคุมตัวซึ่งมาตั้งแต่ครั้งแรกหรือหักวันต้องซึ่งให้แก่จำเลย เป็นจำนวนที่จำเลยได้ถูกต้องซึ่งไว้และได้มีการประกันตัวต่อมาเป็นจำนวนเท่าใดหรือถูกคุมตัวตลอดมานำมาลงไว้ในหมายให้ถูกต้อง และคิดคำนวณอายุความของวันที่ศาลพิพากษา ว่าพิพากษาชั้นอะไร อุทธรณ์หรือฎีกา ว่าคดีที่ถึงที่สุดแล้วจะเป็นวันที่ เดือน ปี พ.ศ. ใด จำคุกจำเลยคนใดบ้างและจำเลยแต่ละควรออกหมายแต่ละฉบับ โดยมีสำเนาฉบับของตัวเอง ถ้าเป็นโทษกักขังแทนค่าปรับจะต้องมีสำเนาฉบับหมายเพิ่มขึ้นอีก เพราะจะต้องส่งสำเนามาหมายไปสถานกักขัง และสถานีตำรวจนครบาลต่างๆ ที่ดำเนินการจัดกุมตัวจำเลยไว้

ในกรณีที่ได้ออกหมายฉบับเดิม แล้วต่อมามีการผิดพลาดศาลสั่งให้ออกหมายใหม่ให้แก่จำเลยจะต้องยกเลิกหมายฉบับเดิมทุกครั้งไป และเมื่อออกหมายเสร็จแล้วให้ลงชื่อผู้ออกและให้ออกที่หมายใหม่ตามหมายที่แก้ไขถูกต้องแล้ว

หัวหน้างานเป็นผู้ตรวจสอบหมายลงชื่อกำกับการตรวจสอบและมีตราหมายตราแผ่นดินพร้อมตราดุลพ่าห์ประจำศาลไว้ด้วยทุกครั้ง นำเสนอผู้พิพากษาลงนามในหมายนั้น ๆ ให้ครบถ้วนสมบูรณ์เมื่อเสร็จแล้วให้นำหมายตามที่ระบุไว้ว่าถึงเรือนจำใดส่งให้แก่เจ้าหน้าที่ของเรือนจำนั้น ๆ หมายไปดำเนินการต่อไปทันที โดยเจ้าหน้าที่ของเรือนจำแต่ละแห่งลงลายมือชื่อรับหมายไว้ในสำเนาหมายและนำสำเนาหมายกมัดเข้าสำนวนเก็บไว้ พร้อมทำสารบัญเรียงลำดับต่อจากเอกสารเก็บ ให้ถูกต้องต่อไป

## 7. การคัดถ่ายเอกสารในสำนวน

เป็นบริการที่ให้แก่ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่จะขอคัดถ่ายเอกสารต่าง ๆ ในสำนวน ไม่ว่าจะเป็นระหว่างการสืบพยาน ก่อนมีคำพิพากษา หรือภายหลังศาลมีคำพิพากษาแล้วก็ตาม ผู้ที่เกี่ยวข้องที่มาติดต่อขอรับบริการจะเป็นทั้งผู้มีส่วนได้เสีย จำเลย ผู้เสียหาย ทนายความ พยาน พนักงานอัยการ ตำรวจ เป็นต้น ซึ่งศาลอาญามีบริการเครื่องถ่ายเอกสารโดยให้เอกชนเข้ามาเป็นผู้รับถ่ายโดยมีเจ้าหน้าที่ของศาลเป็นผู้ดูแล ทั้งนี้ เพื่อการบริการที่รวดเร็ว และประหยัด

### การบริการขอคัดถ่ายเอกสารในสำนวนพร้อมรับรองสำเนาเอกสาร

#### 1. ยื่นคำร้องทั่วไปของสำเนาเอกสาร

1.1 ยื่นที่งานหน้าบัลลังก์ ในกรณีที่มาขึ้นศาลในวันนัดพิจารณาหรือนัดฟังคำพิพากษา

1.2 ยื่นที่ทำงานกับสำนวนคดีดำ

1.3 ยื่นที่งานเก็บสำนวนคดีแดง

2. แต่เดิมเจ้าหน้าที่จะต้องหาสำนวนแล้วเสนอให้ผู้พิพากษาเป็นผู้สั่ง/อนุญาต ซึ่งทำให้เกิดความล่าช้า ศาลอาญาได้อำนวยความสะดวกรวดเร็วแก่คู่ความหรือพยานหรือบุคคลภายนอกผู้มีส่วนได้เสียโดยชอบ โดยมีคำสั่งศาลอาญาที่ 59/2543 ลงวันที่ 16 มิถุนายน 2543 ที่อนุญาตให้คู่ความหรือพยานหรือบุคคลภายนอกผู้มีส่วนได้เสียโดยชอบหรือมีเหตุผลอันสมควรตรวจเอกสารทั้งหมดหรือแต่บางฉบับในสำนวนคดีหรือขอคัดสำเนาหรือขอให้เจ้าศาลคัดสำเนาและรับรองเอกสารได้ตามกฎหมายและระเบียบศาลอาญาว่าด้วยการตรวจหรือคัดสำเนาเอกสารในสำนวนคดี และระเบียบฯ ดังกล่าวก็กระจายอำนาจให้แก่เจ้าหน้าที่ในระดับหัวหน้า ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วแก่ผู้ขอรับบริการ ดังนี้

2.1 ผู้มีสิทธิขอตรวจเอกสารทั้งหมดหรือแต่บางฉบับในสำนวนคดีหรือขอคัดสำเนาหรือขอให้เจ้าศาลคัดสำเนาและรับรองเอกสาร ได้แก่ คู่ความ หรือพยาน หรือบุคคลภายนอกผู้มีส่วนได้เสียโดยชอบ หรือมีเหตุผลอันสมควร

2.2 ให้เจ้าศาล หรือหัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้องของศาลอาญา เป็นผู้รับผิดชอบพิจารณาอนุญาตให้มีการตรวจ หรือการคัดสำเนาและรับรองเอกสารในสำนวนคดีเมื่อมีผู้ร้องขอโดยเร็ว เว้นแต่

1) ผู้ร้องขอเป็นบุคคลอื่นที่ไม่ใช่คู่ความ หรือพยาน หรือบุคคลภายนอกผู้มีส่วนได้เสียโดยชอบ หรือมีเหตุผลอันสมควร

2) คดีที่พิจารณาโดยไม่เปิดเผย หรือเป็นการลับ หรือคดีมีกรณีต้องพิจารณาเพื่อรักษาความสงบเรียบร้อย หรือผลประโยชน์ทั่วไปของประชาชนหรือคดีที่ศาลมีคำสั่งห้ามการตรวจหรือคัดสำเนาเอกสารในสำนวนคดีทั้งหมด หรือบางฉบับ

3) ถ้อยคำพยานฝ่ายตนในขณะที่ยังสืบพยานฝ่ายตนไม่เสร็จสิ้น

4) คำพิพากษา หรือคำสั่งที่ยังพิมพ์ไม่แล้วเสร็จหรือพิมพ์เสร็จสิ้นแล้วแต่ผู้พิพากษาซึ่งเป็นองค์คณะยังไม่ได้ลงลายมือชื่อครบองค์คณะ

3. ในกรณีที่จำศาล หรือหัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้องของศาลอาญาพิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นกรณีไม่อาจอนุญาตให้ดำเนินการให้มีการตรวจ หรือการคัดสำเนาและรับรองเอกสารหรือกรณีไม่สมควรอนุญาตให้ดำเนินการตรวจเอกสารทั้งหมด หรือแต่บางฉบับหรือคัดสำเนาหรือขอให้จำศาลคัดสำเนาและรับรองเอกสารตามคำร้องขอ ให้เร่งส่งคำร้องขอพร้อมบันทึกข้อความดังกล่าวให้ผู้พิพากษาเจ้าของสำนวนหรือผู้พิพากษาเวรพิจารณาสั่งเป็นประการใด ให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการให้เป็นไปตามนั้น

4. การให้ตรวจหรือคัดสำเนาเอกสารในสำนวนคดีให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง พิจารณาดำเนินการโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของเอกสารเป็นสำคัญ

5. รับคำร้องขอสำเนาเอกสาร ค่าธรรมเนียมฉบับละ 20 บาท ค่าถ่ายเอกสารหน้าละ 2 บาท

6. ลงสมุดคุมรับสำเนาเอกสาร และนำสำเนาเอกสารเข้าแฟ้มโดยเรียงเลขคดีจากน้อยไปหามากเพื่อรอให้ผู้ขอคัดมารับไป

## 8. บริการจัดหาล่าม

ในบางกรณีที่จำเลยเป็นชาวต่างชาติ เช่น จีน อังกฤษ ศาลอาญาจะเป็นผู้จัดหาล่าม ซึ่งปัจจุบันมีล่ามที่เป็นลูกจ้างชั่วคราวของศาลอาญา แล้วไม่เสียค่าใช้จ่าย แต่ถ้าล่ามไม่เพียงพออาจขอใช้บริการล่ามของสำนักงานส่งเสริมงานตุลาการ ซึ่งเสียค่าใช้จ่ายเล็กน้อย ครั้งละ 300 บาท

นอกจากนี้อาจมีกรณีที่ผู้พิพากษาและเจ้าหน้าที่ของศาลที่ไปบริการนอกสถานที่ซึ่งส่วนใหญ่เกี่ยวกับคดีการเมือง เช่น กรณีบุกทำเนียบรัฐบาล โดยให้บริการเกี่ยวกับการยื่นประกัน ฯลฯ

จากที่กล่าวมาแล้วศาลอาญายังมีการบริการต่าง ๆ ที่ไม่เกี่ยวกับคดี ได้แก่ การบริการทางวิชาการ เป็นแหล่งค้นคว้าข้อมูลทางกฎหมาย มีห้องสมุดเปิดให้บริการทุกวันจันทร์ – ศุกร์ ในเวลาราชการ มีข่าวศาลอาญา และบอร์ดประชาสัมพันธ์ในเรื่องต่าง ๆ การให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชนทั่วไป การเป็นสถานที่ศึกษาดูงานด้านการพิจารณาพิพากษาคดี ด้านการศาล

และมีบริการให้ตอบคำถามทางด้านกฎหมาย ตลอดทั้งการให้บริการในเรื่องของความสะอาด มีสถานที่ที่สะอาด และได้รับความปลอดภัย ดังจะยกตัวอย่างดังนี้

1. การเยี่ยมผู้ต้องหาหรือจำเลยที่ศาล โดยมีการอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ เช่น
  - 1.1 จัดบริการที่นั่ง
  - 1.2 ร้านอาหารที่บริการห้องควบคุม
  - 1.3 ให้บริการโทรศัพท์สำหรับการพูดคุยติดต่อระหว่างญาติกับผู้ต้องหาหรือจำเลย
2. การบริการทางวิชาการ เป็นแหล่งค้นคว้าข้อมูลทางกฎหมาย โดยมีห้องสมุดเปิดให้บริการทุกวันจันทร์ถึงศุกร์ ในเวลาราชการ
3. การบริการประชาสัมพันธ์ภายในศาล ได้แก่ เสียงตามสาย บอร์ดประชาสัมพันธ์และภาพกิจกรรมของศาล จัดทำเอกสารคู่มือการติดต่อราชการศาลอาญา ทำข่าวอาญานิเวศ ป้ายไฟตัววิ่งคอมพิวเตอร์
4. การจัดอบรมสัมมนาทางกฎหมายสำหรับประชาชน
5. การจัดอบรมกฎหมายในชุมชน
6. การจัดให้มีระบบการรวบรวมและเผยแพร่คำพิพากษาในคดีสำคัญและเป็นที่น่าสนใจของประชาชน
7. การผลิตและเผยแพร่สื่อเกี่ยวกับกฎหมายเบื้องต้นและการติดต่อราชการในศาลอาญา
8. การจัดอบรมหรือสนับสนุนวิทยากรในศาลอาญาเพื่อบรรยายความรู้ด้านกฎหมายให้แก่ประชาชนในชุมชนต่าง ๆ
9. การจัดให้มีการประสานความร่วมมือระหว่างประชาชน ทนายความ เจ้าหน้าที่ศาล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
10. การจัดให้มีกิจกรรมสาธารณประโยชน์เพื่อสังคมและชุมชนโดยข้าราชการศาล
11. การเป็นสถานที่ศึกษาดูงานด้านการพิจารณาพิพากษาคดีและด้านการศาลแก่นักศึกษาแพทย์ ผู้ช่วยผู้พิพากษา นิสิต นักศึกษา หน่วยงานและทั้งภายในและต่างประเทศผู้สนใจ
12. การบริการตามคำถามทางด้านกฎหมาย
13. การให้บริการในเรื่องของความสะอาด มีสถานที่ที่สะอาดและได้รับความปลอดภัย

สรุปได้ว่า ศาลอาญา มีภารกิจเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและรักษาความสงบสุขให้แก่ประชาชนโดยการอำนวยความสะดวกผ่านกระบวนการพิจารณาพิพากษาคดี การให้บริการของศาลอาญาบางกรณีจึงเป็นเรื่องที่กระทบต่อสิทธิเสรีภาพของประชาชน อาทิเช่น การขอลปล่อยชั่วคราว การออกหมายจับ - หมายปล่อย หากผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการในชั้นตอนดังกล่าวได้รับบริการที่ล่าช้า จะส่งผลกระทบต่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายด้วยกัน อาจรวมถึงการที่ผู้ต้องหาหรือจำเลยจะได้รับอิสรภาพช้าไปอีก แม้เพียง 1 นาทีก็คือเสรีภาพที่เขาควร

จะได้รับ การอยู่ในที่คุมขัง หรือเรือนจำมีผลต่อทั้งสภาพร่างกาย และจิตใจ ขอยกตัวอย่างว่า หากจำเลยยื่นขอประกันตัวในช่วงบ่าย แต่เจ้าหน้าที่ไม่เร่งดำเนินการให้ ไม่สนใจและไม่รีบเสนอสำนวนให้ผู้พิพากษาเพื่อมีคำสั่ง เมื่อถึงเวลาเลิกงานแล้ว ศาลก็ต้องออกหมายซึ่งทำให้จำเลยต้องไปอยู่ในเรือนจำ เพื่อนบ้านอาจรังเกียจหาว่าเป็นคนชู้คูกู้ตะวางโดยไม่เข้าใจว่าศาลยังไม่ได้ตัดสิน แต่เป็นแค่ขั้นตอนของการสืบพยานเท่านั้น หรือแม้ศาลมีคำสั่งให้ออกหมายปล่อยแต่เจ้าหน้าที่หมายไม่สนใจตรวจสอบคำสั่ง กว่าจะออกหมายปล่อยก็เย็นค่ำ กว่าเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์จะตรวจสอบและปล่อยอาจถึงค่ำมืดเป็นอันตรายต่อทางเรือนจำ หรือบางครั้งจำเลยอาจไม่ได้รับประทานอาหารตั้งแต่ช่วงเช้าที่มาอยู่ที่ศาลและระหว่างรอการปล่อย อีกทั้งการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ไม่สุภาพ ไม่สุจริตก่อให้เกิดภาพพจน์ที่ไม่ดีต่อศาลหลายประการ

ตารางที่ 3 ตารางแสดงจำนวนการยื่นคำร้องขอปล่อยชั่วคราวที่ศาลอาญา ระหว่าง ปี พ.ศ. 2542 – 30 มิถุนายน 2543 จำแนกประเภทคดี

ปี พ.ศ.	คดีอาญาอื่น ๆ			คดียาเสพติด			รวมทั้งหมด
	อนุญาต	ไม่อนุญาต	รวม	อนุญาต	ไม่อนุญาต	รวม	
2542	3,271	949	4,220	3,748	762	4,510	8,730
2543	1,442	503	1,945	2,202	397	2,599	4,544

ม.ค.-มิ.ย.

ที่มา : งานขอปล่อยชั่วคราว ศาลอาญา

ตารางที่ 4 ตารางแสดงจำนวนการยื่นคำฟ้องที่งานรับฟ้องของศาลอาญา ระหว่าง 1 มกราคม - 30 มิถุนายน 2543 จำแนกประเภทคดี

เดือน/ปี	คดีอาญาอื่น ๆ	คดียาเสพติด	คดีอาญา และคดียาเสพติด	รวมทั้งหมด
ม.ค. – พ.ค. 2543	-	-	6,689	6,689
มิ.ย. 2543	543	892	-	1,435

ที่มา : งานรับฟ้อง ศาลอาญา

ตารางที่ 5 ตารางแสดงจำนวนการยื่นคำร้องทั่วไปและคำร้องขอคัดถ่ายเอกสารใน  
จำนวนของศาลอาญาระหว่าง 1 มกราคม - 30 มิถุนายน 2543 จำแนกประเภทคดี

เดือน/ปี	งานเก็บคำ				ฝ่ายหลังคำพิพากษา			
	อาญา อื่น ๆ	ยาเสพติด	อาญา และยา เสพติด	รวม	อาญา อื่น ๆ	ยาเสพติด	อาญาและ ยาเสพติด	รวม
<b>ม.ค.</b>	-							
<b>พ.ค.</b>								
- คำร้อง ทั้งหมด	-	-	4,263	4,263	-	-	3,371	3,371
- คำร้อง ขอคัดถ่าย	-	-	2,068	2,068	-	-	2,719	2,719
<b>มิ.ย.</b>								
- คำร้อง ทั้งหมด	668	507	-	1,175	527	ไม่มีสถิติ	-	-
- คำร้อง ขอคัดถ่าย	324	209	-	533	475	692	-	1,167

ที่มา : ศาลอาญา

ตารางที่ 6 ตารางแสดงสถิติการมาขึ้นศาลตามนัดหรือตามหมายเรียกของศาลอาญา  
ระหว่าง 1 มกราคม - 30 มิถุนายน 2543

เดือน/ปี	จำนวนผู้ที่มาสืบพยานหรือไต่สวน (คน)	พยานที่ไม่ มาศาล (คน)
ม.ค. - มิ.ย. 2543	11,228	2,431

ที่มา : งานหน้าบัลลังก์ ศาลอาญา



## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรม ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับงานของศาล นั้น พบงานวิจัยในเรื่องดังกล่าวไม่มากนัก แต่มีงานวิจัยอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่หลายลักษณะ ซึ่งมีประโยชน์ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

### 1. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ

วิภา ดุรงค์พิศิษฐ์กุล (2527) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลรามารัตินิธิในหน่วยเวชระเบียน หน่วยตรวจโรคและหน่วยห้องยา และศึกษาระดับความพึงพอใจรวมของทั้ง 3 หน่วยงาน ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านสังคมประชากรของผู้ป่วย การเข้าถึงบริการกับระดับความพึงพอใจ โดยศึกษาผู้ป่วยนอก จำนวน 300 ราย ซึ่งเป็นผู้ป่วยใหม่ที่มีอายุ 17 ปีขึ้นไป โดยใช้แบบสอบถาม พบว่า ความสะดวกของการบริการมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยมาก ได้แก่ ผู้ป่วยมีความรู้สึกไม่พอใจกับการรอคอย ส่วนลักษณะอื่นผู้ป่วยค่อนข้างมีความพึงพอใจ ได้แก่ การประสานงาน การบริการ การแพทย์ ทัศนียภาพของแพทย์ พยาบาล เสนิยน ส่วนผลกระทบของปัจจัยทางด้านสังคมประชากร และการเข้าถึงการบริการกับความพึงพอใจ พบว่า ในหน่วยเวชระเบียนผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษา การใช้เวลารอคอย ประสบการณ์จากการใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ในหน่วยตรวจโรค ผู้ป่วยที่มีอายุและเพศต่างกัน จะมีความพึงพอใจแตกต่างกันตามลำดับ ในหน่วยห้องยา ผู้ป่วยที่ใช้เวลารอคอยและที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจแตกต่างกัน สรุปได้ว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยรวมทั้ง 3 หน่วยงาน ได้แก่ ระดับการศึกษา การใช้เวลาทั้งหมดในโรงพยาบาล เพศ และอายุตามลำดับ

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530) ศึกษาพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ พบว่า พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลมีลักษณะไม่คำนึงถึงตัวบุคคลสูง ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการ คือ อายุ ทัศนคติและสถานภาพทางสังคมของประชาชน นอกจากนี้ยังพบว่า ถ้าเป็นการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลเท่าใดก็ยิ่งทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากเท่านั้น

กองบัญชาการตำรวจนครบาล (2530) ศึกษา เรื่องความคิดเห็นของประชาชนผู้พักอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล 6 ด้าน คือ ในด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม พบว่า อยู่ในเกณฑ์ที่ต้องปรับปรุงอีกมาก ด้านการสอบสวน เห็น

ว่าควรมีการปรับปรุงเช่นกัน ด้านการให้บริการบนสถานีตำรวจ อยู่ในเกณฑ์ที่ปานกลาง ด้านการตรวจยังไม่เป็นที่น่าพึงพอใจ ด้านตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ยังไม่ค่อยเป็นที่น่าพอใจนัก และทางด้านภาพพจน์และความประพฤติของตำรวจนครบาล อยู่ในระดับปานกลาง กล่าวโดยสรุปแล้ว โดยภาพรวมประชาชนผู้พักอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเห็นว่าการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาลยังไม่เป็นที่น่าพอใจจำเป็นต้องมีการปรับปรุงอีกมาก

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม ผลการศึกษาโดยการวิเคราะห์ในระดับยูนิเวอร์ซิเทท พบว่าด้านตัวแปรอิสระ 5 ตัว ประกอบด้วย อายุ การศึกษา ระยะเวลาอยู่อาศัย ลำดับความสำคัญของอาชญากรรม และความปลอดภัยจากอาชญากรรมมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามทั้ง 4 คือ ความพึงพอใจต่อตำรวจ ความพึงพอใจต่อทนายความ ความพึงพอใจต่อศาล และความพึงพอใจต่อราชทัณฑ์ แต่ไม่ปรากฏความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่ออัยการ ส่วนในการวิเคราะห์ในระดับมัลติแวลูเอท พบว่า ทั้ง 5 ตัวแปรอิสระ มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามทั้ง 5 กลุ่ม

วัลลภา ชายหาด (2532) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร โดยวัดความพึงพอใจจากกิจกรรม 4 ประเภท คือ การเก็บขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน การกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน การตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย และการรักษาความสะอาด พบว่า ปัจจัยทางด้าน อายุ และลักษณะของเขต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในมิติของการเก็บขยะมูลฝอย ปัจจัยทางด้านลักษณะของเขตและความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร จะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจกับความพึงพอใจในมิติของการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย และสุดท้าย ปัจจัยทางด้านอายุ ระดับการศึกษา และลักษณะของเขต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในมิติของการรักษาความสะอาด ซึ่งโดยภาพรวมแล้วไม่สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการให้บริการ

ศุภชัย คุณารัตนพฤกษ์ (2532) ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไป พบว่า ร้อยละ 84.6 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 14.6 ไม่พอใจบริการ ในขณะที่ผู้พอใจในบริการมีเพียงร้อยละ 0.9 ความไม่พอใจส่วนใหญ่เกิดจากการคอยตรวจนาน ระบบบริการไม่เป็นระเบียบที่ดีพอ สถานที่รักษาพยาบาลไม่สะอาด แพทย์และพยาบาลไม่เอาใจใส่ผู้มารับบริการ และยังมีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่พยาบาลเอาใจใส่พิเศษเฉพาะผู้มีฐานะดี หรือมีฐานะทางสังคมชั้นสูง

มณีวรรณ ต้นไทย (2533) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม การให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยวัดจากความพึงพอใจของประชาชน พบว่า พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยามีลักษณะไม่คำนึงถึงตัวบุคคลสูง และยิ่งการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลสูงมากเท่าใด ก็ยิ่งทำให้ประชาชนพอใจมากยิ่งขึ้นเท่านั้น และการประเมินค่าระดับความพึงพอใจของประชาชน หลังจากการรับบริการปรากฏว่าอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

ผลการวิจัยสรุปได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการบริการแบบเสมอภาคมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านความเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการ และด้านความสะดวกที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ถาวร เกตุราทร (2534) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของตำรวจ กรณีศึกษาตำรวจปทุมวัน พบว่า อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และความปลอดภัยของอาชญากรรม ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของตำรวจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2535) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขา Ленинград และสาขามุกดาหาร พบว่า ในภาพรวมและในองค์ประกอบย่อยของความพึงพอใจในการรับบริการ ลูกค้าธนาคารฯ มีความพึงพอใจในการรับบริการในระดับสูงกว่าปานกลางเล็กน้อย และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบของความพึงพอใจในบริการด้านพนักงานและการต้อนรับ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ส่วนความพึงพอใจในการรับบริการด้านความสะดวกที่ได้รับมีคะแนนต่ำสุด ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคาร เปรียบจากความพึงพอใจมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ดังนี้

1. ด้านพนักงานและการต้อนรับ
2. ด้านสถานที่ประกอบการ
3. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านความสะดวก

ตัวแปรภูมิหลังของลูกค้า อายุ รายได้ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการรับบริการนอกจากนี้ลูกค้าเพศหญิงมีความพึงพอใจในการรับบริการสูงกว่าเพศชาย แต่ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า อาชีพลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ

สุทธิ ปันมา (2535) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารสีกกรไทย จำกัด(มหาชน) สาขาภาพพิสนธิ์ ศึกษาจากลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2535 ความพึงพอใจของลูกค้าประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจต่อพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานประกอบการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านการได้รับข้อมูลจากการบริการของธนาคาร พบว่า ภาพรวมในแต่ละด้านลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนลูกค้าที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม และประกอบอาชีพธุรกิจ มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารสูงกว่าลูกค้าที่รับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และกลุ่มอาชีพอื่น ๆ ในด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานประกอบการ และด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน ส่วนในด้านความสะดวก และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของธนาคาร ลูกค้าแต่ละกลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการทางการแพทย์ ตามนโยบายประกันสังคม ศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยวัดความพึงพอใจของผู้ประกันตน 6 ประเด็น คือ 1. ด้านบริการที่เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี 2. ด้านบริการที่มีความรวดเร็วทันเวลา 3. ด้านบริการที่มีความเพียงพอ 4. ด้านบริการที่สะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก 5. ด้านค่าใช้จ่ายที่เสียไปในการใช้บริการ 6. ด้านบริการที่มีคุณภาพ พบว่า ภาพรวมผู้ประกันตนได้รับความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์ด้านความเพียงพอต่ำสุด คือ ร้อยละ 64.67 และได้รับความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์ ด้านบริการที่สะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกสูงสุด คือ ร้อยละ 71.58 เกณฑ์ความพึงพอใจของผู้ประกันตนอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างไปทางสูง และปัญหาอุปสรรคของผู้ประกันตน ในการเข้ารับบริการ พบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่ขาดความรู้ ความเข้าใจในกฎหมาย ระเบียบขั้นตอน ตลอดจนสิทธิที่พึงได้รับ และเสนอความต้องการเลือกสถานพยาบาลด้วยตนเอง

โสภณ พิงไชย (2537) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานสอบสวนของตำรวจภูธร ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยศึกษาจากประชาชนที่มาติดต่อแจ้งความร้องทุกข์ไว้แล้วกับพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ในฐานะผู้เสียหาย ช่วงวันที่ 1 มกราคม - 30 พฤษภาคม 2537 จำนวน 131 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการงานสอบสวนของตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 76.425 โดยส่วนใหญ่พึงพอใจต่อการบริการในด้านการปฏิบัติตนเป็นผู้มีระเบียบวินัย และด้านอัธยาศัยไมตรีมากกว่าด้านอื่น ๆ และพบว่ามีความพึงพอใจในด้านความเป็นระบบตามขั้นตอนน้อยที่สุด

สำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อบริการงานสอบสวนของ ตำรวจภูธร อย่างมีสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ การศึกษา ด้านความสนิทสนมคุ้นเคยกับ เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานี ญาติพี่น้อง เพื่อนฝูง และผู้ไม่รู้จักคุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นส่วนใหญ่

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละมิติของตัวแปรความพึงพอใจต่อบริการงานสอบสวนของตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจมากที่สุดถึงร้อยละ 80.91 ต่อการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยสมกับเป็น พนักงานสอบสวน และพึงพอใจต่อความมีระเบียบวินัยร้อยละ 67.69 ส่วนประเด็นที่ควรได้รับการแก้ไขปรับปรุง ทั้งนี้เพราะประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่องดังกล่าวนี้น้อย คือ เรื่องขั้นตอนที่มากมาย ยุ่งยากซับซ้อน ซึ่งไม่มีประสิทธิภาพต่อการให้บริการ การแสดงตัวอดแบ่งและใช้อำนาจกับประชาชน การบริการที่ดีจะได้รับเมื่อเสนอค่าตอบแทนให้ ความเอาใจใส่ในการรวบรวมพยานหลักฐาน เพื่อนำไปสู่การทราบตัวผู้กระทำผิด การบริการที่ล่าช้า ทำให้เสียเวลารออยู่นาน และความสะอาดสงบ และกว้างขวางของห้องสอบสวน ซึ่งประเด็นดังกล่าวนี้เป็นเรื่องที่จะต้องรีบปรับปรุงแก้ไข เพื่อสร้างความพึงพอใจต่อบริการงานสอบสวนของตำรวจภูธรอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ต่อไป

กรุงเทพมหานคร สำนักงานนโยบายและแผน (2537) ศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของ ประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษาสำนักงานเขต โดยที่สำรวจความคิดเห็นของประชาชนกรุงเทพมหานคร ต่อกิจกรรมให้บริการด้านสาธารณูปโภค และการบริการเฉพาะด้านของสำนักงานเขต โดยกำหนดให้ระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นตัวแปรอิสระ และความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมบริการของสำนักงานเขตเป็นตัวแปรตาม พบว่า โดยภาพรวมทุกงานทุกสำนักงานเขตประชาชนพึงพอใจร้อยละ 75 ขณะที่มีความพึงพอใจเฉพาะด้าน ซึ่งต้องมารับบริการ ณ ที่ตั้งสำนักงานเขต ร้อยละ 87 ส่วนความพึงพอใจต่อบริการสาธารณูปโภค เช่น งานรักษาความสะอาด งานปกครอง งานโยธา และงานอนามัย มีถึงร้อยละ 62 สำหรับ สาเหตุของความไม่พึงพอใจ พบว่า ทั้งระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการและเจ้าหน้าที่ต่างก็เป็นสาเหตุที่ทำให้ประชาชนพอใจหรือไม่พอใจต่อกิจกรรมการให้บริการในแต่ละประเภท แต่ปัจจัยใดเป็นสาเหตุที่สำคัญกว่ากันและอย่างไรนั้น การศึกษาครั้งนี้ ไม่ได้ครอบคลุมถึง

จิราพร วีระหงษ์ (2538) ทำภาคินิพนธ์เสนอต่อ คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษาสำนักงานเขตตลิ่งชัน พบว่า มีเฉพาะผลการศึกษาในด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมด้านสาธารณูปโภค โดยประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจร้อยละ 72.3 ไม่พึงพอใจร้อยละ 25.5 ไม่ออกความเห็นร้อยละ 2.5 สำหรับปัจจัยสาเหตุของความพึง

พอใจหรือไม่พอใจ พบว่า ทั้งระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ล้วนแต่เป็นปัจจัยสาเหตุเช่นเดียวกับการศึกษาของสำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร ประณัดดา จ่างแก้ว (2538) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ศึกษารายการณ์ประสบอันตรรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน ในจังหวัดสระบุรี พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับความพึงพอใจที่มีต่อบริการทางการแพทย์แต่ละด้าน ได้แก่ ระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาการทำงาน จำนวนครั้งของการเข้ารับบริการทางการแพทย์ ประเภทของงาน ประเภทสถานพยาบาล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการทางการแพทย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 และความรู้สึกรู้สึกมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศ อายุ สถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในการเข้ารับบริการทางการแพทย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พงศ์เทพ สีสุนทร (2538) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายหลังจากการปรับโครงสร้างใหม่ โดยศึกษาจากประชาชนที่ใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษ จำนวน 200 คน พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับพอใจ สำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน คือ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ และประสพการณ์ด้านอาชญากรรม ส่วนเพศ ตำแหน่งทางสังคม และประสพการณ์ด้านการติดต่อราชการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษ

วิโรจน์ สัตยสังข์สกุล (2538) ศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภายหลังจากปรับโครงสร้างใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณี จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวม พบว่า มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงลำดับ คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว ความเพียงพอ ความก้าวหน้า และความต่อเนื่อง สำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน คือระดับการศึกษา ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน อาชีพ ตำแหน่งหน้าที่การงาน และลักษณะชุมชนของประชาชน ส่วนเพศ อายุ ระดับรายได้ ประสพการณ์ทางอาชญากรรม และประสพการณ์ด้านการติดต่อราชการที่สถานีตำรวจไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

บังอร ผงผ่าน (2538) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการของโรงพยาบาลชุมชน ศึกษากรณีโรงพยาบาลกันทรลักษ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการที่ตึกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลกันทรลักษ ทุกกิจกรรมงานบริการในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงมากกว่า ร้อยละ 79.3 และมีผู้รับบริการส่วนน้อยมีความไม่พึงพอใจ ร้อยละ 20.7

2. ปัจจัยเหตุของด้านระบบ กระบวนการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กับความพึงพอใจ มีความผันแปรตามกิจกรรมงานบริการที่ศึกษาผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลกันทรลักษณ์

3. ปัจจัยทางด้านสังคม เช่น ระดับการศึกษา ลักษณะอาชีพ ลักษณะฐานะทางเศรษฐกิจ และสิทธิการรักษาพยาบาล ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างชัดเจน และไม่มีความแตกต่างกันกับลักษณะดังกล่าว

นิลุล พึ่งพานิช (2539) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตพญาไท พบว่า ในบริการด้านสาธารณสุขโรคและบริการเฉพาะด้าน อาชีพแรงงานรับจ้าง/ค้าขายรายย่อย มีความพึงพอใจต่ำในงานบริการต่าง ๆ ด้านองค์ประกอบของการให้บริการด้วยสาเหตุของความไม่ครอบคลุมทั่วถึงในพื้นที่และตัวบุคคลผู้รับบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้วยสาเหตุของการไม่ให้ความสนใจผู้รับบริการ และไม่ตั้งใจทำงานบริการเป็นส่วนใหญ่ (และทุกอาชีพพอใจน้อยในสาเหตุนี้ด้วยเช่นกัน)

นอกจากนี้ยังมีอาชีพนักวิชาชีพอิสระและลูกจ้าง/พนักงานธุรกิจเอกชนที่มีความพึงพอใจต่ำในบริการเฉพาะด้าน เช่น งานขออนุญาตต่าง ๆ ด้านองค์ประกอบของความยุ่งยากของเงื่อนไขในการขอรับบริการการให้บริการด้วยสาเหตุและความไม่ต่อเนื่องของขั้นตอนอีกด้วย

ปิยะ อุทโย (2539) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการบริการของตำรวจ กองบัญชาการตำรวจนครบาลซึ่งรับผิดชอบเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร กำหนดตัวแปรอิสระซึ่งเป็นชุดของปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ เป็น 3 ด้าน คือ ความชัดเจนของระบบการให้บริการ ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ และพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ ตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจ โดยการวิจัยในครั้งนี้ไม่นำเอาข้อมูลในเรื่อง ภูมิหลังของประชาชนมาเป็นตัวแปรอิสระร่วมด้วย เนื่องจาก เห็นว่าเป็นเพียงตัวแปรที่จำแนกความพึงพอใจให้รับรู้ได้เท่านั้น ไม่น่าจะมีความสัมพันธ์ในเชิงเหตุและผล ผลจากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความเห็นว่าการปฏิบัติงานของตำรวจในสถานีตำรวจนครบาลอยู่ในระดับที่น่าพอใจ โดยเฉพาะงานบริการในด้านกิจการงานจราจร งานกิจการพิเศษเกี่ยวกับภารกิจในการช่วยเหลือประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจประกอบด้วย ความชัดเจนของระบบการให้บริการ พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการของตำรวจ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในระดับที่มีนัยสำคัญทางสถิติและทางปฏิบัติ โดยที่พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการนับเป็นปัจจัยที่มีผลมากที่สุดต่อความพึงพอใจของประชาชน

บังอร เทียนอำนาจ (2540) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการพยาบาล ผู้ป่วยนอก ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลระยอง โดยศึกษาผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลระยอง ระหว่างวันที่ 30 ตุลาคม 2539 ถึง 8 พฤศจิกายน 2539 จำนวน 260 คน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานบริการพยาบาลผู้ป่วยนอกในระดับปานกลาง แยกเป็นความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในการบริการ 7 ด้าน และความพึงพอใจในพฤติกรรมบริการของบุคลากรผู้ให้บริการ ได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในการบริการ 7 ด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสภาพแวดล้อมระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมากในเรื่องความเพียงพอของบริการสูงถึง ร้อยละ 70.4 รองลงมาได้แก่ เรื่องคุณภาพบริการและความสะอาดรวดเร็วของแหล่งบริการ มีความพึงพอใจสูง ร้อยละ 63.1 และ 61.5 ส่วนความเสมอภาคในการได้รับบริการ ความสะอาดของสถานที่ และการได้รับบริการตรงเวลา ร้อยละ 57.3, 51.9 และ 51.5 ส่วนค่าใช้จ่ายเมื่อได้รับบริการได้รับความพึงพอใจเพียงร้อยละ 43.8

2. ความพึงพอใจในพฤติกรรมบริการของผู้ให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในพฤติกรรมบริการของบุคลากรในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจพฤติกรรมบริการทางสังคมของแพทย์ สูงกว่าพฤติกรรมบริการทางสังคมของเจ้าหน้าที่และพยาบาล ร้อยละ 61.5, 50.4 และ 42.7 ตามลำดับ ส่วนพฤติกรรมบริการทางด้านการรักษาของแพทย์ก็สูงกว่าพฤติกรรมทางด้านการรักษาของเจ้าหน้าที่และพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 55.8, 40.8 และ 35.8 ตามลำดับ

ส่วนปัจจัยด้านผู้รับบริการแบ่งออกเป็น เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้ ถิ่นที่อยู่ สิทธิพิเศษในการรักษาพยาบาล ความวิตกกังวล ความถี่ในการรับบริการ และจำนวนเวลาที่ใช้ในการรอรับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจงานบริการผู้ป่วยนอกดังนี้

ผู้รับบริการที่มีข้อมูลภูมิหลังด้านการศึกษา อาชีพ รายได้ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในงานบริการพยาบาลผู้ป่วยนอกแตกต่างกัน

ผู้รับบริการที่มีข้อมูลสุขภาพด้านสิทธิพิเศษการรักษาพยาบาล และการเสียเวลารอรับบริการต่างกันมีระดับความพึงพอใจในงานบริการพยาบาลผู้ป่วยนอกแตกต่างกัน

ผู้รับบริการที่มีข้อมูลภูมิหลังด้านเพศ อายุ ถิ่นที่อยู่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในงานบริการพยาบาลผู้ป่วยนอกไม่แตกต่างกัน

ผู้รับบริการที่มีข้อมูลสุขภาพด้านความวิตกกังวล และจำนวนครั้งการรับบริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในงานบริการพยาบาลผู้ป่วยนอกไม่แตกต่างกัน

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานบริการพยาบาลผู้ป่วยนอก สภาพแวดล้อมในการบริการ พบว่า เรื่องค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการมีปัญหามากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ความเสมอภาคในการได้รับบริการ และการให้บริการตรงเวลา จุดที่ให้บริการล่าช้า ได้แก่ห้องรอตรวจ ห้องคิดราคา



ห้องจ่ายยา และการทำบัตร ส่วนพฤติกรรมบริการของบุคลากร พบว่า พฤติกรรมที่มีปัญหา ได้แก่ พฤติกรรมบริการด้านการรักษาของเจ้าหน้าที่ รองลงมาได้แก่พฤติกรรมบริการด้านสังคมของพยาบาล เสริมศักดิ์ รัตนประสพ (2540) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตสุขภาพภิบาลในงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของสถานีตำรวจภูธรอำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ จากการศึกษาประชาชนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 192 คน พบว่า การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของสถานีตำรวจภูธรอำเภอคอนสาร มีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าเป้าหมายของกรมตำรวจทุกกลุ่มคดีอาญา ประชาชนมีความพึงพอใจในงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมอยู่ในระดับสูงซึ่งสอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกประการ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูง อาศัยอยู่ในเขตสุขภาพภิบาลนาน และกรทำให้บริการของสถานีตำรวจอยู่ในระดับดีมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนในงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม อาจเนื่องมาจากประชาชนมีความเข้าใจมีความสนิทสนมคุ้นเคยกันและมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สำหรับปัญหาและอุปสรรคในงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมตามทัศนะของประชาชนคือ ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจ รองลงมาคือปัญหาด้านระบบข้อมูล ยานพาหนะต่าง ๆ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ และประชาชนตามลำดับ

สุรพงษ์ คนองเดช (2541) ศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานทะเบียนอำเภอ ในเขตสุขภาพภิบาลเชียงใหม่ จากกลุ่มตัวอย่างในเขตสุขภาพภิบาลเชียงใหม่ 6 หมู่บ้าน จำนวน 370 ราย พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความรู้สึกและทัศนคติต่อการบริการของหน่วยงานรัฐในระดับปานกลางมีคะแนนเฉลี่ย 3.18 และเมื่อพิจารณาโดยแยกองค์ประกอบของการบริการแล้ว พบว่า ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 2.91 ระบบการให้บริการ 3.07 และกระบวนการให้บริการ 2.57 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางทั้งสิ้น และปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติ ได้แก่ อายุ และพื้นฐานการศึกษา และ ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อทัศนคติ ได้แก่ เพศ สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ และระยะเวลาที่เข้ามาอาศัยในเขตสุขภาพภิบาล

อิสรระ ยาวะโนภาส (2541) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขที่สถานีอนามัย : ศึกษากรณีอำเภอเมือง จังหวัดยโสธร พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของประชาชนต่อการให้บริการที่สถานีอนามัยอำเภอเมืองอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจแต่ละด้านจากพึงพอใจมากไปหาน้อย พบว่า ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุดรองลงมาเป็นความพึงพอใจด้านระยะเวลาการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ส่วนตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการสาธารณสุขที่สถานีอนามัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ สถานภาพสมรส

จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย (2541) วิจัยเรื่อง ทิศทางการวางแผนกำลังคนเพื่อรองรับการ  
 อำนวยความยุติธรรมในทศวรรษหน้า โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย เพื่อศึกษาทิศทางและ  
 คาดคะเนทิศทาง แนวโน้มปริมาณคดี และประเภทคดีที่เข้าสู่ศาลยุติธรรมในทศวรรษหน้า ศึกษา  
 ความต้องการ ความเหมาะสมของอัตรากำลังในปัจจุบันที่จะรองรับงานในทศวรรษหน้า และนำ  
 ข้อมูลที่ค้นพบมากำหนดประเด็นและตัวชี้วัดในการวางแผนและพัฒนากำลังคนที่เหมาะสมกับทิศ  
 ทิศทางการดำเนินงานเพื่ออำนวยความยุติธรรมแก่สังคมในทศวรรษหน้า พบว่า ความต้องการด้าน  
 การอำนวยความยุติธรรมทั่วประเทศยังคงเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว และต่อเนื่อง ทั้งคดีแพ่ง อาญา เด็ก  
 และเยาวชน และคดีแรงงาน และผู้รับบริการทุกกลุ่มมีความเห็นพ้องกันว่า คุณสมบัติและ  
 คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ศาลในปัจจุบันมีความเหมาะสมระดับดี ในเรื่อง การมีมนุษยสัมพันธ์  
 ความสำนึก และความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีคุณธรรมและจริยธรรม มีความสามารถในการใช้  
 เทคโนโลยีสมัยใหม่ และมีความสามารถในการสื่อสารตามลำดับ โดยที่อนาคตมีความต้องการใน  
 เรื่องของคุณธรรมและจริยธรรมเป็นประการสำคัญที่สุด

สินทร สิงห์นิมิตตระกูล (2541) ศึกษาความพึงพอใจของคู่ความต่อการให้ของ  
 เจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดกาญจนบุรี ภายหลังจากการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่ตามโครงการ  
 ศาลต้นแบบเพื่อการส่งเสริมประสิทธิภาพ พบว่า คู่ความมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ  
 เจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดกาญจนบุรีอยู่ในระดับมาก โดยสามารถจัดลำดับความพึงพอใจในการ  
 ให้บริการด้านต่าง ๆ จากมากไปหาน้อย ดังนี้คือ ด้านการให้บริการอย่างสุจริต มีค่าเฉลี่ยสูงสุด =  
 4.05 รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างสุภาพ มีค่าเฉลี่ย  
 ความพึงพอใจเท่ากัน ตามด้วยด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง และ  
 อันดับสุดท้าย คือ ด้านการอำนวยความสะดวก โดยปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของคู่ความ คือ  
 อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา และประเภทของคู่ความ

จันทร์เพ็ญ ตูเทศานันท์ (2542) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงาน  
 ของสถานธนาบาลในประเทศไทย 7 ด้าน ได้แก่ ความพอเพียง ความรวดเร็ว ความสะดวก ความ  
 ซื่อสัตย์ การบริการข่าวสารข้อมูล ตรวจสุขภาพ และความเป็นธรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วน  
 ใหญ่มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการโดยรวมในระดับปานกลางและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อ  
 ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ คือ อาชีพ รายได้ รายจ่าย และความคาดหวังในบริการที่เป็น  
 กันเอง มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05  
 ขณะที่ปัจจัยสิ่งแวดล้อมด้านระยะทาง ลักษณะการบริการ และประสบการณ์ในการใช้บริการไม่มี  
 ความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และพบว่า  
 ข้อเสนอแนะให้มีการปรับปรุงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องให้เอื้อประโยชน์ในการพัฒนาการ  
 บริการให้มีคุณภาพ ควรจัดการบริหารโดยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย และอุปกรณ์มาใช้ให้เกิด

ประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลให้ประชาชนร่วมรับรู้ผลการดำเนินงานเพื่อแสดงความโปร่งใสในความซื่อสัตย์และเป็นธรรม ตลอดจนเพิ่มบริการด่วน และมีอาคารที่ได้มาตรฐาน

สุขสันต์ ส่งประเสริฐ (2542) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ :ศึกษากรณีสถานีตำรวจภูธรตำบลพญา โดยกลุ่มตัวอย่าง คือนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาขอรับบริการจากสถานีตำรวจภูธร ตำบลพญา จำนวน 237 ราย ทดสอบด้วยความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการตำรวจ ได้แก่ กระบวนการให้บริการที่รวดเร็ว และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มุ่งเน้นให้บริการ ส่วนปัจจัยการศึกษา และอาชีพ และปัจจัยด้านระบบการให้บริการ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการตำรวจ

## 2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากต่างประเทศ

โบว์แมน และนอร์แมน จูเนียร์ (Bouman and Norman JR. 1975: 113-121 อ้างถึงใน สุขสันต์ ส่งประเสริฐ, 2542: 76) ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอมิง พบว่า การให้บริการสาธารณะ โดยหน่วยงานของรัฐมีความคล่องตัวน้อยกว่าให้บริการสาธารณะโดยภาคเอกชน ประเด็นสำคัญที่ทำให้เกิดความแตกต่างคือ คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการและลักษณะการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ผู้ให้บริการในภาคเอกชนมีความกระตือรือร้นดีกว่า มีแรงจูงใจสูงกว่า สวัสดิการ ตลอดจนมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าด้วย อีกทั้งในด้านลักษณะการปฏิบัติงานสำหรับภาคเอกชนจะมีการให้ข้อมูลข่าวสารที่ดี มีรูปแบบเป็นมาตรฐานในการให้บริการ และไม่มีลักษณะของงานแบบประจำวัน (Routine or Day – to- day)

ฟิซเซอร์ลด์ และดูแรนต์ (Fizerrald and Durant.1980: 585-594) สำนวจความคิดเห็นของประชาชนในมลรัฐเทนเนสซี ประเทศสหรัฐอเมริกา ที่มีต่อบริการสาธารณะ 5 ประเภท คือ บริการของตำรวจ การระงับอัคคีภัย การสาธารณสุข การศึกษา และการคมนาคม พบว่า ปัจจัยทางด้านภูมิหลังและปัจจัยทางด้านทัศนคติ ของประชาชนมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ และส่งผลต่อเนื่องถึงความรู้สึกลึกซึ้งที่อยากจะเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะดังกล่าว โดยปัจจัยที่มีน้ำหนักมากที่สุดต่อความพึงพอใจของประชาชนก็คือ ปัจจัยทางด้านเชื้อชาติ รายได้ และทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับประโยชน์ที่ได้รับการบริการ

อิน จุง วัง (In-Jung Wang, 1986: 104-129) ศึกษากระบวนการให้บริการสาธารณะด้านสุขภาพอนามัยในการพัฒนาชนบท ของประเทศเกาหลี โดยพิจารณาว่า การให้บริการสาธารณะดังกล่าวสามารถเข้าถึงประชาชนได้มากน้อยเพียงใด โดยพิจารณาจากตัวแปรย่อย 3 ด้าน คือ ตัวแปรด้านการเข้าถึงสถานที่และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รูปแบบการให้บริการ และระดับความพึงพอใจ ในการได้รับบริการ พบว่า ด้านการเข้าถึงสถานที่และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในชนบทเกาหลียังขาดแคลนเจ้าหน้าที่ด้านสาธารณสุขเป็นอันมาก นอกจากนั้นแล้วสถานที่ให้บริการ เช่น โรงพยาบาลหรือศูนย์บริการสาธารณสุขต่าง ๆ ยังอยู่ห่างไกลจากที่พักของประชาชน ไม่สะดวกต่อการเดินทางด้วยเท้าไปถึง ด้านระดับและรูปแบบการให้บริการ พบว่าประชาชนชนบทเกาหลีชอบที่จะใช้บริการจากร้านขายยามากกว่าจะไปโรงพยาบาลหรือศูนย์บริการสาธารณสุข และโดยเฉลี่ยแล้วจะใช้บริการด้านสาธารณสุขคนละประมาณ 3.4 ครั้งต่อปี และในด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการที่ได้รับ ภาพรวมส่วนใหญ่ยังไม่ค่อยพอใจต่อการได้รับบริการจากโรงพยาบาลหรือศูนย์บริการ เนื่องจากเดินทางไม่สะดวก ล่าช้าในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ยังวางอำนาจไม่ค่อยเอาใจใส่ โดยเฉพาะเมื่อเทียบกับการได้รับบริการจากร้านขายยา และยังพบความสัมพันธ์ระหว่างระดับรูปแบบการให้บริการกับความพอใจของประชาชนอีกด้วย

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาถึงแนวความคิดในการให้บริการ แนวความคิดและทฤษฎีเรื่องความพึงพอใจระบบงานบริการของศาลยุติธรรมไทย แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จะเห็นได้ว่าการให้บริการของศาลยุติธรรม นับเป็นบริการของรัฐที่ให้แก่วิชาชีพที่เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรมอย่างหนึ่ง แต่มีข้อสังเกตว่าแทบไม่มีงานวิจัยหรืองานทางวิชาการที่ทำการศึกษากี่ยวกับการให้บริการของศาลยุติธรรม อาจเป็นเพราะแต่เดิมศาลยุติธรรมมีลักษณะเป็นระบบปิดจึงเป็นเรื่องที่ไม่มีผู้ใดค่อยวิพากษ์วิจารณ์หรือกล่าวถึงมากนัก จึงทำให้ขาดข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนา หรือปรับปรุงการให้บริการของศาลยุติธรรม ประกอบกับการให้บริการของศาลยุติธรรมยังมิให้ความสำคัญกับผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรมในฐานะผู้รับบริการเท่าที่ควร เหมือนดังเช่นหน่วยงานของรัฐทั่วไป บ่อยครั้งที่วัดความสำเร็จของงานศาล คือ การบรรลุเป้าหมายในเรื่องการพิจารณาพิพากษาคดีว่าพิพากษาเสร็จไปแล้วก็ดี ซึ่งเป็นสิ่งที่แน่นอนว่า เมื่อคดีมีผู้เกี่ยวข้อง 2 ฝ่าย ก็ย่อมมีฝ่ายหนึ่งที่ยอมจะไม่พึงพอใจเป็นธรรมดา ดังนั้น จำนวนคดีที่เสร็จสิ้นไปเป็นเพียงตัวชี้วัดตัวหนึ่งเท่านั้น สิ่งที่ต้องคำนึงถึงเป็นอันดับแรก คือ การให้บริการของงานตุลาการศาล เป็นบริการที่ผู้เกี่ยวข้องในคดีหรือเกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรมต้องเผชิญเป็นด่านแรก เป็นเรื่องของการอำนวยความสะดวกตามภารกิจต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ในแต่ละขั้นตอนที่จะทำให้ผู้ขอรับบริการไม่

ว่าจะเป็นฝ่ายใจท่ หรือฝ่ายจำเลย และอื่น ๆ ได้รับความสะดวก รวดเร็ว เสมอภาค ไปร่งใส และ ฟังพอใจมากที่สุด ซึ่งความพึงพอใจเป็นมาตรการที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้วิธีหนึ่ง การฟังเสียงจากผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรม จะเป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการ ประเมินผลสำเร็จหรือล้มเหลวของการให้บริการของศาล การที่จะพัฒนาองค์กรศาลยุติธรรม จึง จำเป็นต้องฟังเสียงจากผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายในกระบวนการยุติธรรมเป็นสำคัญ เพราะเสียงเหล่านั้น จะเป็นข้อมูลของความเป็นจริงที่สามารถนำไปใช้พัฒนา ปรับเปลี่ยนงานศาลยุติธรรมในอนาคต ต่อไป ว่าควรให้ความสำคัญกับปัจจัยใด และมีเรื่องใดบ้างที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขให้สามารถ บริการได้อย่างตรงใจของผู้รับบริการ อันจะนำไปสู่ความเชื่อถือ ศรัทธาและการให้ความร่วมมือใน ด้านต่าง ๆ จากการศึกษาคำว่าวัดความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัด กาญจนบุรี ภายหลังจากการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่ตามโครงการศาลต้นแบบเพื่อ การส่งเสริมประสิทธิภาพของสินทร สิंहนิมิตตระกูล (2541: 28 – 30) ที่ศึกษาความพึงพอใจ ของคู่ความต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดกาญจนบุรี มีความสอดคล้องกับของ สำนักงานโครงการศาลต้นแบบ (2540) ว่ามีประสิทธิภาพเพียงใด โดยใช้การศึกษาที่ครอบคลุม การให้บริการในด้านต่าง ๆ รวม 6 ด้าน คือ

1. ด้านการให้บริการด้วยความรวดเร็วและต่อเนื่อง ซึ่งเป็นการให้บริการอย่าง กระตือรือร้น ไม่โอ้เอ้พูดคุย ไม่ทำธุระอย่างอื่นที่ไม่ใช่การให้บริการ และติดตามงานที่ทำ
2. ด้านการอำนวยความสะดวก เป็นการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น ห้องพักพยาน แผนภูมิ การประชาสัมพันธ์ ตัวอย่างคำร้อง น้ำดื่ม โทรศัพท์สาธารณะ ฯลฯ
3. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ยึดถือตัว บุคคล ไม่แบ่งแยกฐานะยศศักดิ์ คุณวุฒิ วิทยุฒิ ไม่ลัดคิว ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง
4. ด้านการให้บริการอย่างสุจริต ได้แก่ ให้บริการโดยไม่หวังผลประโยชน์ตอบแทน ไม่ ลำเอียง ปราศจากอคติทั้งปวง
5. ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ เป็นการให้บริการด้วยคำพูดไพเราะ มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่ใช้ อารมณ์กับผู้มาใช้บริการ
6. ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง ได้แก่ ให้บริการโดยไม่มีข้อผิดพลาด ถูกกฎหมายและ ระเบียบแบบแผน มีความสุขุมรอบคอบ มีการอธิบายข้อสงสัยและตอบข้อซักถามได้แจ่มแจ้ง

นอกจากนี้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับด้านลูกค้าสัมพันธ์ ที่มองความสัมพันธ์ที่ีระหว่าง ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ กับผู้ขายหรือผู้ให้บริการมาเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ นับว่าจะเป็ผลดี โดยที่แนวคิดนี้ได้รับการพัฒนาไปบ้างจากกฎเกณฑ์ในการสร้างคามพึงพอใจ ผ่านความสัมพันธ์ที่ีระหว่างฝ่ายผู้รับบริการและผู้ให้บริการ Freemantle , David (1993 อ้างถึง

ใน ธีระศักดิ์ วาระสุข, 2537) ได้กล่าวถึงเรื่องการให้สิ่งเล็กๆ น้อยๆ หรือบริการพิเศษเล็กๆ น้อยๆ และการจัดการสำนักงานและทุกอย่างในสำนักงานให้มีความสง่า ก็เพื่อมุ่งสร้างทั้งความพึงพอใจและความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยผู้วิจัยได้นำเอาหลักการดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมภายใต้ความแตกต่างระหว่างภาคธุรกิจกับภาครัฐเป็นสำคัญ

สำหรับการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประมวลจากเอกสาร ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้ว ผู้วิจัยจึงวางกรอบแนวคิด เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ในการศึกษาในการศึกษาที่มุ่งวัดระดับความพึงพอใจ และศึกษาสาเหตุของความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา ดังต่อไปนี้

#### 1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ได้แก่คุณสมบัติของผู้เกี่ยวข้องในคดี ซึ่งเป็นผู้รับบริการที่มีความแตกต่างกันว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจหรือไม่ ดังนั้น จึงกำหนดตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. อาชีพ
5. ประเภทของคดีที่มาติดต่อขอรับบริการ ได้แก่ คดีอาชญากรรม และคดีอาญาอื่น ๆ
6. จำนวนครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการ ได้แก่ ครั้งแรก และมากกว่า 1 ครั้ง
7. ประเภทของผู้เกี่ยวข้องในคดี ได้แก่ ฝ่ายโจทก์ และฝ่ายจำเลย
8. งานที่ผู้เกี่ยวข้องในคดีมาติดต่อขอรับบริการ

#### 2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

ในการศึกษาวิจัยเรื่องนี้ ตัวแปรตาม คือ ระดับความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา ซึ่งครอบคลุมการให้บริการในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง การอำนวยความสะดวก การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างสุจริต การให้บริการอย่างสุภาพ การให้บริการอย่างถูกต้อง และด้านสถานที่และความปลอดภัย

จากตัวแปรดังกล่าวสามารถเขียนเป็นแผนภูมิแสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้

ภาพที่ 4 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย



**สมมติฐานในการวิจัย**

จากกรอบแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ ดังนี้

1. ผู้เกี่ยวข้องในคดีเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา มากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีเพศหญิง
2. ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีอายุมาก มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา มากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีอายุน้อย
3. ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีระดับการศึกษาสูง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา มากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีระดับการศึกษาต่ำ

4. ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีอาชีพทนายความ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา มากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีอาชีพอื่น ๆ
5. ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาขอรับบริการของศาลอาญาในประเภทคดียาเสพติด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา มากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาขอรับบริการของศาลอาญาในประเภทคดีอาญาอื่น ๆ
6. ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการของศาลอาญามากกว่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา มากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการของศาลอาญาคั้งแรก
7. ประเภทของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่องานศาลอาญาในฐานะของฝ่ายจำเลย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา มากกว่าประเภทของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่องานศาลอาญาในฐานะของฝ่ายโจทก์
8. ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการงานศาลอาญาในงานประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา มากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการงานศาลอาญาในงานอื่น ๆ

### นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

#### นิยามศัพท์เฉพาะในการวิจัย

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง การอำนวยความสะดวก การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างสุจริต การให้บริการอย่างสุภาพ การให้บริการอย่างถูกต้อง และด้านสถานที่และความปลอดภัย โดยปรากฏออกในลักษณะชอบหรือไม่ชอบ ถูกใจหรือไม่ถูกใจ มีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ โดยในการวิจัยครั้งนี้จะวัดความพึงพอใจ 2 ระดับ คือ ระดับความพึงพอใจมาก และระดับความพึงพอใจน้อย

การให้บริการของศาลอาญา หมายถึง ภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตุลาการของศาลอาญา ในที่นี้มุ่งเน้นเฉพาะการให้บริการที่ไม่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาพิพากษาคดีของข้าราชการตุลาการ ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการในเรื่องที่เกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์ งานขอให้ปล่อยชั่วคราวที่ศาล งานยื่นคำฟ้อง/ยื่นฟ้อง งานขอคัดถ่ายเอกสารในสำนวน และงานมาขึ้นศาลตามนัดหรือตามหมายเรียก



ผู้เกี่ยวข้องในคดี หมายถึง ผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการที่ศาลอาญา ไม่ว่าจะมาในฐานะของโจทก์ จำเลย พยาน พนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ ทนายความ และผู้ประกัน

เพศ หมายถึง เพศชาย และเพศหญิง

อายุ หมายถึง อายุจริงของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการที่ศาลอาญา โดยนับตามปี พ.ศ. ที่เกิดเป็นจำนวนเต็ม ถ้าเศษเกิน 6 เดือนให้นับเพิ่มขึ้นไปเป็นจำนวนเต็ม โดยแบ่งเป็น 2 ระดับ คือ

- อายุมาก หมายถึง ผู้ที่เกี่ยวข้องในคดีที่มีอายุตั้งแต่ 37 ปีและ 37 ปีขึ้นไป (คะแนนเฉลี่ยของอายุทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่าง)

-อายุน้อย หมายถึง ผู้ที่เกี่ยวข้องในคดีที่มีอายุต่ำกว่า 37 ปี

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับคุณวุฒิของการศึกษาที่จบของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการที่ศาลอาญา โดยแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

- ระดับการศึกษาสูง หมายถึง ผู้ที่เกี่ยวข้องในคดีที่มีการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป

- ระดับการศึกษาต่ำ หมายถึง ผู้ที่เกี่ยวข้องในคดีที่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรีลงมา

อาชีพ หมายถึง การทำมาหากินที่ได้รับรายได้ประจำเพื่อการดำรงชีพจากหน่วยงานประเภทต่าง ๆ เช่น ราชการ รัฐวิสาหกิจ เอกชน ธุรกิจส่วนตัว และอื่น ๆ โดยแบ่งออกเป็น

- อาชีพทนายความ หมายถึง ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่ได้รับอนุญาตให้เป็นทนายความและได้รับการแต่งตั้งจากโจทก์ จำเลย ให้ความความในศาลอาญา

- อาชีพอื่น ๆ หมายถึง ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่ประกอบอาชีพอื่นนอกจากทนายความอาทิ เช่น ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ รวมทั้งลูกจ้างของราชการและรัฐวิสาหกิจ ลูกจ้างบริษัทเอกชน ค้าขาย เกษตรกรรม รับจ้าง นักศึกษา รวมทั้งผู้ที่ไม่ได้ประกอบอาชีพ

**ประเภทของคดี** หมายถึง ลักษณะของคดีที่มีความแตกต่างกัน แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

- คดียาเสพติด หมายถึง คดีอาญาที่ผู้กระทำผิดได้กระทำลงไปในความผิดของข้อหาที่เกี่ยวข้องกับความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดทุกประเภทตามที่กฎหมายกำหนดไว้ เช่น เสพยาเสพติด มีไว้ในครอบครองซึ่งยาเสพติด มีไว้ในครอบครองเพื่อขายหรือจำหน่าย มีไว้ในครอบครองซึ่งยาเสพติดเพื่อขายและขายหรือจำหน่ายและจำหน่าย ผลิตยาเสพติด นำเข้าหรือส่งออกซึ่งยาเสพติด หรือสมคบกันกระทำผิด ตามที่กฎหมายกำหนดให้ขึ้นศาลอาญา

- คดีอาญาอื่น ๆ หมายถึง คดีอาญาทุกประเภทที่ไม่ใช่คดีอาญาพิเศษ เช่น คดีเกี่ยวกับความผิดเกี่ยวกับชีวิตและร่างกาย ความผิดเกี่ยวกับเพศ ความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ เป็นต้น ตามที่กฎหมายกำหนดให้ขึ้นศาลอาญา

จำนวนครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการ หมายถึง จำนวนครั้งของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่เคยมาติดต่อขอรับบริการอย่างน้อยในด้านใดด้านหนึ่งจากเจ้าหน้าที่ของศาลอาญา โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

- จำนวนครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการครั้งแรก หมายถึง ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่ติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ของศาลอาญาเป็นครั้งแรก

- จำนวนครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการมากกว่า 1 ครั้ง หมายถึง ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่เคยติดต่อขอรับบริการในด้านใดด้านหนึ่ง หรือหลายด้าน จากเจ้าหน้าที่ของศาลอาญา มากกว่า 1 ครั้ง

**ประเภทของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการ** หมายถึง กลุ่มผู้มาติดต่อขอรับบริการในเรื่องคดีความในศาลอาญา และเกี่ยวข้องกับศาลอาญาโดยตรง ซึ่งครอบคลุมเฉพาะบุคคล 7 กลุ่ม ได้แก่ 1. โจทก์หรือผู้เสียหาย 2. จำเลย 3. พยาน 4. ทนายความ 5. พนักงานอัยการ 6. พนักงานสอบสวน 7. ผู้ประกัน โดยสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

- ฝ่ายโจทก์ หมายถึง ผู้ฟ้องคดีอาญาต่อศาลอาญา ได้แก่ พนักงานอัยการ ทั้งนี้หมายรวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องกับในคดีโจทก์หรือเป็นผู้เสียหาย ทนายความของโจทก์ พยานฝ่ายโจทก์ และพนักงานสอบสวน

- ฝ่ายจำเลย หมายถึง ผู้ที่ถูกฟ้องคดีอาญาต่อศาลอาญา ทั้งนี้ หมายรวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องกับในคดีกับจำเลย ทนายความของจำเลย พยานฝ่ายจำเลย และนายประกัน

งานที่ผู้เกี่ยวข้องในคดีมาติดต่อขอรับบริการ หมายถึง งานที่ผู้เกี่ยวข้องในคดีมาติดต่อขอรับบริการในงานใดงานหนึ่งจากเจ้าหน้าที่ของศาลอาญา โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

- งานประชาสัมพันธ์ หมายถึง งานที่ผู้เกี่ยวข้องในคดีมาติดต่อกับเจ้าหน้าที่ในงานประชาสัมพันธ์ เพื่อสอบถามข้อมูลในเรื่องต่าง ๆ ขอคำแนะนำ ปรีกษา รวมทั้งผู้ขอรับบริการได้ร้องขอให้ช่วยเขียนคำร้องง่าย ๆ เบื้องต้น

- งานอื่น ๆ หมายถึง งานอื่นนอกเหนือจากงานประชาสัมพันธ์ที่ผู้เกี่ยวข้องในคดีมาติดต่อขอรับบริการ ได้แก่ งานขอให้ปล่อยชั่วคราวที่ศาล งานยื่นคำฟ้องยื่นฟ้อง งานการขอคัดถ่ายเอกสารในสำนวน และการมาขึ้นศาลตามนัดหรือตามหมายเรียก

## นิยามศัพท์ทั่วไป

**ความพึงพอใจในด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง** หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องในคดีในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญาในสภาพที่เร็วไว กระตือรือร้น เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจในการบริการ มีความรวดเร็ว และต่อเนื่องในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ไม่ให้รอนาน และเอาใจใส่ติดตามงานที่ดำเนินการอยู่ มีการให้บริการช่วงพักเที่ยง เป็นความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในแต่ละขั้นตอนตั้งแต่ผู้มาขอรับบริการเริ่มติดต่อหรือยื่นเรื่องจนกระทั่งกลับ

**ความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวก** หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องในคดีในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญาที่สร้างความสะดวกในการติดต่อราชการที่ศาลอาญาในแต่ละงาน เช่น มีแบบฟอร์ม แบบคำร้องที่สามารถอ่านเข้าใจได้ง่าย และสะดวกในการกรอกข้อความ การจัดทำตัวอย่างการกรอกแบบคำร้องต่าง ๆ ให้ผู้มาติดต่อใช้เป็นตัวอย่างในการกรอกคำร้อง มีป้ายแสดงราคาหลักทรัพย์เมื่อขอปล่อยชั่วคราว มีการติดป้ายแสดงชื่อของงานที่ชัดเจน สังเกตได้ง่าย และมีความเหมาะสม เป็นต้น

**ความพึงพอใจในการให้บริการอย่างเสมอภาค** หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องในคดีในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญาที่ให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ไม่ว่าจะยากจน ร่ำรวย หรือมีฐานะทางสังคมอย่างไร โดยจัดลำดับการให้บริการก่อนหลังตามลำดับเวลาที่ได้รับการติดต่อ ไม่ให้มีการลัดคิว ไม่เลือกปฏิบัติกับบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นพิเศษ

**ความพึงพอใจในการให้บริการอย่างสุจริต** หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องในคดีในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญาที่ให้บริการอย่างตรงไปตรงมา ไม่มีฉ้อฉลใน ชื่อสัตย์ สุจริต โดยไม่หวังผลประโยชน์ตอบแทน ไม่เรียกร้องทรัพย์สินในการกระทำที่ไม่พึงมีพึงได้จากผู้มาขอรับบริการ และสร้างความโปร่งใสในการจัดทำแผนภูมิขั้นตอนในงานเพื่อตรวจสอบการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่

**ความพึงพอใจในการให้บริการอย่างสุภาพ** หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องในคดีในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญาด้วยความเรียบร้อย อ่อนโยน พุดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง ไม่ก้าวร้าว ไม่ใช้อารมณ์ ช่มชู้ผู้มาขอรับบริการ

**ความพึงพอใจในการให้บริการอย่างถูกต้อง** หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องในคดีในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญาโดยไม่มีข้อผิดพลาด ไม่ให้มีการแก้ไข ไม่ผิดระเบียบและกฎหมาย สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องและชัดเจน เป็นความสามารถในการปฏิบัติงานตามกระบวนการทำงานที่รับผิดชอบ

**ความพึงพอใจในด้านสถานที่และการรักษาความปลอดภัย** หมายถึง ระดับ

ความรู้สึกพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีในบริการที่เกี่ยวกับความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ทำงานและเอกสาร การจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีห้องสุขา ที่จอดรถ การมีกล่องรับความคิดเห็นของผู้รับบริการเพื่อนำมาปรับปรุงงาน การจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ บอร์ดนัดความ ป้ายบอกทาง และการรักษาความปลอดภัย

**งานประชาสัมพันธ์** หมายถึง กิจกรรมการให้บริการของงานประชาสัมพันธ์ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ได้แก่ การตอบคำถาม ให้ข้อมูลอันเกี่ยวข้องกับผู้มาขอรับบริการ ได้ติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อสอบถามข้อมูลในเรื่องต่าง ๆ ขอคำแนะนำ บริการ รวมทั้งผู้ขอรับบริการ ได้ร้องขอให้ช่วยเขียนคำร้องง่าย ๆ เบื้องต้น

**งานขอให้ปล่อยชั่วคราวที่ศาล** หมายถึง งาน/กิจกรรมอันเนื่องกับผู้ประกันของผู้ต้องหาหรือจำเลย ยื่นหลักฐานหรือหลักทรัพย์ประกันต่อเจ้าหน้าที่ของศาล เพื่อดำเนินการให้ศาลมีคำสั่งอนุญาตหรือไม่อนุญาตให้ปล่อยชั่วคราว

**งานยื่นคำฟ้อง/ยื่นฟ้อง** หมายถึง งาน/กิจกรรมอันเกี่ยวเนื่องกับเมื่อมีผู้มายื่นคำฟ้อง/ยื่นฟ้องต่อเจ้าหน้าที่ของศาล และศาลได้มีคำสั่งรับฟ้องหรือไม่รับฟ้อง

**งานการขอคัดถ่ายเอกสารในสำนวน** หมายถึง งาน/กิจกรรมที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในคดีประสงค์จะคัดถ่ายถ้อยคำพยาน เอกสารคำพยาน และเอกสารระหว่างการสืบพยาน หรือภายหลังมีคำพิพากษา ยื่นคำร้องหรือคำแถลงขอคัดถ่ายจนกระทั่งได้รับเอกสาร พร้อมทั้งมีการรับรองความถูกต้องของเอกสาร (กรณีที่ต้องการให้รับรองความถูกต้อง)

**งานมาขึ้นศาลตามนัดหรือตามหมายเรียก** หมายถึง งาน/กิจกรรมอันเกี่ยวเนื่องกับการที่พยานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในคดี มาติดต่อเพื่อเบิกความต่อศาลตามหมายนัดหรือตามหมายเรียก

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Study) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และการวิจัยสนามทางมานุษยวิทยา (Anthropological Fieldwork) โดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเป็นรายบุคคล (In-depth Interview) โดยมีการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

#### ประชากรและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่อยู่ในขอบเขตของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการของศาลอาญา เน้นเฉพาะผู้มาติดต่อขอรับบริการในส่วนของการประชาสัมพันธ์ งานขอให้ปล่อยชั่วคราวที่ศาล งานยื่นคำฟ้อง/ยื่นฟ้อง งานคัดถ่ายเอกสารในสำนวน และงานมาขึ้นศาลตามนัดหรือตามหมายเรียก ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มาติดต่อขอรับบริการในงานต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นที่ศาลอาญาแบบเฉพาะหน้าทุกคนในแต่ละวัน ในช่วงเวลาราชการเป็นหลัก โดยเฉลี่ยมีผู้เกี่ยวข้องในคดีมาติดต่องานศาลอาญาประมาณวันละ 103 ราย และการดำเนินการเก็บข้อมูลครั้งนี้อยู่ในช่วงระหว่างวันที่ 15 ธันวาคม 2543 ถึง 5 มีนาคม 2544

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จำแนกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 ราย โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) คือ เมื่อผู้เกี่ยวข้องในคดีมาติดต่อในงานใดงานหนึ่งใน 5 งานที่กำหนดไว้แล้ว คืองานประชาสัมพันธ์ งานขอให้ปล่อยชั่วคราวที่ศาล งานยื่นคำฟ้อง/ยื่นฟ้อง งานคัดถ่ายเอกสารในสำนวน และงานมาขึ้นศาลตามนัดหรือตามหมายเรียก จนดำเนินการเสร็จหรือดำเนินการไปบางส่วนแล้วและอยู่ระหว่างการรอทราบผล ผู้วิจัยจะเข้าไปทักทาย แนะนำตัว พูดคุย และสร้างความคุ้นเคย จากนั้นจึงอธิบายวัตถุประสงค์ของการวิจัยและขอสัมภาษณ์ โดยเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 ธันวาคม 2543 ถึงวันที่ 5 มีนาคม 2544

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลทางมานุษยวิทยา โดยใช้เทคนิควิจัยแบบเจาะลึก (In-depth Interview) จำนวน 10 ราย โดยเจาะจงกลุ่มตัวอย่างผู้มาติดต่อขอรับบริการในงานต่าง ๆ ทั้ง 5 งานของศาลอาญา ได้แก่ งานประชาสัมพันธ์ งานขอให้ปล่อยชั่วคราวที่ศาลงานยื่นคำฟ้อง/ยื่นฟ้อง งานคัดถ่ายเอกสารในสำนวน และงานมาขึ้นศาลตามนัดหรือตามหมายเรียก โดยเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ ถึงวันที่ 5 มีนาคม 2544

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาขึ้นตามแนว  
วัตถุประสงค์ของการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire)

1. แบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามปลายเปิด – ปิด ทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งใช้เก็บข้อมูล  
ภูมิหลัง เพื่อทราบคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ข้อคำถามข้อที่ 1 ถึง ข้อที่ 11 ได้แก่ งานที่มา  
ติดต่อขอรับบริการ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ประเภทดีที่มาติดต่อ จำนวนครั้งที่ติดต่อ  
ฐานะที่มาติดต่อขอรับบริการ และประสบการณ์ที่ได้รับจากการติดต่อกานศาล ฯลฯ ลักษณะ  
แบบสอบถามเป็นคำถามปลายเปิดแบบตรวจสอบรายการ (Check - List) และเป็นคำถามแบบ  
ปลายเปิดแบบเติมคำหรือข้อความ

**ส่วนที่ 2** เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นซึ่งใช้วัดระดับความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องใน  
คดีที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา ข้อคำถามข้อที่ 1 – ข้อที่ 30 โดยข้อความจะมีลักษณะที่  
ครอบคลุมบริการ 7 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง
2. ด้านการอำนวยความสะดวก
3. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
4. ด้านการให้บริการอย่างสุจริต
5. ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ
6. ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง
7. ด้านอาคาร สถานที่ และความปลอดภัย

โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นคำถามปลายเปิด

โดยส่วนที่ 2 เป็นการวัดระดับความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของ  
ศาลอาญา ซึ่งแต่ละข้อคำถามมีตัวเล็อก 6 ระดับ (Likert Scale) ได้แก่ พอใจค่อนข้างมาก  
พอใจมาก พอใจมากที่สุด พอใจค่อนข้างน้อย พอใจน้อย และพอใจน้อยที่สุด ตามลำดับ โดยถ้าผู้ที่  
ตอบว่า พอใจค่อนข้างมาก พอใจมาก และพอใจมากที่สุด จะมีความหมายว่ามีความพึงพอใจมาก  
และถ้าผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่า พอใจค่อนข้างน้อย พอใจน้อย และพอใจน้อยที่สุด จะม  
ีความหมายว่ามีความพึงพอใจน้อย

## เกณฑ์เทียบระดับความพึงพอใจ

เกณฑ์กำหนดระดับความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดี จะใช้มาตราวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scales) ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ระดับด้วยกัน คือ

พึงพอใจมากที่สุด	มีระดับเท่ากับ	6
พึงพอใจมาก	มีระดับเท่ากับ	5
พึงพอใจค่อนข้างมาก	มีระดับเท่ากับ	4
พึงพอใจค่อนข้างน้อย	มีระดับเท่ากับ	3
พึงพอใจน้อย	มีระดับเท่ากับ	2
พึงพอใจน้อยที่สุด	มีระดับเท่ากับ	1

แต่จากการวิเคราะห์ผลทางสถิติ ปรากฏว่า เมื่อแบ่งเกณฑ์กำหนดระดับความพึงพอใจ ออกเป็น 2 ระดับ จึงใช้เกณฑ์กำหนดระดับความพึงพอใจ คือ

พึงพอใจมาก	เริ่มต้นที่คะแนน 4.00 – 6.00	มีระดับคะแนนเท่ากับ 2
พึงพอใจน้อย	เริ่มต้นที่คะแนน 1.00 – 3.99	มีระดับคะแนนเท่ากับ 1

**ส่วนที่ 3** เป็นคำถามเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการ สิ่งที่พึงพอใจมากที่สุด และพึงพอใจน้อยที่สุด สาเหตุที่มีความพึงพอใจมากและน้อยต่อการให้บริการ และข้อเสนอแนะแนวทางปรับปรุงในการให้บริการของศาลอาญา มีข้อความถาม รวม 6 ข้อ

โดยคำถามเกี่ยวกับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบให้เลือกรับตามลำดับก่อนหลัง (Ranking Item) เป็นคำถามที่กำหนดให้ผู้ตอบตอบตามลำดับก่อนหลังหรือลำดับความสำคัญ โดยใส่หมายเลข 1, 2, 3, ... ตามลำดับ และเป็นคำถามปลายเปิดแสดงความคิดเห็น

สำหรับการสร้างเครื่องมือในการวิจัยดำเนินการพัฒนาแบบสอบถามโดยการศึกษา ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และนำแบบสอบถามของโครงการศาลต้นแบบ กระทรวงยุติธรรม เรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการต่อการให้บริการของศาลจังหวัดกาญจนบุรี ภายหลังจากการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่ ตามโครงการศาลต้นแบบเพื่อการส่งเสริมประสิทธิภาพ และแบบสอบถามของสินทร สິงห์นิมิตตระกูล เรื่อง ความพึงพอใจของคู่ความต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดกาญจนบุรี ภายหลังจากการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่ ตามโครงการศาลต้นแบบเพื่อการส่งเสริมประสิทธิภาพ มาปรับปรุงกับข้อมูลที่ผู้วิจัยได้ศึกษาและสร้างขึ้นมาเป็นแบบสอบถามของผู้วิจัย ให้เหมาะสมสอดคล้องกับกรอบในการวิจัยครั้งนี้

2. **แบบสัมภาษณ์** ประกอบด้วยข้อคำถามซึ่งใช้เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ สามารถยืดหยุ่นในข้อคำถามและวิธีการสัมภาษณ์ของผู้สัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์ที่เป็นทางการ (Formal Interview) โดยทำการสัมภาษณ์ที่ไม่มีโครงสร้าง (งามพิศ สัตย์สงวน, 2542: 134) เพื่อทราบถึงข้อมูลของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญาในเชิงลึกที่ไม่สามารถใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลได้ โดยเนื้อหาประกอบไปด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลภูมิหลังทั่ว ๆ ไป ประสบการณ์ในการติดต่อกับศาลทั้งศาลอาญา และศาลยุติธรรมอื่นๆ ตลอดจนรายละเอียดของการมาติดต่อกับศาลอาญา พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ปัญหา ข้อเสนอแนะ แนวทางการปรับปรุงการให้บริการ เป็นต้น

### **วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล**

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยพยายามใช้ระเบียบวิธีวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูลในลักษณะหลายรูปแบบให้มากที่สุด (งามพิศ สัตย์สงวน, 2539ก: 3) เพื่อให้การเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา มีความสมบูรณ์และน่าเชื่อถือมากที่สุด โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 3 ลักษณะด้วยกัน คือ

1. การรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ (Documentary Data) ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือในท้องสมุดจากสถาบันการศึกษาต่าง ๆ และห้องสมุดของหน่วยงานทั้งราชการและเอกชน ตลอดจนการค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เอกสารทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ ภาคนิพนธ์และงานวิจัยต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศ เพื่อจะนำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบการศึกษาวิจัย

#### **2. การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Field Data)**

2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้ขออนุญาตจากผู้บริหารของศาลอาญา ได้แก่ รองอธิบดีผู้พิพากษาศาลอาญา และเจ้าศาลอาญา จากนั้นนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพตามวิธีการวิจัย ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ร่วมกับผู้ช่วยผู้วิจัยอีก 4 คน โดยผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยได้พูดคุย อธิบายให้กลุ่มตัวอย่างเข้าใจจุดประสงค์ ความมุ่งหมายในการวิจัย และรายละเอียดของแบบสอบถาม และเปิดโอกาสให้ทำการสอบถามข้อความหรือคำถามที่ไม่เข้าใจหรือคลุมเครือ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องมากที่สุด ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามจนได้รับคำตอบที่ต้องการครบถ้วนตามที่เกี่ยวข้องทุกข้อ ทุกคน โดยทำการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 ธันวาคม 2543 ถึงวันที่ 5 มีนาคม 2544 ใช้เวลาในการสอบถามข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามเฉลี่ยรายละ 20 นาที โดยกลุ่มตัวอย่างได้ให้ความร่วมมือกับผู้วิจัยและผู้ช่วยผู้วิจัยเป็นอย่างดี



การสัมภาษณ์จากแบบสอบถามต้องให้กลุ่มตัวอย่างดำเนินการติดต่อในงานหรือขั้นตอนต่าง ๆ จนเสร็จสิ้นกระบวนการแล้วหรือดำเนินการไปบางส่วนแล้วและอยู่ระหว่างการรอทราบผล จึงจะสัมภาษณ์ได้ ทำให้การเริ่มสัมภาษณ์ต้องเริ่มหลังเวลา 09.30 น. ไปแล้ว ดังนั้น ในแต่ละวันจึงทำการสัมภาษณ์ได้ประมาณ 10 คน และวันหยุดราชการก็ไม่สามารถดำเนินการได้

2.2 การเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) เพื่อทราบถึงรายละเอียดในเชิงลึก (งามพิศ สัตย์สงวน, 2542: 138) เป็นการศึกษาความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา ความคิดเห็นหรือทัศนคติต่อตัวเจ้าหน้าที่ศาลและการปฏิบัติหน้าที่ ตลอดจนปัญหา อุปสรรคในการรับบริการ และข้อเสนอแนะ แนวทางปรับปรุงแก้ไข พัฒนาการให้บริการของศาลอาญาและศาลยุติธรรมอื่น ๆ ต่อไป โดยผู้วิจัยใช้เทคนิคการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่องานศาลอาญา จำนวน 10 ราย ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้อาศัยประสบการณ์จากการเคยเป็นพนักงานคุมประพฤติซึ่งได้เรียนรู้เทคนิคการสัมภาษณ์ การให้คำปรึกษา การสอบสวน เป็นต้น ทำการพูดคุย สร้างความคุ้นเคยกับผู้ให้สัมภาษณ์เพื่อให้เกิดความประทับใจ ไว้วางใจ เต็มใจที่จะให้ข้อมูล จากนั้นผู้วิจัยจึงทำการสัมภาษณ์อย่างละเอียดตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยเริ่มทำการสัมภาษณ์ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ จนถึงวันที่ 5 มีนาคม 2544 ใช้เวลาเฉลี่ยในการสัมภาษณ์รายละเอียด 45 นาที ได้รับความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างเป็นอย่างดี ทั้งนี้ ในการสัมภาษณ์บางรายได้สอบถามผู้วิจัยเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานของศาลอาญา ซึ่งผู้วิจัยมีความรู้ความเข้าใจในระดับหนึ่งจึงสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ถูกสัมภาษณ์ และในระหว่างการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้แสดงตนว่าเป็นนิสิตปริญญาโทจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับคดีหรืองานของศาลอาญา

### **การทดสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของเครื่องมือวัด**

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะทำการทดสอบความถูกต้องของเครื่องมือที่สร้างขึ้น 2 ประการ ประกอบด้วย

1. ความตรง (Validity)
2. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ของมาตรวัด

โดยดำเนินการ ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ให้อาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิและมีประสบการณ์ในการทำวิจัยได้ตรวจสอบ วิจาร์ณ เพื่อตรวจสอบว่าครอบคลุมเนื้อหาอย่างน้อยเพียงใด เพื่อให้แบบสอบถามมีความ

ตรงทางด้านเนื้อหา (Content Validity) และความเชื่อถือได้ แล้วนำมาแก้ไขปรับปรุงให้มีความถูกต้องเหมาะสมยิ่งขึ้น

2. นำแบบสอบถามที่ปรับแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิไปทำการทดสอบ (Pre - test) กับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการที่ศาลอาญา จำนวน 30 ราย ระหว่างวันที่ 28 ถึง 30 พฤศจิกายน 2543 จากนั้นนำคำตอบของตัวแปรต่าง ๆ แต่ละตัวมาหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Reliability coefficient alpha) เพื่อดูความสอดคล้องของข้อคำถามต่าง ๆ และนำผลที่ได้มาตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม และทำการแก้ไขปรับปรุงพร้อมทั้งนำเสนออาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิและมีประสบการณ์อีกครั้ง จนแน่ใจและเชื่อมั่นได้ว่าแบบสอบถามนั้นมีความครอบคลุมและอยู่ในเกณฑ์ที่จะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยขั้นต่อไป

สำหรับการใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) เพื่อวัดขนาดค่าความเชื่อถือได้ ภายใต้ความหมายของความคงเส้นคงวภายใน (Internal Consistency) คือ วัดขนาดความเชื่อถือได้ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ถือว่าเพียงพอสำหรับใช้เป็นมาตรฐานของมาตรวัดในการวิจัยทางวิชาการ

ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง ปรากฏว่า ค่า Alpha มีค่าเท่ากับ 0.8692

ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้านการอำนวยความสะดวก ปรากฏว่า ค่า Alpha มีค่าเท่ากับ 0.7247

ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ปรากฏว่า ค่า Alpha มีค่าเท่ากับ 0.7202

ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้านการให้บริการอย่างสุจริต ปรากฏว่า ค่า Alpha มีค่าเท่ากับ 0.6797

ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ ปรากฏว่า ค่า Alpha มีค่าเท่ากับ 0.8879

ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง ปรากฏว่า ค่า Alpha มีค่าเท่ากับ 0.6532

ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้านสถานที่และการรักษาความปลอดภัย ปรากฏว่า ค่า Alpha มีค่าเท่ากับ 0.6398

ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยภาพรวมทั้งฉบับ ปรากฏว่า ค่า Alpha มีค่าเท่ากับ 0.8892

จากผลการทดสอบรายด้านและโดยรวมทั้งฉบับ ปรากฏว่า ค่า Alpha มีค่ามากกว่า 0.5 ถือว่าแบบสอบถามฉบับนี้ได้มาตรฐานทางวิชาการ

## การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

### การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ภายหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูล จะทำการตรวจสอบความเรียบร้อย ถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ จากนั้นจะนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาลงรหัสเป็นตัวเลข (Code) แล้วบันทึกลงในคอมพิวเตอร์ และนำข้อมูลที่ได้ออกไปประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ (Statistical Package for the Social Science) โดยใช้สถิติ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับปัจจัยทางภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง อันประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ จำนวนครั้งในการติดต่องานศาลอาญา ซึ่งเป็นข้อคำถามเพื่อสำรวจข้อมูลทั่วไป ตัวแปรในส่วนนี้ส่วนใหญ่มีระดับการวัดอยู่ในระดับ Nominal Scale และ Ordinal Scale เป็นสำคัญ สถิติที่เหมาะสมในการวัดคือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่ามัธยฐานเลขคณิต (Arithmetic Mean) เพื่อบรรยายและพรรณนาลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

2. การวิเคราะห์เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรอิสระที่ใช้ในการพิสูจน์สมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ที่มีต่อระดับความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา สถิติที่เหมาะสมในการคำนวณหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร คือ การทดสอบค่าความสัมพันธ์ ค่าไครส์แควร์

### การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยทางมานุษยวิทยา

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เป็นการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Description) สรุปตามประเด็นสำคัญ ๆ และการวิเคราะห์เชิงมานุษยวิทยา (Anthropological Analysis) เพื่ออธิบายข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลภูมิหลัง ประเภทคดี จำนวนครั้งที่มาติดต่อ ประสิทธิภาพในการติดต่อขอรับบริการของศาลอาญา ระดับความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา ความรู้สึกต่อเจ้าหน้าที่ของศาลอาญา ปัญหา อุปสรรค ข้อขัดข้องที่เกิดขึ้นจากการมาติดต่อขอรับบริการที่ศาลอาญา ซึ่งนำเสนอในรูปแบบเรียงความ เป็นรายบุคคล โดยใช้การสมมติชื่อของผู้ให้ข้อมูล

## บทที่ 4

### ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญาในครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะผู้มาติดต่อขอรับบริการของศาลอาญาในงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง กับ คดี ได้แก่ งานประชาสัมพันธ์ งานขอปล่อยชั่วคราวที่ศาล งานยื่นคำฟ้อง/ยื่นฟ้อง งานขอ คัด ถ้ายเอกสารในสำนวน และมาขึ้นศาลตามนัดหรือตามหมายเรียก ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเก็บ รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการที่ศาลอาญาโดยใช้แบบสอบถาม มีข้อมูลสมบูรณ์ สามารถนำมาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติได้ รวมทั้งสิ้น จำนวน 300 ชุด และจากการสัมภาษณ์ แบบเจาะลึกอีกจำนวน 10 ราย ในช่วงระหว่างเดือนธันวาคม 2543 ถึงมีนาคม 2544 โดยจะ นำเสนอเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับการมาติดต่อขอรับบริการที่ศาลอาญาของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญาในด้านต่าง ๆ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องในคดีแบบเจาะลึกเป็นรายบุคคล

ส่วนที่ 5 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละส่วนข้างต้นมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

### 1. จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 7 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	178	59.3
หญิง	122	40.7
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 7 กลุ่มตัวอย่างพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 59.3 ที่เหลือเป็นเพศหญิง จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

### 2. จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มอายุ

ตารางที่ 8 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มอายุ

อายุปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 21 ปี	11	3.7
21 – 30 ปี	74	24.7
31 – 40 ปี	118	39.3
41 – 50 ปี	73	24.3
51 – 60 ปี	16	5.3
60 ขึ้นไป	8	2.7
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 8 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 118 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.3 รองลงมาได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี และ 41-50 ปี ซึ่งมีจำนวนใกล้เคียงกัน คือ 74 และ 73 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.7 และ 24.3 ตามลำดับ โดยมีอายุ 60 ปีขึ้นไปจำนวนน้อยที่สุด คือ 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.7 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยที่สุด คือ 14 ปี และมีอายุสูงสุด คือ 66 ปี และอายุเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง คือ 36.9 ปี

### 3. จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 9 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา สูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคยได้รับการศึกษา	4	1.3
ประถมศึกษา	28	9.3
มัธยมศึกษาตอนต้น	17	5.7
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	40	13.3
ปวส. หรืออนุปริญญา	18	6.0
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	127	42.4
เนติบัณฑิตไทย	56	18.7
ปริญญาโท/เอก หรือเทียบเท่า	9	3.0
อื่น ๆ (เปรียญธรรม 9 ประโยค)	1	0.3
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้มีการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี มีมากที่สุดถึง 127 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4 อันดับรองลงมา ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาสูงสุดในระดับเนติบัณฑิตไทย มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 และกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาสูงสุดในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 โดยอันดับสุดท้ายเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยได้รับการศึกษาหรือการศึกษาในระดับอื่น ๆ และมีเปรียญธรรม 9 ประโยค จำนวน 4 คน และ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 และ 0.3 ตามลำดับ

#### 4. จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 10 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
1. รับราชการ	69	22.9
1.1 ตำรวจ	(19)	(6.3)
1.2 อัยการ	(39)	(13.0)
1.3 อื่น ๆ	(11)	(3.6)
2. ทนายความ	91	30.3
3. รับจ้างบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	39	13.0
4. ค้าขาย	16	5.3
5. ประกอบธุรกิจส่วนตัว	20	6.7
6. เกษตรกร	11	3.7
7. พนักงานรัฐวิสาหกิจ	6	2.0
8. แม่บ้าน/พ่อบ้าน	4	1.3
9. รับจ้างทั่วไป	30	10.0
10. อื่น ๆ	14	4.7
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 10 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ทนายความ โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 91 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 อันดับรองลงมา ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพรับราชการมีจำนวนทั้งสิ้น 69 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 โดยแบ่งเป็นรับราชการเป็นอัยการ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 รับราชการตำรวจ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 และรับราชการอื่น ๆ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพรับจ้างบริษัทเอกชน / ห้างร้าน มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 โดยอันดับสุดท้ายเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการมาติดต่อขอรับบริการที่ศาลอาญา

### 5. จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามงานที่ผู้เกี่ยวข้องในคดีมาติดต่อ

ตารางที่ 11 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อ จำแนกตามงานที่มาติดต่อขอรับบริการ

งานที่มาติดต่อขอรับบริการในศาลอาญา	จำนวน	ร้อยละ
งานประชาสัมพันธ์	63	21.0
ขอปล่อยชั่วคราวที่ศาล	65	21.7
ยื่นคำฟ้อง / ยื่นฟ้อง	46	15.3
ขอคัดถ่ายเอกสารในสำนวน	51	17.0
มาขึ้นศาลตามนัดหรือตามหมายเรียก	75	25.0
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ส่วนใหญ่มาติดต่อ ศาลอาญา เพื่อมาขึ้นศาลตามนัดหรือตามหมายเรียก โดยมีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 25 อันดับรองลงมา จะอยู่ในปริมาณที่ใกล้เคียงกัน คือ กลุ่มตัวอย่างมาติดต่องานขอปล่อยชั่วคราวที่ศาลจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 กลุ่มตัวอย่างมาติดต่องานประชาสัมพันธ์ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 และ 2 งานสุดท้าย ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างมาติดต่อขอคัดถ่ายเอกสารในสำนวน จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 และกลุ่มตัวอย่างมาติดต่องานยื่นคำฟ้อง / ยื่นฟ้องน้อยสุด จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

สถาบันนวัตกรรมการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



## 6. จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทคดี

ตารางที่ 12 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อ จำแนกตามประเภทคดี

ประเภทคดี	จำนวน	ร้อยละ
คดีอาชญาคดี	155	51.7
คดีเกี่ยวกับทรัพย์สิน	59	19.7
คดีเกี่ยวกับชีวิตและร่างกาย	38	12.7
คดีเกี่ยวกับเพศ	20	6.7
คดีอาญาอื่น ๆ	28	9.3
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ส่วนใหญ่มาติดต่อศาลเกี่ยวกับคดีอาชญาคดี มีมากที่สุดถึง 155 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 อันดับรองลงมา ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างมาติดต่อเกี่ยวกับคดีทรัพย์สิน จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7 กลุ่มตัวอย่างมาติดต่อคดีเกี่ยวกับคดีชีวิตและร่างกาย จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 โดยอันดับสุดท้ายเป็น กลุ่มตัวอย่างมาติดต่อในคดีเกี่ยวกับเพศ มีจำนวนเพียง 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

## 7. จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทของผู้เกี่ยวข้องในคดี

ตารางที่ 13 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อ จำแนกตามประเภทของผู้เกี่ยวข้องในคดี

ประเภทผู้เกี่ยวข้องในคดี	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. ฝ่ายโจทก์</b>	<b>128</b>	<b>42.7</b>
1.1 อัยการ	(39)	(13.0)
1.2 ผู้เสียหาย	(12)	(4.0)
1.3 พยานโจทก์	(16)	(5.3)
1.4 ทนายโจทก์	(46)	(15.3)
1.5 พนักงานสอบสวน	(14)	(4.7)
1.6 อื่น ๆ	(1)	(0.3)
<b>2. ฝ่ายจำเลย</b>	<b>172</b>	<b>57.3</b>
2.1 จำเลย	(25)	(8.3)
2.2 ผู้ประกัน	(54)	(18.0)
2.3 พยานจำเลย	(13)	(4.3)
2.4 ทนายจำเลย	(46)	(15.3)
2.5 อื่น ๆ	(34)	(11.3)
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นผู้เกี่ยวข้องในคดีฝ่ายจำเลย โดยมีจำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 57.3 ได้แก่ ผู้ประกัน ร้อยละ 18.0 ทนายจำเลย ร้อยละ 15.3 อื่น ๆ เช่น ญาติจำเลย ฯลฯ มีร้อยละ 11.3 จำเลย ร้อยละ 8.3 และพยานจำเลย ร้อยละ 4.3 ส่วนผู้เกี่ยวข้องในคดีฝ่ายโจทก์มีจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 42.7 ได้แก่ ทนายโจทก์ ร้อยละ 15.3 อัยการ ร้อยละ 13.0 พยานโจทก์ ร้อยละ 5.3 พนักงานสอบสวน ร้อยละ 4.7 ผู้เสียหาย ร้อยละ 4.0 และผู้เกี่ยวข้องในคดีฝ่ายโจทก์อื่น ๆ เช่น ญาติผู้เสียหาย ฯลฯ ร้อยละ 0.3 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

## 8. จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนครั้งของผู้เกี่ยวข้องในคดีมาติดต่อกับศาลอาญา

ตารางที่ 14 ตารางแสดงจำนวนครั้งที่กลุ่มตัวอย่างมาติดต่อกับศาลอาญาในรอบ 2 ปีที่ผ่านมา

จำนวนครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
ครั้งแรก	99	33.0
2 – 50 ครั้ง	159	53.0
51 – 100 ครั้ง	28	9.3
101 – 150 ครั้ง	6	2.0
151 – 200 ครั้ง	2	0.7
200 ครั้งขึ้นไป	6	2.0
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการที่ศาลอาญาในครั้งนี้มากกว่าครึ่งหนึ่งเป็นผู้ที่เคยมาติดต่อกับศาลอาญาแล้ว กล่าวคือ ผู้ที่มาติดต่อกับศาลอาญาตั้งแต่ 2 – 50 ครั้ง มีจำนวนมากถึง 159 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0 ในขณะที่จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 มาติดต่อกับศาลอาญาเป็นครั้งแรก โดยกลุ่มตัวอย่างมาติดต่อกับศาลอาญาน้อยที่สุด คือ 1 ครั้ง จำนวนมากที่สุด คือ 400 ครั้ง ทั้งนี้ จำนวนครั้งโดยเฉลี่ยที่กลุ่มตัวอย่างเคยมาติดต่อกับศาลอาญาในรอบ 2 ปี คือ 28 ครั้ง

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## 9. จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความคิดเห็นในการให้บริการของศาลอาญากับศาลอื่น

ตารางที่ 15 ตารางแสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเมื่อเปรียบเทียบการให้บริการของศาลอาญากับศาลอื่น

การให้บริการของศาลอาญาเมื่อเปรียบเทียบกับศาลอื่น	จำนวน	ร้อยละ
การให้บริการศาลอาญาดีกว่าศาลอื่น	55	35.5
การให้บริการศาลอาญาไม่แตกต่างจากศาลอื่น	90	58.1
การให้บริการศาลอาญาแย่กว่าศาลอื่น	10	6.4
<b>รวม</b>	<b>155</b>	<b>100.0</b>

**หมายเหตุ** ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเฉพาะที่มารับบริการจากศาลอาญาและเคยรับบริการจากศาลอื่นด้วย

จากตารางที่ 15 พบว่า ในกลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการที่ศาลอาญาและเคยรับบริการจากศาลอื่น ๆ ด้วย มีจำนวนทั้งสิ้น 155 คน ในจำนวนนี้มากกว่าครึ่งหนึ่ง จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 58.1 แสดงความคิดเห็นว่าการให้บริการของศาลอาญาเมื่อเปรียบเทียบกับศาลอื่นที่เคยไปติดต่อไม่แตกต่างกัน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นว่าการให้บริการของศาลอาญาดีกว่าศาลอื่นมีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 และมีเพียง 10 คน หรือร้อยละ 6.4 ที่แสดงความคิดเห็นว่าการให้บริการของศาลอาญาแย่กว่าศาลอื่น

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## 10. จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ และระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อ

ตารางที่ 16 ตารางแสดงระยะเวลาเฉลี่ยในการติดต่อขอรับบริการในงานต่าง ๆ ที่ศาลอาญา

งานที่มาติดต่อ	ระยะเวลาเฉลี่ยในการติดต่อ (นาที)
1. งานประชาสัมพันธ์	8
2. ขอปล่อยชั่วคราวที่ศาล	175
3. ยื่นคำฟ้อง/ยื่นฟ้อง	26
4. ขอคัดถ่ายเอกสารในสำนวน	175
5. มาขึ้นศาลตามนัดหรือตามหมายเรียก	112

จากตารางที่ 16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้ระยะเวลาเฉลี่ยในการติดต่อขอรับบริการในงานต่าง ๆ ที่ศาลอาญา ดังนี้ งานที่ใช้ระยะเวลาเฉลี่ยในการติดต่อนานที่สุด ได้แก่ งานขอปล่อยชั่วคราวที่ศาลและงานขอคัดถ่ายเอกสารในสำนวน โดยใช้ระยะเวลาเฉลี่ยในการติดต่อเท่ากัน คือ 175 นาที ส่วนการมาขึ้นศาลตามหมายนัดหรือตามหมายเรียก ใช้ระยะเวลาเฉลี่ยในการติดต่อ 112 นาที งานยื่นคำฟ้อง / ยื่นฟ้อง ใช้ระยะเวลาเฉลี่ยในการติดต่อ 26 นาที และงานประชาสัมพันธ์ ใช้ระยะเวลาเฉลี่ยในการติดต่อ 8 นาที

## 11. จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความเห็นที่ศาลอาญาควรปรับปรุง

ตารางที่ 17 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลในการบริการของศาลอาญาที่ต้องการทราบเพิ่มเติม และการบริการที่ควรได้รับการปรับปรุง

ข้อมูล / การบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ	285	95.0
2. การใช้คำพูดที่ไพเราะสุภาพ	282	94.0
3. การให้บริการที่ถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาดหรือต้องกลับมาขอรับบริการซ้ำอีกในเรื่องเดิม (ยกเว้นการมาเป็นพยานศาล)	274	91.3
4. ระยะเวลาในการให้บริการในขั้นตอนต่าง ๆ	269	89.7
5. การมีบัตรรับเรื่อง / บัตรคิวในการติดต่อขอรับบริการสำหรับงานที่จำเป็น	262	87.3
6. หลักฐานต่าง ๆ ที่ต้องนำมาในการติดต่อกับศาล	261	87.0
7. ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน แผนภูมิขั้นตอนกระบวนการมาใช้บริการว่าจะต้องทำอะไรบ้างในแต่ละขั้นตอน	254	84.7
8. การบริการค้นข้อมูลเกี่ยวกับคดีด้วยคอมพิวเตอร์	251	83.7
9. สถานที่ติดต่อที่ชัดเจนในแต่ละงาน/ขั้นตอน (ป้ายบอกทิศทาง)	249	83.0
10. แผ่นพับคำแนะนำการขอประกันตัว/การมาขึ้นศาลในฐานะต่างๆ	249	83.0
11. ชื่อของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	245	81.7
12. ตัวอย่างการเขียนแบบฟอร์ม แบบคำร้องในขั้นตอนต่าง ๆ	237	79.0
13. จัดทำบัตรนัดความ มอบให้ผู้ประกันและจำเลยเก็บไว้เป็นหลักฐาน (ไม่ลืมนัด)	234	78.0

จากตารางที่ 17 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับข้อมูลที่ต้องการทราบในการบริการของศาลอาญา และการบริการที่เห็นว่าควรปรับปรุง เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด พบว่ามีกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความเห็น ซึ่งผู้วิจัยได้จำแนกกลุ่มตัวอย่างเป็นดังนี้ คือ

1. ควรปรับปรุงเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการเป็นจำนวนมากที่สุด โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความเห็นดังกล่าวจำนวนถึง 285 คน คิดเป็นร้อยละ 95.0
2. ควรปรับปรุงเรื่องการใช้คำพูดของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ควรให้ไพเราะสุภาพ จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 94.0
3. เจ้าหน้าที่ควรให้บริการที่ถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาดหรือต้องกลับมาขอรับบริการซ้ำอีกในเรื่องเดิม (ยกเว้นการมาเป็นพยานศาล) จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 91.3
4. ควรปรับปรุงระยะเวลาการรับบริการในขั้นตอนต่าง ๆ จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 89.7
5. ควรมีบัตรรับเรื่อง/บัตรคิวในการติดต่อขอรับบริการสำหรับงานที่จำเป็น กลุ่มตัวอย่างจำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 87.3
6. มีความต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับหลักฐานต่าง ๆ ที่ต้องนำมาในการติดต่อกับศาล จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 87.0
7. ต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับขั้นตอน แผนภูมิขั้นตอนกระบวนการการมาใช้บริการว่าจะต้องทำอะไรบ้างในแต่ละขั้นตอน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 84.7
8. ต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับการบริการค้นข้อมูลเกี่ยวกับคดีด้วยคอมพิวเตอร์ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 83.7
9. ต้องการทราบสถานที่ติดต่อที่ชัดเจนในแต่ละงาน/ขั้นตอน (ป้ายบอกทิศทาง) และเท่ากับความต้องการให้มีแผ่นพับคำแนะนำการขอประกันตัว / การมาขึ้นศาลในฐานะต่าง ๆ จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 83.0
10. ต้องการทราบชื่อของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 81.7
11. ต้องการให้มีตัวอย่างในการเขียนแบบฟอร์ม แบบคำร้องในขั้นตอนต่าง ๆ จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 79.0
12. ควรจัดทำบัตรนัดความ มอบให้ผู้ประกันและจำเลยเก็บไว้เป็นหลักฐานเพื่อไม่ลืมวันนัด จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 78.0

### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา

ในการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญาในครั้งนี้ ได้ศึกษาทั้งในภาพรวมและความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างสุจริต ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง และด้านสถานที่และการรักษาความปลอดภัย ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญาในด้านต่าง ๆ และในภาพรวม สามารถสรุปได้ดังนี้



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



## 12. จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 18 ตารางแสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อ จำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญาในภาพรวม และในด้านต่าง ๆ

การให้บริการของศาลในด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					
	มากที่สุด	มาก	ค่อนข้างมาก	ค่อนข้างน้อย	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง	12.3	28.7	32.0	20.0	5.3	1.7
ด้านการอำนวยความสะดวก	6.0	33.0	43.3	15.7	2.0	0.0
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	17.7	36.3	29.7	10.7	4.0	1.7
ด้านการให้บริการอย่างสุจริต	33.0	41.7	15.0	8.3	1.7	0.3
ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ	16.0	35.0	26.7	17.7	3.3	1.3
ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง	17.0	28.7	35.3	17.0	1.7	0.3
ด้านสถานที่และการรักษาความปลอดภัย	1.7	20.0	53.3	22.3	2.7	0.0
<b>การให้บริการในภาพรวม</b>	<b>6.3</b>	<b>38.7</b>	<b>43.0</b>	<b>12.0</b>	<b>0.7</b>	<b>0.3</b>

จากตารางที่ 18 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญาในภาพรวม และในด้านต่าง ๆ พบว่า

การให้บริการของศาลอาญาในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 43.0 มีความพึงพอใจค่อนข้างมากต่อการให้บริการของศาลอาญาในภาพรวม รองลงมา ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 38.7 กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 12.0 มีความพึงพอใจ ค่อนข้างน้อยต่อการให้บริการในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 6.3 มีความพึงพอใจมากที่สุดและกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 0.7 และร้อยละ 0.3 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมน้อยและน้อยที่สุดตามลำดับ

ความรวดเร็วและต่อเนื่องในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 32.0 มีความพึงพอใจค่อนข้างมากต่อความรวดเร็วและต่อเนื่องในการให้บริการ รองลงมา ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 28.7 กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 20.0 มีความพึงพอใจค่อนข้าง

น้อยต่อความเร็วและต่อเนื่องในการให้บริการ โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5.3 และ ร้อยละ 1.7 มีความพึงพอใจต่อความเร็วและต่อเนื่องในการให้บริการน้อยและน้อยที่สุดตาม ลำดับ

การอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 43.3 มีความพึงพอใจค่อนข้างมากต่อการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการของศาลอาญา รองลงมาได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 33.0 โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 6.0 มีความพึงพอใจมากที่สุด และกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 2.0 มีความพึงพอใจน้อยต่อการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการของศาลอาญา ทั้งนี้ ไม่มีกลุ่มตัวอย่างคนใดที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ

การให้บริการอย่างเสมอภาค กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 36.3 มีความพึงพอใจมากต่อความเสมอภาค รองลงมาได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 29.7 กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 17.7 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยมีกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 4.0 และร้อยละ 1.7 ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างเสมอภาคน้อยและน้อยที่สุด ตามลำดับ

การให้บริการอย่างสุจริต กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 41.7 มีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการอย่างสุจริต กลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.0 โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 1.7 และร้อยละ 0.3 มีความพึงพอใจต่อความสุจริตในการให้บริการน้อยและน้อยที่สุด ตามลำดับ

การให้บริการอย่างสุภาพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 35.0 มีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการอย่างสุภาพ รองลงมาได้แก่กลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 26.7 โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 3.3 และร้อยละ 1.3 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างสุภาวน้อยและน้อยที่สุด ตามลำดับ

การให้บริการอย่างถูกต้อง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 35.3 มีความพึงพอใจค่อนข้างมากต่อการให้บริการอย่างถูกต้อง รองลงมาได้แก่กลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการอย่างถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 28.7 กลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจมากที่สุดและค่อนข้างน้อยมีจำนวนร้อยละ 17.0 เท่ากันทั้งสองกลุ่ม และกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 1.7 และ 0.3 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างถูกต้องน้อยและน้อยที่สุด ตามลำดับ

สถานที่และการรักษาความปลอดภัย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 53.3 มีความพึงพอใจค่อนข้างมากต่อสถานที่และการรักษาความปลอดภัย รองลงมาได้แก่กลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจค่อนข้างน้อย คิดเป็นร้อยละ 22.3 กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 20.0 มีความพึงพอใจมากต่อสถานที่และการรักษาความปลอดภัย และกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 2.7 และ 1.7 มีความพึงพอใจต่อสถานที่และการรักษาความปลอดภัยน้อยและมากที่สุดตามลำดับ ทั้งนี้ ไม่มีกลุ่มตัวอย่างคนใดมีความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อสถานที่และการรักษาความปลอดภัย

สำหรับรายละเอียดเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการให้บริการของศาลอาญาแต่ละด้านสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

### 13. จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญาในด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง

ตารางที่ 19 ตารางแสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญาในด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง

การบริการของศาลอาญา	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					
	มากที่สุด	มาก	ค่อนข้างมาก	ค่อนข้างน้อย	น้อย	น้อยที่สุด
การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่	9.7	28.0	41.0	17.3	3.0	1.0
การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจในการบริการของเจ้าหน้าที่	9.0	30.0	40.3	16.7	3.7	0.3
ความรวดเร็วและต่อเนื่องในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ไม่ให้ท่านรอนานเกินไป	9.7	25.3	38.0	20.7	5.3	1.0
ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และติดตามเรื่องของท่าน	10.0	26.3	39.3	18.7	4.7	1.0
การให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่องโดยไม่พักเที่ยง	13.0	23.3	24.7	17.7	12.7	8.7

จากตารางที่ 19 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญาในด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง พบว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 41.0 มีความพึงพอใจค่อนข้างมากต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ รองลงมาได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 28.0 กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 17.3 มีความพึงพอใจค่อนข้างน้อย ส่วนกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 9.7 มีความพึงพอใจมากที่สุด และกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 3.0 และร้อยละ 1.0 มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่น้อยและน้อยที่สุด ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 40.3 มีความพึงพอใจค่อนข้างมากต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจการบริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาได้แก่กลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 30.0 กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 16.7 มีความพึงพอใจค่อนข้างน้อย ส่วนกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 9.0 มีความพึงพอใจมากที่สุด และกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 3.7 และร้อยละ 0.3 มีความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุด ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 38.0 มีความพึงพอใจค่อนข้างมากต่อความเร็วและต่อเนื่องในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รองลงมาได้แก่กลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 25.3 กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 20.7 มีความพึงพอใจค่อนข้างน้อย ส่วนกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 9.7 มีความพึงพอใจมากที่สุด และกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5.3 และร้อยละ 1.0 มีความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุด ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 39.3 มีความพึงพอใจค่อนข้างมากต่อความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการและการติดตามเรื่องของผู้มาติดต่อ รองลงมาได้แก่กลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 26.3 กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 18.7 มีความพึงพอใจค่อนข้างน้อย ส่วนกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 10.0 มีความพึงพอใจมากที่สุด และกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 4.7 และร้อยละ 1.0 มีความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุด ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 24.7 มีความพึงพอใจค่อนข้างมากต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่องโดยไม่พักเที่ยง รองลงมาได้แก่กลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 23.3 กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 17.7 มีความพึงพอใจค่อนข้างน้อย ส่วนกลุ่มตัวอย่างร้อยละ

ละ 13.0 มีความพึงพอใจมากที่สุด และกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 12.7 และร้อยละ 8.7 มีความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุด ตามลำดับ

#### 14. จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญาในด้านการอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 20 ตารางแสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญาในด้านการอำนวยความสะดวก

การบริการของศาลอาญา	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					
	มากที่สุด	มาก	ค่อนข้างมาก	ค่อนข้างน้อย	น้อย	น้อยที่สุด
การบริการแบบฟอร์ม แบบคำร้องที่สามารถอ่านเข้าใจได้ง่ายและสะดวกในการกรอกข้อความ	7.3	30.0	39.3	19.7	2.7	1.0
การบริการจัดทำตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม แบบคำร้องต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการสามารถใช้เป็นตัวอย่างในการกรอกข้อความได้	4.7	17.0	30.3	37.7	6.7	3.7
การติดป้ายแสดงชื่อของงานแต่ละงาน (ภารกิจ) ที่ชัดเจน สังเกตได้ง่าย	15.0	43.3	26.3	11.0	4.0	0.3
ความเหมาะสมของการติดป้ายชื่อหมายเลข	16.0	45.3	28.0	7.3	3.0	0.3

ตารางที่ 20 (ต่อ) ตารางแสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญาในด้านการอำนวยความสะดวก

การบริการของศาลอาญา	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					
	มากที่สุด	มาก	ค่อนข้างมาก	ค่อนข้างน้อย	น้อย	น้อยที่สุด
การจัดทำแผนภูมิรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการให้บริการ เช่น แผนภูมิการขอประกันตัว แบบแสดงราคาหลักทรัพย์ในการประกันตัว แบบแจ้งค่าพินัยในการส่งหมาย เป็นต้น	3.7	15.0	28.3	43.3	8.0	1.7

จากตารางที่ 20 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญาในด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 39.3 มีความพึงพอใจค่อนข้างมากต่อการบริการแบบฟอร์ม แบบคำร้องที่สามารถอ่านเข้าใจได้ง่าย และสะดวกในการกรอกข้อความ รองลงมาได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 30.0 กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 19.7 มีความพึงพอใจค่อนข้างน้อย ส่วนกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 7.3 มีความพึงพอใจมากที่สุด กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 2.7 และร้อยละ 1.0 มีความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุด ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 37.7 มีความพึงพอใจค่อนข้างน้อยต่อการบริการจัดทำตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม แบบคำร้องต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการสามารถใช้เป็นตัวอย่างในการกรอกข้อความได้ รองลงมาได้แก่กลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 30.3 กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 17.0 มีความพึงพอใจมาก ส่วนกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 6.7 มีความพึงพอใจน้อย และกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 4.7 และร้อยละ 3.7 มีความพึงพอใจมากที่สุดและน้อยที่สุด ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 43.3 มีความพึงพอใจมากต่อการติดป้ายแสดงชื่อของงานแต่ละงาน (ภารกิจ) ที่ชัดเจน สังเกตได้ง่าย รองลงมาได้แก่กลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 26.3 กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 15.0 มีความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 11.0 มีความพึงพอใจค่อนข้างน้อย และกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 4.0 และร้อยละ 0.3 มีความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุดตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 45.3 มีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมของการติดป้ายช่องหมายเลข รองลงมาได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 28.0 กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 16.0 มีความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 7.3 มีความพึงพอใจค่อนข้างน้อย และกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 3.0 และร้อยละ 0.3 มีความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุด ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 43.3 มีความพึงพอใจค่อนข้างน้อยต่อการจัดทำแผนภูมิรายละเอียดขั้นตอน การปฏิบัติงานและการให้บริการ เช่น แผนภูมิการขอประกันตัว แบบแสดงราคาหลักทรัพย์ในการประกันตัว แบบแจ้งค่าพินัยในการส่งหมาย เป็นต้น รองลงมาได้แก่กลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 28.3 กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 15.0 มีความพึงพอใจมาก ส่วนกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 8.0 มีความพึงพอใจน้อย และกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 3.7 และร้อยละ 1.7 มีความพึงพอใจมากที่สุดและน้อยที่สุด ตามลำดับ

## 15. จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญาในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ตารางที่ 21 ตารางแสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญาในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

การบริการของศาลอาญา	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					
	มากที่สุด	มาก	ค่อนข้างมาก	ค่อนข้างน้อย	น้อย	น้อยที่สุด
ความเสมอภาคในการรับบริการตามลำดับก่อน-หลัง (เป็นไปตามคิว)	18.7	39.0	29.0	10.3	1.7	1.3

เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเสมอภาค ในการบริการต่อทุกคนไม่ว่าบุคคลนั้น จะรู้จักเป็นการส่วนตัวหรือไม่	17.3	35.3	28.7	11.3	4.0	3.3
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อท่านเท่าเทียมกับ คนอื่น ๆ ไม่ว่าคนนั้นจะดูมีฐานะและ สถานภาพดีกว่าหรือแย่กว่าท่าน	18.3	38.0	27.3	12.3	2.0	2.0

จากตารางที่ 21 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญาในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า

ตามลำดับก่อน-หลัง รองลงมาได้แก่กลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 29.0 กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 18.7 มีความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนร้อยละ 10.3 มีความพึงพอใจค่อนข้างน้อย และกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 1.7 และร้อยละ 1.3 มีความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุด ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 35.3 มีความพึงพอใจมากต่อความเสมอภาคในการให้บริการต่อทุกคนไม่ว่าบุคคลนั้นจะรู้จักเป็นการส่วนตัวหรือไม่ รองลงมาได้แก่กลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจค่อนข้างมากคิดเป็นร้อยละ 28.7 กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 17.3 มีความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 11.3 มีความพึงพอใจค่อนข้างน้อย และกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 4.0 และร้อยละ 3.3 มีความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุดตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 38.0 มีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการอย่างเสมอภาคต่อทุกคนไม่ว่าบุคคลนั้นจะดูมีฐานะหรือสถานภาพอย่างไร รองลงมาได้แก่กลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 27.3 กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 18.3 มีความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 12.3 มีความพึงพอใจค่อนข้างน้อย และกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุดมีจำนวนเท่ากัน คือ ร้อยละ 2.0



## 16. จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญาในด้านการให้บริการอย่างสุจริต

ตารางที่ 22 ตารางแสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญาในด้านการให้บริการอย่างสุจริต

การให้บริการของศาลอาญา	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					
	มากที่สุด	มาก	ค่อนข้างมาก	ค่อนข้างน้อย	น้อย	น้อยที่สุด
การให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่มีลัทธิลบลมคมใน และซื่อสัตย์สุจริต	25.3	45.0	22.0	6.0	0.7	1.0
การให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่เรียกหรือชักชวนให้ท่านเสียค่าใช้จ่ายหรือให้สิ่งตอบแทนแก่เจ้าหน้าที่เพื่อตอบแทนการให้บริการ	35.0	43.0	15.0	2.3	2.0	2.7
การให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยไม่ชี้แนะ/เรียกเงิน/สิ่งอื่นเพื่อแลกเปลี่ยนกับความช่วยเหลือในด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดผลในทางดีต่อคดีความ	34.0	42.0	16.7	3.0	1.7	2.7
การสร้างความปลอดภัยในการจัดทำแผนภูมิ ขั้นตอนในงานนี้ให้ผู้รับบริการตรวจสอบการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่	11.3	22.3	29.3	31.0	4.3	1.7

จากตารางที่ 22 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญาในด้านการให้บริการอย่างสุจริต พบว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 45.0 มีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่มีลัทธิลบลมคมใน และซื่อสัตย์สุจริต รองลงมาได้แก่กลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.3 กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 22.0 มีความพึงพอใจค่อนข้างมาก ส่วน

กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 6.0 มีความพึงพอใจค่อนข้างน้อย และกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 1.0 และร้อยละ 0.7 มีความพึงพอใจน้อยที่สุดและมีความพึงพอใจน้อย ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 43.0 มีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ไม่เรียกหรือชักชวนให้ผู้มาติดต่อเสียค่าใช้จ่ายหรือสิ่งตอบแทนแก่เจ้าหน้าที่เพื่อตอบแทนการให้บริการ รองลงมาได้แก่กลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.0 กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 15.0 มีความพึงพอใจค่อนข้างมาก ส่วนกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 2.7 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด และกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 2.3 และร้อยละ 2.0 มีความพึงพอใจค่อนข้างน้อยและมีความพึงพอใจน้อย ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 42.0 มีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ชี้แนะหรือเรียกเงิน/สิ่งอื่นเพื่อแลกเปลี่ยนกับความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดผลในทางดีต่อคดียุติความของผู้มาติดต่อ รองลงมาได้แก่กลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.0 กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 16.7 มีความพึงพอใจค่อนข้างมาก ส่วนกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 3.0 มีความพึงพอใจค่อนข้างน้อย และกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 2.7 และร้อยละ 1.7 มีความพึงพอใจน้อยที่สุดและมีความพึงพอใจน้อย ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 31.0 มีความพึงพอใจค่อนข้างน้อยต่อการสร้างความโปร่งใสในการจัดทำแผนภูมิขั้นตอนในงานให้ผู้รับบริการสามารถตรวจสอบการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ได้ รองลงมาได้แก่กลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 29.3 กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 22.3 มีความพึงพอใจมาก ส่วนกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 11.3 มีความพึงพอใจมากที่สุด และกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 4.3 และร้อยละ 1.7 มีความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุด ตามลำดับ

สถาบันนวัตกรรมการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## 17. จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญาในด้านการให้บริการอย่างสุภาพ

ตารางที่ 23 ตารางแสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญาในด้านการให้บริการอย่างสุภาพ

การให้บริการของศาลอาญา	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					
	มากที่สุด	มาก	ค่อนข้างมาก	ค่อนข้างน้อย	น้อย	น้อยที่สุด
การใช้กริยาวาจาของเจ้าหน้าที่ขณะปฏิบัติหน้าที่	12.3	37.7	33.7	12.3	3.0	1.0
การให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส	14.0	37.0	25.0	19.0	4.3	0.7
การให้บริการอย่างเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่	13.7	36.3	26.3	18.3	4.7	0.7

จากตารางที่ 23 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญาในด้านการให้บริการอย่างสุภาพ พบว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 37.7 มีความพึงพอใจมากต่อการใช้กริยาวาจาของเจ้าหน้าที่และปฏิบัติหน้าที่ รองลงมาได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 33.7 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจมากที่สุดและมีความพึงพอใจค่อนข้างน้อยมีจำนวนเท่ากัน คือ ร้อยละ 12.3 และกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 3.0 และร้อยละ 1.0 มีความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุด ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 37.0 มีความพึงพอใจมากต่อการบริการอย่างมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส รองลงมาได้แก่กลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 25.0 กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 19.0 มีความพึงพอใจค่อนข้างน้อย ส่วนกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 14.0 มีความพึงพอใจมากที่สุด และกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 4.3 และร้อยละ 0.7 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 36.3 มีความพึงพอใจมากต่อการบริการอย่างเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ รองลงมาได้แก่กลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 26.3 กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 18.3 มีความพึงพอใจค่อนข้างน้อย ส่วนกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 13.7 มีความพึงพอใจมากที่สุด และกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 4.7 และร้อยละ 0.7 มีความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุด ตามลำดับ

## 18. จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญาในด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง

ตารางที่ 24 ตารางแสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญาในด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง

การบริการของศาลอาญา	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					
	มากที่สุด	มาก	ค่อนข้างมาก	ค่อนข้างน้อย	น้อย	น้อยที่สุด
ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการอธิบายข้อกฎหมาย ข้อซักถาม และข้อสงสัยอื่นได้อย่างถูกต้อง	9.0	34.0	34.3	19.7	2.3	0.7
ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการอธิบายได้อย่างชัดเจน และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	12.7	30.7	34.0	19.7	2.3	0.7
เมื่อท่านปฏิบัติตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่แล้ว ทำให้การดำเนินการเป็นไปโดยสะดวกและไม่ผิดพลาด	17.0	37.0	34.0	11.3	0.7	0.0

จากตารางที่ 24 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญาในด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง พบว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 34.3 มีความพึงพอใจค่อนข้างมากต่อความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการอธิบายข้อกฎหมาย ข้อซักถามและข้อสงสัยอื่น ๆ แก่ผู้มาติดต่อได้อย่างถูกต้อง รองลงมาได้แก่กลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 34.0 กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 19.7 มีความพึงพอใจค่อนข้างน้อย ส่วนกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 9.0 มีความพึงพอใจมากที่สุด และกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 2.3 และร้อยละ 0.7 มีความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุด ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 34.0 มีความพึงพอใจค่อนข้างมากต่อความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการอธิบายได้อย่างชัดเจนและสามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้มาติดต่อได้ รองลงมาได้แก่กลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 30.7 กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 19.7 มีความพึงพอใจค่อนข้างน้อย ส่วนกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 12.7 มีความพึงพอใจมากที่สุด และกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 2.3 และร้อยละ 0.7 มีความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุด ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 37.0 มีความพึงพอใจมากต่อคำแนะนำของ เจ้าหน้าที่ ซึ่งเมื่อได้ดำเนินการตามคำแนะนำแล้วสามารถได้รับความสะดวกเพิ่มขึ้น ไม่ผิดพลาด รองลงมา ได้แก่กลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 34.0 กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 17.0 มีความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 11.3 และร้อยละ 0.7 มีความพึงพอใจค่อนข้างน้อยและมีความพึงพอใจน้อยตามลำดับ และไม่มีกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

### 19. จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญาในด้านสถานที่และความปลอดภัย

ตารางที่ 25 ตารางแสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญาในด้านสถานที่และการรักษาความปลอดภัย

การบริการของศาลอาญา	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					
	มากที่สุด	มาก	ค่อนข้างมาก	ค่อนข้างน้อย	น้อย	น้อยที่สุด
ความสะอาด สวยงาม และความเป็นระเบียบของบริเวณศาลอาญา	21.0	41.3	34.0	3.0	0.7	0.0
การมีสถานที่จอดรถที่เพียงพอ	3.7	4.7	13.7	30.0	26.0	22.0
การจัดให้มีห้องสุขาที่สะอาด	2.7	15.3	39.3	24.3	15.3	3.0
จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่งพักสำหรับบุคคลที่มาติดต่อ น้ำดื่ม โทรทัศน์ และโทรทัศน์อย่างเหมาะสม	4.0	19.3	42.0	24.3	7.7	2.7
การจัดบอร์ดข่าวประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	3.0	13.0	43.7	31.3	7.7	1.3
การมีร้านอาหารที่มีคุณภาพ สะอาด และราคายุติธรรมในการบริการ	3.0	18.7	46.0	26.7	4.0	1.7
การตรวจอาวุธและสิ่งผิดกฎหมายรวมทั้งความปลอดภัยในศาลอาญาที่เคร่งครัดเหมาะสม	23.3	46.3	25.7	3.7	0.7	0.3

จากตารางที่ 25 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อสถานที่และการรักษาความปลอดภัย พบว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 41.3 มีความพึงพอใจมากต่อความสะอาด สวยงาม และความเป็นระเบียบของบริเวณศาลอาญา รองลงมาได้แก่กลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 34.0 กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 21.0 มีความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 3.0 และร้อยละ 0.7 มีความพึงพอใจค่อนข้างน้อยและมีความพึงพอใจน้อยตามลำดับ และไม่มีกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 30.0 มีความพึงพอใจค่อนข้างน้อยต่อความเพียงพอของสถานที่จอดรถ รองลงมาได้แก่กลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 26.0 กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 22.0 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ส่วนกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 13.7 มีความพึงพอใจค่อนข้างมาก และกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 4.7 และร้อยละ 3.7 มีความพึงพอใจมากและมากที่สุด ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 39.3 มีความพึงพอใจค่อนข้างมากต่อการจัดให้มีห้องสุขาที่สะอาด มีความพึงพอใจน้อยและพึงพอใจมากจำนวนเท่ากัน คือ ร้อยละ 15.3 และกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 3.0 และร้อยละ 2.7 มีความพึงพอใจน้อยที่สุดและมากที่สุด ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 42.0 มีความพึงพอใจค่อนข้างมากต่อการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่งพักสำหรับบุคคลที่มาติดต่อ นัดดื่ม โทรศัพท์ และโทรศัพท์อย่างเหมาะสม รองลงมาได้แก่กลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจค่อนข้างน้อย คิดเป็นร้อยละ 24.3 กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 19.3 มีความพึงพอใจมาก ส่วนกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 7.7 มีความพึงพอใจน้อย และกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 4.0 และร้อยละ 2.7 มีความพึงพอใจมากที่สุดและน้อยที่สุด ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 43.7 มีความพึงพอใจค่อนข้างมากต่อการจัดบอร์ดข่าวประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลต่าง ๆ อย่างเพียงพอ รองลงมาได้แก่กลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจค่อนข้างน้อย คิดเป็นร้อยละ 31.3 กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 13.0 มีความพึงพอใจมาก ส่วนกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 7.7 มีความพึงพอใจน้อย และกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 3.0 และร้อยละ 1.3 มีความพึงพอใจมากที่สุดและน้อยที่สุด ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 46.0 มีความพึงพอใจค่อนข้างมากต่อการมีร้านอาหารที่มีคุณภาพสะอาดราคายุติธรรมในการบริการ รองลงมาได้แก่กลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจค่อนข้างน้อย คิดเป็นร้อยละ 26.7 กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 18.7 มีความพึงพอใจมาก ส่วนกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 4.0 มีความพึงพอใจน้อยและกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 3.0 และร้อยละ 1.7 มีความพึงพอใจมากที่สุดและน้อยที่สุด ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 46.3 มีความพึงพอใจมากต่อการตรวจอาชญากรรมและสิ่งผิดกฎหมายรวมทั้งความปลอดภัยในศาลอาญาที่เคร่งครัด เหมาะสม รองลงมาได้แก่กลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 25.7 กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 23.3 มีความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 3.7 มีความพึงพอใจค่อนข้างน้อย และกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 0.7 และร้อยละ 0.3 มีความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุด ตามลำดับ

#### ส่วนที่ 4 ข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องในคดีแบบเจาะลึกเป็นรายบุคคล (In-depth Interview)

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องในคดี จำนวน 10 รายที่มาติดต่อขอรับบริการที่ศาลอาญา อาทิ ผู้ต้องหา จำเลย ตำรวจ อัยการ ทนายความ นายประกัน ผู้เสียหาย พยานทั้งฝ่ายโจทก์และจำเลย ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ ปราบกฏสวระสำคัญโดยสรุป ดังนี้

##### กรณีศึกษาที่ 1

ชื่อ นายสุตเลิศ (นามสมมติ)

ประวัติส่วนตัว เพศชาย อายุ 38 ปี การศึกษา นิติศาสตรบัณฑิต ประกอบอาชีพทนายความ เป็นเวลานาน 14 ปี

ประสบการณ์ในการติดต่องานศาล : ติดต่องานต่าง ๆ ที่ศาลหลายแห่งทั้งในส่วนกลางและต่างจังหวัด อาทิเช่น ศาลอาญากรุงเทพใต้ ศาลอาญารธนบุรี ศาลแพ่ง ศาลแพ่งกรุงเทพใต้ ศาลธนบุรี ศาลจังหวัดกาญจนบุรี ศาลจังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นต้น เป็นจำนวนประมาณ 3,000 ครั้ง

ประสบการณ์ในการติดต่องานศาลอาญา : ประมาณ 150 ครั้ง และติดต่อหลายงาน ได้แก่ งานประชาสัมพันธ์ งานยื่นคำร้องขอปล่อยชั่วคราว งานยื่นคำฟ้อง งานขอคัดถ่ายเอกสาร งานมาขึ้นศาลตามนัด งานถอนหลักทรัพย์ งานอุทธรณ์-ฎีกา ฯลฯ ทั้งคดีอาชญากรรมและคดีอาญาอื่น ๆ

อนึ่ง เมื่อเปรียบเทียบศาลอาญากับศาลอื่น ๆ แล้วโดยทั่วไปอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจ เช่น เมื่อเทียบกับศาลฎีกาแล้ว ศาลอาญาดีกว่ามากในเรื่องความรวดเร็ว ความสุภาพในการใช้ วาจาของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนการเรียกร่องทรัพย์สินสิ่งของเพื่อแลกกับบริการที่รวดเร็วขึ้น แต่เมื่อ เปรียบเทียบศาลอาญากับศาลจังหวัดกาญจนบุรีที่เป็นต้นแบบ ศาลจังหวัดกาญจนบุรีจะ ดีกว่า ในเรื่องระบบ ความรวดเร็ว และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่

### การขอรับบริการ

ครั้งนี้มาติดต่อขอรับบริการในฐานะฝ่ายจำเลย เพื่อขอคัดถ่ายเอกสารในสำนวนคดีทำ ร้ายร่างกาย โดยเสียเวลาในการยื่นคำร้องประมาณ 15 นาที แต่เจ้าหน้าที่แจ้งให้มารับเอกสารที่ขอ คัดถ่ายอีกประมาณ 3 วัน

เมื่อได้รับบริการที่ศาลอาญาแล้ว มีความเห็นเกี่ยวกับการบริการของศาลอาญา ดังต่อไปนี้

### ภาพรวม

โดยทั่ว ๆ ไปแล้ว แม้บริการที่ขอรับยังไม่เสร็จสิ้น แต่มีความรู้สึกพอใจมาก เนื่องจากใน งานขอคัดถ่ายเอกสารในสำนวน เมื่อประมาณ 2 ปีที่แล้ว จะต้องใช้เวลาเป็นสัปดาห์ภายหลัง จากที่ยื่นคำร้องแล้ว แต่ประมาณปีที่ผ่านมา การบริการในเรื่องดังกล่าวรวดเร็วขึ้นมาก ใช้ ระยะเวลาเพียง 2-3 วันเท่านั้น

อนึ่ง เมื่อศาลอาญาได้แยกคดีอาญาออกเป็น 2 ช่องทาง คือ คดียาเสพติดและคดีอาญา อื่น ๆ ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2543 ที่ผ่านมา ทำให้การติดต่องานค่อนข้างดีขึ้นในหลาย ๆ เรื่อง โดยเฉพาะเมื่อติดต่อเกี่ยวกับคดียาเสพติดจะมีความรวดเร็วมากกว่าคดีอาญาอื่น ๆ ในเกือบทุกด้าน

### ด้านที่พึงพอใจ

เจ้าหน้าที่ของศาลอาญาโดยเฉพาะงานประชาสัมพันธ์ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส สนใจและเอาใจใส่ผู้มาติดต่อ มีบริการเดินไปตามสถานที่ต่าง ๆ ภายในอาคารศาล เพื่อให้ คำแนะนำแก่ประชาชน พุดจาไพเราะ เป็นกันเอง มีการแนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ และให้บริการ ที่ถูกต้อง สำหรับเจ้าหน้าที่ในงานอื่นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจค่อนข้างมาก

สถานที่บริเวณอาคารศาล มีความสะอาด สวยงาม และเป็นระเบียบดีน่าเข้าใช้บริการ ภายในอาคารมีอากาศเย็นสบาย มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอในเรื่องที่นั่งพักรอ น้ำดื่ม ลิฟท์ ฯลฯ มีการจัดทำป้ายบอกสถานที่ที่จะติดต่อในงานต่าง ๆ สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน ทั้งที่เป็นตัวหนังสือ และช่องที่เป็นหมายเลขแสดง



สำหรับด้านการรักษาความปลอดภัย มีการตรวจตราอาวุธและสิ่งที่มีผิดกฎหมายที่ช่องทางเข้า และมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ยืนประจำจุดตรวจและมีที่เดินตรวจตรา มีการค้นกระเป๋าเมื่อมีเสียงสัญญาณดัง สำหรับนักโทษ ผู้ต้องขัง จำเลย มีการล่ามโซ่ตรวนและการควบคุมตัว และมีช่องทางเดินแยกจากประชาชนทั่วไป นับว่ามีความปลอดภัย

### **ด้านที่ไม่พึงพอใจ และควรที่จะพัฒนาแก้ไขปรับปรุง**

เจ้าหน้าที่บางคนยึดติดกับระบบราชการมากเกินไป จึงทำให้กระบวนการทำงานหยุดชะงัก เจ้าหน้าที่บางคนพูดจาไม่สุภาพ ขาดจิตสำนึกในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่งานหน้าบัลลังก์บางคนเรียกร้องทรัพย์สินกับผู้รู้จักคุ้นเคย เช่น นายความ เพื่อให้ผู้มาติดต่อได้รับความสะดวก รวดเร็ว

ศาลมีขั้นตอนการทำงานมาก ซ้ำซ้อน ทำให้ผู้มาขอรับบริการยุ่งยาก รอนานและไม่มีมาตรฐานการดำเนินงานที่เป็นรูปแบบเดียวกัน ทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความสับสน นำไปสู่ความล่าช้า

ศาลมีห้องสุขาน้อยและไม่ค่อยสะอาด มีกลิ่นเหม็น รวมทั้งโทรศัพท์ นอกจากมีไม่เพียงพอแล้วยังใช้งานไม่ได้ ทำให้ไม่สามารถติดต่องานด่วนได้ทันที และประการสำคัญ คือ ที่จอดรถไม่เพียงพอ ทำให้เสียเวลาในการหาที่จอดรถ

### **ข้อที่ควรพัฒนาและปรับปรุง**

ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ ควรสร้างจิตสำนึกในการบริการและคิดว่างานที่ทำคืองานบริการประชาชน ให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานคนอื่นได้ รวมทั้งมีการประสานงานกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน การติดตามงานจนกว่าจะเสร็จสิ้น มีความกระตือรือร้นในการทำงานอยู่เสมอ และให้เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ

ควรเพิ่มคอมพิวเตอร์ในการตรวจสอบรายละเอียดของคดีในด้านต่าง ๆ รวมทั้งติดตามผลคดี เช่น หมายเลขคดี คำสั่งศาล คำพิพากษา เป็นต้น และสามารถใช้ได้ ตรวจสอบผลหรือคำสั่งศาลได้ทั่วประเทศ เพิ่มบริการทราบคำสั่งศาลด้วยการสอบถามทางโทรศัพท์

ลดขั้นตอนงานบางอย่างเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและความรวดเร็วในการให้บริการ สามารถทำให้การบริการมีมาตรฐานเดียวกันทุกศาลทั่วประเทศ

กล่าวโดยสรุป เกี่ยวกับติดต่อขอรับบริการที่ศาลอาญา มีความพึงพอใจ แต่ที่ควรปรับปรุงแก้ไข คือ การลดขั้นตอนงาน และความเร็วของแต่ละงาน แต่เมื่อเปรียบเทียบกับศาลอื่น ๆ แล้ว ศาลอาญามีการให้บริการที่ดีกว่าศาลหลาย ๆ ศาล ในเรื่องของระบบงานและการพูดจา

ของเจ้าหน้าที่ การแยกพิจารณาคดียาเสพติด ซึ่งมีปริมาณมาก ออกจากคดีอาญาอื่น ๆ ทำให้คดียาเสพติดซึ่งเป็นคนดีที่ไม่มีผู้เสียหาย สามารถดำเนินการได้โดยผู้พิพากษาที่มีความเชี่ยวชาญชำนาญ และทำให้คดีรวดเร็วยิ่งขึ้น

## กรณีศึกษาที่ 2

ชื่อ นายสว่าง (นามสมมติ)

**ประวัติส่วนตัว** เพศชาย อายุ 23 ปี การศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ประกอบอาชีพรับจ้างบริษัทเอกชน ตำแหน่งพนักงาน

**ประสบการณ์ในการติดต่องานศาล** ไม่เคยมีประสบการณ์หรือติดต่องานศาลมาก่อน

### การขอรับบริการ

ครั้งนี้มาติดต่อขอรับบริการ เวลา 10.40 น. ในฐานะฝ่ายจำเลย คดียาเสพติด โดยมาติดต่อขอรับบริการงานของคดีถ่ายเอกสารในสำนวน มีรายละเอียด ดังนี้

ผู้ให้สัมภาษณ์เป็นน้องชายของจำเลย ซึ่งศาลอาญาพิพากษาจำคุก 5 ปี ในความผิดฐานจำหน่ายยาเสพติด (ยาบ้า) ขณะนี้ต้องโทษจำคุกอยู่ที่เรือนจำและจำเลย มีวันสะสม วันลดวันต้องโทษ จึงต้องมาขอคัดถ่ายเอกสารสำเนาคำพิพากษา เพื่อนำไปเสนอเรื่องขอปล่อยตัวออกก่อนกำหนดโทษที่กรมราชทัณฑ์

**การดำเนินการ** เนื่องจากผู้สัมภาษณ์ให้สัมภาษณ์ไม่เคยมาติดต่องานที่ศาลอาญารวมทั้งไม่เคยมีประสบการณ์ในการติดต่อศาลใดๆมาก่อน เมื่อมาถึงศาลอาญา เวลา 10.45 น. ได้ไปขอคำแนะนำที่งานประชาสัมพันธ์ เพื่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการขอคัดถ่ายเอกสาร เจ้าหน้าที่งานประชาสัมพันธ์ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดคุยเป็นกันเอง ทำให้ไม่รู้สึกกลัว (ก่อนหน้าที่จะมาติดต่องานศาลมีเพื่อน ๆ พูดขู่ว่า เจ้าหน้าที่ดู เสียวเวลา และค่าใช้จ่ายมาก) และได้กรอกข้อมูลจากแบบฟอร์มซึ่งง่ายและเข้าใจง่าย เช่น ชื่อจำเลย ฐาน ความผิด เป็นต้น เมื่อกรอกแล้ว ยื่นให้เจ้าหน้าที่ ภายใน 1 นาที ก็ได้หมายเลขคดีแดงและ รายละเอียดทั้งหมดที่เจ้าหน้าที่ค้นจากเครื่องคอมพิวเตอร์ และได้รับคำแนะนำเพิ่มเติมว่าให้ นำหมายเลขคดีแดงไปเขียนคำร้องทั่วไป ไปยื่นที่ซองงานคำร้อง จากนั้นก็ไปยื่นคำร้องและเสีย ค่าถ่ายเอกสาร เป็นเงินจำนวน 50 บาท แล้วเจ้าหน้าที่ให้นำคำร้องไปยื่นที่ห้องเก็บสำนวนคดีแดงซึ่งอยู่ชั้นล่างของอาคาร เมื่อลงมายื่นคำร้องแล้ว เจ้าหน้าที่ห้องเก็บสำนวนคดีแดงได้แจ้งให้รอและมารับเอกสารได้ในเวลาประมาณ 14.00 น. ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่แจ้งว่ามีงานมากต้องใช้เวลาในการ ค้นหาเอกสาร

สำนวน แต่ก็พูดด้วยถ้อยคำที่สุภาพ ไม่ก้าวร้าว ไม่มีการเรียกร้องเงินหรือทรัพย์สินเพื่อให้ สะดวกและรวดเร็ว

เมื่อได้รับบริการที่ศาลอาญาแล้ว มีความเห็นเกี่ยวกับการบริการของศาลอาญา ดังต่อไปนี้

### ภาพรวม

ในภาพรวมที่ผู้ให้สัมภาษณ์มาติดต่องานประชาสัมพันธ์ และงานขอคัดถ่ายเอกสารใน สำนวน มีความรู้สึกพึงพอใจค่อนข้างมาก เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยราชการอื่น เช่น ที่สำนักงาน เขต โดยเจ้าหน้าที่ศาล ในงานประชาสัมพันธ์ มีความเป็นมิตร มีอัธยาศัยดี รู้สึกเป็นกันเอง ไม่เกิด การหวาดกลัว มีความรวดเร็วในบางขั้นตอน เช่น การค้นหาหมายเลขคดีจากเครื่องคอมพิวเตอร์ แต่ยังมีเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ ประชาชนไม่สามารถค้นหาเองได้ แต่บางงาน เช่น ขอถ่าย เอกสารในสำนวนก็ต้องเสียเวลารอนานประมาณ 2 ชั่วโมง เพราะการค้นหาสำนวน แต่เจ้าหน้าที่ก็ อธิบายชี้แจงให้เกิดความเข้าใจว่ามีงานมาก สำหรับในเรื่องสถานที่ มีความสวยงาม โอ่โง่ง สดวกสบาย สะอาดทั้งภายในภายนอก มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีเครื่องปรับอากาศเย็นสบาย ทุก ๆ จุด มีเก้าอี้รอสำหรับผู้มาติดต่อ มีเครื่องทำน้ำเย็นและน้ำดื่มที่ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการบริการ มีห้อง สุขาเป็นจำนวนมากเพียงพอ แต่อุปกรณ์ภายในห้องน้ำมีชำรุด และส่งกลิ่นเหม็นบ้าง

### ด้านที่พึงพอใจ

เจ้าหน้าที่ของศาลอาญามีการพูดจาที่ดี สุภาพ โดยเฉพาะงานประชาสัมพันธ์ (สาวเสื้อ เหลือง) มีการยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายและเป็นกันเอง ให้คำแนะนำในการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ และแนะนำที่เป็นประโยชน์

มีป้ายบอกสถานที่งานต่าง ๆ และหมายเลขช่องที่ชัดเจน รวมทั้งมีเครื่องอำนวยความสะดวก สะดวก เช่น ที่นั่งรอ บริการเสียงตามสาย น้ำดื่ม โทรศัพท์ ฯลฯ

### ด้านที่ไม่พึงพอใจ และควรที่จะพัฒนาแก้ไขปรับปรุง

การบริการไม่เป็นไปตามคิว เนื่องจากไม่มีบัตรรับเรื่องหรือบัตรคิว จึงทำให้ผู้รู้จักคุ้นเคย กับเจ้าหน้าที่จะได้รับบริการก่อน เช่น งานขอคัดถ่ายสำนวนในเอกสาร ศาลมีขั้นตอนการ ดำเนินการที่ซับซ้อน ติดตามเรื่องที่จุดใดจะไม่เบ็ดเสร็จ ต้องไปยังจุดอื่น ๆ และย้อนกลับไปกลับมา ทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความสับสนได้ รวมทั้งการบริการยังล่าช้า ไม่รวดเร็ว นอกจากนี้ ระหว่างที่รอเจ้าหน้าที่ ควรให้มีโทรทัศน์หรือหนังสือ วารสาร รวมทั้งเอกสารแนะนำเกี่ยวกับงาน ศาลยุติธรรม

### ข้อควรพัฒนาและปรับปรุง

ควรมีการปลูกจิตสำนึกแก่เจ้าหน้าที่ทุก ๆ คน ในการให้บริการแก่ประชาชนด้วยความสุภาพ มีน้ำใจ เอื้ออาทร และยิ้มแย้ม รวมทั้งในเรื่องของความซื่อสัตย์สุจริต ให้เจ้าหน้าที่ของศาลทุกคนสามารถมีความรู้และอธิบายข้อกฎหมายแก่ประชาชนได้

ปรับปรุงโครงสร้างที่ซ้ำซ้อน และในแต่ละกระบวนการที่อาจทำให้เกิดความล่าช้าควรมีการบริการแบบจุดเดียวจบ (One - stop Service) และลดขั้นตอนให้น้อยลง

ควรมีเอกสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานศาล ขั้นตอนต่างๆ เอกสารที่ใช้ในการติดต่องานศาล ฯลฯ และควรมีประชาสัมพันธ์เชิงรุกไปยังพื้นที่ในชุมชน จะทำให้ประชาชนไม่ต้องเสียเวลา หากจะต้องมาติดต่อกับศาล

### กรณีศึกษาที่ 3

ชื่อ นางสาวเรณู (นามสมมติ)

ประวัติส่วนตัว เพศหญิง อายุ 28 ปี การศึกษา ประถมศึกษา 6 ไม่ได้ประกอบอาชีพ

ประสบการณ์ในการติดต่อกับศาล : ไม่เคยมีประสบการณ์หรือติดต่อกับงานของศาลมาก่อน

#### การขอรับบริการ

ครั้งนี้มาติดต่อขอรับบริการ เวลา 09.00 น. ในฐานะฝ่ายจำเลยคดีปลอมแปลงเอกสาร โดยมาติดต่อขอรับบริการงานมาขึ้นศาลตามนัด มีรายละเอียด ดังนี้

การดำเนินการ ผู้ให้สัมภาษณ์เป็นผู้ต้องหาในคดีปลอมแปลงเอกสารหนังสือ เดินทาง (Passport) และไม่เคยมาติดต่อกับศาลอาญารวมทั้งไม่มีประสบการณ์ในการติดต่อกับศาลอื่นๆ มาก่อน เมื่อมาถึงศาลอาญา เวลา 09.00 น. ได้ไปติดต่อกับประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้เนื่องจากผู้ต้องหาจำวันที่ศาลนัดมาขึ้นศาลผิดพลาด และวันที่มาวันนี้ก็เลยวันนัดขึ้นศาลมาแล้ว โดยผู้ประกันโทรไปแจ้งกับผู้ต้องหาให้รีบมาศาล เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำให้ผู้ให้สัมภาษณ์เขียนคำร้องโดยให้ระบุเกี่ยวกับรายละเอียดของผู้ให้สัมภาษณ์ เหตุผลที่ไม่มาขึ้นศาลตามนัดและระบุการขอความปรานี โดยขอให้ศาลมีคำสั่งยกเลิกหมายจับด้วย ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ได้บอกให้เขียนข้อความต่าง ๆ ซึ่งกรอกลงในแบบฟอร์มว่าง ๆ แต่เมื่อเจ้าหน้าที่แนะนำก็สามารถเขียนคำร้องนั้นได้ ภายหลังจากที่ยื่นคำร้องแล้ว ได้รอประมาณ 90 นาที ศาลจึงเรียกขึ้นไปสอบสวน และตัดสินคดี โดยมีเจ้าหน้าที่หน้าบัลลังก์มาบอกให้รอ ศาลชั้นบัลลังก์ ผู้ให้สัมภาษณ์ได้เข้าไปในห้องพิจารณา คดีและทำตามขั้นตอนตามการบอกของเจ้าหน้าที่ มีการลงลายมือชื่อภายหลังที่ศาลจดคำให้การ

และกระบวนการพิจารณา จนถึงมีคำพิพากษา ส่งให้คุมประพฤติ ทั้งนี้เจ้าหน้าที่พิมพ์คำพิพากษา ใช้เวลาภายหลังศาลพิพากษาเสร็จประมาณ 20 นาที จึงแล้วเสร็จเรื่องที่มาติดต่อกันในครั้งนี้ เมื่อได้รับบริการที่ศาลอาญาแล้วมีความเห็นเกี่ยวกับการบริการของศาลอาญา ดังต่อไปนี้

### ภาพรวม

ในภาพรวมที่ผู้ให้สัมภาษณ์มาติดต่อกันของศาลรู้สึกพึงพอใจน้อย แม้ว่าจะมีเจ้าหน้าที่งานประชาสัมพันธ์คอยแนะนำในการกรอกข้อมูล เพื่อชี้แจงแก่ศาลด้วยความเป็นกันเอง สนใจ และมีน้ำใจก็ตาม แต่เมื่อผ่านจากขั้นตอนงานประชาสัมพันธ์มาแล้วเพื่อจะขึ้นศาลตามนัด กลับใช้เวลานานในการรอคอย อีกทั้งเจ้าหน้าที่หน้าบัลลังก์ก็ไม่ให้ความสนใจและไม่ให้ความกระจ่างใด ๆ เพียงแต่บอกให้รอคอยจนกว่าจะเรียก ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่พูดคุยกันเองส่งเสียงการใช้คำพูดกับผู้ที่มาติดต่อไม่สุภาพ ผู้ให้สัมภาษณ์ไม่ค่อยประทับใจเท่าที่ควร แต่สำหรับงานในส่วนของการพิมพ์คำพิพากษาใช้เวลาไม่นานนักก็เสร็จเรียบร้อย

### ด้านที่พึงพอใจ

สถานที่สะอาด เรียบร้อยดี

### ด้านที่ไม่พึงพอใจ และควรที่จะพัฒนาแก้ไขปรับปรุง

การใช้คำพูดที่ไม่สุภาพของเจ้าหน้าที่บางงาน ได้แก่ เจ้าหน้าที่หน้าบัลลังก์ ความไม่สุภาพรวมทั้งไม่มีมารยาทของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เอาแต่พูดคุยกัน และเอางานฝีมือมานั่งทำ เมื่อถูกสอบถาม หรือขอคำแนะนำก็ตอบอย่างเสียไม่ได้

การรอคอยโดยไม่ทราบว่าจะเสร็จเมื่อไหร่ ใช้เวลานานเพียงใดและอยู่ระหว่างขั้นตอนใด ทำให้รู้สึกอึดอัดไม่สบายใจเป็นอย่างมาก

### ข้อที่ควรพัฒนาและปรับปรุง

สร้างและปลูกจิตสำนึกเจ้าหน้าที่ให้มีใจเป็นผู้ให้บริการที่ดี การใช้คำพูดที่ไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส ตั้งใจทำงาน ไม่ใช่ทำแบบเสียมิได้หรือเข้าขามเย็นขาม

จัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานและระยะเวลาในการติดต่อกันแต่ละขั้นตอนพร้อมทั้งเอกสารหลักฐานที่ต้องใช้ในการติดต่อ ลดขั้นตอนงาน เพื่อไม่ให้ประชาชนรอนาน จัดให้มีบัตรรับเรื่อง เพื่อการติดตามงานได้ จะเกิดความสบายใจแก่ผู้มาติดต่อว่า เจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องไว้เรียบร้อยแล้ว

ควรจัดหาสื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อให้เพียงพอ เช่น โทรศัพท์และควรมีบริการโทรศัพท์ และหนังสือพิมพ์ วารสาร ฯลฯ จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อให้ผู้มาติดต่อได้ค้นหาข้อมูลได้ด้วยตนเอง

กล่าวโดยสรุป เกี่ยวกับการติดต่อขอรับบริการที่ศาลอาญามีความพึงพอใจน้อยและไม่ประทับใจ ควรมีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการอีกหลายประการ รวมทั้งเรื่องของพฤติกรรมและทัศนคติของเจ้าหน้าที่ ระบบงานที่มีขั้นตอนมากมาย การรอคอยโดยไม่รู้ว่างานที่ติดต่อจะเสร็จเมื่อไร ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น โทรศัพท์ โทรศัพท์ ก็ยังไม่เหมาะสม

#### กรณีศึกษาที่ 4

ชื่อ เด็กหญิงสุดสวย (นามสมมติ)

ประวัติส่วนตัว เพศหญิง อายุ 14 ปีเศษ การศึกษา ประถมศึกษา 6 ไม่ได้ประกอบอาชีพ

ประสบการณ์ในการติดต่องานศาล : ไม่เคยมีประสบการณ์หรือติดต่องานของศาลมาก่อน

ประสบการณ์ในการติดต่องานศาลอาญา : เคยมาขึ้นศาลตามนัดแล้ว 1 ครั้ง

#### การขอรับบริการ

ครั้งนี้มาติดต่อรับบริการ เวลา 09.00 น. ในฐานะเป็นผู้เสียหายคดีข่มขืนกระทำชำเรา เด็กหญิงอายุไม่เกิน 15 ปี โดยมาขึ้นศาลตามนัด ครั้งนี้เป็นครั้งที่ 2 มีรายละเอียด ดังนี้

เนื่องจากผู้ให้สัมภาษณ์เป็นเด็กซึ่งมีอายุต่ำกว่า 15 ปี และถูกจำเลยกระทำในคดี ข่มขืนกระทำชำเรา ซึ่งกฎหมายกำหนดให้มีนักสังคมสงเคราะห์ หรือนักจิตวิทยาอยู่ด้วย ครั้งนี้ผู้ให้สัมภาษณ์มาศาลกับนักสังคมสงเคราะห์ ซึ่งมีความคุ้นเคยกับผู้สัมภาษณ์ ทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์กับเด็กได้พูดคุยสนิทกันพอควรก่อนที่จะสัมภาษณ์ ทั้งนี้ เนื่องจากตอนที่เด็กหรือนักสังคมสงเคราะห์หืออยู่ และผู้สัมภาษณ์เข้าไปพูดคุย เด็กจะรู้สึกกังวล พูดน้อย และมีท่าทางกระวนกระวายใจ จนกระทั่งนักสังคมสงเคราะห์มาและทักทายพูดคุยกับผู้สัมภาษณ์ และแนะนำเด็กกับผู้สัมภาษณ์ ซึ่งทำให้เด็กพูดคุยมากขึ้น

## ภาพรวม

โดยทั่วไปผู้ให้สัมภาษณ์รู้สึกว่าการบริการของสถานศึกษาที่มีความสะอาด สวยงาม และใหญ่โตกว้างขวาง มีความสะอาดเรียบร้อย มีผู้มาใช้บริการมาก แต่ผู้ให้สัมภาษณ์ รู้สึกว่าแห้ว ไม่รู้ว่าเมื่อมาถึงศาลแล้ว จะไปติดต่อหน่วยงานใด แม้มีงานประชาสัมพันธ์ แต่ก็ยังไม่กล้าเข้าไปถาม มีสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในเกณฑ์ที่ใช้ได้ เช่น มีที่นั่งพักรอ น้ำดื่ม ห้องสุขา ลิฟท์ ฯลฯ

## ด้านที่พึงพอใจ

สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่นั่งพักอย่างพอเพียง มีการแยกให้เด็กไม่ต้องเผชิญหน้ากับจำเลย โดยการสืบพยานในห้องสืบพยานเด็ก

## ด้านที่ไม่พึงพอใจ และควรที่จะนำมาพัฒนาแก้ไขปรับปรุง

ควรให้มีการช่วยเหลือ แนะนำ หรือให้คำปรึกษาแก่ผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการที่เป็นผู้ด้อยโอกาส เช่น เด็ก คนสูงอายุ เพื่อให้มีความเข้าใจในขั้นตอน หรืองานที่จะติดต่อ เนื่องจากเรื่องของศาลและกฎหมายเป็นเรื่องที่เข้าใจยาก

ควรให้มีบรรยากาศที่เป็นมิตรและเป็นกันเอง ระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการให้มากกว่านี้ เป็นบริการด้วยน้ำใจที่เอื้ออาทร ให้คิดว่าเด็ก คือ ลูกหลานของเจ้าหน้าที่

กล่าวโดยสรุป เกี่ยวกับการติดต่อขอรับบริการที่ศาลอาญา มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก

## กรณีศึกษาที่ 5

ชื่อ นางสาวคำสร้อย (นามสมมติ)

ประวัติส่วนตัว เพศหญิง อายุ 26 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับจ้างเป็นนายประกัน

ประสบการณ์ในการติดต่อกับศาล : ไม่เคยมีประสบการณ์หรือติดต่อกับศาลมาก่อน

ประสบการณ์ในการติดต่อกับศาลอาญา : ติดต่อกับศาลในเรื่องเกี่ยวกับการปล่อยชั่วคราวที่ศาล การถอนหลักทรัพย์ที่ใช้ในการประกัน นานประมาณ 3 ปี

## การขอรับบริการ

มาติดต่อขอรับบริการ เพื่อขอปล่อยตัวชั่วคราวที่ศาล ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์มาที่ศาลทุกๆวัน มีความเห็นเกี่ยวกับการบริการของศาลอาญาดังต่อไปนี้

เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่นายประกันอาชีพไม่ดีเท่าที่ควร เนื่องจากมองว่าเป็น ผู้แสวงหาประโยชน์ ส่งผลให้สัมพันธ์ภาพระหว่างนายประกันและศาล ไม่เป็นไปในทางที่สร้างสรรค์ มีการพูดจาไม่ดี ไม่ให้เกียรติ

## ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากความยากจนของประชาชน ทำให้มีความจำเป็นต้องพึ่งพิงนายประกันอาชีพ โดยหลีกเลี่ยงไม่ได้ ในขณะเดียวกัน ก็ไม่มีหน่วยงานใด องค์กรใด ที่จะมาดูแลในอิสรภาพ ของผู้ต้องหาและจำเลยที่อยู่ระหว่างการพิสูจน์ความจริงและการต่อสู้คดี นอกเสียจาก ต้องแก้ปัญหา ดังกล่าวด้วยตัวเอง ดังนั้นจึงควรหันมายอมรับนายประกันอาชีพ ว่าเป็นปรากฏการณ์ปกติที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งหามาตรการหรือความร่วมมือ ที่จะป้องกันไม่ให้นายประกันอาชีพ เอาเปรียบผู้ต้องหาหรือประชาชนที่มีคดี ตลอดจนให้นายประกันเป็นหูเป็นตาแทนศาล ในการป้องกันไม่ให้ผู้ต้องหาหรือประชาชนถูกหลอกลวงจากมิถอาชีพ หรือผู้ฉวยโอกาส ซึ่งน่าจะเป็นทางออกที่ดีในการสร้างความพึงพอใจในการบริการของศาลในภาพรวม

## กรณีศึกษาที่ 6

ชื่อ นายหนุ่ม (นามสมมติ)

ประวัติส่วนตัว เพศชาย อายุ 50 ปี จบการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ประกอบอาชีพ รับจ้างเป็นพนักงานของบริษัท

ประสบการณ์ในการติดต่องานศาล : ไม่เคยมีประสบการณ์หรือติดต่องานของศาลอื่นมาก่อน

ประสบการณ์ในการติดต่องานศาลอาญา : เคยมาติดต่องานที่ศาลอาญา จำนวน 3 ครั้ง โดยครั้งแรกมาประกันตัวจำเลย ครั้งที่ 2 มาขึ้นศาลตามนัด และครั้งนี้ มาชำระค่าปรับที่ฝ่ายการเงินภายหลังมาขึ้นศาลตามนัด

## ภาพรวม

ในภาพรวมที่ผู้ให้สัมภาษณ์มีความรู้สึก ในระยะแรกที่มาติดต่อกับฝ่ายประชาสัมพันธ์ และงานการมาขึ้นศาลตามนัด ที่ให้บริการที่ดี แต่เมื่อมาพบกับเจ้าหน้าที่งานขอปล่อย



ชั่วคราวที่ศาลและงานการเงิน ซึ่งเป็นไปในทางที่ไม่ค่อยพึงพอใจ เพราะเมื่อมาพบกับเจ้าหน้าที่ที่ไม่มีจิตสำนึกในการเป็นผู้ให้บริการ ไม่สนใจประชาชนผู้มีความทุกข์ร้อน การทำงานก็ ล่าช้า ไม่ค่อยอธิบายหรือให้คำแนะนำ

### ด้านที่พึงพอใจ

มีเรื่องเดียวที่มีความพึงพอใจ คือ ความสะอาด ความสวยงาม สง่างามของสถานที่ และการรักษาความปลอดภัย

### ด้านที่ไม่พึงพอใจ และควรที่จะพัฒนาแก้ไขปรับปรุง

เจ้าหน้าที่ศาลในงานขอปล่อยชั่วคราวและงานการเงิน ไม่ให้ความกระจ่าง พร้อมทั้งพูดจาไม่สุภาพ ทำให้เสียความรู้สึกกับการมาติดต่อในครั้งนี้เป็นอย่างมาก มีความคิดเห็นว่าผู้ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ที่บริการประชาชนโดยตรง ควรผ่านเกณฑ์ประเมิน หากไม่มีคุณสมบัติที่เป็นไปตามต้องการ ไม่ควรที่จะเข้ามาให้บริการประชาชน เพราะภาพลักษณ์ของศาลจะไม่ได้ ศาลต้องเร่งสร้างและปลูกจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับการติดต่อของประชาชนโดยตรง พร้อมทั้งควรให้มีระบบการสะท้อนกลับจากประชาชน ในงานบริการแต่ละฝ่าย เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและพัฒนาระบบการให้บริการประชาชน

กล่าวโดยสรุป เกี่ยวกับการติดต่อขอรับบริการที่ศาลอาญา มีความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจในงานบริการของศาลอาญา ถึงแม้ว่าการบริการในงานอื่น ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ จะให้บริการที่ดี แต่เมื่อมาพบกับเจ้าหน้าที่ในงานการชำระค่าปรับ ซึ่งไม่ให้ความกระจ่างพร้อมกับพูดจาไม่สุภาพ จึงทำให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อศาลอาญา

### กรณีศึกษาที่ 7

ชื่อ นายสมสุข (นามสมมติ)

ประวัติส่วนตัว เพศชาย อายุ 42 ปี การศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ประกอบอาชีพค้าขาย

ประสบการณ์ในการติดต่อกานศาล : ไม่เคยมีประสบการณ์หรือติดต่อกานของศาลมาก่อน

ประสบการณ์ในการติดต่อกานศาลอาญา : ไม่เคยติดต่อกานที่ศาลอาญามาก่อน ครั้งนี้เป็นครั้งแรก

## การขอรับบริการ

ครั้งนี้มาติดต่อขอรับบริการ เวลา 10.00 น. ในฐานะฝ่ายจำเลย คดีทำร้ายร่างกาย โดยมาติดต่อขอรับบริการงานขอปล่อยชั่วคราวที่ศาล

ผู้ให้สัมภาษณ์เป็นบิดาของจำเลย ซึ่งถูกควบคุมตัวอยู่ที่เรือนจำ ในวันนี้มาติดต่อเพื่อขอประกันตัวจำเลย

การดำเนินการ ผู้ให้สัมภาษณ์ไม่เคยมาติดต่องานศาลอาญามาก่อน เป็นการ ติดต่อครั้งแรก เพื่อมายื่นหลักทรัพย์ขอประกันตัวจำเลย โดยยื่นเรื่องให้เจ้าหน้าที่พร้อมกับ หลักฐานต่างๆที่ใช้ประกอบ จากนั้นเจ้าหน้าที่ได้ยื่นเอกสารให้โดยบอกว่า เอาไปให้จำเลยลงลายมือชื่อ แล้วก็ไม่ได้สนใจจะอธิบายเพิ่มเติม ผู้ให้สัมภาษณ์จึงไม่เข้าใจและไม่ทราบว่าจะไปพบจำเลยได้ที่ไหน จึงนั่งรออยู่จนถึงบ่าย ผู้สัมภาษณ์ซึ่งเข้าไปขอทำการสัมภาษณ์จึงทราบเรื่อง และได้ช่วยเหลือโดยพาไปหาเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ขอทราบหมายเลขคดี และได้ทราบข้อมูลเพิ่มเติมว่า ในวันนี้มีการส่งตัวจำเลยมาที่ศาล จึงแนะนำให้ผู้ให้สัมภาษณ์เอาเอกสารที่จะให้จำเลยลงลายมือชื่อ ไปให้จำเลยที่ห้องควบคุมตัวชั้นล่าง แล้วมายื่นที่เจ้าหน้าที่เพื่อเสนอศาลต่อไป

เมื่อได้รับบริการที่ศาลอาญาแล้ว มีความเห็นเกี่ยวกับการบริการของศาลอาญาดังต่อไปนี้

### ด้านที่พึงพอใจ

สถานที่มีความใหญ่โต กว้างขวาง และสะอาด นำใช้บริการ

### ด้านที่ไม่พึงพอใจ และควรที่จะพัฒนา แก้ไขปรับปรุง

เจ้าหน้าที่ของศาลในงานขอปล่อยชั่วคราวไม่สนใจผู้รับบริการ ไม่มีจิตใจของผู้รับใช้ประชาชน ไม่คำนึงถึงความทุกข์ร้อน หรือคุ้มครองสิทธิของประชาชนผู้ที่ยังถือว่าบริสุทธิ์ ไม่แนะนำในสิ่งที่เป็นข้อมูลพื้นฐาน การรอคอยนานโดยไม่รู้คำตอบหรือเจ้าหน้าที่ดำเนินการไปถึงขั้นตอนใด ไม่มีโอกาสทราบได้ อีกทั้งการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่แต่ละแผนกไม่ดีพอ จนถึงขาดการประสานงานทำให้ประชาชนยุ่งยากเดือดร้อนอย่างมาก

### ข้อที่ควรพัฒนา และปรับปรุง

จัดให้มีการพัฒนาคุณภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชน โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิเสรีภาพ และการอำนวยความสะดวก

จัดให้มีขั้นตอนของงานแต่ละงานว่า ผู้มาติดต่อจะต้องดำเนินการกี่ขั้นตอน มีเรื่องใดบ้าง จะต้องไปติดต่อช่องทางหมายเลขใด และแต่ละขั้นตอนใช้เอกสาร หลักฐานและระยะเวลาเท่าไร และควรมีบัตรคิวเพื่อการตรวจสอบความ โปร่งใสในการทำงานของเจ้าหน้าที่

ควรลดขั้นตอนของงานแต่ละงาน เพื่อย่นระยะเวลาการรอคอยของประชาชน และจะทำให้งานรวดเร็วขึ้น และจัดให้มีบริการช่วยเหลือประชาชน โดยจัดให้มีการรอกแบบคำร้องสำหรับประชาชน

กล่าวโดยสรุป เกี่ยวกับการติดต่อขอรับบริการที่ศาลอาญา มีความพึงพอใจในระดับที่น้อยที่สุด เนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่สนใจที่จะให้บริการ ไม่ทำหน้าที่ที่รับผิดชอบ ด้วยจิตใจของนักบริการ ควรปรับปรุงทัศนคติ จิตสำนึกของการบริการประชาชน ให้สมกับปณิธานของการบริการตามรัฐธรรมนูญประกาศ

## กรณีศึกษาที่ 8

ชื่อ นางสาวธรรมดา (นามสมมติ)

**ประวัติส่วนตัว** เพศหญิง อายุ 28 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี นิติศาสตรบัณฑิต ประกอบอาชีพ ทนายความ

**ประสบการณ์ในการติดต่องานศาล** : ติดต่องานต่างๆที่ศาลหลายแห่ง ทั้งในส่วนกลางและต่างจังหวัด เช่น ศาลอาญารธนบุรี ศาลแพ่งธนบุรี ศาลแขวงธนบุรี ศาลจังหวัดสมุทรปราการ ฯลฯ เป็นจำนวนประมาณ 500 ครั้ง

**ประสบการณ์ในการติดต่องานศาลอาญา** : ประมาณ 50 ครั้ง และติดต่อหลายงาน ได้แก่ งานประชาสัมพันธ์ งานยื่นคำฟ้อง งานขอคัดถ่ายเอกสาร งานมาขึ้นศาลตามหมายเรียก งานขอปล่อยชั่วคราวที่ศาล งานอุทธรณ์-ฎีกา ทั้งในคดีอาญาและคดีอาญาอื่นๆ

อนึ่ง เมื่อเปรียบเทียบศาลอาญากับศาลอื่นๆแล้ว โดยทั่วไปจะอยู่ในเกณฑ์ที่ค่อนข้างพอใจ เมื่อเทียบกับศาลแขวงธนบุรีแล้ว ดีกว่าในเรื่องของความซื่อสัตย์ สุจริต แต่จะแย่กว่าศาลกรุงเทพใต้ ในเรื่องของการบริการและการใช้คำพูดของเจ้าหน้าที่ การอธิบายเหตุผลให้ความรู้สึกที่สบายใจแก่ผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ แม้ว่าจะต้องรอคอย แต่ก็ยังมีความรู้สึกที่ดี

## การขอรับบริการ

ครั้งนี้มาติดต่อขอรับบริการ ในฐานะฝ่ายผู้เสียหาย โดยยื่นฟ้องในคดีประเภทเป็นเหตุให้ถึงแก่อันตรายสาหัส ซึ่งใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานประมาณ 30 นาที

เมื่อได้รับบริการที่ศาลอาญาแล้ว มีความเห็นเกี่ยวกับการบริการของศาลอาญาดังต่อไปนี้

## ภาพรวม

โดยทั่วไปในการติดต่องานที่ศาลอาญา เกี่ยวกับคดีอาชญากรรม จะให้บริการที่รวดเร็วกว่าคดีอาญาทั่วไป ทำให้ประชาชนมีช่องทางหรือทางเลือกเพิ่มอีก 1 ช่องทาง เป็นผลให้คดีอาชญากรรมคดีอื่น ๆ รวดเร็วขึ้น

เมื่อเทียบกับศาลอาญาเดิมที่ยังไม่มีการเพิ่มแผนกคดีอาชญากรรม จะมีประชาชนมาขอรับบริการที่มากกว่านี้ การมีสำนักคดีอาชญากรรม เป็นการช่วยทำให้คดีรวดเร็วขึ้น

## ด้านที่พึงพอใจ

เจ้าหน้าที่ในงานบางงาน เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานขอคัดถ่ายเอกสารในสำนวน มีอัธยาศัย มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ เอาใจใส่ดี แม้ว่าจะมีผู้มาติดต่อเป็นจำนวนมากตลอดทั้งวัน

## ด้านที่ไม่พึงพอใจ และควรที่จะพัฒนาปรับปรุงแก้ไข

การบริการที่ไม่เท่าเทียมกันในบางเรื่อง เช่น ถ้ารู้จักกับเจ้าหน้าที่ก็จะได้รับบริการก่อน และบางครั้งเจ้าหน้าที่ศาลที่รู้จักกับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ ก็จะเรียกร่องสิ่งของ เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้รวดเร็วขึ้น แต่จะไม่เรียกร่องจากบุคคลอื่นที่ไม่รู้จัก

ค่าใช้จ่ายในการถ่ายเอกสาร ราคายังไม่เหมาะสม ควรจะคิดราคา แผ่นละ 1 บาท จะเหมาะสมกว่า

กล่าวโดยสรุป เกี่ยวกับการติดต่อขอรับบริการที่ศาลอาญา มีความพอใจอยู่ในระดับที่ค่อนข้างมาก เพราะงานส่วนใหญ่เป็นเรื่องของกฎหมาย ซึ่งมีระเบียบและขั้นตอนตามที่กฎหมายกำหนด และเป็นเรื่องที่ต้องมีความรอบคอบและละเอียดถูกต้องตามกฎหมาย

## กรณีศึกษาที่ 9

ชื่อ นางสาวอรดี (นามสมมติ)

ประวัติส่วนตัว เพศหญิง อายุ 43 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับราชการ

ประสบการณ์ในการติดต่องานศาล : ไม่เคยมีประสบการณ์หรือติดต่องานของศาลมาก่อน

ประสบการณ์ในการติดต่องานศาลอาญา : เคยมาศาลอาญา 1 ครั้ง แต่ไม่ได้มาติดต่อกับเจ้าหน้าที่ศาล เพียงแต่ตามเจ้าพนักงานตำรวจมาส่งตัวจำเลยซึ่งเป็นบุตรชายเท่านั้น

### การขอรับบริการ

ครั้งนี้มาติดต่อขอรับบริการในงานประชาสัมพันธ์ ในฐานะฝ่ายจำเลยคดีฆ่าผู้อื่นจนถึงแก่ความตาย มาเพื่อสอบถามเกี่ยวกับการขอประกันตัวจำเลย ขั้นตอนของกระบวนการพิจารณาของศาล การจัดหาทนายความ เป็นต้น โดยมาติดต่อเวลา 9.00-9.20 น. เมื่อได้รับบริการที่ศาลอาญาแล้ว มีความเห็นเกี่ยวกับการบริการของศาลอาญา ดังต่อไปนี้

### ภาพรวม

การมาติดต่อครั้งนี้มาเพื่อสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับการปฏิบัติตนเมื่อมีคดีความเกิดขึ้น ตั้งแต่เริ่มกระบวนการ และขั้นตอนต่างๆที่จะต้องดำเนินการ ภาพของการติดต่อ เป็นความรู้สึกประทับใจในการติดต่อที่งานประชาสัมพันธ์ การมีแบบฟอร์มสีเหลือง ทำให้รู้สึกสดใส และรู้ว่า เป็นเจ้าหน้าที่ไม่ต้องกลัวถูกหลอกหลวง ทำให้รู้ว่าจะต้องดำเนินการอย่างไรบ้าง

### ด้านที่พึงพอใจ

บริเวณศาลกว้างขวาง น่าดู สะอาดตา และมีอากาศที่เย็นสบาย และเจ้าหน้าที่งานประชาสัมพันธ์ เป็นผู้ที่มีความอดทน มีอัธยาศัยดี พูดจาสุภาพ เป็นกันเอง ให้คำอธิบายและแนะนำที่เป็นประโยชน์ สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

### ด้านที่ไม่พึงพอใจ และควรที่จะพัฒนา แก้ไขปรับปรุง

เนื่องจากเพิ่งติดต่องานประชาสัมพันธ์เป็นครั้งแรก รู้สึกประทับใจกับการบริการของเจ้าหน้าที่ ทำให้รู้สึกดีๆ ประกอบกับยังไม่ได้ติดต่อในงานอื่น ๆ จึงยังไม่มีความคิดเห็นอื่น ๆ อีก

กล่าวโดยสรุป เกี่ยวกับการติดต่อขอรับบริการที่ศาลอาญา มีความประทับใจและพึงพอใจมากกับมนุษยสัมพันธ์ และความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ศาล (งานประชาสัมพันธ์) รวมทั้งให้คำแนะนำที่มีประโยชน์สำหรับผู้ทักขีรื้อน ไม่มีหนทางออก และไม่รู้ว่าจะต้องทำอะไร การให้คำแนะนำจึงเป็นสิ่งที่ดีที่สุด

## กรณีศึกษาที่ 10

ชื่อ นายวิษณุ (นามสมมติ)

**ประวัติส่วนตัว** เพศชาย อายุ 31 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับราชการเป็นพนักงานอัยการ

**ประสบการณ์ในการติดต่องานศาล** : เคยติดต่องานศาลอื่นๆมาแล้ว จำนวนหลายครั้งและหลายศาล

**ประสบการณ์ในการติดต่องานศาลอาญา** : เคยติดต่องานศาลอาญาในงานต่างๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานยื่นคำฟ้อง งานขอคัดถ่ายเอกสารในสำนวน และงานมาขึ้นศาลตามนัด รวมประมาณ 2 ปี โดยมาติดต่อทุกวัน

### การขอรับบริการ

ครั้งนี้มาติดต่อรับบริการ ในฐานะฝ่ายโจทก์ในคดียาเสพติด โดยมายื่นฟ้องต่อศาล และมาขึ้นศาลตามหมายเรียก

เมื่อได้รับการบริการที่ศาลอาญาแล้ว มีความเห็นเกี่ยวกับการบริการของศาลอาญาดังต่อไปนี้

### ภาพรวม

โดยทั่วไป การให้บริการของศาลอาญานั้นว่าดีและพัฒนาขึ้นกว่าแต่ก่อนมากในเกือบทุกด้าน เช่น การเพิ่มช่องทางพิเศษสำหรับยาเสพติด ทำให้ไม่ต้องรอคิวต่อจากคดีอาญาอื่น ๆ และการมีผู้พิพากษาที่ผ่านการอบรมมาโดยเฉพาะ นับว่าเป็นการพัฒนา รวมทั้งการขอคัดถ่ายเอกสารในสำนวน ซึ่งเดิมใช้เวลาเป็นสัปดาห์และมีขั้นตอนมาก แต่ภายหลังที่มีการกระจายอำนาจให้จำศาลหรือเจ้าหน้าที่ในการอนุญาต ทำให้รวดเร็วขึ้น และใช้เวลาไม่นานนัก บางครั้งได้ภายใน

30 นาที แต่บางครั้งก็ 2-3 วัน ก็จะได้ข้อมูลแล้ว สำหรับการจดบันทึกคำพยานด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ มีความรวดเร็ว และอ่านได้สะดวกรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

### ด้านที่พึงพอใจ

เจ้าหน้าที่ของศาลอาญา เป็นผู้ที่มีอัธยาศัยดี แต่บางครั้งเมื่อมีงานมาก ๆ ก็จะมีหงุดหงิดบ้าง พุดจาสุภาพ เป็นกันเองดี การแต่งกาย สุภาพเรียบร้อย แต่เห็นว่าถ้ามีแบบฟอร์มจะเรียบร้อยมากขึ้น นอกจากนี้สถานที่บริเวณอาคารศาล มีความสะอาด กว้างขวางใหญ่โต เป็นระเบียบเรียบร้อยดี และมีสิ่งอำนวยความสะดวก

### ด้านที่ไม่พึงพอใจ และควรที่จะพัฒนา แก้ไข และปรับปรุง

ควรปลูกฝังทัศนคติและสำนึกที่ดีของการให้บริการ จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยการอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ทางด้านกฎหมาย เพื่อให้มีการแนะนำ ข้อมูลที่เกิดประโยชน์ ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถทำงานทดแทนกันได้ในแต่ละงาน เจ้าหน้าที่ควรแต่งกายให้เหมาะสม สุภาพ ไม่ควรใส่รองเท้าแตะ และควรติดป้ายชื่อ เพื่อจะได้รู้ว่าผู้ใดเป็นเจ้าหน้าที่

การที่เจ้าหน้าที่รู้จักกับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ อาจทำให้ผู้มาติดต่อคนอื่นถูกลัดคิวได้ จึงควรมีบัตรคิว เพื่อความถูกต้องและยุติธรรม และหากสามารถลดขั้นตอนของงานที่ไม่จำเป็นซ้ำซ้อน จะเป็นการดี รวมทั้งทำให้ประชาชนมีความเข้าใจในขั้นตอนของงานแต่ละงาน การปฏิบัติตนเมื่อมาติดต่อในแต่ละงาน โดยการประชาสัมพันธ์ทั้งเชิงรุกและเชิงรับ ออกไปเยี่ยมเยียนเผยแพร่ความรู้ จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ จัดทำตัวอักษรวิ่ง ฯลฯ

ที่จอดรถน้อยควรจัดหาเพิ่มหรือจัดระบบการบริหารงานคดีให้เหมาะสม

กล่าวโดยสรุป เกี่ยวกับการติดต่อขอรับบริการที่ศาลอาญา มีความพึงพอใจมาก แต่ที่ควรปรับปรุงแก้ไข คือ การลดขั้นตอนงาน และความเร็วของแต่ละงาน แต่เมื่อเปรียบเทียบกับศาลอื่นๆแล้ว ศาลอาญามีการให้บริการที่ดีกว่าศาลหลายๆศาล ในเรื่องของระบบงาน และการพูดจาของเจ้าหน้าที่ การแยกพิจารณาคดีอาญาเสพติด ซึ่งมีปริมาณมาก ออกจากงานคดีอาญาอื่นๆ ทำให้คดีอาญาเสพติดซึ่งเป็นคดีที่ไม่มีผู้เสียหาย สามารถดำเนินการได้ โดยผู้พิพากษาที่มีความเชี่ยวชาญ และทำให้คดีรวดเร็วยิ่งขึ้น และควรประสานงานกับฝ่ายอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เช่น อัยการ ทนายความ ให้มากกว่านี้

## ส่วนที่ 5 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้เกี่ยวข้องในคดี

ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการที่ศาลอาญา ส่วนมากแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถามส่วนท้าย ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด มีการแสดงความคิดเห็นทั้งในส่วนที่มีความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ซึ่งสะท้อนออกมาเพื่อให้มีการแก้ไขปรับปรุงในหลายๆประการ โดยจะนำข้อเสนอเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นด้านดี คือ มีความพึงพอใจ และอีกส่วน คือ ด้านที่ควรปรับปรุงแก้ไข

### ในด้านดี

ด้านดีที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและความรู้สึกดีต่อการให้บริการของศาลอาญา ได้แก่

1. อาคารสถานที่ของศาลอาญา มีความโอ่งโถง สง่าและสวยงาม
2. มีการจัดทำป้ายบอกสถานที่ที่จะติดต่อราชการ สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน
3. มีการจัดที่นั่งพักระหว่างรอการติดต่อราชการเป็นสัดส่วน เพียงพอ และภายในตัวอาคารมีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ทำให้ไม่ร้อน ไม่หงุดหงิด ระหว่างการรอคอย
4. เปิดโอกาสให้ผู้ที่มาติดต่อราชการที่ศาลอาญา ได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของศาลอาญา โดยมีแบบกรอกข้อความและตู้แสดงความคิดเห็น เพื่อการปรับปรุงการให้บริการ
5. มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการหลายประการ อาทิเช่น ห้องสุขา ลิฟท์ น้ำดื่ม ไทโรคัพพ์ เครื่องพิมพ์ดีด ฯลฯ
6. การตรวจตราสิ่งผิดกฎหมายและการรักษาความปลอดภัยที่ดี
7. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คอยให้บริการตอบคำถาม ค้นหาข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ มีการบริการให้คำแนะนำว่าต้องไปติดต่อที่ไหน งานใด รวมทั้งมีการบริการเขียนคำร้องแบบง่ายๆ ตลอดจนมีการเดินตรวจตรายังบริเวณห้องเยี่ยมผู้ต้องขัง เพื่อให้การแนะนำการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับการเยี่ยม การประกันตัว และอื่นๆที่เป็นประโยชน์แก่ญาติผู้ต้องหา จำเลย และเป็นการ สกัดกั้นโอกาสของผู้ที่ฉกฉวยโอกาส หลอกหลวงญาติของผู้ต้องหาและจำเลย
8. เจ้าหน้าที่ของศาลอาญาบางคน โดยเฉพาะงานประชาสัมพันธ์ ให้ความ สนใจ เอาใจใส่ติดตามงานเป็นอย่างดี ให้ความเป็นกันเอง ด้วยความเป็นมิตร บริการด้วยรอยยิ้ม และคำพูดที่สุภาพ
9. มีระบบงานที่ดีกว่าศาลในต่างจังหวัดหลายประการ เช่น มีการแบ่งแยกงานคดีอาญา ออกเป็น 2 ส่วน คือ งานคดีอาญาเสพติด และคดีอาญาอื่นๆ ทำให้ประชาชนผู้มาติดต่อ เกิดความ สะดวก รวดเร็ว เพราะมีช่องทางบริการ 2 ช่องทาง ไม่ต้องมารอบริการในจุดเดียวกัน



10. บางงานมีกระบวนการให้บริการที่มีความสะดวก รวดเร็ว ทำให้ไม่เสียเวลาในการติดต่อ และมีกรให้บริการก่อนเวลา 08.30 น. คือ เริ่มให้บริการตั้งแต่ 07.30 น. เช่น การมารายงานตัวของผู้ต้องหาหรือจำเลยที่ได้รับการปล่อยตัวชั่วคราว ทำให้สามารถมารายงานตัวและแจ้งชื่อแก่เจ้าหน้าที่ของศาล แล้วสามารถกลับบ้านได้เลย ไม่ต้องรอฟังงานสอบสวนและพนักงานอัยการ

### ส่วนที่ควรปรับปรุง แก้ไข

เนื่องจากมีบางรายกล่าวว่า เจ้าหน้าที่ของศาลเรียกเรื่องเงิน เพื่อแลกกับความสะดวก รวดเร็วในการบริการ บางรายบอกว่าเจ้าหน้าที่ไม่ให้ความเอาใจใส่เท่าที่ควร พูดจา ไม่สุภาพ และไม่แนะนำขั้นตอนของงาน ทำให้ผู้มาติดต่อปฏิบัติงานไม่ถูกต้อง และผู้มาติดต่อ ราชการได้แจ้งให้มีการปรับปรุงในส่วนต่างๆ ดังนี้

#### ด้านอาคารสถานที่และพัสดุ

1. เรื่องสถานที่จอดรถของผู้ที่มาติดต่อราชการที่ศาลอาญา มีไม่เพียงพอ ทำให้เสียเวลาในการหาที่จอดรถนาน จึงควรเพิ่มที่จอดรถให้เพียงพอ
2. ห้องสุขา โดยเฉพาะสุขาหญิงไม่ค่อยสะอาดและชำรุด ควรจะทำการปรับปรุงให้เหมาะสม
3. บริเวณคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์มีความรู้สึกวุ่นวาย ทำให้ต้องตะเบ็งเสียงคล้ายกับตะโกน และไม่มีเก้าอี้สำหรับผู้มาติดต่อ ทำให้ต้องยืนคุยกับเจ้าหน้าที่ ดูแล้วไม่สวยงาม
4. ควรนำคอมพิวเตอร์มาใช้ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ เพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการค้นหาเลขคดี สามารถตรวจสอบคำสั่งศาลด้วยตนเอง
5. ควรมีบอร์ดประชาสัมพันธ์เรื่องราวต่างๆ ให้มากกว่านี้ เช่น แนะนำขั้นตอน บอกระยะเวลาในแต่ละงาน ราคาของหลักทรัพย์ในการประกันตัว ฯลฯ
6. เพิ่มจุดติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะให้มากขึ้น
7. สิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นบางอย่างมีไม่เพียงพอ เช่น โทรศัพท์ พิมพ์ดีดสำหรับทนายความหรือผู้มาติดต่อราชการ น้อยเกินไป และบางครั้งก็ชำรุด ควรให้มีการเพิ่มจำนวนให้มากกว่านี้ และคอยตรวจตราเพื่อป้องกันการชำรุดอยู่เสมอ

### ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. มีบัตรนัด บัตรคิวรับเรื่อง เพื่อความเสมอภาค และให้เกิดความรู้สึกว่า เรื่องของผู้มาติดต่อได้มีการรับไว้ดำเนินการแล้ว
2. ให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจน ไม่ผิดพลาด
3. ให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

### ด้านพฤติกรรมของเจ้าพนักงานศาล

1. การใช้คำพูดของเจ้าหน้าที่บางคนไม่ให้เกียรติแก่ผู้มาติดต่อ ไม่แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ ใช้อำนาจเกินกว่าเหตุ หรือแนะนำในเรื่องต่างๆ ไม่ดีเท่าที่ควร เช่น เจ้าหน้าที่การเงินบางคนพูดจาไม่ดี หรืองานขอปล่อยชั่วคราว บอกว่าให้นำใบคำร้องไปให้จำเลยลงลายมือชื่อ แต่ผู้ประกันไม่รู้ว่าจำเลยมาที่ศาลหรือไม่ ไม่มีการแนะนำ ทำให้ผู้ประกันนั่งรออยู่เฉยๆ เพราะไม่ทราบว่าต้องเอาไปให้จำเลยที่ไหน เพื่อลงลายมือชื่อ ควรให้บริการอย่างสุภาพ
2. ควรให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว
3. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์
4. เจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ ความเข้าใจ ในขั้นตอนการทำงาน สามารถตอบ ข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน
5. ควรเพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงาน
6. ปัญหาเรื่องพฤติกรรมในการเรียกเก็บเงินของเจ้าหน้าที่ศาลบางคน
7. ความล่าช้าในการรอคอย เพื่อมาขึ้นศาลตามนัด การไม่ตรงเวลาของเจ้าหน้าที่
8. ควรปรับปรุงมารยาทของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย

### ด้านอื่นๆ

1. ควรให้มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการประกันตัวให้ทราบทั่วกัน
2. ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการมาติดต่อราชการที่ศาล เช่น เสียงประกาศตามสายอย่างชัดเจน ชัดคำ แผ่นพับประชาสัมพันธ์ในชั้นตอน ระยะเวลา หลักฐานที่ต้องใช้ ในการดำเนินงานแต่ละเรื่อง ฯลฯ
3. ค่าถ่ายเอกสารมีราคาแพงเกินไป ควรจะคิดหน้าละ 1 บาท
4. จัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มบางอย่างให้มากกว่านี้ เพราะประชาชนจะได้ติดต่อและสามารถดำเนินการเองได้โดยไม่ต้องเสียเงินหรือเสียค่าใช้จ่ายในการจ้างทนายความ

## บทที่ 5

### การพิสูจน์สมมติฐานและการอภิปรายผลการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานในการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา ไว้ 8 ข้อ ดังนี้

1. ผู้เกี่ยวข้องในคดีเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา มากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีเพศหญิง
2. ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีอายุมาก มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา มากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีอายุน้อย
3. ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีระดับการศึกษาสูง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา มากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีระดับการศึกษาต่ำ
4. ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีอาชีพนายความ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา มากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีอาชีพอื่นๆ
5. ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มารับบริการของศาลอาญาในประเภทคดีอาชญากรรม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา มากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาขอรับบริการของศาลอาญาในประเภทคดีอาญาอื่นๆ
6. ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการของศาลอาญามากกว่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา มากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการของศาลอาญาครั้งแรก
7. ประเภทของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการของศาลอาญาในฐานะของฝ่ายจำเลย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา มากกว่าประเภทของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการของศาลอาญาในฐานะของฝ่ายโจทก์
8. ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการงานศาลอาญาในงานประจำ-สัมพันธ มี ความพึงพอใจต่อการรับบริการของศาลอาญา มากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการงานศาลอาญาในงานอื่นๆ

การทดสอบสมมติฐานการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้สถิติ Chi-Square ( $\chi^2$ ) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ผลในการศึกษาและวิเคราะห์สามารถสรุปได้ ดังนี้

การวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยค่าสถิติที่ใช้ คือ การทดสอบค่าไคสแควร์ (Chi-Square)

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้เกี่ยวข้องในคดีเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา มากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีเพศหญิง

ตารางที่ 26 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา ในภาพรวม

เพศ	ระดับความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดี		
	น้อย	มาก	
ชาย	18 (10.1)	160 (89.9)	
หญิง	21 (17.2)	101 (82.8)	
รวม	39 (13.0)	100.0 (87.0)	300 (100.0)
Chi-Square = 3.227		Significance = 0.072	df = 1

จากตารางที่ 26 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้านเพศของผู้เกี่ยวข้องในคดี กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญาในภาพรวม ซึ่งประกอบด้วย ด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างสุจริต ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง และด้านสถานที่และการรักษาความปลอดภัย ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปรากฏว่า ผู้เกี่ยวข้องในคดีเพศชาย ส่วนใหญ่ร้อยละ 89.9 มีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการของศาลอาญา และร้อยละ 10.1 มีความพึงพอใจน้อย เช่นเดียวกับผู้เกี่ยวข้องในคดีเพศหญิงที่ส่วนใหญ่ร้อยละ 82.8 มีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการของศาลอาญา และร้อยละ 17.2 มีความพึงพอใจน้อยต่อการให้บริการของศาลอาญา

เมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้ที่เกี่ยวข้องกับในคดี กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา ด้วยสถิติ Chi-Square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในภาพรวม พบว่า ค่า Significance (p) ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 0.072 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 กล่าวได้ว่า ตัวแปรด้านเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของศาลอาญาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จำนวน 7 ด้านแล้ว พบว่า เกือบทุกด้านสอดคล้องกับภาพรวม ยกเว้นด้านการให้บริการอย่างสุภาพ และด้านสถานที่และการรักษาความปลอดภัยที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ก็มีความสัมพันธ์ในระดับที่ต่ำมาก (รายละเอียดตามตารางที่ 35) ซึ่งสามารถจำแนกสรุปได้ดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้เกี่ยวข้องในคดีกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา ด้วยค่าสถิติ Chi-Square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ค่า Chi-Square = 4.788 และค่า Significance = 0.029 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อทดสอบขนาดของความสัมพันธ์ พบว่า ค่า Phi = 0.126 แสดงว่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมากหรือมีความสัมพันธ์เพียงเล็กน้อยเท่านั้น

ด้านสถานที่และการรักษาความปลอดภัย เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้เกี่ยวข้องในคดีกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา ด้วยค่าสถิติ Chi-Square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ค่า Chi-Square = 5.323 และค่า Significance = 0.021 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อทดสอบขนาดของความสัมพันธ์ พบว่า ค่า Phi = 0.133 แสดงว่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมากหรือมีความสัมพันธ์เพียงเล็กน้อยเท่านั้น

สรุปผลการพิสูจน์สมมติฐานการวิจัย ระหว่างตัวแปรด้านเพศของผู้เกี่ยวข้องในคดีกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญาในภาพรวม ซึ่งผลปรากฏว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญาในเพศชายและเพศหญิง ไม่มีความแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดเจน ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ผู้เกี่ยวข้องในคดีไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิงก็ตาม จะมีความพึงพอใจในการให้บริการของศาลอาญาในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

จากผลการศึกษาปรากฏว่า **ปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 1** ที่ว่า ผู้เกี่ยวข้องในคดี เพศชายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญามากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีเพศหญิง

จากข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ปรากฏว่า เพศชายและเพศหญิงต่างมีความพึงพอใจในงานบริการของศาลอาญาในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 89.9 และ 82.8 ตามลำดับ แสดงว่าในการบริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญาได้สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิง และต่างได้รับบริการที่ดีจนเกิดความพึงพอใจมากจากเจ้าหน้าที่ของศาลเหมือนกัน ซึ่งในทางกลับกัน คือ เจ้าหน้าที่ศาลไม่เลือกปฏิบัติไม่ว่าผู้มาขอรับบริการจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิงก็ตาม ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากงานวิจัยของ สินทร สิงห์นิมิต ตระกูล (2541) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของคู่ความต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดกาญจนบุรี ภายหลังจากการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่ตามโครงการศาลต้นแบบเพื่อการส่งเสริมประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับ สุขสันต์ ส่งประเสริฐ (2542) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ ศึกษากรณีสถานีตำรวจภูธร ตำบลพัทธยา พบว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานบริการ จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีอายุมาก มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา มากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีอายุน้อย

ตารางที่ 27 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญาในภาพรวม

กลุ่มอายุ	ระดับความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดี		
	น้อย	มาก	
อายุน้อย	23 (15.2)	128 (84.8)	
อายุมาก	16 (10.7)	133 (89.3)	
รวม	39 (13.0)	261 (87.0)	300 (100.0)

Chi-Square = 1.339      Significance = .247      df = 1

จากตารางที่ 27 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้านอายุของผู้เกี่ยวข้องในคดี กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญาในภาพรวมซึ่งประกอบด้วย ด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างสุจริต ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง และด้านสถานที่และการรักษาความปลอดภัย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีอายุมาก คือ ตั้งแต่ 37 ปี ส่วนใหญ่ร้อยละ 89.3 มีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการของศาลอาญา และร้อยละ 10.7 มีความพึงพอใจน้อย เช่นเดียวกับผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีอายุน้อย กล่าวคือ มีอายุต่ำกว่า 37 ปี ส่วนใหญ่ร้อยละ 84.8 มีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการของศาลอาญา และร้อยละ 15.2 มีความพึงพอใจน้อยต่อการให้บริการของศาลอาญา

เมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุของผู้เกี่ยวข้องในคดี กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา ด้วยสถิติ Chi-Square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในภาพรวมพบว่า ค่า Significance (p) ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 0.247 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 กล่าวได้ว่า ตัวแปรด้านอายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของศาลอาญาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จำนวน 7 ด้านแล้ว พบว่า ทุกด้านสอดคล้องกับภาพรวม คือ ตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (รายละเอียดตามตารางที่ 36)

ผลการพิสูจน์สมมติฐานการวิจัย ระหว่างตัวแปรด้านอายุของผู้เกี่ยวข้องในคดีกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา ซึ่งผลปรากฏว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญาในผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีอายุมากและอายุน้อย ไม่มีความแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดเจน ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ผู้เกี่ยวข้องในคดีไม่ว่าจะมีอายุมากหรืออายุน้อยก็ตาม จะมีความพึงพอใจในการให้บริการของศาลอาญาในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

จากผลการศึกษาปรากฏว่า **ปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 2** ที่ว่า ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีอายุมาก มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญามากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีอายุน้อย

จากข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ปรากฏว่า ผู้เกี่ยวข้องในคดีไม่ว่าจะมีอายุมากหรือน้อย ต่างมีความพึงพอใจในงานบริการของศาลอาญาในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 89.3 และ 84.8 ตามลำดับ แสดงว่าในการบริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญาได้สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการไม่ว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีจะมีอายุมากหรือน้อย และต่างได้รับบริการที่ดีจนเกิดความพึงพอใจมากจากเจ้าหน้าที่ของศาลเหมือนกัน ซึ่งในทางกลับกัน คือ เจ้าหน้าที่ศาลไม่เลือกปฏิบัติไม่ว่าผู้ที่มาขอรับบริการจะมีอายุมากหรือน้อยก็ตาม ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากงานวิจัยของ สินทร สิงห์นิมิตรตระกูล (2541) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของคู่ความต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดกาญจนบุรี ภายหลังจากการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่ตามโครงการศาลต้นแบบเพื่อการส่งเสริมประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับ สุขสันต์ ส่งประเสริฐ (2542) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ ศึกษากรณีสถานีตำรวจภูธร ตำบลพญา พบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานบริการ จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้



สมมติฐานข้อที่ 3 ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีระดับการศึกษาสูง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา มากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีระดับการศึกษาต่ำ

ตารางที่ 28 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญาในภาพรวม

ระดับการศึกษา	ระดับความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดี		
	น้อย	มาก	
การศึกษาต่ำ	6 (5.6)	101 (94.4)	
การศึกษาสูง	33 (17.1)	160 (82.9)	
<b>รวม</b>	<b>39 (13.0)</b>	<b>261 (87.0)</b>	<b>300 (100.0)</b>
Chi-Square = 8.037	Significance = 0.005	df = 1	Phi = 0.164

จากตารางที่ 28 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้านระดับการศึกษาของผู้เกี่ยวข้องในคดี กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา ในภาพรวม ซึ่งประกอบด้วย ด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างสุจริต ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง และด้านสถานที่และการรักษาความปลอดภัย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏว่า ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีการศึกษาในระดับสูง คือ ได้รับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่ร้อยละ 82.9 มีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการของศาลอาญา และร้อยละ 17.1 มีความพึงพอใจน้อย เช่นเดียวกับผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีลงมา รวมถึงผู้เกี่ยวข้องในคดีที่ไม่เคยได้รับการศึกษาใด ๆ เลย ส่วนใหญ่ร้อยละ 94.4 มีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการของศาลอาญา และร้อยละ 5.6 มีความพึงพอใจน้อยต่อการให้บริการของศาลอาญา

เมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของผู้เกี่ยวข้องในคดี กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา ด้วยสถิติ Chi-Square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในภาพรวมพบว่า ค่า Significance (p) ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 0.005 ซึ่งมีค่า ต่ำ

กว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 กล่าวได้ว่า ตัวแปรด้านระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของศาลอาญาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จำนวน 7 ด้านแล้ว พบว่า มี 4 ด้านที่สอดคล้องกับภาพรวม ได้แก่ ด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ การให้บริการอย่างถูกต้อง และด้านสถานที่และการรักษาความปลอดภัย (รายละเอียดตามตารางที่ 37) ซึ่งสามารถจำแนกสรุปได้ดังนี้

**ด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง** เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของผู้เกี่ยวข้องในคดีกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา ด้วยค่าสถิติ Chi-Square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ค่า Chi-Square = 4.588 และค่า Significance = 0.032 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อทดสอบขนาดของความสัมพันธ์ พบว่า ค่า Phi = 0.124 แสดงว่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมากหรือมีความสัมพันธ์เพียงเล็กน้อยเท่านั้น

**ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ** เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของผู้เกี่ยวข้องในคดีกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา ด้วยค่าสถิติ Chi-Square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ค่า Chi-Square = 5.223 และค่า Significance = 0.022 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อทดสอบขนาดของความสัมพันธ์ พบว่า ค่า Phi = 0.132 แสดงว่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมากหรือมีความสัมพันธ์เพียงเล็กน้อยเท่านั้น

**ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง** เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของผู้เกี่ยวข้องในคดีกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา ด้วยค่าสถิติ Chi-Square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ค่า Chi-Square = 12.117 และค่า Significance = 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อทดสอบขนาดของความสัมพันธ์ พบว่า ค่า Phi = 0.201 แสดงว่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำหรือมีความสัมพันธ์เพียงเล็กน้อยเท่านั้น

**ด้านสถานที่และการรักษาความปลอดภัย** เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของผู้เกี่ยวข้องในคดีกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา

ด้วยค่าสถิติ Chi-Square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ค่า Chi-Square = 16.856 และค่า Significance = 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อทดสอบขนาดของความสัมพันธ์ พบว่าค่า Phi = 0.237 แสดงว่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำหรือมีความสัมพันธ์เพียงเล็กน้อยเท่านั้น

ผลการพิสูจน์สมมติฐานการวิจัย ระหว่างตัวแปรด้านระดับการศึกษาของผู้เกี่ยวข้องในคดีกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญาในภาพรวม ซึ่งผลปรากฏว่าระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญากับผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีระดับการศึกษาสูงและที่มีระดับการศึกษาต่ำมีความแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดเจน ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ระดับการศึกษาของผู้เกี่ยวข้องในคดี มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญาในระดับที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อทำการทดสอบขนาดของความสัมพันธ์ด้วยสถิติ Phi พบว่า มีขนาดความสัมพันธ์ต่ำมาก ( $\phi = 0.164$ ) และมีทิศทางของความสัมพันธ์เป็นไปในทางตรงข้ามกับสมมติฐานการวิจัย แสดงให้เห็นว่าระดับการศึกษากับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา มีความสัมพันธ์กัน จากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่อ้างถึงในตอนต้น และจากสภาพความเป็นจริง ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญาประกอบด้วย ด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างสุจริต ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง และด้านสถานที่และการรักษาความปลอดภัย การที่ผู้มีการศึกษาสูงตั้งแต่ปริญญาตรีและสูงกว่าย่อมต้องมีความรู้ความสามารถในการเขียน ความเข้าใจในขั้นตอนและการดำเนินการเกี่ยวกับกฎหมายและทางศาลภายหลังได้รับการแนะนำจากเจ้าหน้าที่ และผู้มาติดต่อขอรับบริการที่ศาลอาญาส่วนใหญ่ที่มีการศึกษาระดับตั้งแต่ปริญญาตรี ได้แก่ ทัศนคติ ความเข้าใจ การสำรวจย่อมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการของศาลเป็นอย่างดี ย่อมต้องมีความพึงพอใจในระดับที่สูงกว่า แต่เหตุที่ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏเช่นนี้ เมื่อมองในทางกลับ คนที่มีการศึกษาสูงย่อมคาดหวังต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ เช่น ความรวดเร็ว การอำนวยความสะดวก การให้บริการอย่างเสมอภาค อย่างสุจริต ถูกต้อง และด้านสถานที่และการรักษาความปลอดภัยในระดับที่มากขึ้นกว่าเดิม และมีความอดทนต่อการรอคอยไม่มากเท่าผู้ที่มีการศึกษาในระดับต่ำ ซึ่งมักจะไม่ได้คาดหวังต่อการให้บริการของราชการ ดังนั้น เมื่อได้รับการบริการที่ดีหรือพึงใจเพียงเล็กน้อย ก็มีความรู้สึกว่าได้บริการบริการที่ดีมาก จึงเกิดความพึงพอใจในระดับที่มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาสูง ซึ่งสอดคล้องกับการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกรณีที่ 2 ซึ่งมีระดับ

การศึกษาดำกว่าปริญญาตรี กลับมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างมาก เพราะไม่ได้คาดหวังการบริการของศาล ทำให้แนวโน้มและความสัมพันธ์กันระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญาเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางตรงข้ามกับสมมติฐาน

จากผลการศึกษาปรากฏว่า **ปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 3** ที่ว่า ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีระดับการศึกษาสูง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญามากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีระดับการศึกษาต่ำ

**สมมติฐานข้อที่ 4** ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีอาชีพทนายความ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา มากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีอาชีพอื่นๆ

ตารางที่ 29 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญาในภาพรวม

อาชีพ	ระดับความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดี		
	น้อย	มาก	
ทนายความ	15 (16.5)	76 (83.5)	
อาชีพอื่นๆ	24 (11.5)	185 (88.5)	
<b>รวม</b>	<b>39 (13.0)</b>	<b>261 (87.0)</b>	<b>300 (100.0)</b>

Chi-Square = 1.401

Significance = 0.236

df = 1

จากตารางที่ 29 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้านอาชีพของผู้เกี่ยวข้องในคดี กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญาในภาพรวมซึ่งประกอบด้วย ด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างสุจริต ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง และด้านสถานที่และการรักษาความปลอดภัย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏว่า ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีอาชีพทนายความ ส่วนใหญ่ร้อยละ 83.5 มีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการของศาลอาญา และร้อยละ 16.5 มีความพึงพอใจน้อย เช่นเดียวกับ ผู้เกี่ยวข้องในคดี

ที่มีอาชีพอื่น ๆ ส่วนใหญ่ร้อยละ 88.5 มีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการของศาลอาญา และร้อยละ 11.5 มีความพึงพอใจน้อยต่อการให้บริการของศาลอาญา

เมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้ที่เกี่ยวข้องในคดี กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา ด้วยสถิติ Chi-Square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในภาพรวมพบว่า ค่า Significance (p) ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 0.236 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 กล่าวได้ว่า ตัวแปรด้านอาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของศาลอาญาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จำนวน 7 ด้านแล้ว พบว่า เกือบทุกด้านสอดคล้องกับภาพรวม ยกเว้นด้านสถานที่และการรักษาความปลอดภัยเพียงด้านเดียวที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ก็มี ความสัมพันธ์ในระดับที่ต่ำมาก (รายละเอียดตามตารางที่ 38) ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านสถานที่และการรักษาความปลอดภัย เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้ที่เกี่ยวข้องในคดีกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา ด้วยค่าสถิติ Chi-Square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ค่า Chi-Square = 10.647 และค่า Significance = 0.001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อทดสอบขนาดของความสัมพันธ์ พบว่า ค่า Phi = 0.188 แสดงว่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมากหรือมีความสัมพันธ์เพียงเล็กน้อย

ผลการพิสูจน์สมมติฐานการวิจัย ระหว่างตัวแปรด้านอาชีพของผู้เกี่ยวข้องในคดีกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญาในภาพรวม ซึ่งผลปรากฏว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญากับของอาชีพทนายความและอาชีพอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดเจน ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ผู้เกี่ยวข้องในคดีไม่ว่าจะมีอาชีพทนายความหรืออาชีพอื่น ๆ ก็ตาม จะมีความพึงพอใจในการให้บริการของศาลอาญาในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

จากผลการศึกษาปรากฏว่า **ปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 4** ที่ว่า ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีอาชีพทนายความ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญามากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีอาชีพอื่น ๆ

จากข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ปรากฏว่า ผู้เกี่ยวข้องในคดีไม่ว่าจะประกอบอาชีพ ทัศนคติหรืออาชีพอื่น ๆ ต่างมีความพึงพอใจในงานบริการของศาลอาญาในภาพรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่ใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 83.5 และ 88.5 ตามลำดับ แสดงว่าในการบริการของ เจ้าหน้าที่ศาลอาญาได้สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการไม่ว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีจะประกอบอาชีพ ทัศนคติหรืออาชีพอื่น ๆ และต่างได้รับการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ของศาลเหมือนกันจนเกิดความ พึงพอใจมาก ซึ่งในทางกลับกัน คือ เจ้าหน้าที่ศาลไม่เลือกปฏิบัติไม่ว่าผู้ที่มาขอรับบริการจะ ประกอบอาชีพทัศนคติหรืออาชีพอื่น ๆ ก็ตาม ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากงานวิจัยของ สุขสันต์ ส่งประเสริฐ (2542) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ ศึกษา กรณีสถานีตำรวจภูธร ตำบลพญา พบว่า อาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานบริการ จึงเป็นการปฏิเสศสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานข้อที่ 5 ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาขอรับบริการของศาลอาญาในประเภท คดีอาชญากรรม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา มากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดี ที่มาขอรับบริการของศาลอาญาในประเภทคดีอาญาอื่น ๆ**

ตารางที่ 30 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างประเภทคดีกับระดับความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของศาลอาญา

ประเภทคดี	ระดับความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดี		
	น้อย	มาก	
คดีอาชญากรรม	19 (12.3)	136 (87.7)	
คดีอาญาอื่น ๆ	20 (13.8)	125 (86.2)	
<b>รวม</b>	<b>39 (13.0)</b>	<b>261 (87.0)</b>	<b>300 (100.0)</b>

Chi-Square = 0.156

Significance = 0.693

df = 1

จากตารางที่ 30 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้าน ประเภทคดีของผู้เกี่ยวข้องในคดี กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา ใน ภาพรวม ซึ่งประกอบด้วย ด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการ ให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างสุจริต ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ ด้านการ ให้บริการอย่างถูกต้อง และด้านสถานที่และการรักษาความปลอดภัย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏว่า

ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาขอรับบริการของศาลอาญาในประเภทคดียาเสพติด ส่วนใหญ่ร้อยละ 87.7 มีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการของศาลอาญา และร้อยละ 12.3 มีความพึงพอใจน้อย เช่นเดียวกับผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาขอรับบริการของศาลอาญาในประเภทคดีอาญาอื่น ๆ ส่วนใหญ่ร้อยละ 86.2 มีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการของศาลอาญา และร้อยละ 13.8 มีความพึงพอใจน้อยต่อการให้บริการของศาลอาญา

เมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทคดีของผู้ที่เกี่ยวข้องในคดี กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา ด้วยสถิติ Chi-Square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในภาพรวมพบว่า ค่า Significance (p) ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 0.693 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 กล่าวได้ว่า ตัวแปรด้านประเภทคดี ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของศาลอาญาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างประเภทคดีกับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จำนวน 7 ด้านแล้ว พบว่า ทุกด้านสอดคล้องกับภาพรวม คือ ตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (รายละเอียดตามตารางที่ 39)

ผลการพิสูจน์สมมติฐานการวิจัย ระหว่างตัวแปรด้านประเภทคดีของผู้เกี่ยวข้องในคดี กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา ซึ่งผลปรากฏว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญากับผู้ที่มาขอรับบริการในประเภทคดียาเสพติดและประเภทคดีอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดเจน ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ผู้เกี่ยวข้องในคดีไม่ว่ามาขอรับบริการที่ศาลอาญาในประเภทคดียาเสพติดหรือประเภทคดีอาญาอื่น ๆ ก็ตาม จะมีความพึงพอใจในการให้บริการของศาลอาญาในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

จากผลการศึกษาปรากฏว่า **ปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 5** ที่ว่า ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาขอรับบริการของศาลอาญาในประเภทคดียาเสพติด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญามากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาขอรับบริการของศาลอาญาในประเภทคดีอาญาอื่น ๆ

จากข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ปรากฏว่า ประเภทคดีของผู้เกี่ยวข้องในคดีไม่ว่าจะเป็นคดียาเสพติดหรือคดีอาญาอื่น ๆ ต่างมีความพึงพอใจในงานบริการของศาลอาญาในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดเท่าที่ใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 87.7 และ 86.2 ตามลำดับ แสดงว่าในการบริการของเจ้าหน้าที่ศาลอาญาได้สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการไม่ว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีจะมาติดต่อใน

คดียาเสพติดหรือคดีอาญาอื่น ๆ และต่างได้รับการที่ตีจนเกิดความพึงพอใจมาจากเจ้าหน้าที่ของศาลเหมือนกัน ซึ่งในทางกลับกัน คือ เจ้าหน้าที่ศาลไม่เลือกปฏิบัติไม่ว่าผู้ที่มาขอรับบริการจะมาติดต่อในคดียาเสพติดหรือคดีอาญาอื่น ๆ ก็ตาม ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากงานวิจัยของ สิ้นทระสิงห์นิมิตรตระกูล (2541) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของคุณ้ความต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดกาญจนบุรี ภายหลังจากการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่ตามโครงการศาลต้นแบบเพื่อการส่งเสริมประสิทธิภาพ พบว่า ประเภทคดีไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานบริการ จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานข้อที่ 6 ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการของศาลอาญามากกว่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญามากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการของศาลอาญาครั้งแรก**

ตารางที่ 31 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งที่ผู้เกี่ยวข้องในคดีมาติดต่อขอรับบริการกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญาในภาพรวม

จำนวนครั้งที่ผู้เกี่ยวข้องในคดีมาติดต่อขอรับบริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดี		
	น้อย	มาก	
ครั้งแรก	5 (5.1)	94 (94.9)	
มากกว่า 1 ครั้ง	34 (16.9)	167 (83.1)	
<b>รวม</b>	<b>39 (13.0)</b>	<b>261 (87.0)</b>	<b>300 (100.0)</b>
Chi-Square = 8.256	Significance = 0.004	df = 1	Phi = 0.166

จากตารางที่ 31 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้านจำนวนครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการของผู้เกี่ยวข้องในคดี กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญาในภาพรวม ซึ่งประกอบด้วย ด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างสุจริต ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง และด้านสถานที่และการรักษาความปลอดภัย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏว่า ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการของศาลอาญามากกว่า 1 ครั้ง ส่วนใหญ่ร้อยละ 83.1 มีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการของศาลอาญา และร้อยละ 16.9 มี



ความพึงพอใจน้อย เช่นเดียวกับผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการของศาลอาญาเป็นครั้งแรก ส่วนใหญ่ร้อยละ 94.9 มีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการของศาลอาญา และร้อยละ 5.1 มีความพึงพอใจน้อยต่อการให้บริการของศาลอาญา

เมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการของผู้ที่เกี่ยวข้องในคดี กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา ด้วยสถิติ Chi-Square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในภาพรวมพบว่า ค่า Significance (p) ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 0.004 ซึ่งมีค่าต่ำกว่า 0.05 กล่าวได้ว่า ตัวแปรด้านจำนวนครั้งที่ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของศาลอาญาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งที่ผู้เกี่ยวข้องในคดีมาขอรับบริการกับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จำนวน 7 ด้านแล้ว พบว่า มี 2 ด้านที่สอดคล้องกับภาพรวม ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างสุจริต และด้านสถานที่และการรักษาความปลอดภัย (รายละเอียดตามตารางที่ 40) ซึ่งสามารถจำแนกสรุปได้ดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างสุจริต เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งที่ผู้เกี่ยวข้องในคดีมาขอรับบริการกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา ด้วยค่าสถิติ Chi-Square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ค่า Chi-Square = 4.451 และค่า Significance = 0.035 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อทดสอบขนาดของความสัมพันธ์ พบว่า ค่า Phi = 0.122 แสดงว่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมากหรือมีความสัมพันธ์เพียงเล็กน้อยเท่านั้น

ด้านสถานที่และการรักษาความปลอดภัย เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งที่ผู้เกี่ยวข้องในคดีมาขอรับบริการกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา ด้วยค่าสถิติ Chi-Square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ค่า Chi-Square = 9.292 และค่า Significance = 0.002 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อทดสอบขนาดของความสัมพันธ์ พบว่า ค่า Phi = 0.176 แสดงว่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมากหรือมีความสัมพันธ์เพียงเล็กน้อยเท่านั้น

ผลการพิสูจน์สมมติฐานการวิจัย ระหว่างตัวแปรด้านจำนวนครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการของผู้เกี่ยวข้องในคดีกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญาในภาพรวม ซึ่งผลปรากฏว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญาของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการที่ศาลอาญาครั้งแรกและมากกว่า 1 ครั้ง มีความแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดเจน ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า จำนวนครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการของผู้ที่เกี่ยวข้องในคดี มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญาในระดับที่แตกต่างกัน

เมื่อทำการทดสอบขนาดของความสัมพันธ์ด้วยสถิติ Phi พบว่า มีขนาดความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ ( $\phi = 0.166$ ) และมีทิศทางของความสัมพันธ์เป็นไปในทางตรงกันข้ามกับสมมติฐานการวิจัย แสดงให้เห็นว่าจำนวนครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการของผู้เกี่ยวข้องในคดี กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา มีความสัมพันธ์กัน จากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่อ้างถึงในตอนต้น และจากสภาพความเป็นจริง ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญาประกอบด้วย ด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างสุจริต ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง และด้านสถานที่และการรักษาความปลอดภัย การที่จำนวนครั้งที่มาติดต่อรับบริการที่ศาลอาญามากกว่า 1 ครั้ง ย่อมต้องมีประสบการณ์ความคุ้นเคย ทราบขั้นตอนต่าง ๆ และรู้จักกับเจ้าหน้าที่ศาล ย่อมต้องมีความพึงพอใจในระดับที่สูงกว่า แต่เหตุที่วิเคราะห์ข้อมูลปรากฏเช่นนี้ เมื่อมองในทางกลับผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการที่ศาลอาญาเป็นครั้งแรก ย่อมคาดหวังไว้ไม่สูงมากนักหรือไม่คาดหวังใด ๆ เลย เพราะเป็นที่ทราบดีว่าระบบราชการเป็นระบบอย่างไร ประกอบกับการมาขอรับบริการที่ศาลเป็นที่ทราบกันว่า ไม่ค่อยมีผู้ใดต้องการมาติดต่อหากไม่มีความจำเป็น ตลอดจนมีความไม่กล้าที่จะบ่นหรือทำสิ่งใด ๆ ดังนั้น การมาติดต่อขอรับบริการในครั้งแรกซึ่งไม่ได้คาดหวังสิ่งใด ๆ ประกอบกับเจ้าหน้าที่ศาล จะสร้างความประทับใจให้กับผู้ที่ไม่คุ้นเคยเป็นครั้งแรก จึงทำให้มีความพึงพอใจในระดับที่มากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการมากกว่า 1 ครั้ง สอดคล้องกับการสัมภาษณ์เจาะลึกกรณีศึกษาที่ 2 ทำให้แนวโน้มและความสัมพันธ์กันระหว่างจำนวนครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการ กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางตรงข้ามกับสมมติฐาน

จากผลการศึกษาปรากฏว่า **ปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 6** ที่ว่า ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการของศาลอาญามากกว่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญามากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการของศาลอาญาครั้งแรก

สมมติฐานข้อที่ 7 ประเภทของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่องานศาลอาญาใน  
ฐานะของฝ่ายจำเลย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา มากกว่าผู้เกี่ยวข้องใน  
คดีที่มาติดต่องานศาลอาญาในฐานะของฝ่ายโจทก์

ตารางที่ 32 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของผู้เกี่ยวข้องในคดีกับระดับ  
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา

ประเภทของผู้ เกี่ยวข้องในคดี	ระดับความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดี		
	น้อย	มาก	
ฝ่ายโจทก์	22 (17.2)	106 (82.4)	
ฝ่ายจำเลย	17 (9.9)	155 (90.1)	
<b>รวม</b>	<b>39 (13.0)</b>	<b>261 (87.0)</b>	<b>300 (100.0)</b>
Chi-Square = 3.461		Significance = 0.063	df = 1

จากตารางที่ 32 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้าน  
ประเภทของผู้เกี่ยวข้องในคดี กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา ในภาพรวม  
ซึ่งประกอบด้วย ด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการ  
อย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างสุจริต ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ ด้านการให้บริการ  
อย่างถูกต้อง และด้านสถานที่และการรักษาความปลอดภัย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏว่า  
ประเภทของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่องานศาลอาญาในฐานะของฝ่ายจำเลย ส่วนใหญ่ร้อยละ 90.1  
มีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการของศาลอาญา และร้อยละ 9.9 มีความพึงพอใจน้อย  
เช่นเดียวกับประเภทของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่องานศาลอาญาในฐานะของฝ่ายโจทก์ ส่วน  
ใหญ่ร้อยละ 82.4 มีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการของศาลอาญา และร้อยละ 17.2 มี  
ความพึงพอใจน้อยต่อการให้บริการของศาลอาญา

เมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของผู้ที่เกี่ยวข้องในคดี กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา ด้วยสถิติ Chi-Square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในภาพรวมพบว่า ค่า Significance (p) ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 0.063 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 กล่าวได้ว่า ตัวแปรด้านประเภทของผู้เกี่ยวข้องในคดีไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของศาลอาญาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของผู้เกี่ยวข้องในคดีกับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จำนวน 7 ด้านแล้ว พบว่า เกือบทุกด้านสอดคล้องกับภาพรวม ยกเว้นด้านการให้บริการอย่างถูกต้องเพียงด้านเดียวที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ก็มี ความสัมพันธ์ในระดับที่ต่ำมาก (รายละเอียดตามตารางที่ 41) ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของผู้เกี่ยวข้องในคดีกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา ด้วยค่าสถิติ Chi-Square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ค่า Chi-Square = 10.099 และค่า Significance = 0.001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อทดสอบขนาดของความสัมพันธ์ พบว่า ค่า Phi = 0.183 แสดงว่า ความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมากหรือมีความสัมพันธ์เพียงเล็กน้อยเท่านั้น

ผลการพิสูจน์สมมติฐานการวิจัย ระหว่างตัวแปรด้านประเภทของผู้เกี่ยวข้องในคดีกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญาในภาพรวม ซึ่งผลปรากฏว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญาที่เกี่ยวข้องกับประเภทของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่องานศาลอาญาในฐานะของฝ่ายจำเลยและในฐานะของฝ่ายโจทก์ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดเจน ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ประเภทของผู้เกี่ยวข้องในคดีไม่ว่าจะเป็นฝ่ายจำเลยหรือฝ่ายโจทก์ก็ตาม จะมีความพึงพอใจในการให้บริการของศาลอาญาในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

จากผลการศึกษาปรากฏว่า **ปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 7** ที่ว่า ประเภทของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่องานศาลอาญาในฐานะของฝ่ายจำเลย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญามากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่องานศาลอาญาในฐานะของฝ่ายโจทก์

จากข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ปรากฏว่า ประเภทของผู้เกี่ยวข้องในคดีไม่ว่าจะเป็นฝ่ายจำเลยหรือฝ่ายโจทก์ ต่างมีความพึงพอใจในงานบริการของศาลอาญาในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่ใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 90.1 และ 82.4 ตามลำดับ แสดงว่าในการบริการของ

เจ้าหน้าที่ศาลอาญาได้สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการไม่ว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีเป็นฝ่ายจำเลยหรือฝ่ายโจทก์ และต่างได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ของศาลเหมือนกันจนเกิดความพึงพอใจมาก ซึ่งในทางกลับกัน คือ เจ้าหน้าที่ศาลไม่เลือกปฏิบัติไม่ว่าผู้ที่มาขอรับบริการจะเป็นฝ่ายจำเลยหรือฝ่ายโจทก์ก็ตาม ซึ่งตรงกันข้ามกับงานวิจัยของ สินทร สิงห์นิมิตรตระกูล (2541) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของคู่ความต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดกาญจนบุรี ภายหลังจากการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่ตามโครงการศาลต้นแบบเพื่อการส่งเสริมประสิทธิภาพ พบว่า คู่ความต่างประเภทมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่แตกต่างกัน

**สมมติฐานข้อที่ 8 ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการงานศาลอาญาในงานประชาสัมพันธุ์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา มากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มา ติดต่อขอรับบริการงานศาลอาญาในงานอื่น ๆ**

ตารางที่ 33 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างงานที่ผู้เกี่ยวข้องในคดีมาติดต่อขอรับบริการกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญาในภาพรวม

งานศาลอาญา	ระดับความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดี		
	น้อย	มาก	
งานประชาสัมพันธุ์	2 (3.2)	61 (96.8)	
งานอื่นๆ	37 (15.6)	200 (84.4)	
<b>รวม</b>	<b>39 (13.0)</b>	<b>261 (87.0)</b>	<b>300 (100.0)</b>
Chi-Square = 6.807	Significance = 0.009	df = 1	Phi = 0.151

จากตารางที่ 33 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้านงานที่ผู้เกี่ยวข้องในคดีมาติดต่อขอรับบริการ กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา ในภาพรวมซึ่งประกอบด้วย ด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างสุจริต ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง และด้านสถานที่และการรักษาความปลอดภัย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏว่า ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการงานศาลอาญาในงานประชาสัมพันธุ์ ส่วนใหญ่ร้อยละ 96.8 มีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการของศาลอาญา และร้อยละ 3.2 มี

ความพึงพอใจน้อย เช่นเดียวกับผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการงานศาลอาญาในงานอื่น ๆ ส่วนใหญ่ร้อยละ 84.4 มีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการของศาลอาญา และร้อยละ 15.6 มีความพึงพอใจน้อยต่อการให้บริการของศาลอาญา

เมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างงานที่ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา ด้วยสถิติ Chi-Square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในภาพรวมพบว่า ค่า Significance (p) ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 0.009 ซึ่งมีค่าต่ำกว่า 0.05 กล่าวได้ว่า ตัวแปรด้านงานที่ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการงานศาลอาญา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของศาลอาญาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างงานที่ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการกับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จำนวน 7 ด้านแล้ว พบว่า มี 5 ด้านที่สอดคล้องกับภาพรวม ได้แก่ ด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง การอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างสุภาพ และการให้บริการอย่างถูกต้อง (รายละเอียดตามตารางที่ 42) ซึ่งสามารถจำแนกสรุปได้ดังนี้

ด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างงานที่ผู้เกี่ยวข้องในคดีมาติดต่อขอรับบริการกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา ด้วยค่าสถิติ Chi-Square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ค่า Chi-Square = 20.009 และค่า Significance = 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อทดสอบขนาดของความสัมพันธ์ พบว่า ค่า Phi = 0.258 แสดงว่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำหรือมีความสัมพันธ์เพียงเล็กน้อยเท่านั้น

ด้านการอำนวยความสะดวก เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างงานที่ผู้เกี่ยวข้องในคดีมาติดต่อขอรับบริการกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา ด้วยค่าสถิติ Chi-Square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ค่า Chi-Square = 5.191 และค่า Significance = 0.023 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อทดสอบขนาดของความสัมพันธ์ พบว่า ค่า Phi = 0.132 แสดงว่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมากหรือมีความสัมพันธ์เพียงเล็กน้อยเท่านั้น

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างงานที่ผู้เกี่ยวข้องในคดี มาติดต่อขอรับบริการกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา ด้วยค่าสถิติ Chi-Square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ค่า Chi-Square = 7.814 และค่า Significance = 0.005 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อทดสอบขนาดของความสัมพันธ์ พบว่า ค่า Phi = 0.161 แสดงว่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมากหรือมีความสัมพันธ์เพียงเล็กน้อยเท่านั้น

ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างงานที่ผู้เกี่ยวข้องในคดีมา ติดต่อขอรับบริการกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา ด้วยค่าสถิติ Chi-Square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ค่า Chi-Square = 9.529 และค่า Significance = 0.002 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อทดสอบขนาดของความสัมพันธ์ พบว่า ค่า Phi = 0.178 แสดงว่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมากหรือมีความสัมพันธ์เพียงเล็กน้อยเท่านั้น

ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างงานที่ผู้เกี่ยวข้องในคดีมา ติดต่อขอรับบริการกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา ด้วยค่าสถิติ Chi-Square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ค่า Chi-Square = 8.293 และค่า Significance = 0.004 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อทดสอบขนาดของความสัมพันธ์ พบว่า ค่า Phi = 0.166 แสดงว่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมากหรือมีความสัมพันธ์เพียงเล็กน้อยเท่านั้น

ผลการพิสูจน์สมมติฐานการวิจัย ระหว่างตัวแปรด้านงานที่ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการงานศาลอาญากับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญาในภาพรวม ซึ่งผลปรากฏว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญาของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการที่ศาลอาญาในงานประชาสัมพันธ์และงานอื่น ๆ มีความแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดเจน ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า งานที่ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการงานศาลอาญาในงานประชาสัมพันธ์หรือ งานอื่น ๆ ก็ตาม จะมีความพึงพอใจในการให้บริการของศาลอาญาในระดับที่แตกต่างกัน

เมื่อทำการทดสอบขนาดของความสัมพันธ์ด้วยสถิติ Phi พบว่า มีขนาดความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ ( $\Phi = 0.151$ ) แสดงให้เห็นว่า งานที่ผู้เกี่ยวข้องในคดีมาติดต่อขอรับบริการ กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา มีความสัมพันธ์กัน จากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่อ้างถึงในตอนต้น ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญาประกอบด้วย ด้านความรวดเร็วและ

ต่อเนื่อง ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างสุจริต ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง และด้านสถานที่และการรักษาความปลอดภัย การที่ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อรับบริการงานศาลอาญาในงานประชาสัมพันธ์มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ติดต่องานอื่น ๆ เนื่องจากเจ้าหน้าที่งานประชาสัมพันธ์จะเป็นผู้มีหน้าที่โดยตรงเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ ประกอบกับได้รับการอบรมในเรื่องการให้บริการโดยตรงตามนโยบายของศาลยุติธรรมภายใต้หลักสูตร “การเสริมสร้างบุคลิกภาพในการให้บริการประชาชน” เพื่อให้ทำหน้าที่ให้การต้อนรับประชาชนในทันทีที่ก้าวสู่บริเวณศาลด้วยความอบอุ่นเป็นมิตร ปฏิบัติงานในภารกิจต่าง ๆ ที่บรรเทาหรือผ่อนคลายความทุกข์ร้อนของผู้มาติดต่อ และสามารถเป็นตัวแทนของศาลในการสร้างภาพพจน์ที่ดีของศาล ดังนั้น ผู้ที่มาติดต่อในงานประชาสัมพันธ์จึงได้รับการที่เป็นที่ประทับใจและเป็นที่พึงพอใจของผู้มาติดต่อมากกว่าการติดต่อในงานอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกรณีศึกษาที่ 2 , 3 และ 9 ที่ติดต่อในงานประชาสัมพันธ์แล้วมีความพึงพอใจมากกว่าติดต่อในงานอื่น ๆ

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในภาพรวมยืนยันสมมติฐานที่ตั้งไว้ นั้นหมายความว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการงานศาลอาญาในงานประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา มากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการงานศาลอาญาในงานอื่น ๆ

จากผลการศึกษาปรากฏว่า **ยอมรับสมมติฐานข้อที่ 8** ที่ว่า ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการงานศาลอาญาในงานประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา มากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการงานศาลอาญาในงานอื่น ๆ

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



## สรุปผลการพิสูจน์สมมติฐานในการศึกษาวิจัย

ตารางที่ 34 ตารางแสดงผลการสรุปของการพิสูจน์สมมติฐานในการศึกษาวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย	ยอมรับ	ปฏิเสธ
1. ผู้เกี่ยวข้องในคดีเพศชายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญามากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีเพศหญิง		/
2. ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีอายุมากมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญามากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีอายุน้อย		/
3. ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีระดับการศึกษาสูงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญามากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีระดับการศึกษาต่ำ		/
4. ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีอาชีพนายความ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญามากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีอาชีพอื่น ๆ		/
5. ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาใช้บริการของศาลอาญาในประเภทคดีอาชญากรรมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญามากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาขอรับบริการของศาลอาญาในประเภทคดีอาญาอื่น ๆ		/
6. ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการของศาลอาญามากกว่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา มากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการของศาลอาญาครั้งแรก		/
7. ประเภทของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่องานของศาลอาญาในฐานะของฝ่ายจำเลยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญามากกว่าประเภทของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่องานของศาลอาญาในฐานะของฝ่ายโจทก์		/
8. ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการงานศาลอาญาในงานประชาสัมพันธ์มีความพึงพอใจต่อการรับบริการของศาลอาญา มากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการงานศาลอาญาในงานอื่น ๆ	/	

## สรุปสาระสำคัญในการพิสูจน์สมมติฐานและการอภิปรายผลการวิจัย

### สมมติฐานที่ 1 ผู้เกี่ยวข้องในคดีเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา มากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีเพศหญิง

ผลจากการศึกษา ปรากฏว่า จากการทดสอบความสัมพันธ์ในเรื่องเพศกับความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา จากการทดสอบรายด้าน ปรากฏว่า พบความสัมพันธ์ใน 2 ด้าน ส่วนที่เหลืออีก 5 ด้าน พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กันตามที่นำเสนอไปแล้ว และจากการทดสอบในภาพรวม พบว่า เพศของผู้ที่เกี่ยวข้องในคดีไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิง ต่างก็ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา ซึ่งเท่ากับเป็นการ ปฏิเสธสมมติฐานที่ 1

### สมมติฐานที่ 2 ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีอายุมาก มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา มากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีอายุน้อย

ผลจากการศึกษา ปรากฏว่า จากการทดสอบความสัมพันธ์ในเรื่องอายุกับความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา จากการทดสอบทั้งรายด้าน และในภาพรวม พบว่า อายุของผู้ที่เกี่ยวข้องในคดี ไม่ว่าจะมียุ่่มากหรืออายุน้อยต่างก็ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา ซึ่งเท่ากับเป็นการ ปฏิเสธสมมติฐานที่ 2

### สมมติฐานที่ 3 ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีระดับการศึกษาสูง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา มากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีระดับการศึกษาต่ำ

ผลจากการศึกษา ปรากฏว่า จากการทดสอบความสัมพันธ์ในเรื่องระดับการศึกษากับความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา จากการทดสอบรายด้าน ปรากฏว่า พบความสัมพันธ์ใน 4 ด้าน แต่เป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม ส่วนที่เหลืออีก 3 ด้าน พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กันตามที่นำเสนอไปแล้ว และจากการทดสอบในภาพรวม พบว่า ระดับการศึกษาของผู้ที่เกี่ยวข้องในคดีมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา โดยเป็นไปในทิศทางตรงข้ามกับสมมติฐาน ซึ่งเท่ากับเป็นการ ปฏิเสธสมมติฐานที่ 3

**สมมติฐานที่ 4 ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีอาชีพทนายความ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา มากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีอาชีพอื่น ๆ**

ผลจากการศึกษา ปรากฏว่า จากการทดสอบความสัมพันธ์ในเรื่องอาชีพกับความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา จากการทดสอบรายด้าน ปรากฏว่า พบความสัมพันธ์ในด้านสถานที่และการรักษาความปลอดภัยเพียงด้านเดียว แต่เป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม ส่วนที่เหลืออีก 6 ด้าน พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กันตามที่นำเสนอไปแล้ว และจากการทดสอบในภาพรวม พบว่า อาชีพของผู้ที่เกี่ยวข้องในคดีไม่ว่าจะมีอาชีพทนายความ หรืออาชีพอื่น ๆ ต่างก็ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา ซึ่งเท่ากับเป็นการ ปฏิเสธสมมติฐานที่ 4

**สมมติฐานที่ 5 ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มารับการบริการของศาลอาญาในประเภทคดียาเสพติด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา มากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาขอรับบริการของศาลอาญาในประเภทคดีอาญาอื่น ๆ**

ผลจากการศึกษา ปรากฏว่า จากการทดสอบความสัมพันธ์ในเรื่องประเภทคดีที่ผู้เกี่ยวข้องในคดีมาติดต่อขอรับบริการกับความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา จากการทดสอบรายด้าน และในภาพรวม พบว่า ประเภทคดีที่ผู้เกี่ยวข้องในคดีมาติดต่อขอรับบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทคดียาเสพติดหรือคดีอาญาอื่น ๆ ต่างก็ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา ซึ่งเท่ากับเป็นการ ปฏิเสธสมมติฐานที่ 5

**สมมติฐานที่ 6 ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อรับบริการของศาลอาญามากกว่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา มากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการของศาลอาญาครั้งแรก**

ผลจากการศึกษา ปรากฏว่า จากการทดสอบความสัมพันธ์ในเรื่องจำนวนครั้งที่ผู้เกี่ยวข้องในคดีมาติดต่อขอรับบริการ กับความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา จากการทดสอบรายด้าน ปรากฏว่า พบความสัมพันธ์กัน 2 ด้าน แต่เป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม ส่วนอีก 5 ด้าน พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กันตามที่นำเสนอไปแล้ว และในภาพรวม พบว่า จำนวนครั้งที่ผู้เกี่ยวข้องในคดีมาติดต่อขอรับบริการ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจโดยเป็นไปในทิศทางที่ตรงกันข้ามกับสมมติฐาน ซึ่งเท่ากับเป็นการ ปฏิเสธสมมติฐานที่ 6

**สมมติฐานที่ 7** ประเภทของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่องานของศาลอาญาในฐานะของฝ่ายจำเลย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา มากกว่าประเภทของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่องานของศาลอาญาในฐานะของฝ่ายโจทก์

ผลจากการศึกษา ปรากฏว่า จากการทดสอบความสัมพันธ์ในเรื่องประเภทของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อศาลอาญา กับความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา จากการทดสอบรายด้าน ปรากฏว่า พบความสัมพันธ์กันในด้านสถานที่และการรักษาความปลอดภัยเพียงด้านเดียว ส่วนอีก 6 ด้าน พบว่าประเภทของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่องานของศาลอาญาไม่ว่าจะเป็นฝ่ายจำเลยหรือฝ่ายโจทก์ ต่างก็ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญาและในภาพรวม พบว่า ประเภทของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ ซึ่งเท่ากับเป็นการ ปฏิเสธสมมติฐานที่ 7

**สมมติฐานที่ 8** ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการงานศาลอาญาในงานประชาสัมพันธ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา มากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่องานศาลอาญาในงานอื่นๆ

ผลจากการศึกษา ปรากฏว่า จากการทดสอบความสัมพันธ์ในเรื่องงานที่ผู้เกี่ยวข้องในคดีมาติดต่อขอรับบริการ กับความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา จากการทดสอบรายด้าน ปรากฏว่า พบความสัมพันธ์กัน 5 ด้าน ส่วนที่เหลืออีก 2 ด้าน พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันตามที่นำเสนอไปแล้ว และจากการทดสอบในภาพรวม พบว่า งานที่ผู้เกี่ยวข้องในคดีมาติดต่อขอรับบริการมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ กล่าวคือ ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการงานศาลอาญาในงานประชาสัมพันธ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา มากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่องานศาลอาญาในงานอื่นๆ ซึ่งเท่ากับเป็นการ ยอมรับสมมติฐานที่ 8

จากการที่ได้อภิปรายสมมติฐานไปในเบื้องต้นแล้วในแต่ละสมมติฐาน สามารถสรุปการพิสูจน์สมมติฐาน ข้อ 1-2 , 4-5 และ 7 ซึ่งปรากฏว่าปฏิเสธสมมติฐานทั้ง 5 ข้อ สามารถอธิบายได้ดังนี้

เนื่องจากสมมติฐานทั้ง 5 ข้อ กำหนดตัวแปรอิสระเป็นข้อมูลภูมิหลัง และข้อมูลทั่วไป ทั่วไปของผู้เกี่ยวข้องในคดีเป็นสำคัญ คือ เพศ อายุ อาชีพ ประเภทคดี และประเภทของผู้เกี่ยวข้องในคดีมาติดต่อขอรับบริการ โดยเดิมจากการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้วิจัย

เชื่อว่าข้อมูลดังกล่าวนี้ น่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องในคดี ตามกรอบแนวคิดที่ได้ นำเสนอและตั้งเป็นสมมติฐานทั้ง 5 ข้อ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของสินทร สิงห์นิมิตตระกูล (2541) เรื่อง ความพึงพอใจของคุณ้ความต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดกาญจนบุรี ภายหลังกการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่ตามโครงการศาลต้นแบบเพื่อการส่งเสริมประสิทธิภาพ พบว่า อายุ อาชีพ ประเภทของคุณ้ความ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของคุณ้ความต่อการให้บริการ ดังได้อธิบายว่าคุณ้ความที่มาติดต่อขอรับบริการที่ศาลจังหวัดกาญจนบุรีเพศชาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่าคุณ้ความเพศหญิง เนื่องจากเจ้าหน้าที่ศาลผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ได้รับการอบรมด้านการให้บริการ และคุณ้ความอันได้แก่ พนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ ทนายความ จำเลย ฯลฯ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอุปนิสัยที่มีความอดทนในการรอคอยรับบริการสูงกว่าผู้รับบริการเพศหญิง ผู้ที่มีอายุมากจะอดทนต่อการรอคอยได้ดี อาชีพทนายความจะมีประสบการณ์ในการติดต่องานศาล เข้าใจระเบียบ ขั้นตอนต่าง ๆ ตลอดจนมีความคุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่ศาล แต่ผลจากการวิเคราะห์ที่กลับปรากฏว่าปฏิเษธสมมติฐานทั้ง 5 ข้อ โดยหลักวิชาการ และสิ่งที่ผู้วิจัยได้ค้นพบ จากผลการศึกษาของนักวิชาการบางท่านที่ยืนยันถึงความไม่เกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปรที่เกี่ยวกับภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่างกับระดับความพึงพอใจว่าเป็นข้อมูลที่ไม่ควรนำมาศึกษา กล่าวคือ ข้อมูลภูมิหลังของผู้มารับบริการ อันประกอบด้วยข้อมูลทางด้านเพศ อายุ รายได้ อาชีพ เป็นต้น จะไม่นำมาศึกษาเป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุหรือเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้งนี้ ด้วยเหตุผลประการสำคัญ คือ ตัวแปรทางด้านภูมิหลังของผู้รับบริการน่าจะไม่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล (Causal Effect) กับความพึงพอใจ แต่เป็นเพียงตัวแปรที่จำแนกความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างให้รับรู้ได้เท่านั้น ดังที่ ปิยะ อุทาโย (2539: 56) กล่าวไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร (2537) และจีราพร วีระพงษ์ (2538) ที่พบว่า กลุ่มตัวแปรจำพวก เพศ รายได้ เป็นต้น เป็นตัวแปรในระดับการจำแนก (Classification) ในเชิงศาสตร์ (Science) เท่านั้น คือ จะสามารถตอบคำถามได้ว่าเป็นอะไร (What) แต่ไม่สามารถตอบคำถามได้ว่า ทำไม (Why) แต่อย่างไรก็ดี อีกทั้งมีงานวิจัยของเสริมศักดิ์ รัตนประสพ (2540) พบว่าเพศ อายุ อาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตสุขาภิบาล ในงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของสถานีตำรวจภูธร อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ อย่างไรก็ตาม ยังมีงานวิจัยอีกหลายเรื่องที่ทำการศึกษาทดสอบตัวแปรด้านภูมิหลังของผู้รับบริการ และบางปัจจัยก็มีผลต่อระดับความพึงพอใจ แต่บางปัจจัยก็ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ ดังที่ วิโรจน์ สัตยสัตนธ์สกุล (2538) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสถานีตำรวจภูธรจากการปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการติดต่องาน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ เช่นเดียวกับ ไมตรี วิไลกิจ (2539) และ

จรรยาวิทย์ น้อยบัวทิพย์ (2540) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กับหน่วยงานของรัฐ (สำนักทะเบียนอำเภอ) ตามลำดับ พบว่า อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวมถึงสุขสันต์ ส่งประเสริฐ (2542) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลพญา พบว่า ปัจจัยด้านอายุ เพศ การศึกษา และอาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ แต่สำหรับ สินทร สิงห์นิมิตตระกูล (2541) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของคู่ความต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดกาญจนบุรี ภายหลังการปรับเปลี่ยนกระบวนการใหม่ ตามโครงการศาลต้นแบบเพื่อการส่งเสริมประสิทธิภาพ กลับพบในทางตรงกันข้าม คือ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา และประเภทของคู่ความ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของคู่ความต่อการให้บริการ

นอกจากนี้ยังค้นพบจากการเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ผลการวิจัย ประการแรก พบว่า ส่วนใหญ่แล้วผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อที่ศาลอาญา มีความพึงพอใจในระดับที่มากในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างสุจริต และการให้บริการอย่างสุภาพ ส่วนด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง และด้านสถานที่และการรักษาความปลอดภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในภาพรวมแล้ว พบว่า ผู้เกี่ยวข้องในคดีมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก แสดงว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีทั้งหมดต่างเห็นสอดคล้องต้องกันว่างานบริการของศาลอยู่ในระดับดีและใกล้เคียงกันในทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจมากในแต่ละด้านอยู่ระหว่างร้อยละ 82.4 ถึง 96.8 นั้นหมายถึงในการบริการของศาลอาญาได้สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการเหมือน ๆ กันจนเกิดเป็นความพึงพอใจมาก ซึ่งในทางกลับกัน อาจกล่าวได้ว่า เจ้าหน้าที่ศาลไม่เลือกปฏิบัติไม่ว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีจะเป็นผู้ใดหรือมีสถานภาพอย่างไรก็ให้บริการด้วยความอบอุ่นเป็นมิตรแก่ทุกคนจนเกิดความไม่แตกต่างในการให้บริการ ประการที่ 2 เรื่องความพึงพอใจนั้นไม่ว่าจะเป็นเพศหญิงหรือชาย อายุมากหรือน้อย ประเภทคดี ประเภทของผู้ที่มาติดต่อใดก็ตามมักจะมีความต้องการการบริการที่ดีไม่แตกต่างกัน อีกทั้งการคาดหวังที่จะได้บริการจากรัฐก็เหมือนกัน คือ การต้องการบริการที่มีความรวดเร็วและต่อเนื่อง ความสะดวก การให้บริการที่เสมอภาค ได้รับการบริการที่สุจริต สุภาพ ถูกต้อง และปลอดภัย เช่นเดียวกันทั้งนั้น ผลจึงปรากฏว่าตัวแปรเหล่านี้ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการที่ศาลอาญา

สำหรับสมมติฐานที่ 3, 6 เป็นเรื่องระดับการศึกษา และจำนวนครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการ พบว่า มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา นั้นหมายถึงการศึกษา และประสบการณ์ในการติดต่องานมีผลต่อความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่องานที่ศาลอาญา แต่ผลที่ได้รับเป็นไปในทิศทางตรงข้ามกับสมมติฐาน จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานทั้ง 2 ข้อด้วยเช่นกัน กล่าวคือปฏิเสธที่ว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีระดับการศึกษาสูง จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญามากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีระดับการศึกษาต่ำ และผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการของศาลอาญามากกว่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญามากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการของศาลอาญาครั้งแรก และด้วยเหตุผลของการตั้งสมมติฐานที่กล่าวไปแล้วว่าผู้ที่มีการศึกษาสูง ย่อมมีความสามารถในการอ่านและการกรอกข้อมูล และพร้อมทั้งสามารถทำความเข้าใจในขั้นตอนงานของศาลซึ่งส่วนใหญ่เป็นเรื่องของกฎหมายได้ดีกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ รวมทั้งผู้ที่มีประสบการณ์ในการติดต่องานศาลมาบ้างแล้ว ย่อมมีความคุ้นเคยกับขั้นตอน ระบบ ระเบียบ และรู้จักเจ้าหน้าที่ศาลได้ดีเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ทั้งนี้ เนื่องจากการมาติดต่องานศาลส่วนใหญ่แล้วไม่สามารถดำเนินการได้เสร็จในคราวเดียวกันเพราะระบบของการพิจารณาคดีของศาลไทยเป็นระบบของการกล่าวหาที่จะต้องพิสูจน์ถึงความผิดของจำเลยจนเป็นที่เชื่อได้ว่าจำเลยกระทำความผิดหรือไม่ผิดอย่างไร แต่ผลที่พบจากการวิจัยครั้งนี้กลับเป็นไปในทางตรงกันข้าม สามารถอธิบายได้ว่า

คนที่มีระดับการศึกษาต่ำ มักจะไม่ได้คาดหวังการบริการจากบริการของรัฐในระดับที่สูง ดังนั้น แม้พบว่าการบริการที่ดีเพียงเล็กน้อย ก็ถือว่าเป็นความพึงพอใจในระดับที่มาก ดังที่ได้ค้นพบจากการสัมภาษณ์เชิงลึก กรณีที่ 2 ที่พบว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญามากกว่าผู้ที่มีการศึกษาสูง ประกอบกับเจ้าหน้าที่ศาลเห็นว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำจะไม่ทราบขั้นตอนในการดำเนินการ จึงให้ความช่วยเหลืออย่างดี ตามอุปนิสัยของคนไทยที่มักจะให้ความช่วยเหลือหรือสนับสนุนผู้ที่ด้อยกว่า

ส่วนในเรื่องประสบการณ์ในการติดต่องานก็เช่นเดียวกัน คนที่ไม่เคยติดต่องานศาลมาก่อน ย่อมไม่ได้คาดหวังอะไรมากนัก ประกอบกับการที่ต้องมาติดต่องานในครั้งแรกจึงต้องมีการศึกษาและหาข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่มาติดต่อ ตลอดจนมีความกลัวว่าจะดำเนินการไม่ถูกต้องกลัวผิดพลาดยิ่งทำให้มีการเตรียมตัวและนำเอกสารหลักฐานไปให้มากไว้ก่อนเพื่อความอุ่นใจ และมักจะไปสอบถามจากเจ้าหน้าที่ประจำสัมพันธ์เป็นอันดับแรกก่อนงานอื่น ๆ ตรงกันข้ามกับคนที่เคยมาติดต่อหลายครั้งแล้ว มักจะคิดว่าเจ้าหน้าที่รู้จักคุ้นเคย จะให้ความสำคัญและบริการที่

ดีขึ้นเรื่อย ๆ ไป ซึ่งก็ไม่เป็นเช่นนั้นเสมอไป นอกจากนี้ยังมีเหตุผลเช่นเดียวกับเรื่องของการศึกษาที่กล่าวไปแล้ว

สำหรับสมมติฐานข้อที่ 8 เป็นเรื่องของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการในงานของศาล และเป็นเพียงข้อเดียวที่ยอมรับสมมติฐานที่ว่า ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการงานศาลอาญาในงานประชาสัมพันธ์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญามากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อในงานศาลอาญาในงานอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดในการให้บริการตามที่ได้นำเสนอไปแล้วในตอนต้น อีกทั้งสอดคล้องกับนโยบายของศาลยุติธรรมที่เน้นการให้บริการในเรื่องของการประชาสัมพันธ์เพื่อบริการประชาชนและเป็นการสร้างภาพพจน์หน้าตาของศาล โดยเจ้าหน้าที่ในงานประชาสัมพันธ์ต้องเป็นผู้ผ่านการอบรมอย่างเข้มข้นจากหลักสูตรการเสริมสร้าง บุคลิกภาพในการบริการประชาชน ประกอบกับเจ้าหน้าที่ในงานประชาสัมพันธ์เป็นผู้ที่มีความรู้หลากหลายทั้งด้านนิติศาสตร์ ด้านมนุษยสัมพันธ์ เทคนิคการรับฟังและการให้คำปรึกษา เป็นต้นอีกทั้งได้รับเลือกจากผู้บริหารและผู้ร่วมงานให้เป็นผู้รับหน้าที่อันทรงเกียรติเปรียบเสมือนตัวแทนของศาลในการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ และช่วยเหลือแก่ผู้มาติดต่อในเรื่องต่าง ๆ

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



## บทที่ 6

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา เป็นการศึกษาเพื่อให้ทราบความต้องการของผู้เกี่ยวข้องในคดี เพื่อมุ่งสนองตอบความต้องการการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพของศาลแก่ประชาชน เนื่องจากการให้บริการของศาลเป็นเรื่องเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและการอำนวยความสะดวก โดยการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา และนำผลที่ได้จากการศึกษาไปเสนอแนะต่อผู้บริหารของศาลเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของศาลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะผู้มาติดต่อขอรับบริการของศาลอาญาในส่วนของการประชาสัมพันธ์ งานขอให้ปล่อยชั่วคราวที่ศาล งานยื่นคำฟ้องยื่นฟ้องงานขอคัดถ่ายเอกสารในสำนวน และงานมาขึ้นศาลตามนัดหรือตามหมายเรียก ในระหว่างวันที่ 15 ธันวาคม 2543 ถึงวันที่ 5 มีนาคม 2544 โดยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจนได้เป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยข้อมูลภูมิหลัง ประสบการณ์ในการติดต่องานประเภทของคดี ประเภทของงาน และประเภทของคู่ความ เป็นตัวแปรอิสระ และความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดี เป็นตัวแปรตาม และตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ 8 ข้อ ได้แก่

1. ผู้เกี่ยวข้องในคดีเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา มากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีเพศหญิง
2. ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีอายุมาก มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา มากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีอายุน้อย
3. ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีระดับการศึกษาสูง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา มากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีระดับการศึกษาต่ำ
4. ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีอาชีพนายความ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา มากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีอาชีพอื่น ๆ
5. ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาขอรับบริการของศาลอาญาในประเภทคดีอาชญากรรม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา มากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาขอรับบริการของศาลอาญาในประเภทคดีอาญาอื่น ๆ

6. ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการของศาลอาญามากกว่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา มากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการของศาลอาญาครั้งแรก

7. ประเภทของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่องานศาลอาญาในฐานะของฝ่ายจำเลย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา มากกว่าประเภทของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่องานศาลอาญาในฐานะของฝ่ายโจทก์

8. ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการงานศาลอาญาในงานประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา มากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการงานศาลอาญาในงานอื่น ๆ

ดำเนินการศึกษาวิจัยโดยใช้วิธีการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณ (Qualitative Study) ผสมกับการศึกษาทางมานุษยวิทยา (Anthropological Study) การศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยการสุ่มประชากรกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) ที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการที่ศาลอาญาใน 5 งาน ข้างต้นแบบเฉพาะหน้าในแต่ละวัน ระหว่างวันที่ 15 ธันวาคม 2543 ถึงวันที่ 5 มีนาคม 2544 จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 300 ราย จากนั้นนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ในเชิงสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน สถิติที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าไคสแควร์ (Chi-Square) การศึกษาทางมานุษยวิทยา (In-depth Interview) ทำการเก็บรวบรวมโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเป็นรายบุคคล จากผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่องานต่าง ๆ ของศาลอาญา และผู้เกี่ยวข้องในคดียินดีให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา เพื่อความสมบูรณ์ของการวิจัย โดยทำการศึกษาจำนวน 10 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Description) และการวิเคราะห์สำหรับข้อมูลทางมานุษยวิทยา ผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษาวิจัย และข้อเสนอแนะ ซึ่งจะนำเสนอตามลำดับดังต่อไปนี้

6.1 สรุปผลข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

6.2 สรุปผลข้อมูลการทดสอบสมมติฐาน

6.3 ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำวิจัย

6.4 ข้อค้นพบจากการวิจัย

6.5 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

## สรุปผลข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

### 1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องในคดีส่วนใหญ่เกินกว่าครึ่งเป็นเพศชายร้อยละ 59.3 เนื่องจากงานในกระบวนการยุติธรรมเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการบังคับใช้กฎหมาย และความรู้ทางด้านกฎหมายและการกระทำผิดกฎหมายซึ่งมีผู้เกี่ยวข้อง เช่น ตำรวจ อัยการ ทนายความ และผู้กระทำผิด ส่วนใหญ่คือเพศชาย กลุ่มตัวอย่างมีอายุต่ำสุด คือ 14 ปี อายุสูงสุด คือ 66 ปี โดยมีอายุเฉลี่ย 36.9 ปี ในเรื่องระดับการศึกษา ผู้เกี่ยวข้องในคดีส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 42.3 ซึ่งสอดคล้องกับอาชีพมากที่สุดคือ ทนายความ และรับราชการ ร้อยละ 30.3 และ 22.9 ตามลำดับ

### 2. ข้อมูลเกี่ยวกับการมาติดต่อขอรับบริการที่ศาลอาญา

ผู้เกี่ยวข้องในคดีส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการที่ศาลอาญาเกี่ยวกับการมาขึ้นศาลตามนัด หรือตามหมายเรียก ร้อยละ 25.0 และมากกว่าครึ่งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่างมาติดต่อในประเภทคดี ยาเสพติด คิดเป็นร้อยละ 51.7 โดยส่วนใหญ่เกินครึ่งหนึ่งจะเป็นผู้เกี่ยวข้องในคดีในฐานะของ ฝ่ายจำเลย ร้อยละ 57.3 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 67.0 เคยมาติดต่อขอรับบริการที่ศาลอาญามากกว่า 1 ครั้ง กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างมาติดต่อราชการที่ศาลอาญาโดยเฉลี่ยในรอบ 2 ปี จำนวน 28 ครั้ง ทั้งนี้ เนื่องจากงานบริการของศาลส่วนหนึ่งไม่เสร็จสิ้นในครั้งเดียว มีขั้นตอนที่ต้องทำการสืบพยานและตามระบบกฎหมายของไทยซึ่งเป็นระบบกล่าวหา ที่ต้องมีการพิสูจน์ความผิดของผู้ต้องหาจนปราศจากข้อสงสัย ทำให้ต้องใช้ระยะเวลาและกระบวนการที่นานพอสมควร การติดต่อในครั้งเดียวจึงไม่อาจเสร็จสิ้นในบางขั้นตอน ทำให้ผู้มาติดต่อราชการส่วนใหญ่มาติดต่อราชการศาลอาญามากกว่า 1 ครั้ง และเมื่อเปรียบเทียบการให้บริการของศาลอาญากับศาลอื่น ๆ แล้ว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 58.1 เห็นว่าการให้บริการของศาลอาญาไม่แตกต่างจากศาลอื่น สำหรับระยะเวลาเฉลี่ยในการติดต่อขอรับบริการในงานต่าง ๆ ที่ศาลอาญา ได้แก่ งานประชาสัมพันธ์ ใช้ระยะเวลาเฉลี่ยในการติดต่อ 8 นาที งานขอปล่อยชั่วคราวที่ศาลและงานขอคัดถ่ายเอกสารในสำนวนใช้ระยะเวลาเฉลี่ยในการติดต่อเท่ากัน คือ 175 นาที งานยื่นคำฟ้อง/ยื่นฟ้องใช้ระยะเวลาเฉลี่ยในการติดต่อ 26 นาที และงานมาขึ้นศาลตามนัดหรือตามหมายเรียกใช้ระยะเวลาเฉลี่ยในการติดต่อ 112 นาที และกลุ่มตัวอย่างได้เสนอแนะในส่วนของความต้องการ

ให้ศาลอาญาปรับปรุงการให้บริการในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ และการใช้คำพูดที่ไพเราะ สุภาพของเจ้าหน้าที่

### 3. ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา

ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการที่ศาลอาญามีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจค่อนข้างมาก ตอบสนองวัตถุประสงค์ข้อ 1 โดยสามารถ จำแนกรายละเอียดเป็นรายด้านทั้งหมด 7 ด้านดังนี้ คือ

ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการที่ศาลอาญา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญาในด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง และด้านสถานที่และการรักษาความปลอดภัย อยู่ในระดับความพึงพอใจค่อนข้างมาก ในขณะที่ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างสุจริต และการให้บริการอย่างสุภาพ มีระดับความพึงพอใจที่มาก

#### สรุปผลข้อมูลการทดสอบสมมติฐาน

##### ผลการพิสูจน์สมมติฐานการวิจัยในเชิงสถิติ บรรลุผลดังนี้

**สมมติฐานที่ 1 : ผู้เกี่ยวข้องในคดีเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญามากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีเพศหญิง**

ผลการศึกษาวิจัยปรากฏว่า จากการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้เกี่ยวข้องในคดีกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญาในภาพรวม พบว่า เพศของผู้เกี่ยวข้องในคดีไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิงก็ตาม ต่างก็ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธสมมติฐานที่ 1

**สมมติฐานที่ 2 : ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีอายุมาก มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญามากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีอายุน้อย**

ผลการศึกษาวิจัยปรากฏว่า จากการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างอายุของผู้เกี่ยวข้องในคดีกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญาในภาพรวม พบว่า อายุ

ของผู้เกี่ยวข้องในคดีไม่ว่าจะมีอายุมากหรืออายุน้อยก็ตาม ต่างก็ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธสมมติฐานที่ 2

**สมมติฐานที่ 3 : ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีระดับการศึกษาสูง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญามากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีระดับการศึกษาต่ำ**

ผลการศึกษาวิจัยปรากฏว่า จากการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของผู้เกี่ยวข้องในคดีกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญาในภาพรวม พบว่า ระดับการศึกษาของผู้เกี่ยวข้องในคดีไม่ว่าจะมีระดับการศึกษาสูงหรือระดับการศึกษาต่ำก็ตาม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เป็นความสัมพันธ์ในทางตรงกันข้ามกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธสมมติฐานที่ 3

**สมมติฐานที่ 4 : ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีอาชีพนายความ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญามากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีอาชีพอื่น ๆ**

ผลการศึกษาวิจัยปรากฏว่า จากการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้เกี่ยวข้องในคดีกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญาในภาพรวม พบว่า อาชีพของผู้เกี่ยวข้องในคดีไม่ว่าจะมีอาชีพนายความหรืออาชีพอื่น ๆ ก็ตาม ต่างก็ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธสมมติฐานที่ 4

**สมมติฐานที่ 5 : ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาขอรับบริการของศาลอาญาในประเภทคดียาเสพติด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญามากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาขอรับบริการของศาลอาญาในประเภทคดีอาญาอื่น ๆ**

ผลการศึกษาวิจัยปรากฏว่า จากการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างประเภทคดีของผู้เกี่ยวข้องในคดีกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญาในภาพรวม พบว่า ประเภทคดีของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาขอรับบริการของศาลอาญาไม่ว่าจะเป็นคดียาเสพติดหรือคดีอาญาอื่น ๆ ก็ตาม ต่างก็ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธสมมติฐานที่ 5

**สมมติฐานที่ 6 : ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการของศาลอาญามากกว่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญามากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการของศาลอาญารั้งแรก**

ผลการศึกษาวิจัยปรากฏว่า จากการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการของศาลอาญาของผู้เกี่ยวข้องในคดีกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญาในภาพรวม พบว่า จำนวนครั้งมาติดต่อขอรับบริการของผู้เกี่ยวข้องในคดี ไม่ว่าจะเป็นการมาติดต่อครั้งแรกหรือมาติดต่อกว่า 1 ครั้งก็ตาม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เป็นความสัมพันธ์ในทางตรงกันข้ามกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธสมมติฐานที่ 6

**สมมติฐานที่ 7 : ประเภทของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่องานศาลอาญาในฐานะของฝ่ายจำเลย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญามากกว่าประเภทของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่องานศาลอาญาในฐานะของฝ่ายโจทก์**

ผลการศึกษาวิจัยปรากฏว่า จากการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของผู้เกี่ยวข้องในคดีกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญาในภาพรวม พบว่า ประเภทของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่องานศาลอาญาไม่ว่าในฐานะของฝ่ายจำเลยหรือฝ่ายโจทก์ก็ตามต่างก็ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธสมมติฐานที่ 7

**สมมติฐานที่ 8 : ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการงานศาลอาญาในงานประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญามากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการงานศาลอาญาในงานอื่น ๆ**

ผลการศึกษาวิจัยปรากฏว่า จากการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างงานที่ผู้เกี่ยวข้องในคดีมาติดต่อขอรับบริการกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญาในภาพรวม พบว่า งานที่ผู้เกี่ยวข้องในคดีไม่ว่าจะมาติดต่อในงานประชาสัมพันธ์หรืองานอื่น ๆ ก็ตาม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการงานศาลอาญาในงานประชาสัมพันธ์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญามากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการงานศาลอาญาในงานอื่น ๆ

จึงสรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 8

โดยสรุปผลการวิจัย จากการตั้งสมมติฐานในการศึกษาวิจัยครั้งนี้โดยมีปัจจัยด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทดีที่มาติดต่อขอรับบริการ จำนวนครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการ และประเภทของผู้เกี่ยวข้องในคดี กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานทั้งหมด เพียงตัวแปรด้านงานที่ผู้เกี่ยวข้องในคดีมาติดต่อขอรับบริการเพียงปัจจัยเดียวที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา เป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

### ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการที่ศาลอาญาใน 5 งาน ได้แก่ งานประชาสัมพันธ์ งานขอให้ปล่อยชั่วคราวที่ศาล งานยื่นคำฟ้อง/ยื่นฟ้อง งานขอคัดถ่ายเอกสารในสำนวน และงานมาขึ้นศาลตามนัดหรือตามหมายเรียก ซึ่งมีข้อจำกัดในการศึกษาวิจัย ทำให้เกิดปัญหาข้อขัดข้อง ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. ช่วงเวลาที่ผู้วิจัยไปทำการเก็บข้อมูลเป็นช่วงเวลาตั้งแต่เดือนธันวาคม 2543 ถึง มีนาคม 2544 ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่วันหยุดเทศกาลต่อเนื่องหลายวันและหลายช่วง เช่น วันสิ้นปี วันปีใหม่ วันตรุษจีน ฯลฯ ประกอบกับศาลมีการเร่งพิจารณาคดีในช่วงปลายปี ทำให้กลุ่มตัวอย่างในช่วงกลางเดือนมกราคมมีผู้มาติดต่องานศาลไม่มากเท่าที่ควร ทำให้การเก็บข้อมูลใช้ระยะเวลานานกว่าเดิม ดังนั้น ช่วงเวลาในการเก็บข้อมูลควรมีการวางแผนที่ดีและเป็นระบบ

2. ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา ทำการสอบถามจากผู้เกี่ยวข้องในคดีโดยเฉพาะ คือ เป็นผู้ที่มาติดต่องานใดงานหนึ่งใน 5 งานดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยต้องเลือกเฉพาะผู้ที่มีคุณสมบัติตามที่ต้องการ อีกทั้งต้องให้กลุ่มตัวอย่างดำเนินการในเรื่องที่ติดต่อจนเสร็จกระบวนการหรือเกือบจะเสร็จสิ้นแล้วหรืออย่างน้อยเคยมาติดต่อขอรับบริการในเรื่องนั้น ๆ มาแล้ว นอกจากนี้ทั้งหมดต้องสอบถามภายในบริเวณศาลอาญาเท่านั้น ไม่สามารถสอบถามในสถานที่ที่เป็นสัดส่วนนอกศาลได้ เพราะข้อจำกัดของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม อาจเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ภายใต้อิทธิพลของศาล อันเนื่องมาจากสถานที่ที่สัมภาษณ์ หรือเกิดความกลัวว่าการให้ข้อมูลจะมีผลต่อคดีความที่กำลังดำเนินการอยู่ จึงตอบแต่สิ่งที่มี ความพึงพอใจเท่านั้น แม้ว่าผู้วิจัยได้อธิบายให้ทราบอย่างชัดเจนและชัดเจนแล้วว่าการให้ข้อมูลไม่มีผลต่อคดีใด ๆ ก็ตาม

3. การศึกษาครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษาในมุมมองของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญาในงานทั้ง 5 งานเท่านั้น จึงไม่ครอบคลุมการให้บริการของงานอื่น ๆ และกลุ่มตัวอย่างที่ถูกจำกัดเนื่องจากลักษณะของงานที่กำหนดเพียง 5 งานทำให้ไม่มีความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการยุติธรรมในการวิจัยครั้งนี้

4. การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้นตามหลักวิชาการ ความพึงพอใจมีผู้เกี่ยวข้องอยู่ 2 ส่วนใหญ่ ๆ คือ ในส่วนของผู้รับบริการ ซึ่งในการศึกษาค้างนี้ทำการสอบถาม ส่วนที่ 2 คือ ผู้ให้บริการ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้ครอบคลุมกลุ่มดังกล่าว จึงทำให้ไม่สามารถทราบถึงรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ให้บริการได้ เช่น เจ้าหน้าที่ศาล ผู้พิพากษา เป็นต้น

### ข้อค้นพบจากการวิจัย

จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยได้ข้อสรุปว่า ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการที่ศาลอาญาในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 7 ด้านได้แก่ ด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างสุจริต ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง และด้านสถานที่และการรักษาความปลอดภัย พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างมากถึงมาก และเมื่อพิจารณาข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ยังพบความสอดคล้องต้องกันว่า ผู้เกี่ยวข้องในคดีร้อยละ 82-94 ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการของศาลอาญากล่าวคือ ผู้เกี่ยวข้องในคดีไม่ว่าจะเป็นผู้ใด มีสถานภาพอย่างไรก็ได้รับการที่ดีจากศาลอาญา แสดงว่าเจ้าหน้าที่ศาลให้บริการอย่างดีกับผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการทุก ๆ คนโดยไม่เลือกปฏิบัติแก่ผู้ใดผู้หนึ่ง

สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของ ศาลอาญา มีอยู่ 3 ประการ คือ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการ และงานที่เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อขอรับบริการ ดังรายละเอียดดังนี้

ในเรื่องของระดับการศึกษา มีงานวิจัยของพงศ์เทพ สีตบุตร (2538) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายหลังการปรับโครงสร้างใหม่ พบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน เช่นเดียวกับสินทร สิงห์นิมิตตระกูล (2541) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของคู่ความต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดกาญจนบุรี ภายหลังการปรับเปลี่ยนกระบวนการใหม่ ตามโครงการศาลต้นแบบเพื่อการส่งเสริมประสิทธิภาพ แต่สำหรับการวิจัยครั้งนี้นอกจากพบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อผู้รับบริการแล้ว ยังพบอีกว่าเมื่อทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แล้วพบว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีระดับการศึกษาต่ำจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญาในภาพรวมมากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีระดับการศึกษาสูง (เป็นความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม



กับสมมติฐาน) และมีความพึงพอใจมากในบางด้านเท่านั้น คือ ด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง และด้านสถานที่และความปลอดภัย ซึ่งตรงข้ามกับงานวิจัยของสินทร สิงห์นิมิตตระกูล ที่พบว่า คนที่มีการศึกษาสูงระดับปริญญาโท และอื่น ๆ (เนติบัณฑิต) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่าคู่ความที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่า โดยให้เหตุผลว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ ความเข้าใจได้ง่ายกว่าผู้มีการศึกษาต่ำ ผู้ที่มีการศึกษาสูงจึงทราบขั้นตอนระเบียบปฏิบัติของศาลเป็นอย่างดี จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาล แต่งานวิจัยครั้งนี้พบตรงกันข้าม อาจเนื่องมาจากนโยบายการให้บริการของศาล เน้นการบริการให้แก่ผู้มาติดต่องานทุกคน โดยเฉพาะผู้ที่ไม่เคยมาติดต่อหรือผู้ที่ด้อยโอกาสทางการศึกษา ทั้งนี้ เป็นการสร้างความประทับใจและภาพพจน์ที่ดีของการให้บริการ อีกทั้งผู้มีการศึกษาดำรงจะไม่คาดหวังการบริการจากหน่วยงานของรัฐและเป็นผู้มีความอดทนต่อการรอคอยได้ดีกว่าผู้มีการศึกษาสูง ซึ่งข้อมูลที่ค้นพบสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปได้

จำนวนครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการ มีงานวิจัยที่สนับสนุนว่า ประสบการณ์หรือจำนวนครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ ได้แก่ งานวิจัยของปนัดดา จ่างแก้ว (2538) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ศึกษารายการณ์ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน ในจังหวัดสระบุรี แต่ก็มีส่วนวิจัยอีกหลายเรื่องพบว่า จำนวนครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ คือ พงศ์เทพ สีตบุตร (2538) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของคู่ความต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดกาญจนบุรี ภายหลังจากการปรับเปลี่ยนกระบวนการใหม่ ตามโครงการศาลต้นแบบเพื่อการส่งเสริมประสิทธิภาพ สอดคล้องกับวิโรจน์ สัตยสัณห์สกุล (2538) ศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภายหลังปรับโครงสร้างใหม่ ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดยะเชิงเทรา แต่สำหรับการวิจัยครั้งนี้ พบว่า จำนวนครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ และเมื่อทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แล้วพบว่า การมาติดต่อขอรับบริการที่ศาลอาญาในครั้งแรก จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา ในภาพรวมมากกว่าผู้เกี่ยวข้องในคดีที่เคยมาติดต่อมากกว่า 1 ครั้ง (เป็นความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับสมมติฐาน) และมีความพึงพอใจมากในบางด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างสุจริต และด้านสถานที่และการรักษาความปลอดภัยด้วย อาจเนื่องมาจากความคาดหวัง โดยที่ผู้ติดต่อราชการครั้งแรกมักไม่ค่อยคาดหวังในบริการของรัฐ ประกอบกับการมาครั้งแรกทำให้มีการเตรียมตัวให้พร้อมในเรื่องต่าง ๆ ทั้งจากการสอบถามจากเพื่อน เพื่อนบ้าน คนรู้จักที่เคยมาติดต่องานที่ศาล ดังนั้น เมื่อมาพบบริการที่ดีของศาลอาญาจึงเกิดความพึงพอใจมากกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ อย่างไรก็ตามข้อมูลที่ค้นพบครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปได้

สำหรับงานที่เกี่ยวข้องในคดีมาติดต่อ ได้แก่ งานประชาสัมพันธ์ และงานอื่น ๆ นั้น เป็นการศึกษาที่ชี้เฉพาะงานของศาล อาจจะเป็นข้อจำกัดของการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป แต่สิ่งหนึ่งที่สามารถนำไปใช้ได้ คือ ลักษณะของงานที่ติดต่อกันจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญาในครั้งนี้ ทำให้มีข้อเสนอแนะทางวิชาการและข้อเสนอแนะในทางปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

#### ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดปัจจัยเหตุที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีเป็น 8 ประการ ซึ่งมีความสัมพันธ์กันเพียง 3 ประการ ได้แก่ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งที่มาติดต่อ และงานที่มาติดต่อขอรับบริการ ทั้งที่จริง ๆ แล้วอาจจะมีปัจจัยอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีต่อการให้บริการของศาลอาญาที่มากกว่านี้ ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปจึงควรทำการศึกษาและสำรวจว่ามีปัจจัยอื่นใดอีกหรือไม่ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจให้ครอบคลุมและกว้างขวางมากกว่านี้

2. การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาข้อมูลความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา เฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการด้านคดีที่อยู่ระหว่างดำเนินงานต่าง ๆ จำนวน 5 งาน ได้แก่ งานประชาสัมพันธ์ งานขอให้ปล่อยชั่วคราวที่ศาล งานยื่นคำฟ้อง/ยื่นฟ้อง งานคัดถ่ายเอกสารในสำนวน และงานมาขึ้นศาลตามนัดหรือตามหมายเรียกเท่านั้น ไม่รวมผู้มาติดต่อในงานอื่น ๆ เช่น งานชำระค่าปรับ งานออกหมาย งานคืนหลักทรัพย์ประกัน งานอุทธรณ์-ฎีกา และงานในห้องพิจารณาคดีในส่วนที่เป็นการใช้ดุลพินิจของตุลาการ จึงไม่สามารถสรุปความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญาได้ครอบคลุมภารกิจอื่น ๆ ของศาลอาญาให้ครบถ้วน ดังนั้น การศึกษาให้ครอบคลุมทุกงานของศาลจะได้เป็นข้อมูลที่จะนำไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของศาลอาญาในลักษณะที่ครอบคลุมครบวงจรในอนาคตต่อไป

3. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจเฉพาะศาลอาญา ซึ่งเป็นศาลขนาดใหญ่ที่มีความรับผิดชอบเฉพาะคดีอาญา และมีข้อจำกัดเรื่องอัตราโทษที่รับเฉพาะอัตราโทษตามที่กฎหมายกำหนด จึงไม่สามารถเปรียบเทียบกับศาลจังหวัดหรือศาลอื่น ๆ ซึ่งมีภารกิจรับผิดชอบทั้ง

คดีอาญาและคดีแพ่ง ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป ในเรื่องความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการ ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในศาลอื่น ๆ นอกเหนือจากศาลอาญา อาทิเช่น ศาลอาญากรุงเทพใต้ ศาลจังหวัด ศาลแพ่ง ฯลฯ ทั่วประเทศ เพื่อความครอบคลุมทั่วประเทศ และเพื่อที่จะสามารถนำไปเปรียบเทียบว่ามีความเหมือนกันหรือแตกต่างกันอย่างไร อันจะนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขการให้บริการที่ดีในอนาคตต่อไป

4. ในเรื่องของความพึงพอใจ ยังมีปัจจัยอีกหลายด้านที่ควรจะไปศึกษา นอกเหนือจาก 7 ด้านที่ได้ศึกษาก่อนหน้านี้ เช่น ด้านกระบวนการของงาน องค์ประกอบสิ่งแวดล้อม ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ เป็นต้น

### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

จากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ซึ่งเป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา ทำให้ทราบความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น รวมทั้งแนวทางพัฒนาและปรับปรุงงานของศาล (ตอบสนองวัตถุประสงค์ข้อ 2 และ 3) โดยมีข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ ดังนี้

### ด้านขั้นตอนและระบบงาน

1. จากการศึกษาพบว่า งานของศาลเป็นงานบริการอย่างหนึ่งที่เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย และหลายขั้นตอนก็ต้องดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนดไว้ หากไม่ดำเนินการตามอาจมีผลต่อคดี และเกิดความเสียหายได้ รวมทั้งเป็นเรื่องของการผดุงไว้ซึ่งความยุติธรรม และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของบุคคล ซึ่งต้องอาศัยความละเอียด รอบคอบ ระมัดระวัง เป็นอย่างสูง ดังนั้น ประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่ขาดความรู้ความเข้าใจในการติดต่อของศาล การทำไม่ถูกขั้นตอนการรอคอยนาน สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการขอรับบริการ จึงจำเป็นต้องมีที่ศาลยุติธรรม ต้องให้ความสำคัญในประเด็นนี้ และเข้าใจประชาชนให้มากขึ้น ต้องย้ำเตือนตนเองเสมอว่าเป็นเรื่องของกฎหมาย ประชาชนไม่เข้าใจ ต้องให้อภัย แนะนำไป หากศาลยุติธรรมที่สามารถจะจำลองหรือจัดทำเป็นแผนภูมิ ขั้นตอนงานในแต่ละงาน พร้อมทั้งหลักฐานที่ต้องใช้ และระยะเวลาโดยประมาณในแต่ละกระบวนการงานไว้ให้ประชาชนทราบจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

2. จากการศึกษาพบว่า ผู้เกี่ยวข้องในคดีส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี เนื่องจากเป็นผู้ต้องหาและจำเลย รวมทั้งญาติของฝ่ายจำเลย ตลอดจนผู้ที่ตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมหรือผู้เสียหาย ซึ่งงานของศาลจะเกี่ยวข้องกับกฎหมายในทุก ๆ ขั้นตอนทุกกระบวนการ ทำให้

ประชาชนทั่วไปไม่สามารถที่จะเข้าใจในระบบงานหรือขั้นตอนของศาลได้ อีกทั้งสิ่งสำคัญก็คือ เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองสิทธิของประชาชนและการผดุงไว้ซึ่งความยุติธรรม การสร้างความศรัทธาและเชื่อถือ ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องลดโอกาสของผู้ที่ฉกฉวยจากความทุกข์ของฝ่ายจำเลยและหาผลประโยชน์ด้วยการหลอกลวง โดยการเพิ่มบทบาทของการประชาสัมพันธ์ทุกรูปแบบทั้งในเชิงรุกและเชิงรับ กล่าวคือ การอบรมความรู้เกี่ยวกับกฎหมายเบื้องต้นให้แก่ประชาชน จัดทำเอกสารคู่มือการติดต่อราชการศาล จัดทำการเผยแพร่เกี่ยวกับขั้นตอน ระยะเวลาที่ดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน มีบัตรคิวเพื่อความเข้าใจและความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่

3. การที่ระบบงานของศาลยังไม่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกศาล ทั้ง ๆ ที่ใช้กฎหมายเดียวกัน จำเป็นที่ศาลจะต้องเร่งพัฒนางานให้อยู่ในมาตรฐานที่ใกล้เคียงกัน ประชาชนผู้ได้รับบริการจะไม่สับสน และเกิดความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ

4. “ความล่าช้าการทำงาน” เป็นปัญหาอุปสรรคที่สำคัญอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าย่อมทำให้เกิดความสิ้นเปลืองทั้งเวลาและทรัพยากรสำหรับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะ โจทก์ จำเลยหรือประชาชนผู้เป็นพยานบุคคล รวมทั้งเกิดความไม่พึงพอใจต่องานศาล จึงควรดำเนินการขจัดความล่าช้าดังกล่าว อาทิเช่น การลดขั้นตอน การให้บริการเวลาเที่ยงหรือนอกเวลาราชการ การหาวิธีมาตรฐานการประเมินคดีด้วยการไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท ฯลฯ

5. ควรมีการบริหารห้องพิจารณาคดี ให้มีความเหมาะสม การนัดเวลาของคู่ความที่มาขึ้นศาลตามนัดหรือตามหมายเรียก ควรกำหนดเวลาไว้หลาย ๆ ช่วงที่ไม่ซ้ำกัน เช่น 08.30 น. 10.30 น. 13.00 น. 14.30 น. เป็นต้น ประชาชนจะได้ไม่ต้องมาเสียเวลารอคอยนานๆ

### ด้านวัสดุ อุปกรณ์

6. การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาเป็นสิ่งสนับสนุนการทำงานของศาลและเจ้าหน้าที่ศาลให้รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ด้วยการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในการตรวจสอบ ค้นหาสำนวนและคำสั่งศาล โดยประชาชนสามารถใช้บริการได้โดยไม่ต้องรอเจ้าหน้าที่ และหากเป็นไปได้ควรมีบริการหลาย ๆ อย่างที่ประชาชนไม่ต้องมาที่ศาล แต่สามารถใช้บริการผ่านทางสื่อสื่อสาร เช่น ไปรษณีย์ Internet ฯลฯ

### ด้านบุคลากร

7. ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาล เปรียบเสมือนหน้าตาของศาลที่จะสร้างความรู้สึกที่ดี ความร่วมมือในการมาเป็นพยานศาล ดังนั้น การให้บริการด้วยความเข้าใจในปัญหา การโอบอ้อมอารี การมีน้ำใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง ให้คำแนะนำ

ที่ถูกต้องและเกิดประโยชน์ ไม่ทำให้เสียเวลา ทำงานด้วยความทุ่มเทกำลังกายและใจ เพื่อให้บริการที่ดีเท่ากับทำให้คนที่ทุกข์ร้อนได้คลายความทุกข์ไปด้วย

8. ผู้บริหาร / ผู้บังคับบัญชาในทุกระดับของศาล ควรกำหนดนโยบายในการให้บริการแก่ประชาชน ในระดับงานแต่ละงานเป็นหลัก โดยให้เจ้าหน้าที่ศาลมุ่งเน้นให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาค ไม่เลือกชนชั้นฐานะ รวมถึงให้บริการอย่างรวดเร็ว ต่อเนื่อง และก้าวหน้าให้มากที่สุด ซึ่งการให้บริการดังกล่าว จะต้องอบรมเจ้าหน้าที่ให้เข้าใจว่า การที่ปฏิบัติหน้าที่ได้ผลต้องได้รับความร่วมมือจากประชาชนในการมาเป็นพยานศาล และการจะได้รับความร่วมมือ จะต้องมุ่งการให้บริการจนประชาชนเกิดความพึงพอใจ

9. จัดให้มีประชาสัมพันธ์ของศาลเดินให้คำแนะนำ สอดส่อง ดูแลพวกมิชฉะชีพ ที่ฉกฉวยโอกาสของการไม่รู้กฎหมายของประชาชนได้

10. การเน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่ศาล ตระหนักหน้าที่แห่งตนเองว่ามีหน้าที่อำนวยความสะดวก ไม่เอาวัดเอาเปรียบ ไม่ขี้ขลาด ไม่ทุจริตต่อประชาชน จะทำให้ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็ว สะดวก เสมอภาค สุจริต สุภาพ ถูกต้อง และปลอดภัย

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## รายการอ้างอิง

### ภาษาไทย

กมลทิพย์ คติการ และคณะ. 2526. รายงานการวิจัยปัญหาการบริหารงานฝ่ายธุรการของศาลแพ่งและศาลอาญา. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.

กรมการปกครอง. ส่วนแผนพัฒนาท้องถิ่น. 2537. กรมการปกครองกับการบริการประชาชน, เทศาภิบาล. ปีที่ 88, ฉบับที่ 7 (กรกฎาคม). อ้างถึงใน สุรพงษ์ คนองเดช. ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักทะเบียนอำเภอในเขตสุขาภิบาลเชียงใหม่. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2541.

กระทรวงยุติธรรม. สำนักงานโครงการศาลต้นแบบ. 2539. การสำรวจความคิดเห็น เรื่องความพึงพอใจและความต้องการในการบริการของผู้มาติดต่อราชการที่ศาลจังหวัดกาญจนบุรี.

กระทรวงยุติธรรม. สำนักงานโครงการศาลต้นแบบ. 2540. ก. การประเมินผล เรื่องความพึงพอใจของข้าราชการและลูกจ้างศาลจังหวัดกาญจนบุรี ที่มีต่อโครงการศาลต้นแบบเพื่อการส่งเสริมประสิทธิภาพ.

กระทรวงยุติธรรม. สำนักงานโครงการศาลต้นแบบ. 2540. ข. การประเมินผล เรื่องความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการต่อการให้บริการของศาลจังหวัดกาญจนบุรี ภายหลังจากการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่ ตามโครงการศาลต้นแบบเพื่อการส่งเสริมประสิทธิภาพ.

กระทรวงยุติธรรม สำนักงานโครงการศาลต้นแบบ. 2540. ค. รายงานสรุปโครงการศาลต้นแบบเพื่อการส่งเสริมประสิทธิภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม.

กระทรวงยุติธรรม. สำนักงานโครงการศาลต้นแบบ. 2540. ง. (ร่าง) สรุปสาระสำคัญ การปรับเปลี่ยนทางกายภาพ. (Physical layout)

กระทรวงยุติธรรม. 25 มีนาคม 2539. 104 ปี กระทรวงยุติธรรม. กรุงเทพมหานคร : บริษัททิดมบุตร อาร์คฟูล จำกัด.

กำพล เกียรติปฐมชัย. 2538. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- กิ่งแก้ว แป้นถึง. 2536. ขวัญและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานคุมประพฤติ : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานคุมประพฤติในส่วนกลาง กระทรวงยุติธรรม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารงานบุคคล) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.
- กิติมา ปรีดีดีลก. 2542. ทฤษฎีการบริหารองค์กร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- กรุงเทพมหานคร. สำนักนโยบายและแผน. 2537. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขต. รายงานฉบับสมบูรณ์  
โครงการวิจัยร่วมกับคณะพัฒนาสังคม และสมาคมพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร  
ศาสตร์.
- กุลธน ธนาพงศธร. 2530. ประโยชน์และบริการ. ในสาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, เอกสารการสอน  
ชุดวิชาการบริหารงานบุคคล, พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- คณะพัฒนาสังคม และสมาคมพัฒนาสังคม. 2538. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการ  
ให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขต. รายงานการวิจัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร  
ศาสตร์.
- งามพิศ สัตย์สงวน. 2539. ก. ลักษณะของงานวิจัยสนามทางมานุษยวิทยา. ใน งามพิศ สัตย์สงวนบรรณาธิการ.  
ประสบการณ์วิจัยทางมานุษยวิทยาข้ามวัฒนธรรม. กรุงเทพมหานคร :สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย.
- งามพิศ สัตย์สงวน. 2539. ข. ประสบการณ์วิจัยทางมานุษยวิทยาข้ามวัฒนธรรม. พิมพ์ครั้งที่ 4 .กรุงเทพมหานคร :  
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- งามพิศ สัตย์สงวน. 2542. การวิจัยทางมานุษยวิทยา. พิมพ์เป็นครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- งามพิศ สัตย์สงวน. 2543. หลักมานุษยวิทยาวัฒนธรรม. กรุงเทพมหานคร : บริษัทรามการพิมพ์.
- จรรยา ศิริพร. 2537. ความพึงพอใจในบริการของผู้บริการในแผนกสูติกรรม โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากา  
ชาดไทย. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคมสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร  
ศาสตร์.

- จรวยพร กุลอานวยชัย. 2538. การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสังคมสงเคราะห์ของศูนย์บริการสาธารณสุข สุข สำนักรออนามัย กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จรัส สุวรรณมาลา. 2534. การตรวจสอบผลการดำเนินงาน : กลยุทธ์ในการปรับปรุงบริการภาครัฐ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ฟอร์แมกไทยแลนด์.
- จรรณ น้อยบัวทิพย์. 2540. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จันทร์เพ็ญ ตูเทศานันท์. 2542. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของสถานธนาถบาลเทศบาลในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิรวิทย์ เดชจรัสศรี. 2538. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร : ศึกษาสำนักงานเขตราชวัชรบูรณะ. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิราพร วีระพงษ์. 2538. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตตลิ่งชัน. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จุฑารัตน์ สุภาโษษฐ์. 2538. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตดุสิต. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จุฑารัตน์ เอื้ออานวย. 2529. ค่านิยมเป็นเครื่องชี้แนวทางต่อต้านสังคมของเยาวชนกระทำผิดในสถานพินิจละคุ้มครองเด็ก. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาอาชญาวิทยาและงานยุติธรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จุฑารัตน์ เอื้ออานวย และคณะ. 2541. รายงานการวิจัย : ทิศทางการวางแผนกำลังคนเพื่อรองรับการอานวยความยุติธรรมในศตวรรษหน้า. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ได้รับทุนสนับสนุนจากกระทรวงยุติธรรม.



- จุฑารัตน์ เชื้ออำนวย และคณะ. 2542. รายงานการวิจัยของกระทรวงยุติธรรม : การวิเคราะห์ประสิทธิภาพ  
หน่วยงานกระทรวงยุติธรรม เพื่อการบริหารจัดการเชิงคุณภาพในยุคโลกาภิวัตน์.  
กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จามจุรีโปรดักท์.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. กรกฎาคม 2536. การให้บริการแบบครบวงจร แนวทางการให้บริการเชิงรุก. เทศาภิบาล. ปี  
ที่ 88, ฉบับที่ 7.
- ณรสพล ศรีสุธรรม. 2538. ความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสถานีตำรวจภูธร ตำบลเมืองที่  
อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ถาวร เกตุราทร. 2534. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของตำรวจ กรณีศึกษา  
สถานีตำรวจปทุมวัน. การวิจัยวิชา Directed Studies ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะ  
รัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. 2538. ยกเครื่องรัฐบาล : กรณีศึกษาการสร้างสรรค์รัฐบาลใหม่ของสหรัฐอเมริกา. กรุงเทพมหานคร  
: ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์. 2536. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพของการนำนโยบายการให้บริการแก่  
ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหาร  
ศาสตรดุษฎีบัณฑิต (การบริหารการพัฒนา) คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร  
ศาสตร์.
- ธนพร ตั้งสะสม. 2536. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการบริการทางการแพทย์  
ภายใต้ พ.ร.บ.ประกันสังคม พ.ศ. 2533 : กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่  
เนื่องมาจากการทำงาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหาร-ศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธรรมจักร ตริสุคนธ์. 2541. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการข้าราชการตำรวจสถานีอำเภอเดิมบาง  
นางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธีระพล อรุณะกสิกร และคณะ. 2542. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540. พิมพ์ครั้งที่ 3.  
กรุงเทพมหานคร : บริษัทสำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด.

- นิลบล เพ็งพานิช. 2539. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตพญาไท. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นิวัฒน์ สวัสดิแก้ว. มีนาคม 2539. เทคนิคและวิธีการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ. เทศาภิบาล. ปีที่ 91, ฉบับที่ 3.
- บรรจบ กาญจนกุล. 2533. คำบรรยายกฎหมายปกครอง, กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2540. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล.
- บังอร เทียนอำนวย. 2540. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการพยาบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลระยอง. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปทุมทิพย์ ประเสริฐศรี. วิเคราะห์การปฏิบัติงานของสำนักงานประกันสังคมจังหวัด.
- ประหยัด ยะคะนอง. 2533. ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาปกครอง คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรัชญา เวสารัชช์. 2540. บริการประชาชน ทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: บริษัทกราฟิคฟอรัม (ไทยแลนด์) จำกัด.
- ปรีชา เรืองจันทร์. เมษายน 2537. เทคนิคการบริการให้ประทับใจ. เทศาภิบาล. ปีที่ 89, ฉบับที่ 4.
- ปานัน บุญหลง. 2522. จะอยู่อย่างสุขได้อย่างไร, วารสารพยาบาล 28.
- ปิยะ อุทาโย. 2539. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บุรุษย์ เปี่ยมสมบุรณ์. 2531. ความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อกระบวนการยุติธรรม : การวิจัยสำรวจปัจจัยและผลกระทบระดับยูนิแวกซ์ และระดับมัลติแวกซ์. กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- พงศ์เทพ สีสบุตร. 2538. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายหลังการปรับโครงสร้างใหม่. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒน-บริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พฤทธิสิทธิ์ บุญทน. 2536. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาชุมพวง จังหวัด นครราชสีมา. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พินิจ เนตรพุกคณะ. 2529. คู่มือข้าราชการกรมการปกครอง เล่ม 2. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ธนวิซซ์การพิมพ์.
- พิมพ์ภา สงคะกุล. 2536. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนสังกัดกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พิมลจรรยา นามวัฒน์ และกิตติ วัฒนกุล. 2532. อำนาจหน้าที่และมนุษยสัมพันธ์. เอกสารการสอนชุดวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร หน่วยที่ 8-15 นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. อ้างถึงใน ธรรมจักร ตริสุคนธ์. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจ สถานีอำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2541.
- ไพบุลย์ ทาสระคู. 2522. การบริหารงานของเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาปกครอง คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไพโรจน์ พรหมสาสน์. 2538. รีเอ็นจิเนียริง : กลยุทธ์นำสู่อนาคตใหม่. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- มณีวรรณ ต้นไทย. 2533. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนที่มาติดต่อ. สารนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิตสาขาบริหารรัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ไมตรี วิไลกิจ. 2539. ความพึงพอใจของลูกค้าต่องานด้านบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษากรณีการให้บริการของส่วนบริการเช็คเรียกเก็บ สำนักงานใหญ่. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- รสรินทร์ เกรียงสินยศ. 2538. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางรัก. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒน-บริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- รัชยา กุลยานิชัยนันท์. 2535. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ตามนโยบายประกันสังคม : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. ภาคนิพนธ์หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขานโยบาย, สถาบันเทคโนโลยีสังคม (เกริก).
- รุ่ง แก้วแดง. 2539. รีเอ็นจิเนียริงระบบราชการไทย. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มติชน.
- วรเดช จันทรศร. 2534. การปรับปรุงและปฏิรูประบบบริหารราชการแผ่นดินของไทย. กรุงเทพมหานคร : สมาคมสังคมศาสตร์แห่งประเทศไทย.
- วัลลภา ชายหาต. 2532. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ ด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล. 2537. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภายหลังจากปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วุฒิสักดิ์ สิงหเดโช. 2538. ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศศิธร พูลสุข. 2538. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตพระนคร. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒน-บริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศักดิ์ดา โหมขพรรคกุล. 2540. คำบรรยาย เรื่อง การพัฒนางานศาล. สำนักงานอธิบดีผู้พิพากษา ภาค 6.
- ศาลอาญา. คณะทำงานฝึกอบรมข้าราชการและลูกจ้าง. 2539. คู่มือปฏิบัติงานธุรการ เล่ม 1.
- ศาลอาญา. ที่ระลึกในพิธีเปิดทำการสำนักคดีอาเขตพิติดในศาลอาญา วันพุธที่ 7 มิถุนายน 2543. กรุงเทพมหานคร : บริษัทคัมปาย อิมเมจจิ่ง จำกัด.

ศาลอาญา. ฝ่ายประชาสัมพันธ์และบริการงานคดี. คู่มือติดต่อราชการศาลอาญา. เอกสารเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการติดต่อราชการศาลอาญา.

ศิริวรรณ อนันต์โท. 2529. ภาพพจน์ตำรวจตามความรู้สึกของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาอาชญาวิทยาและงานยุติธรรมคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

สมชาติ มณีน้อย. 2534. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกใหม่ต่องานบริการของโรงพยาบาลศิริราช. วิชาการค้นคว้าอิสระ ตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสาขาสถิติประยุกต์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สมพร ตั้งสะสม. 2537. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการบริการทางการแพทย์ ภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 : กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สำนักงาน ก.พ.. สำนักพัฒนาโครงสร้างส่วนราชการและอัตรากำลัง. กลุ่มพัฒนาระบบการกำหนดตำแหน่งและประเมินตำแหน่งทางวิชาการ. 2541. รายงานการวิจัยเรื่อง การศึกษาสำรวจความพึงพอใจของข้าราชการและประชาชนที่มีต่อการบริหารงานบุคคลตามแนวการพัฒนาระชารัฐ.

สำราญ โยธาใหญ่ และคณะ. 2543. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดชลบุรี กรณีศึกษา : เปรียบเทียบกลุ่มประชาชนที่คุ้นเคยและไม่คุ้นเคยกับผู้ปฏิบัติงานในศาล. รายงานการวิจัยประกอบการศึกษาวิชา รศ. 880 การสัมมนาเชิงปฏิบัติการชลบุรี คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ภาคพิเศษ ชลบุรี.

สินทร สิงห์นิมิตตระกูล. 2541. ความพึงพอใจของคุณค่าต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดกาญจนบุรี หลังจากการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่ตามโครงการศาลต้นแบบเพื่อการส่งเสริมประสิทธิภาพ. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุขสันต์ ตั้งสะสม. 2538. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางคอแหลม. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุขสันต์ ส่งประเสริฐ. 2542. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ : ศึกษากรณี สถานีตำรวจภูธร ตำบลพญา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์ สาขาสังคมวิทยา ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุดจิต จันทระพาทิน. 2525. การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขต กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุทธิ บันมา. 2535. ความพึงพอใจของลูกค้าต่องานให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (มหาสารคาม).

สุพัตรา สุภาพ. 2543. ก. สังคมวิทยา. พิมพ์ครั้งที่ 21 กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.

สุพัตรา สุภาพ. 2543. ข. ปัญหาสังคม. พิมพ์ครั้งที่ 17 กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.

สุพัตรา สุภาพ. 2542. เรื่องอุ่น ้วยร้อนไฮเทค. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.

สุพัตรา สุภาพ. 2543. ค. จับใจคน จับใจงาน. (เล่ม 2). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.

สุพัตรา สุภาพ. 2543. ง. จับใจคน จับใจงาน. (เล่ม 3). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.

สุพัตรา สุภาพ. 2543. จ. จับใจคน จับใจงาน. (เล่ม 4). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.

สุรพงษ์ คนองเดช. 2541. ทัศนคติของประชาชนที่มีต่องานบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ ศึกษาเฉพาะ กรณีสำนักทะเบียนอำเภอในเขตสุขาภิบาลเชียงใหม่. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. 2530. พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เสริมศักดิ์ รัตนประสพ. 2540. ความพึงพอใจของประชาชนในเขตสุขาภิบาลในงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของสถานีตำรวจอำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

โสภณ พึ่งไชย. 2537. ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสอบสวนของตำรวจภูธร : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี. ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการวางแผนสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก.

หลุย จำปาเทศ. 2533. จิตวิทยาการจูงใจ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทสามัคคีศาสตร์.

อภิวรรณ หล้าพิมพ์. 2537. ทัศนคติของข้าราชการฝ่ายทะเบียนต่อการบริการประชาชน. ภาคนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อมร รักษาสัตย์. เมษายน 2522. บทบาทจากผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพของข้าราชการ. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์.

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ. 2538. ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขา เลิงนกทา และสาขามุกดาหาร. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อัศวพันธุ์ พูลศิริ. 2541. วัฒนธรรมทางการเมืองกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเปรียบเทียบ อบต. บ้านมะเกลือ อำเภอเมือง และ อบต. หนองโพ อำเภอตาคลี จังหวัด นครสวรรค์. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตร-มหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อัษฎลดี เหล่ารัฐดิพงษ์. 2524. การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิตภาควิชาปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อิสระ ยาวะโนภาส. 2541. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขที่สถานีอนามัย : ศึกษากรณีอำเภอเมือง จังหวัดยโสธร. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

## ภาษาอังกฤษ

Chaplin, J. P. 1968. Dictionary of Psychology. Region Books.

Cranny, C.J. and et. Al. 1992. Job Satisfaction : How People Feel about Their Jobs and How It Affects Their Performance. New York : Lexington Books.

Fitzerald, Michael r. and Durant, Robert F. 1980. Citizen Evaluation and Urban Management : Service Delivery in an Era of Protest. Public Administration Review. 40. p. 585 – 594.

Frederickson, H.G. 1980. New Public Administration> Alabama : The University of Alabama Press.

Henry, N.J. 1975. Public Administration and Public Affairs. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall Inc..

In – Jong Wang. 1986. Delivery System of Public Health Services in Rural Areas : The Korean Case". in suchitra Punnyaratabandhu-Bhadi et al. Zeds.) Edlivery of Public Services in Asian Countries : Cases in Development Administration. Bangkok : Thammasart University Press.

Katz, and Danet, Brenda. 1973. Bureaucracy and the Republic. New York : Basic Books, Inc..

Millet, John D. 1995. Management in the Public Service. New York : McGraw-Hill.

Morse, Nancy C. 1953. Satisfaction in White collar Job. Michigan : University of Michigan Press.

Oscamps, Stuost. 1984. The Process of Social Organization : Power in Social System. 2<sup>nd</sup> ed., New York : Holt, Rinehart and Winstion.

Osborne. David and Gaebler. 1992. Ted. Reinventing Government : How the entreneurial spirit is transforming the public sector. Reading, MA: Addison Wesley.

Vroom, W.H. 1964. Work and Motivation. New York : John Wiley and Sons Inc..



Wallestein, Harrey. 1971. A Dictionary of Psychology. Maryland : Penquin Books.

Weber, Max. 1946. Bureaucracy in Han Heinrick Gerth and C. Wright Mill Zeds.From Max Weber. New York : Oxford University Press.

Weber, Max. 1966. The Theory of Social and Economic Organization. Tran. By A.M. Handerson and Talcott Parson. 4 th eds. New York : The Free Press.



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ภาคผนวก ก

## แบบสอบถามการศึกษาวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการศาลอาญา

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

คำชี้แจง กรุณติคมคำในช่องว่าง หรือกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงตามความเป็นจริง

1. ในครั้งนี ท่านมาติดต่อขอรับบริการที่ศาลอาญาในด้านใด (หากท่านติดต่อมากกว่า 1 งาน

ให้ท่านเลือกงานที่ท่านระยะเวลาติดต่อนานที่สุดเพียงงานเดียวเท่านั้น)

1. งานประชาสัมพันธ์
2. ปล่อยชั่วคราวที่ศาล
3. ยื่นคำฟ้อง/ยื่นฟ้อง
4. ขอคัดถ่ายเอกสารในสำนวน
5. มาขึ้นศาลตามนัดหรือตามหมายเรียก

2. เพศ

1. ชาย  2. หญิง

3. อายุปัจจุบัน..... ปี (เกิน 6 เดือนนับเป็น 1 ปี)

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. ไม่เคยได้รับการศึกษา  2. ประถมศึกษา
3. มัธยมศึกษาตอนต้น  4. มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.
5. ปวส. หรือ อนุปริญญา  6. ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า
7. เนติบัณฑิตไทย  8. ปริญญาโท/เอก หรือเทียบเท่า
9. อื่น ๆ โปรด ระบุ.....

## 5. อาชีพ

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. รับราชการ                   | <input type="checkbox"/> 4. ค้าขาย              |
| <input type="checkbox"/> 1.1 ตำรวจ                      | <input type="checkbox"/> 5. ประกอบธุรกิจส่วนตัว |
| <input type="checkbox"/> 1.2 อัยการ                     | <input type="checkbox"/> 6. เกษตรกร             |
| <input type="checkbox"/> 1.3 อื่นๆ (ระบุ).....          | <input type="checkbox"/> 7. พนักงานรัฐวิสาหกิจ  |
| <input type="checkbox"/> 2. ทนายความ                    | <input type="checkbox"/> 8. แม่บ้าน/พ่อบ้าน     |
| <input type="checkbox"/> 3. รับจ้างบริษัทเอกชน/ห้างร้าน | <input type="checkbox"/> 9. รับจ้างทั่วไป       |
|   | <input type="checkbox"/> 10. อื่น ๆ (ระบุ)..... |

## 6. ท่านเคยติดต่อขอรับบริการที่ศาลอื่นนอกจากศาลอาญาหรือไม่

1. เคย โปรดระบุ ศาล.....
2. ไม่เคย (ข้ามไปตอบข้อ 8)

## 7. ในภาพรวมเมื่อเปรียบเทียบการให้บริการของศาลอาญาในปัจจุบัน กับการให้บริการของศาลอื่น ท่านคิดว่าระดับการให้บริการของศาลอาญาเป็นอย่างไร

1. ดีกว่าศาลอื่น  2. ไม่แตกต่างจากศาลอื่น
3. แย่กว่าศาลอื่น เช่น/ในเรื่อง.....

## 8. ในครั้งนี้ ท่านมาติดต่อขอรับบริการของศาลอาญาในประเภทคดี

1. คดีอาชญากรรม เช่น เสพ / จำหน่าย.....
2. คดีเกี่ยวกับทรัพย์ เช่น ลักทรัพย์/ชิงทรัพย์/ปล้นทรัพย์.....
3. คดีเกี่ยวกับชีวิตและร่างกาย ฆ่า/ทำร้ายร่างกาย/ชุลมุนต่อสู้/.....
4. คดีเกี่ยวกับเพศ อนาคต/ข่มขืน/โทรมหรึง/ขายบริการ.....
5. คดีอาญาอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

9. ในระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมาท่านมาติดต่อขอรับบริการศาลอาญา จำนวน.....ครั้ง  
(รวมครั้งนี้ด้วย)

10. ในคดีนี้ท่านมาติดต่อขอรับบริการของศาลอาญาในฐานะใด

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ฝ่ายโจทก์            | <input type="checkbox"/> 2. ฝ่ายจำเลย              |
| <input type="checkbox"/> 1.1 อัยการ              | <input type="checkbox"/> 2.1 จำเลย                 |
| <input type="checkbox"/> 1.2 ผู้เสียหาย          | <input type="checkbox"/> 2.2 ผู้ประกัน             |
| <input type="checkbox"/> 1.3 พยานโจทก์           | <input type="checkbox"/> 2.3 พยานจำเลย             |
| <input type="checkbox"/> 1.4 ทนายโจทก์           | <input type="checkbox"/> 2.4 ทนายจำเลย             |
| <input type="checkbox"/> 1.5 พนักงานสอบสวน       | <input type="checkbox"/> 2.5 อื่น ๆ โปรดระบุ ..... |
| <input type="checkbox"/> 1.6 อื่น ๆ โปรดระบุ ... |  |

11. ในการติดต่อขอรับบริการในงานต่าง ๆ ที่ศาลอาญา ท่านใช้ระยะเวลาติดต่อนานแค่ไหน

งานที่มาติดต่อ	รวมเวลาทั้งหมดที่ใช้ในการติดต่อ (นาที)
<input type="checkbox"/> 1. งานประชาสัมพันธ์	.....
<input type="checkbox"/> 2. ขอลดข้อชั่วคราวที่ศาล	.....
<input type="checkbox"/> 3. ยื่นคำฟ้อง/ยื่นฟ้อง	.....
<input type="checkbox"/> 4. ขอคัดถ่ายเอกสารในสำนวน	.....
<input type="checkbox"/> 5. มาขึ้นศาลตามนัดหรือตามหมายเรียก	.....

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา ตามที่ท่านได้เลือกแสดงความคิดเห็นในงานตามข้อ 1 ดังนี้

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ในช่องข้อความที่ตรงตามความเป็นจริงที่สุด

ท่านมีความเห็นเกี่ยวกับข้อความต่อไปนี้ในระดับใด	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ค่อนข้างมาก	ค่อนข้างน้อย	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง</b>						
1. การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่						
2. การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจในการบริการของเจ้าหน้าที่						
3. ความรวดเร็วและต่อเนื่องในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ไม่ให้ท่านรอนานเกินไป						

ท่านมีความเห็นเกี่ยวกับ ข้อความต่อไปนี้ในระดับใด	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ค่อนข้าง มาก	ค่อนข้าง น้อย	น้อย	น้อย ที่สุด
4. ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และติดตามเรื่องของท่าน						
5. การให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง โดยไม่พักเที่ยง						
<b>ด้านการอำนวยความสะดวก</b>						
6. การบริการแบบฟอร์ม แบบคำร้อง สามารถอ่านเข้าใจได้ง่ายและสะดวกในการ กรอกข้อความ						
7. การบริการจัดทำตัวอย่างการกรอก แบบฟอร์ม แบบคำร้องต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการ สามารถใช้เป็นตัวอย่างในการกรอกข้อความ ได้						
8. การจัดทำแผนภูมิ รายละเอียดขั้นตอนการ ปฏิบัติงานและการให้บริการ เช่น แผนภูมิการ ขอประกันตัว แบบแสดงราคาหลักทรัพย์ใน การประกันตัว แบบแจ้งค่าพินัยในการส่ง หมาย เป็นต้น						
9. การติดป้ายแสดงชื่องานแต่ละงาน(ภารกิจ) ที่ชัดเจน สังกัดได้ง่าย						
10. ความเหมาะสมของการติดป้ายช่อง หมายเลข						
<b>ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค</b>						
11. ความเสมอภาคในการรับบริการ ตามลำดับก่อน-หลัง (เป็นตามคิว)						
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเสมอภาคในการ บริการต่อทุกคน ไม่ว่าจะบุคคลนั้นจะรู้จักเป็น การส่วนตัวหรือไม่						
13. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อท่านเท่าเทียมกับคน อื่น ๆ ไม่ว่าจะคนนั้นจะคู่มือฐานะและสถานภาพ ดีกว่าหรือแย่กว่าท่าน						

ท่านมีความเห็นเกี่ยวกับ ข้อความต่อไปนี้ในระดับใด	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ค่อนข้าง ข้าง มาก	ค่อนข้าง ข้าง น้อย	น้อย	น้อย ที่สุด
<b>ด้านการให้บริการอย่างสุจริต</b>						
14. การให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างตรงไป ไม่มีลัทธิผลประโยชน์ และซื่อสัตย์สุจริต						
15. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่เรียกหรือ ชักชวนให้ท่านเสียค่าใช้จ่ายหรือให้สิ่งตอบแทนแก่เจ้าหน้าที่เพื่อตอบแทนการให้บริการ						
16. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่จู้จี้/ เรียกเงิน/สิ่งอื่นเพื่อแลกเปลี่ยนกับความ ช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดผลในทาง ดีต่อคติความของท่าน						
17. การสร้างความโปร่งใส ในการจัดทำ แผนภูมิขั้นตอนในงานนี้ให้ผู้รับบริการ ตรวจสอบการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่						
<b>ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ</b>						
18. การใช้กริยาวาจาของเจ้าหน้าที่ขณะ ปฏิบัติหน้าที่						
19. การให้บริการอย่างมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้ม แย้ม แจ่มใส						
20. การให้บริการอย่างเป็นกันเองของ เจ้าหน้าที่						
<b>ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง</b>						
21. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการอธิบาย ข้อกฎหมาย ข้อซักถาม และข้อสงสัยอื่นๆ ได้ อย่างถูกต้อง						
22. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการอธิบาย ได้อย่างชัดเจน และให้คำแนะนำที่เป็น ประโยชน์						
23. เมื่อท่านปฏิบัติตามคำแนะนำของ เจ้าหน้าที่แล้ว ทำให้การดำเนินการเป็นไป โดยสะดวก และไม่ผิดพลาด						

ท่านมีความเห็นเกี่ยวกับ ข้อความต่อไปนี้ในระดับใด	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ค่อนข้าง ข้าง มาก	ค่อนข้าง ข้าง น้อย	น้อย	น้อย ที่สุด
24. ความสะอาด สวยงาม และความเป็น ระเบียบของบริเวณศาลาอาญา						
25. การมีสถานที่จอดรถที่เพียงพอ						
26. การจัดให้มีห้องสุขาที่สะอาด						
27. จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่งพักสำหรับบุคคลที่มา ติดต่อ น้ำดื่ม โทรทัศน์และโทรศัพท์อย่าง เหมาะสม						
28. การจัดบอร์ดข่าวประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูล ต่าง ๆ อย่างเพียงพอ						
29. การมีร้านอาหารที่มีคุณภาพ สะอาด และ ราคายุติธรรมในบริการ						
30. การตรวจอาวุธ และสิ่งผิดกฎหมาย รวมทั้งความปลอดภัยภายในศาลาอาญาที่ เคร่งครัด เหมาะสม						

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



**ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการ  
ของศาลอาญา**

คำชี้แจง กรุณาเติมคำในช่องว่าง หรือกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงตามความเป็นจริง

1. ในฐานะที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการของศาลอาญา ท่านต้องการทราบรายละเอียด และบริการในเรื่องใด เพิ่มเติมบ้างเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ท่าน และจัดลำดับความสำคัญให้คะแนนเป็นอันดับที่ท่านต้องการมากที่สุดเป็นอันดับที่ 1 ถึง 14 (กรุณาใส่ตัวเลขลงในช่อง )

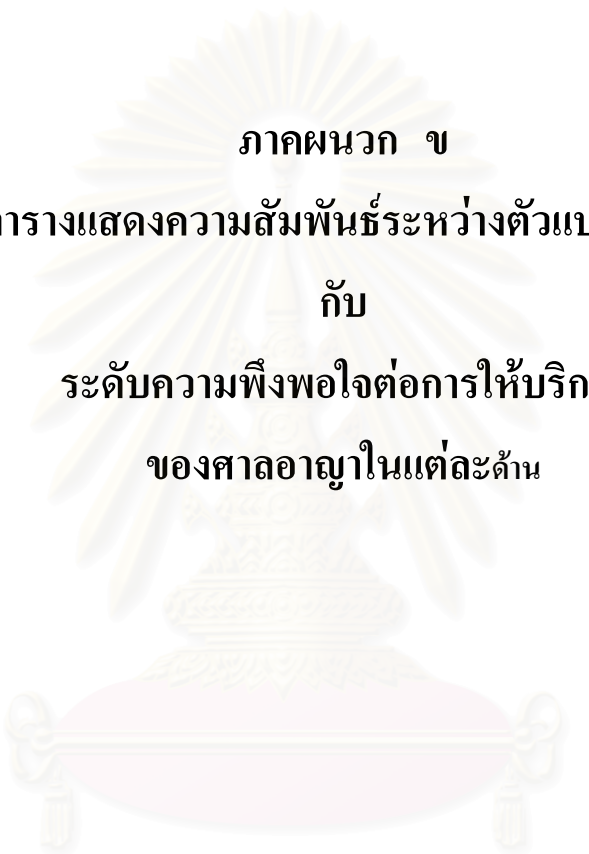
- ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน แผนภูมิขั้นตอนกระบวนการ การมาใช้บริการว่าจะต้องทำอะไรบ้างในแต่ละขั้นตอน
- หลักฐานต่าง ๆ ที่ต้องนำมาในการติดต่อกับศาล
- ระยะเวลาการให้บริการในขั้นตอนต่าง ๆ
- ตัวอย่างการเขียนแบบฟอร์ม แบบคำร้องในขั้นตอนต่าง ๆ
- สถานที่ที่ติดต่อที่ชัดเจนในแต่ละงาน/ขั้นตอน (ป้ายบอกทิศทาง)
- การบริการคืนข้อมูลเกี่ยวกับคดีด้วยคอมพิวเตอร์
- ชื่อของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- การใช้คำพูดที่ไพเราะ สุภาพ
- การมีบัตรรับเรื่อง/บัตรคิวในการติดต่อขอรับบริการสำหรับงานที่ทำเป็นประจำ
- จัดทำบัตรนัดความมอบให้ผู้ประกันและจำเลยเก็บไว้เป็นหลักฐาน (ไม่ลืมวันนัด)
- แผ่นพับคำแนะนำการขอประกันตัว/การมาขึ้นศาลในสถานะต่าง ๆ
- ความรวดเร็วในการให้บริการ
- การให้บริการที่ถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด หรือต้องกลับมาขอรับบริการซ้ำอีกในเรื่องเดิม (ยกเว้นการมาเป็นพยานศาล)
- อื่น ๆ โปรดระบุ .....

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. สิ่งที่ท่านพอใจมากที่สุด ในการมาติดต่องานที่ศาลอาญา คืออะไร ?
- 2.1.....
- 2.2 .....
- 2.3 .....
3. จากข้อ 2 ข้อทราบเหตุผลว่าเพราะเหตุใดจึงพอใจมากที่สุด ?
- 3.1 .....
- 3.2 .....
- 3.3 .....
4. สิ่งที่ท่านพอใจน้อยที่สุดในการมาติดต่องานที่ศาลอาญา คืออะไร
- 4.1.....
- 4.2 .....
- 4.3 .....
5. จากข้อ 4 ข้อทราบเหตุผลเพราะเหตุใดจึงพอใจน้อยที่สุด ?
- 5.1 .....
- 5.2 .....
- 5.3.....
6. โปรดให้ข้อเสนอแนะอื่นใด (ความคิดเห็นของท่านจะเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์อย่างยิ่งในการนำไปพิจารณาแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนางานของศาลอาญา และศาลยุติธรรม)
- 6.1 .....
- 6.2 .....
- 6.3 .....

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรอกแบบสอบถาม

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ข  
ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ  
กับ  
ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของศาลอาญาในแต่ละด้าน

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 35 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศ กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา ในแต่ละด้าน

ระดับความพึงพอใจของ ผู้เกี่ยวข้องในคดี ในด้านต่างๆ	เพศ (ร้อยละ)		
	ชาย	หญิง	
ความรวดเร็วและต่อเนื่อง			$\chi^2 = 2.574$
-พึงพอใจน้อย	23.6	32.0	P = 0.109
-พึงพอใจมาก	76.4	68.0	df = 1
รวม	178 (59.3)	122 (40.7)	300 (100.0)
การอำนวยความสะดวก			$\chi^2 = 1.878$
-พึงพอใจน้อย	15.2	21.3	P = 0.171
-พึงพอใจมาก	84.8	78.7	df = 1
รวม	178 (59.3)	122 (40.7)	300 (100.0)
การให้บริการอย่างเสมอภาค			$\chi^2 = 3.729$
-พึงพอใจน้อย	12.9	21.3	P = 0.053
-พึงพอใจมาก	87.1	78.7	df = 1
รวม	178 (59.3)	122 (40.7)	300 (100.0)
การให้บริการอย่างสุจริต			$\chi^2 = 0.055$
-พึงพอใจน้อย	10.7	9.8	P = 0.815
-พึงพอใจมาก	89.3	90.2	df = 1
รวม	178 (59.3)	122 (40.7)	300 (100.0)
การให้บริการอย่างสุภาพ			$\chi^2 = 4.788$
-พึงพอใจน้อย	18.0	28.7	P = 0.029
-พึงพอใจมาก	82.0	71.3	df = 1
รวม	178 (59.3)	122 (40.7)	300 (100.0)
			$\phi = 0.126$

ตารางที่ 35 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศ กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา ในแต่ละด้าน

ระดับความพึงพอใจของ ผู้เกี่ยวข้องในคดี ในด้านต่างๆ	เพศ (ร้อยละ)		
	ชาย	หญิง	
การให้บริการอย่างถูกต้อง			$\chi^2 = 0.714$
-พึงพอใจน้อย	17.4	21.3	P = 0.398
-พึงพอใจมาก	82.6	78.7	df = 1
รวม	178 (59.3)	122 (40.7)	300 (100.0)
สถานที่และการรักษาความ ปลอดภัย			$\chi^2 = 5.323$
-พึงพอใจน้อย	20.2	32.0	P = 0.021
-พึงพอใจมาก	79.8	68.0	df = 1
รวม	178 (59.3)	122 (40.7)	300 (100.0)
			$\phi = 0.133$

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 36 (ต่อ) ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา ในแต่ละด้าน

ระดับความพึงพอใจ ของผู้เกี่ยวข้องในคดี ในด้านต่างๆ	อายุ (ร้อยละ)		
	น้อย	มาก	
ความรวดเร็วและต่อเนื่อง			$\chi^2 = 1.210$
-พึงพอใจน้อย	29.8	24.2	P = 0.271
-พึงพอใจมาก	70.2	75.8	df = 1
รวม	151 (50.3)	149 (49.7)	300 (100.0)
การอำนวยความสะดวก			$\chi^2 = 1.239$
-พึงพอใจน้อย	15.2	20.1	P = 0.266
-พึงพอใจมาก	84.8	79.9	df = 1
รวม	151 (50.3)	149 (49.7)	300 (100.0)
การให้บริการอย่างเสมอภาค			$\chi^2 = 0.533$
-พึงพอใจน้อย	17.9	14.8	P = 0.465
-พึงพอใจมาก	82.1	85.2	df = 1
รวม	151 (50.3)	149 (49.7)	300 (100.0)
การให้บริการอย่างสุจริต			$\chi^2 = 1.660$
-พึงพอใจน้อย	12.6	8.1	P = 0.198
-พึงพอใจมาก	87.4	91.9	df = 1
รวม	178(59.3)	149 (49.7)	300 (100.0)
การให้บริการอย่างสุภาพ			$\chi^2 = 0.1406$
-พึงพอใจน้อย	25.2	19.5	P = 0.236
-พึงพอใจมาก	74.8	80.5	df = 1
รวม	151 (50.3)	149 (49.7)	300 (100.0)
การให้บริการอย่างถูกต้อง			$\chi^2 = 0.949$
-พึงพอใจน้อย	21.2	16.8	P = 0.33
-พึงพอใจมาก	78.8	83.2	df = 1
รวม	151 (50.3)	149 (49.7)	300 (100.0)

ตารางที่ 36 (ต่อ) ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา ในแต่ละด้าน

ระดับความพึงพอใจ ของผู้เกี่ยวข้องในคดี ในด้านต่าง ๆ	อายุ (ร้อยละ)		
	น้อย	มาก	
สถานที่และการรักษาความ ปลอดภัย			$\chi^2 = 1.960$
-พึงพอใจน้อย	28.5	21.5	P = 0.162
-พึงพอใจมาก	71.5	78.5	df = 1
รวม	151 (50.3)	149 (49.7)	300 (100.0)

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 37 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา ในแต่ละด้าน

ระดับความพึงพอใจ ของผู้เกี่ยวข้องในคดี ในด้านต่างๆ	ระดับการศึกษา (ร้อยละ)		
	ชาย	หญิง	
ความเร็วและต่อเนื่อง			$\chi^2 = 4.588$
-พึงพอใจน้อย	19.6	31.1	P = 0.032
-พึงพอใจมาก	80.4	68.9	df = 1
รวม	107 (35.7)	193 (64.3)	300 (100.0)
			$\phi = 0.124$
การอำนวยความสะดวก			$\chi^2 = 0.120$
-พึงพอใจน้อย	18.7	17.1	P = 0.729
-พึงพอใจมาก	87.9	82.9	df = 1
รวม	107 (35.7)	193 (64.3)	300 (100.0)
การให้บริการอย่างเสมอภาค			$\chi^2 = 2.130$
-พึงพอใจน้อย	12.1	18.7	P = 0.144
-พึงพอใจมาก	81.3	81.3	df = 1
รวม	107 (35.7)	193 (64.3)	300 (100.0)
การให้บริการอย่างสุจริต			$\chi^2 = 2.580$
-พึงพอใจน้อย	6.5	12.4	P = 0.108
-พึงพอใจมาก	93.5	87.6	df = 1
รวม	107 (35.7)	193 (64.3)	300 (100.0)
การให้บริการอย่างสุภาพ			$\chi^2 = 5.223$
-พึงพอใจน้อย	15.0	26.4	P = 0.022
-พึงพอใจมาก	85.0	73.6	df = 1
รวม	107 (35.7)	193 (64.3)	300 (100.0)
			$\phi = 0.132$



ตารางที่ 37 (ต่อ) ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา ในแต่ละด้าน

ระดับความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีในด้านต่างๆ	ระดับการศึกษา (ร้อยละ)		
	ชาย	หญิง	
การให้บริการอย่างถูกต้อง			$\chi^2 = 12.117$
-พึงพอใจน้อย	8.4	24.9	P = 0.000
-พึงพอใจมาก	91.6	75.1	df = 1
รวม	107 (35.7)	193 (64.3)	300 (100.0)
			$\phi = 0.201$
สถานที่และการรักษาความปลอดภัย			$\chi^2 = 16.856$
-พึงพอใจน้อย	11.2	32.6	P = 0.000
-พึงพอใจมาก	88.8	67.4	df = 1
รวม	107 (35.7)	193 (64.3)	300 (100.0)
			$\phi = 0.237$

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 38 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา ในแต่ละด้าน

ระดับความพึงพอใจ ของผู้เกี่ยวข้องในคดี ในด้านต่างๆ	อาชีพ (ร้อยละ)		
	ชาย	หญิง	
ความเร็วและต่อเนื่อง			$\chi^2 = 1.571$
-พึงพอใจน้อย	31.9	24.9	P = 0.210
-พึงพอใจมาก	68.1	75.1	df = 1
รวม	91 (30.3)	209 (69.7)	300 (100.0)
การอำนวยความสะดวก			$\chi^2 = 0.468$
-พึงพอใจน้อย	15.4	18.7	P = 0.494
-พึงพอใจมาก	84.6	81.3	df = 1
รวม	91 (30.3)	209 (69.7)	300 (100.0)
การให้บริการอย่างเสมอภาค			$\chi^2 = 0.086$
-พึงพอใจน้อย	15.4	16.7	P = 0.769
-พึงพอใจมาก	84.6	83.3	df = 1
รวม	191 (30.3)	209 (69.7)	300 (100.0)
การให้บริการอย่างสุจริต			$\chi^2 = 0.061$
-พึงพอใจน้อย	11.0	10.0	P = 0.806
-พึงพอใจมาก	89.0	90.0	df = 1
รวม	91 (30.3)	209 (69.7)	300 (100.0)
การให้บริการอย่างสุภาพ			$\chi^2 = 1.229$
-พึงพอใจน้อย	26.4	20.6	P = 0.268
-พึงพอใจมาก	73.6	79.4	df = 1
รวม	91 (30.3)	209 (69.7)	300 (100.0)

ตารางที่ 38 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา ในแต่ละด้าน

ระดับความพึงพอใจ ของผู้เกี่ยวข้องในคดี ในด้านต่างๆ	อาชีพ (ร้อยละ)		
	ชาย	หญิง	
การให้บริการอย่างถูกต้อง			$\chi^2 = 0.753$
-พึงพอใจน้อย	22.0	17.7	P = 0.386
-พึงพอใจมาก	78.0	82.3	df = 1
รวม	91 (30.3)	209 (69.7)	300 (100.0)
สถานที่และการรักษา ความปลอดภัย			$\chi^2 = 10.647$
-พึงพอใจน้อย	37.4	19.6	P = 0.001
-พึงพอใจมาก	62.6	80.4	df = 1
รวม	91 (30.3)	209 (69.7)	300 (100.0)
			$\phi = 0.188$

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 39 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างประเภทคดีกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา ในแต่ละด้าน

ระดับความพึงพอใจของ ผู้เกี่ยวข้องในคดี ในด้านต่างๆ	ประเภทคดี (ร้อยละ)		
	คดีอาชญาคดี	คดีอาญาอื่น ๆ	
ความรวดเร็วและต่อเนื่อง			$\chi^2 = 0.313$
-พึงพอใจน้อย	28.4	25.5	P = 0.576
-พึงพอใจมาก	71.6	74.5	df = 1
รวม	155 (51.7)	145 (48.3)	300 (100.0)
การอำนวยความสะดวก			$\chi^2 = 1.050$
-พึงพอใจน้อย	15.5	20.0	P = 0.305
-พึงพอใจมาก	84.5	80.0	df = 1
รวม	155 (51.7)	145 (48.3)	300 (100.0)
การให้บริการอย่างเสมอภาค			$\chi^2 = 1.074$
-พึงพอใจน้อย	14.2	18.6	P = 0.300
-พึงพอใจมาก	85.8	81.4	df = 1
รวม	155 (51.7)	145 (48.3)	300 (100.0)
การให้บริการอย่างสุจริต			$\chi^2 = 0.586$
-พึงพอใจน้อย	9.0	11.7	P = 0.444
-พึงพอใจมาก	91.0	88.3	df = 1
รวม	155 (51.7)	145 (48.3)	300 (100.0)
การให้บริการอย่างสุภาพ			$\chi^2 = 1.007$
-พึงพอใจน้อย	20.0	24.8	P = 0.316
-พึงพอใจมาก	80.0	75.2	df = 1
รวม	155 (51.7)	145 (48.3)	300 (100.0)

ตารางที่ 39 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างประเภทคดีกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา ในแต่ละด้าน

ระดับความพึงพอใจของ ผู้เกี่ยวข้องในคดี ในด้านต่างๆ	ประเภทคดี (ร้อยละ)		
	คดีอาชญาคดี	คดีอาญาอื่น ๆ	
การให้บริการอย่างถูกต้อง			$\chi^2 = 0.026$
-พึงพอใจน้อย	19.4	18.6	P = 0.871
-พึงพอใจมาก	80.6	81.4	df = 1
รวม	155 (51.7)	145 (48.3)	300 (100.0)
สถานที่และการรักษา ความปลอดภัย			$\chi^2 = 1.962$
-พึงพอใจน้อย	28.4	21.4	P = 0.161
-พึงพอใจมาก	71.6	78.6	df = 1
รวม	155 (51.7)	145 (48.3)	300 (100.0)

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 40 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งที่ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาขอรับบริการกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา ในแต่ละด้าน

ระดับความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีในด้านต่างๆ	จำนวนครั้งที่มาติดต่อ (ร้อยละ)		
	ครั้งแรก	มากกว่า 1 ครั้ง	
ความรวดเร็วและต่อเนื่อง			$\chi^2 = 0.570$
-พึงพอใจน้อย	24.2	28.4	P = 0.450
-พึงพอใจมาก	75.8	71.6	df = 1
รวม	99 (33.0)	201 (67.0)	300 (100.0)
การอำนวยความสะดวก			$\chi^2 = 0.653$
-พึงพอใจน้อย	20.2	16.4	P = 0.419
-พึงพอใจมาก	79.8	83.6	df = 1
รวม	99 (33.0)	201 (67.0)	300 (100.0)
การให้บริการอย่างเสมอภาค			$\chi^2 = 0.519$
-พึงพอใจน้อย	14.1	17.4	P = 0.471
-พึงพอใจมาก	85.9	82.6	df = 1
รวม	99 (33.0)	201 (67.0)	300 (100.0)
การให้บริการอย่างสุจริต			$\chi^2 = 4.451$
-พึงพอใจน้อย	5.1	12.9	P = 0.035
-พึงพอใจมาก	94.9	87.1	df = 1
รวม	99 (33.0)	201 (67.0)	300 (100.0)
			$\phi = 0.122$
การให้บริการอย่างสุภาพ			$\chi^2 = 3.245$
-พึงพอใจน้อย	16.2	25.4	P = 0.072
-พึงพอใจมาก	83.8	74.6	df = 1
รวม	99 (33.0)	201 (67.0)	300 (100.0)

ตารางที่ 40 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งที่ผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาขอรับบริการกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา ในแต่ละด้าน

ระดับความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีในด้านต่างๆ	จำนวนครั้งที่มาติดต่อ (ร้อยละ)		
	ครั้งแรก	มากกว่า 1 ครั้ง	
การให้บริการอย่างถูกต้อง			$\chi^2 = 3.307$
-พึงพอใจน้อย	13.1	21.9	P = 0.069
-พึงพอใจมาก	86.9	78.1	df = 1
รวม	99 (33.0)	201 (67.0)	300 (100.0)
สถานที่และการรักษา			$\chi^2 = 9.292$
ความปลอดภัย			
-พึงพอใจน้อย	14.1	30.3	P = 0.002
-พึงพอใจมาก	85.9	69.7	df = 1
รวม	99 (33.0)	201 (67.0)	300 (100.0)
			$\phi = 0.176$

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 41 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของผู้เกี่ยวข้องในคดีกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา ในแต่ละด้าน

ระดับความพึงพอใจ ของผู้เกี่ยวข้องในคดี ในด้านต่างๆ	ประเภทของผู้เกี่ยวข้องในคดี (ร้อยละ)		
	ฝ่ายโจทก์	ฝ่ายจำเลย	
ความรวดเร็วและต่อเนื่อง			$\chi^2 = 0.412$
-พึงพอใจน้อย	28.9	25.6	P = 0.521
-พึงพอใจมาก	71.1	74.4	df = 1
รวม	128 (42.7)	172 (57.3)	300 (100.0)
การอำนวยความสะดวก			$\chi^2 = 0.534$
-พึงพอใจน้อย	19.5	16.3	P = 0.465
-พึงพอใจมาก	80.5	83.7	df = 1
รวม	128 (42.7)	172 (57.3)	300 (100.0)
การให้บริการอย่างเสมอภาค			$\chi^2 = 0.119$
-พึงพอใจน้อย	17.2	15.7	P = 0.730
-พึงพอใจมาก	82.8	84.3	df = 1
รวม	128 (42.7)	172 (57.3)	300 (100.0)
การให้บริการอย่างสุจริต			$\chi^2 = 0.008$
-พึงพอใจน้อย	10.2	10.5	P = 0.931
-พึงพอใจมาก	89.8	89.5	df = 1
รวม	128 (42.7)	172 (57.3)	300 (100.0)
การให้บริการอย่างสุภาพ			$\chi^2 = 2.302$
-พึงพอใจน้อย	26.6	19.2	P = 0.129
-พึงพอใจมาก	73.4	80.8	df = 1
รวม	128 (42.7)	172 (57.3)	300 (100.0)



ตารางที่ 41 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของผู้เกี่ยวข้องในคดีกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา ในแต่ละด้าน

ระดับความพึงพอใจ ของผู้เกี่ยวข้องในคดี ในด้านต่างๆ	ประเภทของผู้เกี่ยวข้องในคดี (ร้อยละ)		
	ฝ่ายโจทก์	ฝ่ายจำเลย	
การให้บริการอย่างถูกต้อง			$\chi^2 = 10.099$
-พึงพอใจน้อย	27.3	12.8	P = 0.001
-พึงพอใจมาก	72.7	87.2	df = 1
รวม	128 (42.7)	172 (57.3)	300 (100.0)
			$\phi = 0.183$
สถานที่และการรักษา ความปลอดภัย			$\chi^2 = 3.561$
-พึงพอใจน้อย	30.5	20.9	P = 0.059
-พึงพอใจมาก	69.5	79.1	df = 1
รวม	128 (42.7)	172 (57.3)	300 (100.0)

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 42 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างงานที่ผู้เกี่ยวข้องในคดีมาติดต่อขอรับบริการกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา ในแต่ละด้าน

ระดับความพึงพอใจ ของผู้เกี่ยวข้องในคดี ในด้านต่างๆ	งานที่ผู้เกี่ยวข้องในคดีมาติดต่อ (ร้อยละ)		
	งานประชาสัมพันธ์	งานอื่น ๆ	
ความเร็วและต่อเนื่อง			$\chi^2 = 20.009$
-พึงพอใจน้อย	4.8	32.9	P = 0.000
-พึงพอใจมาก	95.2	67.1	df = 1
รวม	63 (21.0)	237 (79.0)	300 (100.0)
			$\phi = 0.258$
การอำนวยความสะดวก			$\chi^2 = 5.191$
-พึงพอใจน้อย	7.9	20.3	P = 0.023
-พึงพอใจมาก	92.1	79.7	df = 1
รวม	63 (21.0)	237 (79.0)	300 (100.0)
			$\phi = 0.132$
การให้บริการอย่างเสมอภาค			$\chi^2 = 7.814$
-พึงพอใจน้อย	4.8	19.4	P = 0.005
-พึงพอใจมาก	95.2	80.6	df = 1
รวม	63 (21.0)	237 (79.0)	300 (100.0)
			$\phi = 0.161$
การให้บริการอย่างสุจริต			$\chi^2 = 1.366$
-พึงพอใจน้อย	6.3	11.4	P = 0.242
-พึงพอใจมาก	93.7	88.6	df = 1
รวม	63 (21.0)	237 (79.0)	300 (100.0)

ตารางที่ 42 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างงานที่ผู้เกี่ยวข้องในคดีมาติดต่อขอรับบริการกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลอาญา ในแต่ละด้าน

ระดับความพึงพอใจ ของผู้เกี่ยวข้องในคดี ในด้านต่างๆ	งานที่ผู้เกี่ยวข้องในคดีมาติดต่อ (ร้อยละ)		
	งานประชาสัมพันธ์	งานอื่น ๆ	
การให้บริการอย่างสุภาพ			$\chi^2 = 9.529$
-พึงพอใจน้อย	7.9	26.2	P = 0.002
-พึงพอใจมาก	92.1	73.8	df = 1
รวม	63 (21.0)	237 (79.0)	300 (100.0)
			$\phi = 0.178$
การให้บริการอย่างถูกต้อง			$\chi^2 = 8.293$
-พึงพอใจน้อย	6.3	22.4	P = 0.004
-พึงพอใจมาก	93.7	77.6	df = 1
รวม	63 (21.0)	237 (79.0)	300 (100.0)
			$\phi = 0.166$
สถานที่และการรักษา ความปลอดภัย			$\chi^2 = 0.060$
-พึงพอใจน้อย	23.8	25.3	P = 0.806
-พึงพอใจมาก	76.2	74.7	df = 1
รวม	63 (21.0)	237 (79.0)	300 (100.0)

สถาบันวิจัยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวอุทุมพร เผ่าสุวรรณ เกิดเมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม 2507 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต (สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา) เกียรตินิยม อันดับ 2 จากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เมื่อปีการศึกษา 2529 - 2530

เข้าศึกษาต่อหลักสูตรสังคมวิทยามหาบัณฑิต สาขาอาชญาวิทยาและงานยุติธรรม ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2541 ปัจจุบันรับราชการในตำแหน่ง เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 6 ว กองนโยบายและแผน สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย