

การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถุ ๔
ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง
THE PUBLIC SERVICES OF THE CENTRAL JUVENILE FAMILY COURT
IN ACCORDANCE WITH THE FOUR SANGHAVATTHU-S

นางสาวพรกมล ชูหนูกุลพงษ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๕๔

การให้บริการประชาชนตามหลักสังกัดวุฒ ๔
ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง

นางสาวพรกมล ชูกุลพงษ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๕๔

**THE PUBLIC SERVICES OF THE CENTRAL JUVENILE
FAMILY COURT IN ACCORDANCE WITH THE FOUR
SANGHAVATTHU-S**


Miss. Pornkamol Chunukulpong

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of
The Requirement for The Degree of
Master of Arts
(Public Administration)**

**Graduate School
Mahachulalongkornrajavidyalaya University
Bangkok, Thailand
C.E.2011**

(Copyright by Mahachulalongkornrajavidyalaya University)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัย
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์



(พระสุธีธรรมานุวัตร, ผศ.ดร.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์

 ประธานกรรมการ

(อาจารย์พระมหาสม กลยาโณ, Ph.D.)



กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ทรงวิทย์ แก้วศรี)



กรรมการ

(ผศ.ดร.สุรพล สุยะพรหม)



กรรมการ
(อาจารย์พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญญา)



กรรมการ

(อาจารย์วันชัย สุขตาม)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ผศ.ดร.สุรพล สุยะพรหม

ประธานกรรมการ

พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญญา

กรรมการ

อาจารย์วันชัย สุขตาม

กรรมการ

ชื่อวิทยานิพนธ์ : การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและ
ครอบครัวกลาง

ผู้วิจัย : นางสาวพรกมล ชูบุญกุลพงษ์

ปริญญา : พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

: ผศ.ดร.สุรพล สุยะพรหม

พ.ม.พธ.บ., M.A., Ph.D. (Pol.Sc.)

: พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญโญ ประโยค ๑-๒, น.ธ.เอก,
พธ.บ. (เกียรตินิยมอันดับ ๑), ศศ.ม. (พัฒนาสังคม)

: อาจารย์วันชัย สุขตาม น.ธ.เอก, ประโยค ๑-๒,
พธ.บ. (เกียรตินิยมอันดับ ๑), ศศ.บ.,
รป.ม. (การจัดการทุนมนุษย์)

วันสำเร็จการศึกษา : ๑๐ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๕

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลางตามทัศนะผู้รับบริการ เพื่อเปรียบเทียบทัศนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชนของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ดำเนินการโดยวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่มาใช้บริการที่ศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง จำนวน ๒๐๙ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ ๐.๙๖๑ วิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ ค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD)

ผลการวิจัยพบว่า

๑. การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๑ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้านตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ด้านทาน ด้านสมานัตตตา ด้านปิยวาจา และด้านอิตถจริยา

๒. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าปัจจัยที่ทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันตามระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ให้บริการ

๓. ปัญหาอุปสรรคการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ปัญหาที่สำคัญได้แก่ องค์การขาดบุคลากรที่มีจิตสำนึกในการให้บริการ ขาดการติดต่อประสานงานที่ดี ขาดประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ ขาดความรู้ ความสามารถ ทำให้การปฏิบัติงานล่าช้าไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๔. ข้อเสนอแนะสำหรับการแก้ไขปัญหาข้างต้น ได้แก่ องค์การควรปลูกฝังบุคลากรให้มีจิตใต้สำนึกในการให้บริการ มีการบริการประชาชนในเชิงรุก พัฒนาให้บุคลากรมีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ ควรเข้าไปรับรู้ปัญหาจากประชาชนโดยตรงเพื่อนำมาจัดทำเป็นแผนพัฒนาองค์การ

Thesis Title : The Public Service of Central Juvenile Family Court in accordance with the Four Sangahavatthu-s

Researcher : Miss Pornkamol Chunukulpong

Degree : Master of Arts (Public Administration)

Thesis Supervisory Committee

: Asst.Prof.Dr.Surapon Suyaprom, Dip.in Ed.,B.A.,M.A. (Politics), Ph.D. (Political Science)

: Phrakhrusangharak Kiattisak Kittipanno, B.A.(1ST Class), M.A. (Social Development)

: Mr.Wanchai Suktam, Pali 1-2, B.A. (1st Class), B.A., M.P.A. (Human Capital Management)

Date of Graduation : March 2012

Abstract

The study on the public Service of the Central Juvenile Family Court to in accordance with the Four Sangahavatthu aims : (1) to study its service provision in clients' perspective in order, (2) to compare clients' expectation with service acquirement, classified by pesonal factors, and (3) to study problems, obstacles and the path to adapt the Four Sangahavatthu-s principle to service provision in the Central Juvenile and Family Court.

This research is conducted by survey research method and representative samplings consist of 209 clients in the Central Juvenile and Family Court. The research data is collected by questionnaires that invented by researcher with reliability equal to 0.916. Moreover, the data is analyzed by optimization of frequency, percentage, average, standard deviation, t-test. It is also analyzed by the one-way ANOVA and differentiates the dual average with Least Significant Difference: LSD).

The findings of this research as follows:

1. The average of the Public services of the Central Juvenile Family Court to the public in accordance with the Four Sangahavatthu-s is in abundance with the point of 3.81 in overview. And when considered on review as Dana: generosity, Piyavaca: kindly speech, Atthacariya : useful conduct, respectively and Samanattata : even equal treatment, shown that Public Opinion is in high level aspects.

2. The comparison of client's opinion on the Public services of the Central Juvenile Family Court in accordance with the Four Sangahavatthu-s, in aspects of individual factors, it finds the factors that make no different opinion consist of gender, age, educational background, occupation, monthly income and service experience.

3. The problems and obstacles to the Public services of the Central Juvenile Family Court to the public in accordance with the Four Sangahavatthu-s, the research finds that the most important obstacles are the lack of staffers with service mind, the lack of good coordination, the lack of experience and professional expertise, and the lack of knowledge and ability. Consequently, it initiates the belated operation, inefficiency and ineffectiveness.

4. Recommendations for solution of the above obstacles are the organization should implant staffers in the service mind, be proactive in service provision, develops ability of staffers into professional expertise. Besides, the organization should directly acknowledge the problem from its clients and put into organizational development plan.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความอนุเคราะห์จากผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่าน อันประกอบด้วย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุยะพรหม อาจารย์พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญโญ และอาจารย์วันชัย สุขตาม ที่ได้กรุณาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาคอยให้คำแนะนำ ปรึกษา ชี้แนะ ให้ความช่วยเหลือตรวจแก้ไขจนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์และขอขอบพระคุณคณาจารย์ผู้เชี่ยวชาญช่วยตรวจเกี่ยวกับเครื่องมือในการวิจัย อาจารย์ ดร.พิเชฐ ทังโต หัวหน้าภาควิชารัฐศาสตร์ พระมหาบุญเลิศ อินทปัญโญ, ผศ. อาจารย์ประจำภาควิชา รัฐศาสตร์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เต็มศักดิ์ ทองอินทร์ อาจารย์ประจำภาควิชา รัฐศาสตร์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชชนันท์ อิศรเดช อาจารย์ประจำภาควิชา รัฐศาสตร์ และอาจารย์ ดร.ยุทธนา ประณีต อาจารย์ประจำภาควิชา รัฐศาสตร์

ขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ประกอบด้วยอาจารย์พระมหาสม กลยาโณ, Ph.D. อาจารย์ ดร.ทรงวิทย์ แก้วศรี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุยะพรหม อาจารย์พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญโญ และอาจารย์วันชัย สุขตาม ที่มีเมตตา อนุเคราะห์ช่วยแนะนำให้แก้ไขปรับปรุง ทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้มีความถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์คณะสังคมศาสตร์ทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ ประศาสตร์วิชาความรู้ให้ และท่านประคอง เศกฉัตร รองอธิบดีศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง นางสาวรุจิวรรณ ผลัญชัย ผู้อำนวยการสำนักอำนาจการศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ผู้ที่ให้ความเมตตา และเอื้อเพื่อให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสเก็บข้อมูลแจกแบบสอบถามเพื่อทำงานวิจัย จนทำให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณผู้ให้การสนับสนุนและคอยให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ด้วยดีตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา รวมทั้งเพื่อน ๆ ropic. รุ่น ๕ ที่ช่วยเหลือในทุก ๆ ด้าน มีน้ำใจ เสียสละ และมีความสามัคคีกันด้วยดีตลอดมา

นางสาวพรกมล ชูบุญกุลพงษ์

๑๗ มีนาคม ๒๕๕๕

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภาพ	ญ
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	ฎ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๒
๑.๓ ขอบเขตของการวิจัย	๒
๑.๔ ปัญหาที่ต้องการทราบ	๓
๑.๕ สมมติฐานการวิจัย	๓
๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๔
๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	๕
บทที่ ๒ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๖
๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	๖
๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับสังคหวัตถุ ๔	๓๑
๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานของศาล	๓๖
๒.๔ การดำเนินงานของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง	๓๗
๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๔๘
๒.๖ กรอบแนวคิดในการวิจัย	๕๘

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๓ วิธีการดำเนินการ	๕๙
๓.๑ รูปแบบการวิจัย	๕๙
๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๕๙
๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๖๐
๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๖๑
๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	๖๒
บทที่ ๔ ผลการศึกษา	๖๓
๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๖๔
๔.๒ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของ ศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง	๖๖
๔.๓ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลางโดยจำแนกตาม ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล	๗๑
๔.๔ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขการให้บริการประชาชนตามหลัก สังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง	๘๐
๔.๕ องค์กรความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย	๘๓
บทที่ ๕ สรุป อภิปรายผล และ	๘๕
๕.๑ สรุปผลการวิจัย	๘๕
๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย	๘๘
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๙๓

สารบัญ (ต่อ)

บรรณานุกรม		๙๕
ภาคผนวก		
ภาคผนวก ก.	หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำ วิทยานิพนธ์	๑๐๒
ภาคผนวก ข.	ผลของการหาค่า IOC	๑๐๘
ภาคผนวก ค.	หนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถามเพื่อตรวจสอบ ความเที่ยงของแบบสอบถาม (Try out)	๑๑๔
ภาคผนวก ง.	ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability)	๑๑๖
ภาคผนวก จ.	หนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม	๑๑๙
ภาคผนวก ฉ.	แบบสอบถาม	๑๒๑
ประวัติผู้วิจัย		๑๒๙

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
๔.๑ ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	๖๔
๔.๒ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง โดยภาพรวม	๖๖
๔.๓ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ด้านทาน	๖๗
๔.๔ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ด้าน ปียวาจา	๖๘
๔.๕ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ด้าน อรรถจริยา	๖๙
๔.๖ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ด้าน สมานัตตตา	๗๐
๔.๗ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลัก สังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง จำแนกตามเพศ	๗๑
๔.๘ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลัก สังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง จำแนกตามอายุ	๗๒
๔.๙ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลัก สังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง จำแนกระดับการศึกษา	๗๓
๔.๑๐ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลัก สังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง จำแนกตามอาชีพ	๗๔
๔.๑๑ การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามความคิดเห็นของ ประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและ ครอบครัวกลาง จำแนกตามอาชีพ	๗๕
๔.๑๒ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลัก สังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	๗๖

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่

หน้า

๔.๑๓ การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการตามหลักสังฆัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ด้าน อรรถจริยา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	๗๗
๔.๑๔ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลัก สังฆัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง จำแนกตามประสบการณ์ในการ ใช้บริการที่ศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง	๗๘

ญ

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่

หน้า

๒.๑ กรอบแนวคิดในการวิจัย

๕๘

๔.๑ องค์ความรู้การให้บริการตามหลักสังคหวัตถ ๔

๘๓

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

๑. คำย่อชื่อคัมภีร์พระไตรปิฎก

อักษรย่อในวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ใช้อ้างอิงจากพระไตรปิฎกภาษาบาลี ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย และพระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๓๙ เป็นหลัก โดยใช้ระบบย่อคำ ดังต่อไปนี้

พระสุตตันตปิฎก

ที.ปา. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก ทีฆนิกาย ปาฎิกวรรค (ภาษาไทย)
อง.จตุกก. (บาลี) (ภาษาบาลี)	=	สุตตันตปิฎก องคุดตตรนิกาย จตุกกนิปาตปาติ
อง.สตุตท. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก อังคุดตตรนิกาย สัตตกนิบาต (ภาษาไทย)
อง.อฎฐก. (ไทย) (ภาษาไทย)	=	สุตตันตปิฎก อังคุดตตรนิกาย อฎฐกนิบาต
ขุ.สุ. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก ขุททกนิกาย สุตตนิบาต (ภาษาไทย)

๒. การระบุเลขหมายพระไตรปิฎก

ในงานวิจัยฉบับนี้ ใช้พระไตรปิฎกภาษาบาลี ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๐๐ และพระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๓๙ เป็นหลักการอ้างอิง พระไตรปิฎกฉบับภาษาบาลีใช้ระบบระบุ เล่ม/ข้อ/หน้า เช่น ขุ.ธ.(บาลี) ๒๕/๓๒๑ - ๓๒๒/๗๒ หมายความว่า การอ้างอิงนั้นระบุถึง สุตตันตปิฎก ขุททกนิกาย ธรรมปทปาติ ฉบับภาษาบาลี พระไตรปิฎกเล่มที่ ๒๕ ข้อที่ ๓๒๑-๓๒๒ หน้าที่ ๗๒ ส่วนพระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย จะระบุ เล่ม / ข้อ / หน้า/ เช่น ขุ.ธ. (ไทย) ๒๕/๓๒๑ - ๓๒๒/๑๓๓ หมายความว่า ระบุถึง สุตตันตปิฎกขุททกนิกาย ธรรมบท ฉบับภาษาไทย พระไตรปิฎก เล่มที่ ๒๕ ข้อที่ ๓๒๑ - ๓๒๒ หน้าที่ ๑๓๓ เป็นต้น

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสภาพการณ์ของโลก ได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคมและความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี มีผลทำให้ระบบราชการไทยต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลง โดยการปรับปรุงรูปแบบและกระบวนการทัศน์ในการบริหารจัดการใหม่ที่เน้นการบริการเชิงยุทธศาสตร์ มุ่งผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่าและการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนของสังคม ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญอันจะนำมาสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารราชการ และเสริมสร้างระบบราชการให้มีความเข้มแข็งและมีขีดสมรรถนะสูงอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถแข่งขันกับนานาประเทศได้

หน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ได้มีการตื่นตัวในเรื่องคุณภาพการให้บริการกันอย่างกว้างขวาง เนื่องจากการให้บริการที่ดีถือเป็นปัจจัยสู่ความสำเร็จ และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร ศาลเยาวชนและครอบครัวกลางก็เป็นองค์กรหนึ่งที่ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในเรื่องการให้บริการ^๑ ยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยไม่เลือกปฏิบัติเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงความยุติธรรมได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม ประหยัด เสมอภาค และทั่วถึง งานธุรการของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง จึงเป็นกลไกกำลังสำคัญที่ขับเคลื่อนให้งานตุลาการดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย รวดเร็ว เป็นธรรม และอำนวยความสะดวกให้ข้าราชการตุลาการและประชาชนผู้มาติดต่อราชการในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อสร้างความเชื่อถือศรัทธาและบรรลุเป้าหมายขององค์กร จึงจำเป็นต้องมีระบบงานที่ดี บุคลากรมีความรู้ความสามารถ มีจิตใจให้การบริการที่ประทับใจ มีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการด้วยกิริยาที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้มารับบริการ การให้บริการประชาชนของศาลเยาวชนและครอบครัวกลางในปัจจุบันนับว่าอยู่ในระดับที่ดีพอใช้ แต่ผู้วิจัยต้องการไปกระตุ้น จุด ๆ นั้น เพื่อให้การบริการที่ออกมามีความสมบูรณ์มากที่สุด ซึ่งในการให้บริการนั้น นับว่าประสบความสำเร็จได้ในระดับหนึ่ง แต่อาจจะติดขัดและมีปัญหาในบางจุด โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่

^๑ กongsarniteth และประชาสัมพันธ์, สำนักงานศาลยุติธรรม, (คู่มือพนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรม), หน้า ๒.

ผู้ให้บริการอาจมีความเครียดเนื่องจากงานที่ต้องปฏิบัติมีจำนวนมาก จนอาจทำให้ความพึงพอใจของประชาชนนั้นลดน้อยลงไป จึงเป็นแรงบันดาลใจให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาทัศนคติของประชาชน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ธุรการของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง เพื่อนำมาเป็นประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จะได้ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องเหมาะสม รวดเร็ว ยุติธรรม ตามนโยบายของประธานศาลฎีกาที่ว่า เพิ่มพูน พัฒนา สร้าง รักษา สนับสนุน ส่งเสริม จึงเห็นว่าหลักธรรมเป็นสิ่งสำคัญและเหมาะสมที่จะนำมาใช้โดยเฉพาะหลักธรรมในพระพุทธศาสนา ซึ่งเป็นศาสนาที่คนไทยส่วนมากยอมรับนับถือ มีหลักธรรมที่ครอบคลุมและเหมาะสมสำหรับนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้หลายกรณี โดยเฉพาะด้านการให้บริการประชาชนนั้น ในพระพุทธศาสนามีหลักธรรมที่สามารถส่งเสริมสนับสนุนได้หลายประการ โดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุ ๔ คือ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา สมานัตตตา โอบอ้อมอารี วิจิไพเราะ สงเคราะห์ประชาชน วางตนเหมาะสม) ซึ่งเป็นหลักธรรมจะทำให้คนเราอยู่กันด้วยความรัก อยู่กันด้วยความปรารถนาดีและผูกพันใจต่อกันไว้ได้^๒

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีแนวความคิดที่จะทำการวิจัยเพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นการให้บริการประชาชนที่สามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนให้มีความพึงพอใจและประทับใจตามหลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบงานราชการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนสืบไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลางตามทัศนะผู้รับบริการ

๑.๒.๒ เพื่อเปรียบเทียบทัศนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๑.๒.๓ เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชนของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง

๑.๓ ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อ

^๒พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, พิมพ์ครั้งที่ ๙, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๓), หน้า ๑๖๗-๑๖๘.

ศึกษาทักษะของประชาชนต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวกลางตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ใน ๑) ด้านเสียสละ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่(ทาน) ๒) ด้านพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ (ปิยวาจา) ๓) ด้านช่วยเหลือบำเพ็ญประโยชน์ต่อผู้อื่น (อตถจริยา) ๔) ด้านเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ (สมานัตตตา)

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

๑) ตัวแปรต้น คือปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ประสบการณ์ในการใช้บริการ

๒) ตัวแปรตาม คือ ทักษะของผู้รับบริการต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลางใน ๔ ด้าน ได้แก่ เสียสละ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ พูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ ช่วยเหลือบำเพ็ญประโยชน์ต่อผู้อื่น เป็นผู้มีความสม่ำเสมอ

๑.๓.๓ ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่เข้ามาติดต่อหรือมีปฏิสัมพันธ์กับหน่วยงานศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ได้แก่ พนักงานอัยการ พนักงานสอบสวน ทนายความ เสมียนทนายโจทก์ เสมียนทนายจำเลย โจทก์ จำเลย บิดามารดาจำเลย พยานทั้งฝ่ายโจทก์และฝ่ายจำเลย ผู้มาขอยื่นประกันตัว นายประกัน นักจิตวิทยา รวมถึงเจ้าหน้าที่สำนักงานบังคับคดีและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๒๐๙ คน

๑.๓.๔ ขอบเขตด้านสถานที่

สถานที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ ศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ตั้งอยู่ที่ ถนนราชินี เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๐๐

๑.๓.๕ ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยจะศึกษาการวิจัยตั้งแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๔ ถึงเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๕๕ รวมระยะเวลา ๘ เดือน

๑.๔ ปัญหาที่ต้องการทราบ

๑.๔.๑ การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลางผลตามทักษะของผู้รับบริการเป็นอย่างไร

๑.๔.๒ การเปรียบเทียบทักษะของผู้รับบริการต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลางจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล มีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

๑.๔.๓ ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชนของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง เป็นอย่างไร

๑.๕ สมมติฐานการวิจัย

- ๑.๕.๑ ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง แตกต่างกัน
- ๑.๕.๒ ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง แตกต่างกัน
- ๑.๕.๓ ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง แตกต่างกัน
- ๑.๕.๔ ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง แตกต่างกัน
- ๑.๕.๕ ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง แตกต่างกัน
- ๑.๕.๖ ผู้รับบริการที่มีประสบการณ์ในการไปใช้บริการต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง แตกต่างกัน

๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

๑.๖.๑ การให้บริการ หมายถึง การบริการเชิงประชาสัมพันธ์จะให้ผลดีและเกิดความประทับใจ ให้ความรู้สึกที่ดีต่อผู้มาขอรับการติดต่อ มีความซาบซึ้งและได้รับความพึงพอใจเพียงใด

๑.๖.๒ ประชาชน หมายถึง ผู้ที่เข้ามาติดต่อกับเจ้าหน้าที่ธุรการของศาลในการสอบถามเกี่ยวกับข้อกฎหมาย ความคืบหน้าของกรณีพิจารณาคดี การยื่นเอกสารสำนวนคดีในลักษณะต่าง ๆ เช่น คำฟ้อง คำอุทธรณ์ และฎีกา การยื่นขอประกันตัวจำเลยในคดีอาญา

๑.๖.๓ สังคหวัตถุ ๔ หมายถึง หลักธรรม ๔ ประการ ที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวหัวใจของผู้อื่น ผู้ที่ไม่ตรี เอื้อเฟื้อ เกื้อกูล หรือเป็นหลักสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน ได้แก่

- ทาน คือ การให้ การเสียสละ หรือการเอื้อเฟื้อแบ่งปันของ ๆ ตนเพื่อประโยชน์แก่บุคคลอื่น ไม่ตระหนี่ถี่เหนียว ไม่เป็นคนเห็นแก่ได้ฝ่ายเดียว เป็นคุณธรรมที่จะช่วยให้ไม่เป็นคนละโมภ ไม่เห็นแก่ตัว

- ปิยวาจา คือ การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจ ไม่พูดหยาบคาย ก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์เหมาะสมสำหรับกาลเทศะ

- อุตถจริยาหรือการสงเคราะห์ทุกชนิดหรือการประพฤตินในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น

- สมานัตตตา คือ การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ หรือมีความประพฤติเสมอต้นเสมอปลาย เป็นคุณธรรมช่วยให้เป็นผู้มีจิตใจหนักแน่น ไม่วอกแวก ไม่โลเล เป็นการสร้างความนิยมและไว้วางใจให้แก่ผู้อื่นด้วย

๑.๖.๔ ศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง หมายถึง ศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัด หรือแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวในศาลจังหวัด ซึ่งจัดตั้งตามพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ.๒๕๓๔ มาตรา ๔

๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑.๗.๑ ทำให้ทราบการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลางจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๑.๗.๒ ทำให้ทราบแนวทางการนำหลักสังคหัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชนของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง

๑.๗.๓ ทำให้ทราบผลการวิจัยผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กร

บทที่ ๒

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง การให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวกลางตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

- ๒.๑ แนวคิดที่เกี่ยวกับการบริการ
- ๒.๒ แนวคิดที่เกี่ยวกับสังคหวัตถุ ๔
- ๒.๓ แนวคิดที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของศาล
- ๒.๔ การดำเนินงานของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง
- ๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ๒.๖ กรอบแนวคิดการวิจัย

๒.๑ แนวคิดที่เกี่ยวกับการให้บริการ

ปัจจุบันองค์การทั้งภาครัฐและเอกชนที่มุ่งการให้บริการเป็นสินค้าหลักนั้นต่างมุ่งเน้นสร้างภาพพจน์และคุณภาพของการบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้น การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ จึงจำเป็นต้องประยุกต์ใช้แนวคิดทางจิตวิทยาในการให้บริการคือ แนวคิดจิตวิทยาและจิตวิทยาเชิงพุทธ ผสมผสานเข้าด้วยกันในลักษณะเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ในอันที่จะเสริมสร้างกลยุทธ์การให้บริการและการพัฒนาทักษะการให้บริการที่เน้นคุณภาพและประสิทธิภาพ เพื่อที่จะสามารถบรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดเกินคาดแก่ผู้รับบริการและช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ เพื่อช่วยเหลือในการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Hospitality) ซึ่งเป็นการปฏิบัติด้วยความตั้งใจ สนใจดูแลเอาใจใส่อย่างมีไมตรีจิต ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ โดยได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลายดังเช่นให้ความหมายของการบริการไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุขและความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปแบบและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอต้นเสมอปลาย

๒.๑ ความหมายของการบริการ

การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ เพื่อช่วยเหลือในการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Hospitality) ซึ่งเป็นการปฏิบัติด้วยความตั้งใจ สนใจดูแลเอาใจใส่อย่างมีไมตรีจิต ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ โดยได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลายดังนี้

สมิต สัจฉุกร ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ ให้เขาได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่ง ด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามและด้วยวิธีที่หลากหลาย ให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือซึ่งแยกพิจารณาลักษณะของการบริการได้ดังต่อไปนี้^๑

๑) เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่น ซึ่งจะเห็นได้จากการกระทำ โดยแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง โดยพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที และแปรผลได้รวดเร็ว

๒) เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการที่จะแสดงออกถึง อารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ และค่านิยม

๓) เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ

สมชาติ กิจยรรยง ได้ให้ความหมายของการบริการในความหมายโดยรวมว่า หมายถึง การช่วยเหลือสงเคราะห์อนุเคราะห์ผู้อื่น หรือให้ความสะดวกสบายแก่ผู้อื่น เป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อให้ผู้อื่นตามหน้าที่การงานของผู้ให้บริการนั้นๆ^๒

ศุภนิตย์ โชครัตนชัย ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า “การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย” นอกจากนี้ การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ส่งและผู้รับกล่าวคือ ถ้าเป็นการบริการที่ดีเมื่อผู้ให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจเกิดทัศนคติที่ดี^๓

^๑สมิต สัจฉุกร, การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร : สายธาร, ๒๕๔๓), หน้า ๑๓ - ๑๘.

^๒สมชาติ กิจยรรยง, ยุทธวิธีครองใจลูกค้า, (กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๔๓), หน้า ๑๑.

^๓ศุภนิตย์ โชครัตนชัย, การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันข้าราชการพลเรือน, ๒๕๓๖), หน้า ๑๓.

จอห์น ดี มิลเลทท์ (John D. Millett) ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น ต้องประกอบด้วยลักษณะที่สำคัญ ๕ ประการ คือ

๑. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่าทุกคนเกิดมาล้วนเท่าเทียมกัน การให้บริการนั้นจะต้องไม่มีการแบ่งแยกเชื้อชาติ ศาสนา เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ซึ่งเป็นการให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกในสังคม

๒. การให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timele Service) คือ การให้บริการ ตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน ผลงานจะดีเลิศเพียงใด หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ ถือได้ว่าผลงานนั้นไม่มีประสิทธิภาพ

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ การให้บริการนั้นต้องคำนึงถึงจำนวนที่เหมาะสม เช่น บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ จะต้องมิใช่ให้บริการอย่างเพียงพอ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ ต้องพร้อมที่จะให้บริการอยู่ตลอดเวลา มีการเตรียมตัวอยู่ตลอดเวลา หรือมีการจัดอบรมเพื่อซักซ้อมความพร้อม ความเข้าใจอยู่เสมอ เช่น การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ หรือพยาบาล เป็นต้น

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ มีการพัฒนางานให้มีความเจริญก้าวหน้า ทันสมัย ทั้งด้านประมาณงานและคุณภาพ มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการให้บริการให้มีความเหมาะสม กระชับ การลดขั้นตอนที่ไม่สำคัญลง และการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้^๔

คอตเลอร์ (Kotler) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

กรอนรอส (Gronroos) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัท ผลผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลาายปัญหาของลูกค้า

พาราสุรามาน ไชแทมส์ และ เบอร์รี่ (Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L.) ได้ศึกษา "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research" ซึ่งใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Qualitative Study) โดยใช้การ

^๔ Millett, J.D., **Management in the public service**, (New York : McGraw – Hill Book Company, 1954), pp. 397-400.

สัมภาษณ์ผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายและการสัมภาษณ์ผู้บริหารในเชิงลึกในเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ จากการสัมภาษณ์ผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายได้ค้นพบว่า ไม่ว่าบริการนั้นจะเป็นบริการประเภทใดก็ตาม ผู้บริโภคจะมีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของบริการที่คล้ายๆ กัน โดยสามารถแบ่งเกณฑ์การรับรู้คุณภาพของบริการออกเป็น ๑๐ มิติ (SERVQUAL) ได้แก่^๕

๑. ความเชื่อถือ (Reliability) ประกอบด้วย

๑.๑ ความสม่ำเสมอ (Consistency)

๑.๒ ความพึ่งพาได้ (Dependability)

๒. การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย

๒.๑ ความเต็มใจที่จะให้บริการ

๒.๒ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

๒.๓ มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

๒.๔ ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดีและมีมาตรฐาน

๓. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

๓.๑ ความสามารถในการให้บริการ

๓.๒ ความสามารถในการสื่อสาร

๓.๓ ความสามารถในการให้ความรู้วิชาการที่ให้บริการ

๔. การเข้าถึงบริการ (Accessibility) ประกอบด้วย

๔.๑ ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่
ควรมากมายจนซับซ้อนเกินไป

๔.๒ ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

๔.๓ เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ

๔.๔ อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริกรติดต่อได้สะดวก

๕. อธิยาศัยไมตรี (Courtesy) ประกอบด้วย

๕.๑ การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ

๕.๒ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม

๕.๓ ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

^๕Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L., **A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research**, Journal of Marketing, Vol.49,1985, pp. 79 – 81.

๖. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

- ๖.๑ มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ
- ๖.๒ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

๗. ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ (Credibility) ซึ่งพิจารณาจากชื่อของบริษัท ชื่อเสียงของบริษัท ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้า เป็นต้น

๘. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

๙. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

- ๙.๑ การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
- ๙.๒ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการ
- ๙.๓ การให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการ

๑๐. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ประกอบด้วย

- ๑๐.๑ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ
- ๑๐.๒ ความสะอาดสบายของสถานที่ให้บริการ
- ๑๐.๓ การแต่งกายของพนักงาน
- ๑๐.๔ สิ่งของที่แสดงถึงองค์กรที่ให้บริการ

แต่อย่างไรก็ดี การรับรู้คุณภาพของบริการทั้ง ๑๐ มิติดังนั้น อาจจะมีบางส่วนที่ซ้ำกัน (Overlapping) หากจะจัดกลุ่มให้เหลือเพียงมิติที่ใช้วัดคุณภาพของการบริการที่ไม่มีส่วนที่ซ้ำกันนี้ก็จะต้องทำการวิจัยต่อไป

เคทซ์ อีลิฮู และ เบรندا แดเนต (Katz Elihu and Brenda Danet) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วย หลักการ ๓ ประการ คือ^๖

๑. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎหมายและทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

^๖Katz, E. and D. Brenda, **Bureaucracy and the Public**, (New York : Basic Books, 1973), p.19.

๒. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

๓. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

มอร์ส (Morse) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ ถ้าความตึงเครียดมีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจ ซึ่งความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ก็จะทำให้เกิดความพอใจ^๗

เชลลี เมนาร์ด (Shelly, Maynard W.) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับและความรู้สึกนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จึงเห็น ได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความรู้สึกนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจโดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้ทางบวกมากกว่าความรู้สึกลบ

วรูม (Vroom) ได้กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพถึงสภาพความไม่พึงพอใจ^๘

โวลแมน (Wolman) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ

^๗ กมลมาศ อุเทนสุด พันโทหญิง, “การพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อความ พึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่ายกฤษณ์สีวะรา จังหวัดสกลนคร”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, ๒๕๔๘), หน้า ๔๗.

^๘ Vroom, W.H., **Working and Motivation**, (New York : John Wiley and Sons, Inc. 1964), p. 99.

ฮินชอว์ และ แอ็ทวูด (Hinshaw and Atwood) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการและจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ด้วยและเป็นระดับของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการในอุดมคติกับการรับรู้ของผู้รับบริการที่ได้รับตามความเป็นจริง สำหรับนักวิจัยทางพฤติกรรมได้ให้ความหมายของคำว่าความพึงพอใจในบริการเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานที่ให้บริการนั้นๆ และประสบการณ์นั้น ได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน^๙

อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham H. Maslow) นักทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องของการจูงใจและมีความเชื่อว่ามนุษย์มีความต้องการและพฤติกรรมของมนุษย์จะเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านั้น จึงได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้^{๑๐}

๑. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้จะมียุ่ตลอดเวลาไม่มีสิ้นสุด แต่สิ่งที่มนุษย์ต้องการนั้นขึ้นอยู่กับว่าเขามีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยัง เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเข้ามาแทนที่ กระบวนการนี้ไม่มีสิ้นสุดและจะเริ่มตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย

๒. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป กล่าวคือ ความต้องการจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจะต้องเป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง

๓. ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นตามลำดับของความสำคัญ เมื่อความต้องการในลำดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในลำดับสูง ก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

จากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริการสรุปได้ว่าการบริการเป็นกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้นๆ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน นอกจากนี้การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่

^๙Hinshaw, A.S. and J.R. Atwood., **A patient satisfaction instrument : Precision try Replication**, (Nursing Research, 1982), p. ๑๗๐ – ๑๗๑.

^{๑๐}นุสรุรา สินสุข, “ความพึงพอใจในงานของข้าราชการนักวิชาการที่มีต่อการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การจากสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยเป็นสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา”, สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกริก, ๒๕๔๗), หน้า ๒๑.

เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความสำคัญเป็นธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ส่งและผู้รับ กล่าวคือถ้าเป็นการบริการที่ดี เมื่อผู้ให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการนั้นๆ

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคลเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ ๖ ส่วนคือ^{๑๑}

๑. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
๒. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
๓. กระบวนการและกิจกรรม
๔. ผลผลิตหรือตัวบริการ
๕. ช่องทางการให้บริการ
๖. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

พิทักษ์ ตรุษทิม กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ คือ การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นรัฐหรือเอกชนที่มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรัฐจะเน้นการให้บริการระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนี้

๑. ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

๒. การกำหนดระเบียบปฏิบัติ และการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก และต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

^{๑๑}เทพศักดิ์ บุญรัตน์, “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร”, *วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ*, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๖), หน้า ๔๖.

๓. จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจ และมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนาย ในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่างๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งลักษณะดังนี้

๑. ข้าราชการจะต้องถือว่า การให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

๒. การกำหนดระเบียบวิธีการปฏิบัติการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ เป็นต้น โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่สมควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

๓. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการมีฐานะหรือศักดิ์ เท่าเทียมกันกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็น โต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่ สร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่ให้บริการจากรัฐ

นริทิพย์ ทุ่งกาวิ ได้ให้ความหมายและขอบเขตการให้บริการด้านการตลาดว่า “เป็นเรื่องที่ค่อนข้างลำบากโดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนและจับต้องไม่ได้ ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการไม่สามารถมองเห็น ได้ยิน ดมกลิ่น สัมผัสได้ก่อนการตัดสินใจซื้อ ซึ่งผู้ขายส่วนใหญ่จะทำการขายบริการไม่สามารถแยกจากผู้ขายบริการได้ ตลอดจนผู้ขายบริการคนหนึ่งคนใดไม่สามารถขายบริการในตลาดได้ ตลอดจนผู้ขายบริการคนหนึ่งคนใดไม่สามารถขายบริการในตลาดหลายแห่งได้ในเวลาเดียวกัน เช่น บริการของพนักงานต้อนรับของโรงแรม A จะคอยให้บริการ ข่าวสารอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้ามาใช้บริการในโรงแรมด้วยอัธยาศัยและไม่ตรีจิตที่ดีในเวลานั้นเขาจะไม่สามารถให้บริการเช่นนี้กับโรงแรมอื่น ๆ ได้”^{๑๒}

การกำหนดคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการเป็นสิ่งที่ยากลำบากยิ่ง แม้คนให้บริการจะเป็นบุคคลคนเดียวกัน แต่ต่างเวลา ต่างสถานที่ ต่างโอกาสก็ย่อมทำให้คุณภาพการบริการไม่เหมือนกัน เช่น ช่างทำผมถ้าหากวันนี้อารมณ์เสียหรือเจ็บป่วยจะทำให้ประสิทธิภาพของการให้บริการลดลงจากวันก่อน

^{๑๒} นริทิพย์ ทุ่งกาวิ, การตลาดบริการ, กรุงเทพมหานคร (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๗), หน้า ๑.

ผู้บริหารของตลาดบริการโดยไม่ต้องยุ่งยากใจในเรื่องสินค้าคงคลังเพราะหลังจากกระบวนการบริการผ่านพ้นไปแล้วก็จะไม่มีสินค้าคงคลัง เนื่องจากการบริการเก็บรักษาไว้ไม่ได้หรือเก็บไว้ในโกดังหรือห้องโชว์แสดงสินค้าไม่อีกเช่นกัน แต่การบริการบางอย่างก็มีสินค้าไว้ประกอบการบริการ เช่น บริการเช่ารถยนต์ การทำสวนอาหาร ซึ่งผู้บริหารต้องคำนึงถึงสินค้าคงคลังของสินค้าที่ประกอบการบริการว่าจะมีผลมากน้อยเพียงพอหรือไม่

เนื่องจากการบริการเป็นการขายตรงให้กับผู้ซื้อในขณะนั้น และยังเก็บรักษาไว้ไม่ได้ จึงมีความเสี่ยงที่มักจะเกิดขึ้นสำหรับการบริการที่เป็นฤดูกาล เช่น การบริการท่องเที่ยว โรงแรมสวนสนุก เป็นต้น ซึ่งข้อจำกัดเกี่ยวกับฤดูกาลจะทำให้มีค่าใช้จ่ายมากเกิดขึ้นในระหว่างนอกฤดูกาล ซึ่งส่วนใหญ่เป็นค่าใช้จ่ายคงที่ทั้งสิ้น

ปฐุม มณีโรจน์ ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองความต้องการ เพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้ จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่า ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Provides) และผู้รับบริการ(Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ^{๑๓}

สมชาติ กิจยรรยง ได้ให้ความหมายของการบริการในความหมายโดยรวมว่า หมายถึงการช่วยเหลือ หรืออนุเคราะห์ หรือให้ความสะดวกเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน^{๑๔}

สุมนา อัญโพธิ์ ได้ให้ความหมายของคำว่า บริการ ว่าหมายถึง กิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้าการบริการที่มีคุณภาพ คือ การบริการที่มีลักษณะจำเพาะทางคุณภาพเพื่อสอดรับและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าเมื่อลูกค้ามารับบริการไปแล้ว^{๑๕}

คริสเตียน กรูรูส (Christian Groonroos) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่

^{๑๓} ปฐุม มณีโรจน์, “ภาพลักษณ์ทนายความในสายตาของประชาชนที่เคยใช้บริการ: กรณีศึกษาในจังหวัดเชียงราย”, ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๗), หน้า ๓

^{๑๔} สมชาติ กิจยรรยง, ยุทธวิธีครองใจลูกค้า, (กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๕๓), หน้า๑.

^{๑๕} สุมนา อัญโพธิ์, ตลาดบริการ, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชวนพิมพ์, พ.ศ.๒๕๔๐), หน้า ๘-๙

จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลาปัญหาของลูกค้า^{๑๖}

ฟิลลิป คอตเลอร์ (Philip Kotler) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้^{๑๗}

โดยสรุป การบริการ หมายถึง กระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น ๆ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการได้ตรงกับที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน นอกจากนี้การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไม่ตรีให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ส่งและผู้รับ กล่าวคือถ้าเป็นการบริการที่ดี เมื่อผู้ให้บริการไปแล้วผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดี

๒.๑.๑ องค์ประกอบของการให้บริการ

การบริการถือเป็นผลิตภัณฑ์ประเภทหนึ่งเรียกว่า ผลิตภัณฑ์บริการ (Service Product) ซึ่งแตกต่างกับสินค้า (Goods) เนื่องจากผลิตภัณฑ์บริการที่แท้จริงจะไม่เกี่ยวข้องหรือมีตัวสินค้าแต่อย่างใด ในการขายสินค้าโดยปกติก็มักจะมีการบริการควบคู่การขายไปด้วยนั้นซึ่งมักจะเป็นการบริการหลังการขาย (Product Support Service) ไม่จัดว่าเป็นผลิตภัณฑ์บริการแต่ไม่ว่าจะเป็นการบริการประเภทใดก็ตามก็ต้องคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญ ๕ ด้าน ได้แก่^{๑๘}

๑) ผู้รับบริการ เนื่องจากความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายหลักของการบริการและโน้มนำให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในภายหลัง แต่การบริการใด ๆ จะได้ผลตรงก็ต่อเมื่อต้องได้รับความสนใจจากผู้รับบริการ ดังนั้น การรับรู้การบริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจจึงเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้เพื่อจะได้บริการได้อย่างถูกต้อง

^{๑๖} Groomroos, C., **Service Mangement and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition**, (Lexington: Lexington Books, 1990), p.99

^{๑๗} Kotler, Phillip., **Marketing Manmanagement : Analysis planning Implementation and Control, 8th ed., Englewood Cliffs**, (New Jersey: Prentice – Hall Inc., 1997), p.473.

^{๑๘} กุลธน ธนาพงศ์ธร, **ประโยชน์และบริการในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคลมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช**, (นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๓๐), หน้า ๓๐๓-๓๐๔.

๒) ผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นผู้ดำเนินงานบริการ ซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ในแบบใดแบบหนึ่งและมุ่งปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพเพื่อภาพพจน์ที่ดีของการบริการ นั้นๆ แบ่งออกเป็น ๔ ประเภท ได้แก่

๑) ประเภทที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น พนักงานต้อนรับ พนักงานประชาสัมพันธ์

๒) ประเภทที่ไม่ต้องมีปฏิสัมพันธ์แต่ต้องปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น พนักงานจัดเครื่องดื่ม

๓) ประเภทที่ต้องปฏิสัมพันธ์แต่ไม่ต้องปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น นักบิน

๔) ประเภทที่ไม่ต้องมีปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น บัญชี

๓) องค์การธุรกิจบริการ มุ่งที่จะสนใจความต้องการของผู้รับบริการเสมอ ผลิตบริการที่ผู้ซื้อเกิดความพึงพอใจ ผู้ประกอบการเป็นผู้วางนโยบายการบริการและควบคุม การดำเนินงานขององค์การให้อยู่รอดและมีกำไร ซึ่งผู้ประกอบการจะต้องคำนึงถึงปัจจัยหลาย ด้าน

๔) ผลิตภัณฑ์บริการ การนำเสนอวิธีการให้บริการและการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปตามนโยบายการบริการและมุ่งสู่เป้าหมายของการบริการที่มีคุณภาพสนองตอบ ต่อความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้รับบริการ องค์การจะต้อง นำเสนอรูปแบบการบริการ (Service offer) ให้แก่ผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงองค์ประกอบของ ผลิตภัณฑ์บริการ รูปแบบการให้บริการและภาพลักษณ์ของการบริการในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ บริการนั้น ต้องมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและประเมินความคาดหวังของ ผู้รับบริการต่อการบริการ เพื่อกำหนดระดับของการให้บริการได้อย่างถูกต้อง

๕) สภาพแวดล้อมในการบริการ มีส่วนเอื้อต่อการให้บริการและการปฏิบัติงาน ของบุคลากร เป็นภาพลักษณ์ (Image) ขององค์การ ทั้งด้านกายภาพ อันได้แก่ อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ และยังรวมไปถึงบรรยากาศของการบริการ เช่น การจัดแบ่ง สถานที่ การประดับตกแต่ง การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์การ ซึ่งสภาพแวดล้อม สามารถแบ่งได้เป็น ๒ ส่วน คือ

๕.๑ สภาพแวดล้อมภายนอก หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏภายนอกอาคาร เช่น สถานที่ตั้ง ทางเข้าออก ที่จอดรถ ป้ายสัญลักษณ์ต่าง เป็นต้น

๕.๒ สภาพแวดล้อมภายใน หมายถึง ลักษณะการจัดระบบภายในอาคาร การวางแผนผัง การจัดวางวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ

๒.๑.๒ แนวทางในการปฏิบัติงานพนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรม

ก) บทบาท หน้าที่ของพนักงานต้อนรับ

พนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรม มีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่คู่ความตลอดจนประชาชนผู้มาติดต่อราชการโดยให้คำปรึกษา แนะนำให้เกิด

ความกระจำ ซึ่งความหมายของการต้อนรับและบริการคือ การรับรองและการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มาติดต่อด้วยความเป็นมิตรและให้ความเอาใจใส่ ทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความสะดวก และได้รับความพึงพอใจ

ข) หลักการต้อนรับและการบริการที่ดี

มีศิลปะในการพูดคุยสนทนาสามารถสร้างความประทับใจกับผู้มาติดต่อมีมารยาทดี อธิปไตยไมตรีที่ดี ได้แก่ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ความช่วยเหลือเอื้อเฟื้อ เอาใจใส่ด้วยความกระตือรือร้นมีบุคลิกภาพที่ดีมีความชัดเจน แนะนำประชาชนด้วยความคล่องแคล่ว มีหลักการถูกต้องและเป็นธรรมบุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่พนักงานต้อนรับประจำศาล

ค) ขั้นตอนการให้บริการ ณ จุดต้อนรับ

๑. เมื่อประชาชนเดินเข้ามาภายในศาล พนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรม ควรเดินเข้าหาประชาชนด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม มีท่าทางเป็นกันเองและสอบถามอย่างเอาใจใส่ถึงวัตถุประสงค์ที่มา จากนั้นก็ชี้แจงอย่างช้า ๆ หากมีเอกสารที่ต้องนำมาใช้ในการพิจารณา ให้สอบถามให้เรียบร้อย หากจำเป็นต้องแนะนำให้ไปติดต่อในส่วนอื่น ควรชี้จุดที่ต้องติดต่อให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน

๒. หากประชาชนได้รับการแนะนำให้ไปติดต่อ ณ ที่จุดใด พนักงานต้อนรับควรเป็นผู้ให้ข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ในฝ่ายนั้น ๆ ในเบื้องต้น เพื่อที่เจ้าหน้าที่จะได้รับทราบโดยมีต้องซักถามซ้ำอีก และสามารถดำเนินการได้รวดเร็วมากขึ้น

ทั้งนี้ พนักงานต้อนรับต้องรายงานผลการปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละวันและนำเสนอหัวหน้าส่วนบริการประชาชน เพื่อทำสรุปรายงานผลการปฏิบัติหน้าที่เสนอต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับขั้นต่อไป เพื่อจะได้เป็นข้อมูลในการบริการต่อไป

ง) ยุทธศาสตร์สำคัญในการให้บริการ

๑. การจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงาน หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือพักรอในขณะที่ประชาชนกำลังรอรับบริการ ตัวอย่างเช่น การให้บริการโดยจัดสถานที่นั่งพักในห้องปรับอากาศ มีหนังสือพิมพ์ วารสารดี ๆ มีน้ำดื่มบริการ เป็นต้น

๒. การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าต่างบานแรกของหัวใจการให้บริการคือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ “เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้ประทับใจกลับไป”

๓. ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจด้วยการเริ่มต้นทักทายผู้มาติดต่อด้วยการซักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร

๔. การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรตั้งแต่การต้อนรับหรือการรับโทรศัพท์ ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ

๕. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นี้ถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้องด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ

๖. การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีในที่นี้หมายถึงเครื่องมือ และเทคนิควิธีการ ให้บริการ เช่น การตีตประกาศที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรทราบเพื่อช่วยให้บริการ คือ การสร้างน้ำใจให้บริการให้เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์กร ไม่ใช่เฉพาะผู้ที่มีหน้าที่โดยตรง แต่เป็นเรื่องของทุกคนต้องช่วยกันทำหน้าที่ให้บริการ

๗. การติดตามประเมินผล และมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ การบริการ ควรมีการติดตาม และประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็น และผลสะท้อนกลับ^{๑๙}

๒.๑.๓ กลยุทธ์สำหรับพนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรม

ก) จิตใจให้บริการ (Service Mind)

การทำงานใด ๆ ก็ตามเป็นไปไม่ได้ที่เราจะทำงานแต่เพียงลำพังแน่นอนว่า การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มคนด้วยกันย่อมเกิดขึ้น ไม่มากก็น้อย ทั้งนี้บุคคลที่คุณเองจะต้องติดต่อ หรือมีปฏิสัมพันธ์ด้วยนั้นจะประกอบไปด้วยหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกันและต่างหน่วยงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ประชาชนผู้มีบรรดาศักดิ์ และผู้มาติดต่อราชการศาล ทำให้เกิดคำถามถัดไปว่า “แล้วจะทำอย่างไรให้กลุ่มคนที่ต้องติดต่อด้วยเกิดความพึงพอใจและประทับใจ คำตอบก็คือ การเติมเต็มหัวใจของการบริการ หรือการปลูกฝังจิตสำนึกของการบริการด้วยจิตใจ ให้บริการที่เรียกกันว่า “Service Mind” องค์ประกอบของ Service Mind จะมีคำหลัก ๆ อยู่สองคำ คือ

Service = การบริการ + Mind = จิตใจ

ในปัจจุบันนี้ ทุกท่านคงจะได้ยินคำว่า “การมีจิตใจให้บริการที่ดี” หรือคำว่า Service Mind อยู่เป็นประจำ หลายคนก็เข้าใจดีหลายคนก็ยังคงงุนงงสงสัยว่าที่จริงแล้ว หนังสือหลายเล่มพบว่าได้ให้ความหมายของคำว่า การมีจิตในการให้บริการที่ดี หรือคำว่า “Service Mind” ในลักษณะที่ใกล้เคียงกันว่า การที่จะทำให้คนมีจิตใจในการให้บริการต้องนำเอาคำว่า “Service” มาเป็นปรัชญา โดยแยกอักษรของ คำว่า “Service” ออกเป็นความหมายดังนี้

S = smile (อ่านว่า สมาย) แปลว่า ยิ้มแย้ม

E = enthusiasm (อ่านว่า เอนทิวซิแอสซิม) แปลว่า ความกระตือรือร้น

R = rapidness (อ่านว่า เร็ปปิดเนส) แปลว่า ความรวดเร็ว ครบถ้วนมีคุณภาพ

V = value (อ่านว่า วาลลู) แปลว่า มีคุณค่า

I = impression (อ่านว่า อิมเพริสเซน) แปลว่า ความประทับใจ

^{๑๙} กองสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ สำนักงานศาลยุติธรรม, (คู่มือพนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรม), หน้า ๔- ๑๐.

C = courtesy (อ่านว่า เคอดิซี่) แปลว่า มีความสุภาพอ่อนโยน

E = endurance (อ่านว่า เอนดูเรน) แปลว่า ความอดทน เก็บอารมณ์

ส่วนคำว่า “Mind” ก็ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

M = make believe (อ่านว่า เมค บิลีฟ) แปลว่า มีความเชื่อ

I = insist (อ่านว่า อินซิส) แปลว่า ยืนยัน/ยอมรับ

N = necessitate (อ่านว่า เนอะเซสเซอะเตท) แปลว่า การให้ความสำคัญ

D = devote (อ่านว่า ดีโวด) แปลว่า อุทิศตน

ดังนั้น คำว่า Service Mind นั้น ได้มีการพูดกันมาหลายปีทั้งในประเทศและต่างประเทศ หากจะพิจารณาตามตัวอักษรรวมแล้ว คำว่า “Service” แปลว่า การบริการคำว่า “Mind” แปลว่า “จิตใจ” รวมคำแล้วแปลว่า “มีจิตใจให้บริการ” ซึ่งพอสรุปได้ว่า การบริการที่ดี ผู้ให้บริการต้องมีจิตใจในการให้บริการ คือ ต้องมีจิตใจหรือมีใจรัก มีความเต็มใจในการบริการ การทำงานโดยมีใจรักจะแสดงออกมาทางกาย โดยการทำงานด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสมีอารมณ์รื่นเริง และควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่ขึ้นเสียงกับประชาชนหรือผู้มารับบริการ คำว่า Service Mind มีความหมายทางกว้าง อาจหมายถึงการบริการที่ดีแก่ทุกคนที่มาติดต่อกับพนักงานต้อนรับประจำศาล หรือการทำให้คนเหล่านั้นได้รับความพึงพอใจ มีความสุข และได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่ ดังนั้น การให้บริการอย่างดีนั้นมักจะให้ความสำคัญกับแนวทางในการให้บริการสองแนวทาง ดังนี้

ประการแรก คือ ทุกคนที่มาติดต่อกับพนักงานต้อนรับประจำศาลเป็นผู้ถูกเสมอ หรือเห็นว่าคนเหล่านี้ต้องได้รับการเอาใจถือว่าถูกต้องและเป็นหนึ่งเสมอ หากต้องการให้บริการที่ดีต้องให้ความสะดวก ใจกว้างใจเพราะ ให้คำแนะนำด้วยการยกย่องทุกคนที่มาติดต่อกับพนักงานต้อนรับประจำศาลตลอดเวลา

ประการสอง คือ ต้องให้เกียรติทุกคนที่มาติดต่อกับพนักงานต้อนรับประจำศาลต้องไม่เป็นการบังคับขู่เข็ญให้เขาเหล่านั้นมีความพึงพอใจ เกิดความเชื่อถือจากพฤติกรรมของผู้ให้บริการ แล้วเกิดความประทับใจและบอกต่อกัน การบริการที่ดีและมุ่งไปสู่ความเป็นเลิศ จึงถือว่าทุกคนที่มาติดต่อกับพนักงานต้อนรับประจำศาลเป็นคนพิเศษ เหตุจูงใจของการมีจิตใจให้บริการ (Service Mind)

คุณเป็นผู้หนึ่งที่กำลังประสบปัญหาหรือไม่ “ต้องรอข้อมูลจากเพื่อนอีกคนนานมาก” หรือ “ทำไม เวลาเราไปขอความช่วยเหลือจากคนอื่น ๆ เขาไม่ค่อยให้ความช่วยเหลือเลย ผิดกับเพื่อนของเราที่มักจะได้รับความช่วยเหลืออยู่เป็นประจำ”

พื้นฐานของปัญหาที่กล่าวถึงนั้น ก่อนอื่นขอให้พนักงานต้อนรับประจำศาลลองสำรวจ “ตัวคุณ” เองก่อนว่าคุณแสดงออกต่อบุคคลต่าง ๆ อย่างไรบ้าง คุณเคยเป็นผู้ให้ ผู้อาสา

หรือผู้ช่วยเหลือแก่กลุ่มคนที่จะต้องติดต่อกับก่อนบ้างหรือไม่ เนื่องจากพบว่าความปรารถนาของการให้ นั้นจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรม ดังต่อไปนี้^{๒๐}

- แสดงออกถึงความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการก่อนเสมอ
- สามารถควบคุมกิริยาท่าทางและน้ำเสียงได้อย่างเหมาะสมเมื่อมีผู้ซักถามข้อมูลอยู่บ่อยครั้ง
- สามารถรับฟังข้อร้องเรียนในเรื่องต่าง ๆ โดยไม่แสดงกิริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่ไม่พอใจ
- มีเทคนิคและคำพูดในการสร้างความคุ้นเคยและความไว้วางใจจากผู้มาติดต่อราชการ
- เสนอแนะบุคคลที่สามารถให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกั้งงานของตนได้
- แสวงหาโอกาสที่จะรับฟังข้อมูลป้อนกลับในการให้บริการของตนจากผู้มาติดต่อราชการ

จากพฤติกรรมที่แสดงออกตามที่ได้กล่าวถึงแล้วนั้น ย่อมจะส่งผลในทางบวกดังต่อไปนี้

๑. เกิดความรวดเร็ว ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน และการให้บริการจากการติดต่อ ซึ่งเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้นการให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะจะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่าในช่วงเวลาสั้น ๆ ทำงานได้หลายอย่าง ทำให้สามารถเพิ่มปริมาณและคุณภาพของงานได้

๒. มัดใจผู้มาติดต่อราชการ การบริการที่ดีย่อมสามารถผูกใจผู้มาติดต่อราชการให้เกิดความเชื่อถือและความประทับใจ เมื่อมาติดต่อราชการครั้งต่อไปก็จะหันมาสนใจที่จะใช้บริการจากพนักงานต้อนรับประจำศาลอีก

๓. พุดต่อ แบบปากต่อปาก ความยากของการให้บริการก็คือ “การมัดใจผู้มาติดต่อราชการ” แต่เมื่อพนักงานต้อนรับประจำศาลได้ใจจากผู้มาติดต่อราชการแล้ว โดยผู้มาติดต่อราชการเกิดความประทับใจและยินดีที่จะกลับมาติดต่อและมารับบริการอีกในครั้งต่อ ๆ ไป ผู้มาติดต่อราชการเหล่านั้นจะเป็นผู้หนึ่งที่ช่วยประชาสัมพันธ์บริการที่ดีของพนักงานต้อนรับประจำศาล และยังจะนำผลที่เกิดขึ้น หรือความประทับใจที่มีไปบอกต่อเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่ง ซึ่งเป็นการสื่อสารที่ได้ผลและรวดเร็วสุด โดยไม่จำเป็นต้องทุ่มทุนเพื่อการประชาสัมพันธ์งานบริการของพนักงานต้อนรับประจำศาล สรุปได้ว่า การบริการที่ดีจะทำให้เกิดการบอกต่อในทางที่ดีเช่นกัน

^{๒๐} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๐-๑๑.

๔. ได้รับความร่วมมือและความช่วยเหลือ การให้บริการที่ดีจะเป็นเสน่ห์ที่ช่วยเป็นแรงเสริมให้บุคคลรอบข้างอยากจะทำให้ความร่วมมือ หรือความช่วยเหลือตามที่ร้องขอมา ซึ่งผู้ที่ทำหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับประจำศาลจะต้องเป็น “ผู้ให้” ก่อน “ผู้รับ” โดยพบว่าคำพูดที่แสดงออกถึงการเป็นผู้ให้ก่อนนั้นมีมากมาย เช่น “มีอะไรที่อยากให้ช่วย บอกได้นะคะ/ครับ” หรือ “ขาดตกบกพร่องอะไร บอกได้นะคะ/ครับ” การเป็นผู้ให้ก่อนย่อมจะทำให้ผู้รับเกิดความประทับใจ ความเกรงใจ และความปรารถนาที่จะเป็นผู้ให้ เฉกเช่นเดียวกับที่เคยให้ความร่วมมือหรือความช่วยเหลือแก่พวกเรา

๕. มีที่ปรึกษา หรือผู้รับฟัง “เพื่อน” เป็นได้ทั้งผู้รับฟังและผู้ช่วยเหลือที่ดี พบว่าบุคคลที่มีจิตสำนึกของการบริการจะเป็นคนที่ใครใครอยากอยู่ใกล้อยากคบหาสมาคมด้วย อยากผูกมิตรไมตรี หรือมอบความเป็นเพื่อนที่ดีให้ซึ่งกลุ่มเพื่อนที่คุณคบหาสมาคมด้วยจะเป็นผู้รับฟังปัญหาหรือข้อข้องใจที่พนักงานต้อนรับประจำศาลเองไม่สามารถแก้ไขได้คนเดียว และคอยให้กำลังใจรวมถึงการให้ข้อเสนอแนะซึ่งอาจจะเป็นทางเลือกหรือทางออกที่ดีได้

๖. สร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับหน่วยงาน คำพูดที่ว่า “ไม่ต้องห่วงหรือกลัวฝ่ายนี้ทำงานไวขอข้อมูลไปเดี๋ยวเดียว เดียวก็ได้แล้ว” หรือ “ติดต่อหน่วยงานนี้ที่ไรสบายใจทุกที ทุกคนต้อนรับและให้ความช่วยเหลือที่ดี” แสดงว่า ผู้มาติดต่อราชการที่ได้ติดต่อกับพนักงานต้อนรับประจำศาล เกิดความพอใจและความประทับใจในการให้บริการของหน่วยงาน ซึ่งพบกว่าพฤติกรรม การให้บริการที่แสดงออกนั้น ผู้มาติดต่อราชการจะไม่ได้มอบไปที่ตัวบุคคล แต่จะมอบภาพรวมจากการทำงานของหน่วยงาน ดังนั้นการบริการลูกค้าที่ดีย่อมจะทำให้เกิดภาพพจน์ที่ดีด้วยเช่นกัน

ดังนั้น การให้บริการที่ดี ย่อมเกิดประโยชน์ทั้งต่อพนักงานต้อนรับประจำศาลเอง หน่วยงาน และองค์กรศาลยุติธรรม ดังนั้นการสร้างจิตสำนึกในงานบริการให้เกิดขึ้น จึงเป็นสิ่งที่คุณเองควรตระหนักและให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ด้วยความพยายามที่จะฝึกฝนนิสัยของการให้หรือการเป็นผู้บริการที่ดี

๒.๑.๔ การพัฒนาบุคลิกภาพในการให้บริการให้เป็นมืออาชีพ

ก่อนที่จะกล่าวถึงการพัฒนาบุคลิกภาพสำหรับนักประชาสัมพันธ์ซึ่งถือเป็นด่านแรกสำหรับผู้มาติดต่อราชการศาล จึงขออธิบายความหมายของคำว่า “บุคลิกภาพ” (Personality) เป็นลำดับแรกก่อนที่จะเข้าสู่เนื้อหาเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลิกภาพสำหรับพนักงานต้อนรับประจำศาลต่อไป

“บุคลิกภาพ” (Personality) มาจากภาษาละตินว่า “Persona” ซึ่งแปลว่า หน้ากาก ที่ตัวละครสมัยกรีก และโรมันสวมใส่เพื่อแสดงบุคลิกลักษณะที่แตกต่างกันให้ผู้เห็นได้ในระยะไกล ๆ

นักจิตวิทยาได้ให้ความหมายของคำว่า “บุคลิกภาพ” ไว้ต่าง ๆ ดังนี้

บุคลิกภาพ หมายถึง สภาวะทุกอย่างที่ประกอบกันขึ้นเป็นตัวบุคคล โดยหมายรวมถึงคุณสมบัติ หรือคุณลักษณะทางจิตใจ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการกระทำของบุคคลในสถานการณ์ต่าง ๆ

บุคลิกภาพ เป็นหน่วยรวมของระบบทางกายและจิตภายในตัวบุคคล ซึ่งกำหนดลักษณะการปรับตัวเป็นแบบเฉพาะของบุคคลนั้นต่อสิ่งแวดล้อมของเขา บุคลิกภาพของแต่ละบุคคลจะเห็นได้ชัดเจนจากลักษณะนิสัยในการคิดและการแสดงออกรวมทั้งทัศนคติและความสนใจต่าง ๆ กิริยาท่าทางตลอดจนปรัชญาชีวิตที่บุคคลนั้นยึดถือ

“บุคลิกภาพ” จึงหมายถึง ลักษณะอันเป็นของจำเพาะแต่ละบุคคลซึ่งแสดงออกทางท่าทาง ความรู้สึกนึกคิด ความเฉลียวฉลาด ตลอดจนกิริยามารยาท ลักษณะนิสัย และอุปนิสัย

๒.๑.๕ การพัฒนาบุคลิกภาพพนักงานต้อนรับประจำศาล

บุคลิกภาพที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับประจำศาล ซึ่งเป็นการพัฒนาปรับตัวให้ผู้เกี่ยวข้องเกิดความเชื่อถือความเชื่อมั่นในศรัทธาและเป็นที่ยอมรับของผู้ที่มาติดต่อสื่อสาร ไม่ว่าจะประชาชนกลุ่มเป้าหมายทั้งภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน เพราะการประชาสัมพันธ์จะเป็นประตูด่านแรกของการสร้างทัศนคติให้เกิดขึ้น บุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับประจำศาลจึงมีส่วนช่วยให้งานประสบความสำเร็จ จึงควรมีการพัฒนาบุคลิกภาพในด้านต่อไปนี้คือ

๑. พัฒนาตนให้เป็นผู้รอบรู้ ทันสมัย ทันโลก ทันเหตุการณ์ติดตามความเคลื่อนไหวของเหตุการณ์ต่าง ๆ ในสังคม โดยเฉพาะนำความรู้ในด้านการสื่อสาร และเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ มาใช้ประโยชน์ในงานประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน

๒. ปรับปรุงตนให้มีความมานะอดทนและเป็นตัวอย่างที่ดี เนื่องจากงานต้อนรับและบริการเป็นงานที่ละเอียดอ่อน ต้องเผชิญปัญหาอย่างต่อเนื่องและต้องประสานงานกับคนหลายระดับ ทั้งระดับที่สูงกว่าและต่ำกว่า หรือหในระดับเดียวกัน จึงต้องใช้ความมานะพยายาม และทำตัวให้เป็นที่ยอมรับในการประพฤติปฏิบัติทั้งทางด้านอารมณ์ สังคม และทางด้านกายภาพ จึงต้องให้เป็นตัวอย่างที่ดีแก่เจ้าหน้าที่ในหน่วยอื่น ๆ อยู่เสมอ

๓. มีความเชื่อมั่นในตนเอง และปรับปรุงตนเองให้มีบุคลิกที่เชื่อมั่นในตนเองในการปรากฏตัวโดยใช้ความรู้และทักษะตลอดจนประสบการณ์ต่าง ๆ มาเพิ่มความมั่นใจในการดำเนินการต่าง ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์

๔. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี โดยการปรับสภาพภายในจิตใจและคำนิยม มีความเป็นผู้ใหญ่ มีอารมณ์เย็น สุขุม รอบคอบ รู้จักประมาณตน รู้จักการประนีประนอม และกล้าเผชิญหน้ากับปัญหาทุกอย่างอย่างกล้าหาญ มีท่าทางมารยาทที่สุภาพ นุ่มนวล มีศิลปะในการพูด มีการผูกมิตร การครองใจและจูงใจคน

๕. สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเรียนรู้วิธีการที่จะทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข มีเป้าหมายตรงกันและมีการประสานงานกันอย่างราบรื่น การ

ดำเนินงานนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของทุกคนให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้
หลีกเลี่ยงการขัดแย้งกันให้มากที่สุด

๖. ทำตนให้เป็นคนจริงใจ ซื่อสัตย์ต่อผู้อื่น ทำตนให้เป็นธรรมชาติไม่เสแสร้ง ความ
จริงใจ สามารถสังเกตได้จากสายตาและพฤติกรรมที่สามารถสังเกตได้ในระยะเวลานาน
พอสมควร มีน้ำใจเอื้อเฟื้อ ช่วยเหลือผู้อื่น ไม่เห็นแก่ตัว

๗. แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับตำแหน่ง รูปร่าง และกาลเทศะ การแต่งกายเป็น
เรื่องสำคัญมากสำหรับพนักงานต้อนรับประจำศาล เพราะมีส่วนเสริมสร้างบุคลิกภาพ
สร้างความประทับใจและความศรัทธาเมื่อแรกพบ ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา
และผู้ที่มาติดต่องานได้ การแต่งกายที่ดีและถูกต้องควรคำนึงถึงเวลา โอกาส และสถานที่หรือ
รวมเรียกว่า “TOP”

๘. ฝึกให้เป็นคนตรงต่อเวลา เพราะการตรงต่อเวลาเป็นคุณสมบัติของผู้รักษา
มารยาทที่ดีและแสดงให้เห็นถึงความเข้มแข็งในการปฏิบัติงาน

๙. ชมเชยและสรรเสริญผู้อื่นเมื่อกระทำดี หรือมีผลงาน และยอมรับผิดชอบเมื่อตน
กระทำผิด ไม่ปิดความรับผิดชอบ มีน้ำใจนักกีฬา

๑๐. มีความรับผิดชอบและมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ทำให้ได้รับความ
เชื่อถือจากผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนผู้มาติดต่อราชการ

ตามหลักสุภาษิตที่ว่า “ไถ่ถามเพราะชน คนงามเพราะแต่ง” นั้นสามารถนำมาใช้ได้
กับพนักงานต้อนรับประจำศาลทุกคนที่จะต้องคอยตอบคำถาม ประสานงาน ให้ความร่วมมือ
และความช่วยเหลือแก่ผู้มาติดต่อราชการทั้งหลาย นั้นหมายความว่า การมีบุคลิกภาพที่ดีย่อมมี
เสน่ห์ดึงดูดใจเป็นเสมือนโชคล่องใจคนเหล่านั้นให้เกิดความประทับใจ ความมั่นใจในตัว
พนักงานต้อนรับประจำศาล ซึ่งมีใช่เป็นเพียงแค่พนักงานต้อนรับประจำศาลที่คอยให้บริการ
เท่านั้น

นอกจากนี้การมีบุคลิกภาพที่ดีสามารถบ่งบอกนัยของการทำงานบางอย่าง นั่นก็คือ
การเตรียมความพร้อมที่มีต่อการทำงาน เป็นผู้พร้อมที่จะรับผิดชอบต่องานในทุกรูปแบบ พร้อมทั้ง
จะเผชิญปัญหาและอุปสรรคนานาประการ รวมถึงมีความพร้อมต่อการสร้างปฏิสัมพันธ์และการ
พูดคุยกับผู้อื่น

ดังนั้น บุคลิกภาพเป็นเสมือนภาพลักษณ์ภายนอกที่สำคัญ ถือว่าเป็นหน้าตาและ
กระจกส่องภาพพจน์ของตนเองที่มีต่อสายตาผู้อื่น การสร้างบุคลิกภาพที่ดีของพนักงานต้อนรับ
ประจำศาลจึงขึ้นอยู่กับความพร้อมและความต้องการ ซึ่งมีเทคนิคและหลักปฏิบัติง่าย ๆ ในการ
ปรับปรุงและพัฒนาบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับประจำศาล ดังต่อไปนี้^{๒๑}

^{๒๑} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๐-๒๐.

๑) การจัดทรงผม

ลองคิดว่า หากคุณติดต่อกับคุณ ก เพื่อขอข้อมูล เมื่อคุณเดินเข้าไปในห้องคุณ ก แล้วเหลือบมองขึ้นไปที่ทรงผมที่รกรุงรัง ดูเหมือนว่าจะลืมหวีผม ผมเผ้ายุ่งเหยิง คุณจะรู้สึกอย่างไร แน่แน่นอนว่าหลายคนคงจะไม่อยากคุยด้วยหรือ รีบ ๆ คุยเพื่อให้เสร็จธุระของตน เหตุเพราะดูเหมือนว่าผู้ให้บริการจะไม่ค่อยเต็มใจหรือขาดความพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ หรือให้ข้อมูลที่ตนต้องการในที่สุดก็จะทำลายความเชื่อมั่นและความไว้วางใจจากผู้มาติดต่อราชการไป

แนวทางพัฒนาตนเอง : ก่อนเริ่มงานทุกครั้ง พนักงานต้อนรับประจำศาลควรสังเกตการจัดทรงผมของตนว่าดูเรียบร้อยหรือไม่ ทั้งนี้ ขอให้เลือกทรงผมให้เหมาะสมกับกาลเทศะ โอกาส และบุคลิกภาพของตนเองด้วย

๒) การแต่งกาย

คุณจะรู้สึกอย่างไร หากหัวหน้างานเดินเข้ามาทักทาย ในขณะที่เสื้อผ้าหลุดลุ่ย หรือเพื่อร่วมงานใส่เสื้อผ้าที่มีกลิ่นเหม็นอับ หรือลูกน้องใส่เสื้อผ้าบางรัดรูป กระโปรงสั้น พบว่าการแต่งกายเช่นที่ว่่านี้จะทำให้เกิดความคิดมากมายแก่ผู้พบเห็นที่มีต่อการแต่งกายเช่นนั้น

แนวทางพัฒนาตนเอง : การแต่งกายถือว่าเป็นเรื่องสำคัญมากคุณควรเลือกใส่เสื้อผ้าที่เหมาะสมกับรูปร่าง กาลเทศะ และบุคลิกลักษณะของตน นอกจากการเลือกซื้อเสื้อผ้าให้เหมาะสมแล้ว พนักงานต้อนรับประจำศาลควรดูแลสภาพความเรียบร้อยของเสื้อผ้าที่แต่งด้วยควรจะรีดและจัดเสื้อให้เรียบร้อย ที่สำคัญคือไม่ควรปล่อยให้เสื้อผ้าส่งกลิ่นเหม็นอับหรือมีกลิ่นที่ไม่น่าพึงประสงค์

๓) การเดิน นั่งและยืน

ท่าเดิน นั่ง และยืน จะบ่งบอกได้ถึงลักษณะนิสัยใจคอของพนักงานต้อนรับประจำศาลได้ว่าเป็นคนอย่างไร มีอารมณ์ ความรู้สึก และความต้องการเป็นอย่างไร บางคนเดินแกว่งแขนไปมา มีการยกไหล่เล็กน้อยในขณะที่แกว่งแขนพบว่าท่าเดินแบบนี้ดูเหมือนจะหาเรื่องใส่ตัวเอง ในขณะที่คนบางคนยืนหรือเดินห่อไหล่ แบบหมดอาลัยตายอยาก พบว่าท่าเดินแบบนี้จะแสดงให้เห็นว่าคนคนนั้นเป็นคนที่ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ไม่กล้าที่จะแสดงออก

แนวทางพัฒนาตนเอง : การพัฒนาตนเองด้วยท่าเดิน นั่ง และยืนที่ดีจึงเป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ เพราะการแสดงออกเหล่านี้จะบ่งบอกถึงบุคลิกภาพที่มีความมั่นใจและเชื่อมั่นในตนเอง หลักง่าย ๆ ของการเดิน นั่งและยืนที่ดีก็คือ ยืดตัว หน้าตรง เดินแกว่งแขนไปมาเล็กน้อย ทั้งนี้การมีท่าเดินนั่ง และยืนที่ถูกลักษณะ นอกจากจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานแล้วยังส่งผลดีต่อสุขภาพและพนักงานต้อนรับประจำศาลด้วย

๔) การใช้สายตา และแววตา

หากนาย ก กำลังคุยอยู่กับ นาย ข แล้ว นาย ข มองออกไปที่อื่นดูเหมือนจะสนใจคนอื่นมากกว่านาย ก หรือนาย ข ที่นาย ก คุยด้วยมีแววตาเศร้าหมอง สลดหดหู่ สีหน้าอึดโรย

ดูแล้วเหมือนจะไม่ได้หลับได้นอน และยิ่งถ้าผู้มาติดต่อราชการต้องเจอกับพนักงานต้อนรับประจำศาลที่มีสายตาและแววตาเช่นที่ว่านี้ เขาจะรู้สึกอย่างไร คงจะมีน้อยคนนักที่ยังอยากจะคุยกับพนักงานต้อนรับประจำศาล

แนวทางพัฒนาตนเอง : สายตาและแววตาที่แสดงออกมาจะเป็นเสน่ห์ดึงดูดใจผู้อื่นได้ ดังนั้นสิ่งแรกก็คือ พนักงานต้อนรับประจำศาลจะต้องสบตากับผู้พูดคุยด้วย ไม่หลบหรือหลีกเลี่ยงการปะทะสายตา การสบสายตาสั้นมิใช่การจ้องมองแบบเอาเลือดเอาเนื้อ ควรเป็นการแสดงออกด้วยความรู้สึกเอาใจใส่ และความปรารถนาที่อยากจะพูดคุยด้วย รวมถึงการมีแววตาที่พร้อมจะให้ความช่วยเหลือ ความเป็นกันเอง และความร่วมมือต่าง ๆ ดังนั้น การนอนหลับพักผ่อน การดูแลสุขภาพของตน และการมีสภาพจิตใจที่ดีจะช่วยให้คุณมีสายตาและแววตาที่ดี สดใส และแจ่มใสอยู่เสมอ

๕) การใช้คำพูดและน้ำเสียง

คงไม่มีใครชอบพูดคุยกับคนที่ใช้น้ำเสียงหรือคำพูดที่ไม่ถูกกาลเทศะ คนบางคนทำร้ายตนเองด้วยคำพูดและน้ำเสียงที่สื่อออกมาเป็นคำพูดที่แสดงความไม่สุภาพ ก้าวร้าว โดยไม่คำนึงถึงว่าผู้ฟังจะรู้สึกอย่างไร

แนวทางพัฒนาตนเอง : มีหลากหลายวิธีเพื่อป้องกันคำพูดของพนักงานต้อนรับประจำศาล ทางแรกคือ หนึ่งเงียบ ใช้สถานการณ์ของความเงียบสยบความรู้สึก ไม่พูดจะดีกว่า พูดออกมา แต่ถ้ารู้สึกอึดอัดใจจนไม่ไหวจนต้องพูดแล้ว ขอให้เลือกใช้คำพูดแบบบัวไม่ให้ช้ำ น้ำไม่ให้ขุ่น และหลีกเลี่ยงการใช้คำพูดดูถูกดูหมิ่น เหน็บแนม หรือใช้คำพูดก้าวร้าว เอะอะโวยวาย

๖) การแสดงพฤติกรรมอื่น ๆ ที่ไม่ธรรมดา

การแสดงพฤติกรรมอื่น ๆ ที่ผิดปกติ ไม่ว่าจะแสดงพฤติกรรมการเอามือล้วงกระเป๋า ผิวปาก หรือยักคิ้ว ยักไหล่ เวลาพูดคุยกับผู้มาติดต่อราชการหรือแสดงพฤติกรรมอื่น ๆ ที่แปลกไปจากคนอื่น พฤติกรรมเหล่านี้ไม่ควรกระทำเป็นอย่างยิ่ง เพราะจะทำให้ดูแล้วเสียบุคลิกภาพ เสียภาพลักษณ์ ทำให้ขาดความน่าเชื่อถือ ขาดความเชื่อมั่นและศรัทธาต่อผู้พบเห็น

แนวทางพัฒนาตนเอง : พนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรมควรสังเกตตนเองว่า ได้แสดงพฤติกรรมผิดปกติที่แปลกใจจากคนอื่นหรือไม่ รวมถึงการยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ไม่ควรต่อว่าหรือแสดงความโกรธเคือง หากมีเพื่อนหรือบุคคลอื่นตักเตือนหรือบอกกล่าวว่าคุณแสดงพฤติกรรมบางอย่างที่ไม่ควรทำ ซึ่งคุณอาจแสดงจนเป็นนิสัยไปแล้ว แต่ทว่าพฤติกรรมเหล่านี้จะไม่ส่งผลดีต่อภาพพจน์และบุคลิกภาพของตนเอง ดังนั้น จึงควรพยายามที่จะละเลิก และยกเลิกการแสดงออกถึงพฤติกรรมที่ไม่ดีเหล่านั้น พฤติกรรมบางอย่างอาจใช้เวลา แต่ก็ยังดีกว่าที่จะไม่เคยใช้เวลาและใส่ความพยายามที่จะละทิ้งพฤติกรรมเหล่านั้นลงไป

หากพนักงานต้อนรับประจำศาลมีบุคลิกภาพที่ดี ย่อมส่งผลโดยตรงต่อภาพพจน์ที่ดีที่มีต่อสายตาของผู้มาติดต่อราชการ ซึ่งถือว่าเป็นภาพภายนอกที่พนักงานต้อนรับประจำศาลจะต้องแต่งแต้มเติมสีสันเข้าไป เพื่อให้ผู้มาติดต่อราชการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจ

ขณะเดียวกันพนักงานต้อนรับประจำศาลก็ควรหลีกเลี่ยงการแต่งหน้า แต่งกาย แต่งผมที่โตะทำงาน หรือขณะปฏิบัติหน้าที่ บุคลิกภาพการแต่งกาย แต่งหน้า แต่งผมที่ไม่เหมาะสมสำหรับงานประชาสัมพันธ์ มีดังนี้คือ

๑. เสื้อผ้าสีเด่นจนเกินไป
๒. เสื้อผ้ารัดรูปร่างและเน้นสัดส่วนของร่างกายมากเกินไป
๓. กระโปรงสั้นหรือยาวเกินไป
๔. กระโปรงเว้าแหว่ง หรือผ่าจนเห็นต้นขา
๕. เข็มขัดมีขนาดเส้นโตเกินไป
๖. สวมรองเท้าลำลอง หรือสวมรองเท้าแตะ
๗. เสื้อลายฉลุให้เห็นสัดส่วนร่างกายได้ชัดเจน
๘. เสื้อมือคราบดำที่ปกและแขน
๙. ผูกเนคไทยาวหรือสั้นกว่าระดับเข็มขัดมากเกินไป
๑๐. รองเท้าไม่สะอาด และถุงเท้ามีกลิ่นอับ
๑๑. ชุดเสื้อผ้าตั้งใจ เปิดเผยหรือปกปิดร่างกายจนเกินไป
๑๒. มีหนวดยาวสกปรก ไม่เป็นระเบียบ
๑๓. ฟันเหลือง หรือดำ เนื่องจากไม่สะอาด
๑๔. ผมยาว รุงรัง ไม่หวีให้เป็นระเบียบ และมีรังแค
๑๕. บริเวณใบหน้า หู มีคราบมัน
๑๖. เล็บมือยาว ดำ และไม่สะอาด
๑๗. ร่างกายมีกลิ่นตัวแรง หรือใช้น้ำหอมที่มีกลิ่นแรงเกินไป
๑๘. ทาปากสีเข้มมาก และไม่เหมาะสมกับเสื้อผ้าและสีผิว

๒.๑.๖ ทำอย่างไรให้เป็นสุดยอดพนักงานต้อนรับประจำศาล

พนักงานต้อนรับประจำศาลเป็นอีกหนึ่งตำแหน่งสำคัญของศาลยุติธรรมเพราะเป็นเสมือนเมืองหน้าด่านในการต้อนรับผู้มาติดต่อราชการ ซึ่งจะต้องพบกับพนักงานต้อนรับประจำศาลก่อนเป็นอันดับแรก หากผู้มาติดต่อราชการเข้ามาแล้วพบกับพนักงานต้อนรับประจำศาลที่พูดจาไม่น่าฟัง ก็จะทำให้เสียต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานและองค์กรในภาพรวม แต่หากผู้ที่เข้ามาติดต่อธุระได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่นจากผู้ให้บริการที่ยินดีให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก โอกาสที่ผู้มาติดต่อราชการจะเกิดความประทับใจกับหน่วยงานหรือองค์กรศาลยุติธรรมมากขึ้นด้วย เพราะฉะนั้นการจะเป็นพนักงานต้อนรับประจำศาลที่ดีต้องมีคุณสมบัติต่อไปนี้

มีรอยยิ้มพิมพ์ใจ เมื่อมีคนก้าวเข้ามาในศาล แล้วคุณกล่าวทักทายพร้อมด้วยรอยยิ้มอันสดใส อบอุ่น และจริงใจราวกับพวกเขาเป็นคนสำคัญของคุณ แน่หนอนว่าทุกคนย่อมเกิดความรู้สึกที่ดีเมื่อได้รับรอยยิ้มจากคุณและเมื่อพวกเขาจะก้าวออกไป คุณก็กล่าวอำลาด้วยรอยยิ้มเป็นการส่งท้ายรับรองว่าคุณจะสร้างความประทับใจให้กับผู้มาติดต่อราชการไปได้อีกนาน

แต่งตัวให้เป็นมืออาชีพ ในฐานะพนักงานต้อนรับประจำศาล บุคลิกภายนอกของคุณจะเป็นตัวสะท้อนไปถึงลักษณะของหน่วยงานและองค์กรในภาพรวมของคุณด้วย โดยคุณไม่จำเป็นต้องใส่เสื้อผ้าแบรนต์ตั้งนำแพชั่นเพียงแค่แต่งตัวให้ดูสะอาดสะอ้าน สดใส ดูมีชีวิตชีวา และน่าประทับใจก็พอ

อธยาศัยที่ดีเปลี่ยนศัตรูให้เป็นมิตร ในกรณีที่คุณอาจจะต้องเผชิญหน้ากับผู้มาติดต่อราชการที่ใจร้อน มีความอดทนต่ำ พุดจาห้วนๆ กระโชก หยาบคาย หลากหลายรูปแบบที่ทำให้คุณรำคาญใจ พยายามทำความเข้าใจกับพวกเขา บางทีเขาอาจจะมีความกังวลใจเรื่องพิจารณาคดีที่กำลังจะเริ่มขึ้นหรืออาจจะมีปัญหาชีวิตส่วนตัว คุณจึงควรต้อนรับเขาด้วยความเต็มใจ แม้เขาจะแสดงกิริยาที่ไม่ค่อยดีกับคุณก็ตาม เชื่อได้อย่างหนึ่งว่าคนเรามักจะแพ้ให้กับความดี และยอมสยบให้กับความมีน้ำใจ ความช่วยเหลือ และความเอื้อเฟื้อ

เป็นผู้ฟังที่ดี คุณควรเปิดโอกาสให้ผู้มาติดต่อราชการบอกความต้องการของเขาอย่างเต็มที่ เพราะการฟังอย่างตั้งใจจะทำให้คุณเข้าใจจุดมุ่งหมายของเขา และสามารถแนะนำหรือให้ความช่วยเหลือแก่เขาได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

การให้บริการที่เป็นเลิศ

เป็นที่ทราบกันดีอยู่แล้วว่าการให้บริการที่ดีที่เป็นเลิศจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ที่มาใช้บริการ ซึ่งจะทำให้เกิดผลดีที่ตามมาหลายประการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชน ก็มุ่งมั่นที่จะสร้างการบริการให้สะดวก รวดเร็ว ทันใจ ถูกต้อง แต่เป็นที่น่าเสียดายว่าปัจจัยที่จะสร้างความสำเร็จด้านบริการนี้อยู่ที่ผู้ให้บริการหรือพนักงานบริการที่ยังขาดจิตสำนึกด้านบริการอย่างแท้จริง และในบางครั้งยังมีความเข้าใจผิดในประเด็นการบริการไปอย่างน่าเสียดาย เช่น บางหน่วยงานเน้นที่ความโอ้อวดอลังการของสถานที่ แต่พนักงานบริการยังพุดจาไม่เพราะเสียงแข็ง และไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส หรือบางหน่วยงานก็ไปเน้นในความทันสมัยของเทคโนโลยี ฯลฯ จึงถึงเวลาแล้วที่จะหันกลับมาพัฒนาบุคลากรด้านบริการให้เกิดจิตสำนึกในการบริการอย่างแท้จริง

การที่จะพัฒนาพนักงานต้อนรับประจำศาลให้มีความพร้อมในการบริการที่เป็นเลิศ มีรูปแบบต่าง ๆ หลากหลายวิธี จะมุ่งแต่การจัดฝึกอบรมเพียงอย่างเดียวคงไม่ได้ แม้จะมีการให้การฝึกอบรมก็ต้องมีการพัฒนาในรูปแบบอื่น ๆ เป็นแรงเสริม (re-enforcer) รวมทั้งต้องมีการบริหารจัดการที่เหมาะสมควบคู่กันไปด้วย

๒.๑.๗ ผู้บริหารระดับสูงประกาศนโยบาย

แม้ว่าในหลักการบริหารจะไม่ต้องทำให้ผู้บริหารระดับสูงเข้าไปยุ่งเกี่ยวกับทุกเรื่อง จนมีคำพูดว่า ผู้บริหารที่ดีต้องรู้จักการมอบอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา และไม่เข้าไปล้วงลูกมาเล่น แต่ในปรากฏการณ์ของสังคมไทยก็จะพบว่า ถ้าผู้บริหารทำตัวเหมือนเป็นนักฟุตบอลกองหน้า รอให้กองหลังส่งลูกขึ้นมาให้กองกลางลำเลียงลูกส่งให้ยิงเข้าประตูก็อาจจะต้องรอแล้วรออีกจนทนรอไม่ได้ ต้องลงไปล้วงลูกจากแดนกลางมาเองลากไปจนถึงเขตโทษและเลี้ยงลูกยิงเข้าประตูในบางครั้ง ซึ่งไม่ใช่เป็นลักษณะการเล่นเป็นทีม เมื่อมีการแบ่งหน้าที่กันแล้ว ก็ต้องประสานการเล่นให้ตรงตามบทบาทของตำแหน่งหน้าที่

ถ้าติดตามการทำงานในเรื่องหนึ่งเรื่องใดก็จะพบว่า ถ้าผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญด้วยการแสดงความเอาใจใส่กับเรื่องนั้น ๆ งานก็มักจะเกิดผลสำเร็จ การพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการที่เป็นเลิศ จึงต้องเป็นบทบาทของผู้บริหารระดับสูงที่ต้องแสดงออกอย่างชัดเจน โดยประกาศเป็นนโยบายว่าผู้บริหารทุกคนและทุกระดับต้องให้ความสำคัญแก่การบริการ

๒.๑.๘ การสรรหาพนักงานต้อนรับเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ

การจัดหาบุคคลมาทำหน้าที่ในตำแหน่งพนักงานต้อนรับประจำศาลจำเป็นต้องคำนึงถึงบุคลิกภาพที่เหมาะสมเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงานและสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาติดต่อราชการ โดยบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับประจำศาลที่ควรมี สรุปได้ดังนี้

๑. มีลักษณะที่พร้อมจะติดต่อกับประชาชน มีทักษะในการติดต่อขอพบคบหากับบุคคลทั่วไปและลักษณะของสมาคมนั้นต้องเป็นที่ชอบพอ และถูกอหิยาศัยของคนทั่วไปด้วยคือเข้ากับบุคคลอื่นได้เสมอ มีบุคลิกเป็นมิตร

๒. รักงานบริการและชอบบริการผู้อื่น โอบอ้อมอารี ไม่ถือตัวหรือวางตัวสูง

๓. เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ดีแต่มีไซ้ในลักษณะที่รับปากรับคำทั่วไปแล้วไม่รักษาคำพูด ไม่มีความจริงใจ มีลักษณะเสแสร้งหรือแสร้งทำจนคล้ายกับไม่จริงใจเป็นการตลบตะแลงไม่น่าเชื่อถือ

๔. เป็นผู้มีความกระตือรือร้นร้นอยู่เสมอ ไม่เสื่อมคลายไม่มีอาการหงอยเหงา เชื่อมสัมพันธ์หรือวงนอนอยู่เป็นประจำ ทำงานรวดเร็วกระฉับกระเฉงหรือมีพิธีรีตองทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่

๕. หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ร่าเริงเบิกบานมีอารมณ์ขัน

๖. มีความสุขภาพเรียบร้อยและมีมารยาท รวมไปถึงการแต่งกายเรียบร้อยสะอาด มีรสนิยมดี มีกิริยาท่าทางและการใช้คำพูดที่ดีด้วย

๗. เป็นผู้มีเกียรติ ตรงต่อเวลา รักษาคำพูด มีความจริงใจยุติธรรม ปราศจากอคติ สุขุม รอบคอบ

๘. เป็นผู้มีสุขภาพดีแข็งแรง จิตใจเข้มแข็งอดทนต่อภาวะต่าง ๆ หากมีท่าทางสง่าผ่าเผยด้วยก็จะเป็นส่วนประกอบที่ดียิ่งขึ้น

๙. มีความซื่อสัตย์ จงรักภักดีต่อหน่วยงานที่ตนได้ปฏิบัติอยู่

๒.๑.๙ เคล็ดลับสู่การบริการที่เป็นเลิศ มีดังนี้

๑. ยิ้ม ใจให้เกียรติ ทักทาย แต่งกายสุภาพ

๒. ให้การต้อนรับเป็นกันเองด้วยมิตรไมตรี

๓. ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น รวดเร็ว ถูกต้อง

๔. ให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียม เป็นธรรม

๕. มีระบบที่ง่าย ยืดหยุ่น คล่องตัว

๖. อาคารสถานที่สะอาด เรียบร้อย เครื่องมือทันสมัย

๗. เป็นธุระอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน

๘. ให้การร่วมมือ ช่วยเหลือ เกื้อกูล

๙. ตรงต่อเวลา^{๒๒}

จากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวกับการบริการสรุปได้ว่าการบริการเป็นกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้นๆ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน นอกจากนี้การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ส่งและผู้รับ กล่าวคือถ้าเป็นการบริการที่ดี เมื่อผู้ให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการนั้นๆ

^{๒๒} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๑-๓๒.

๒.๒ แนวคิดที่เกี่ยวกับสังคหัตถุ ๔

จากการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักสังคหัตถุ ๔ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายแนวทางที่สำคัญคือ

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต) ได้ให้ความหมายของสังคหัตถุ ๔ คือหลักธรรม ที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคนและประสานหมู่ชนไว้ให้มีความสามัคคีกัน ประกอบด้วย^{๒๓}

๑. ทาน ให้ปัน คือ ความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ ด้วยปัจจัยสี่ ทุน หรือ ทรัพย์สิน สิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจและศิลปวิทยา

๒. ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน ชักจูงในทางที่ดีงามหรือแสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้กำลังใจ รู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจดี สมานสามัคคี เกิดไมตรีทำให้รักใคร่นับถือและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

๓. อัตถจริยา ทำประโยชน์แก่กัน คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกายและขวนขวาย ช่วยเหลือกิจการต่างๆบำเพ็ญประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม

๔. สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลายให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอแก่กันต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบและเสมอในสุขทุกข์ คือ ร่วมสุข ร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหาเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน

พระมหาบุญเพียร ปุณฺณวิริโย ได้ให้ความหมายว่า สังคหัตถุ ๔ คือ ข้อปฏิบัติสำหรับการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน^{๒๔}

๑) ทาน การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แบ่งปัน มีน้ำใจต่อกันและกัน ได้แก่ การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การแบ่งปันความสุขให้แก่กันและกัน ทั้งที่เป็นวัตถุสิ่งของ และแบ่งปันน้ำใจบุคคลในครอบครัว ไม่ตระหนี่ถี่เหนียวใช้สอยหรือบริโภคสิ่งของแต่เพียงผู้เดียว

๒) ปิยวาจา การพูดจากันด้วยถ้อยคำสุภาพ อ่อนโยน พูดด้วยจิตที่ปรารถนา

^{๒๓} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), *ธรรมนุญชีวิตร*, พิมพ์ครั้งที่ ๘๒, (กรุงเทพมหานคร บริษัทพิมพ์สวย จำกัด ๒๕๕๐.), หน้า ๒๕.

^{๒๔} พระมหาบุญเพียร ปุณฺณวิริโย (แก้ววงศ์น้อย), “แนวคิดและวิธีการขัดเกลาทางสังคมในสถาบันครอบครัวตามแนวพระพุทธศาสนา”, *วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๔), หน้า ๑๑๙.

รู้จักกาลเวลาในการพูดอย่างเหมาะสม และรู้จักการใช้คำพูด ไม่ใช้วาจาหักล้างเชือดเฉือนจิตใจของผู้อื่น หรือวาจาที่เป็นคำหยาบคาย กระทบกระเทือน ดุด่าเสียดสี อันจะก่อให้เกิดการขัดใจกันในครอบครัวได้

๓) อุตถจริยา การช่วยเหลือ บำเพ็ญประโยชน์ต่อผู้อื่น ได้แก่การสงเคราะห์เกื้อกูลกันของบุคคลในครอบครัว เช่น การช่วยเหลือการทำงาน แบ่งเบาภาระของกันและกัน

๔) สมานัตตตา การปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับสถานภาพ บทบาท หน้าที่ของตน โดยวางตนเสมอต้นเสมอปลาย สามารถเข้ากับผู้อื่นได้

อรศิริ เกตุศรีพงษ์^{๒๕} ได้ให้ความหมายว่า สังคหัตถุ ๔ คือ สิ่งที่เป็นเครื่องสงเคราะห์และยึดเหนี่ยวน้ำใจซึ่งกันและกัน ๔ ประการ^{๒๕}

ทาน คือ การแบ่งปันวัตถุสิ่งของ รวมถึงอุปกรณ์ในการทำงานหรือเอกสารที่ใช้ในการทำงาน เช่น หากเพื่อนร่วมงานขาดเหลืออุปกรณ์สิ่งของ ก็นำมาแบ่งปันกันใช้ การเริ่มต้นด้วยการแบ่งปันวัตถุสิ่งของของภายนอก จะช่วยสร้างนิสัยให้บุคลากรในหน่วยงานมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกัน มีการให้และรับ (Give and Take) เพราะนอกเหนือจากการแบ่งปันเรื่องของความรู้ ประสบการณ์ อันเป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) แล้ว การแบ่งปันเอกสารต่าง ๆ ที่ใช้ในการทำงานก็เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้วงจรของความรู้มีการขับเคลื่อน โดยเป็นการแบ่งปันความรู้ที่เป็นความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ด้วย

ปิยวาจา คือ การแบ่งปันคำพูดดี ๆ คำพูดที่ไพเราะ พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์เหมาะกับกาลเทศะ พูดให้กำลังใจกัน ซึ่งในมุมมองของผู้เขียนเห็นว่า “ปิยวาจา” มีความสำคัญมากต่อการจัดการความรู้ในองค์กรเพราะการจะนำเครื่องมือต่าง ๆ มาใช้ในกระบวนการจัดการความรู้ เพื่อที่จะดึงความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) ออกมาแลกเปลี่ยนกันนั้นต้องใช้ลักษณะของการ “พูดแลกเปลี่ยนกัน” เป็นหลัก

อุตถจริยา คือ การแบ่งปันความรู้ การให้ความช่วยเหลือในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น การแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ที่เป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) เป็นสิ่งที่ทำได้ยากกว่าการแบ่งปันความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ดังนั้น หากองค์กรใดสามารถปลูกฝังให้บุคลากรในองค์กรมี “อุตถจริยา” แล้ว ก็ไม่ใช่เรื่องยากอีกต่อไปที่จะทำให้คนในองค์กรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน รวมทั้งทำให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน เพราะเมื่อเพื่อนร่วมงานขาดความรู้ในเรื่องใด หรือต้องการแลกเปลี่ยนความรู้ในเรื่องใด ผู้ที่มีความรู้ก็จะแบ่งปันให้โดยไม่หวงความรู้ หรือถ้าไม่ได้ขาดความรู้ แต่ขาดกำลังคน

^{๒๕} อรศิริ เกตุศรีพงษ์, “สังคหัตถุ ๔ : วัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการจัดการความรู้”, วารสาร Productivity World เพื่อการเพิ่มผลผลิต ปีที่ ๑๒ ฉบับที่ ๖๘ (พฤษภาคม - มิถุนายน ๒๕๕๐): ๔๓ - ๔๖.

เพื่อนคนอื่น ๆ ก็ยินดีที่จะเข้าไปช่วยให้งานสำเร็จ หรืออาจเรียกได้ว่า ทำให้พนักงานในองค์กรเป็นกัลยาณมิตรซึ่งกันและกัน

สมานัตตา คือ การมีความประพฤติเสมอดันเสมอปลาย การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ จริใจต่อกันความเสมอดันเสมอปลายจะช่วยให้เกิดความรู้สึกปลอดภัย ไม่ระแวงกัน และเป็นการสร้างความไว้วางใจกัน เชื่อใจกัน (Trust) เพราะถ้าคนในองค์กรไม่มีความไว้วางใจกัน หรือไม่เชื่อใจกัน พนักงานก็จะไม่อยากรนำความรู้ประสบการณ์ เทคนิคในการทำงานต่าง ๆ มาแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน ดังนั้น จึงถือได้ว่า “สมานัตตา” เป็นแรงกระตุ้นในระยะยาวที่จะผลักดันให้คนในองค์กรเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอในการร่วมแบ่งปันความรู้ต่าง ๆ จะช่วยให้การจัดการความรู้ “มีชีวิต” อยู่เสมอ การที่พนักงานในองค์กรเป็นผู้ที่มีความสม่ำเสมอ จริใจต่อกัน ถือเป็นนิสัยความรับผิดชอบอย่างหนึ่ง กล่าวคือ ในการทำงานหากงานที่ทำ ประสบผลสำเร็จ ก็จะไม่แย่งกันเอาความดีความชอบใส่ตัวว่าฉันเป็นคนทำงานนั้นเอง หรือหากมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น พนักงานก็จะไม่มีการกล่าวโทษกัน แต่จะช่วยกันแก้ไขปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น บรรยากาศของความร่วมแรงร่วมใจก็จะเกิดขึ้น พนักงานรู้สึกว่าการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การทำงานของตนเองและองค์กรดีขึ้น

พุทธทาสภิกขุ ได้กล่าวถึงหลักการบริหารคนว่า การบริหารคนนี้ยังมีสิ่งลึกลับอีกอย่างหนึ่ง คือ เครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจ เราไว้ใจเขา เรารักเขา เราหวังดีต่อเขา อย่างนี้เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจ คงได้ยินได้ฟังมาแล้วจากหนังสือธรรมะทั่ว ๆ ไป เรื่อง สังหวัตถุ

- การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่
- การพูดจาไพเราะ
- การบำเพ็ญประโยชน์

- การทำตัวให้เป็นเกลอ หรือ เป็นเพื่อนมากกว่าที่จะเป็นนายหรือเรียกว่าความงดงามในความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน อันเป็นเครื่องเหนี่ยวให้เกิดความร่วมมือกันได้^{๒๖}

ดังนั้น คุณธรรมทั้ง ๔ ประการนี้ จึงเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจกันไว้ เสมือนหนึ่งสลักเพชรรถ ถ้าหลักธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวใจเหล่านี้ไม่มี บุคคลก็จะเป็นที่น่าเคารพรักใคร่ ยกย่องนับถือ เราจึงต้องคอยศึกษาและหมั่นเตือนสติตนเองไว้ตลอดว่าในแต่ละฐานะที่เราเป็นอยู่นั้น มีหน้าที่อะไรบ้าง เมื่อรู้แล้วก็ต้องปฏิบัติตามหน้าที่นั้นให้สมบูรณ์ นอกจากนี้เราก็ต้องทำตนให้เสมอดันเสมอปลายด้วยคือ เคยวางตัวกับคนอื่นในทางที่ดีอย่างไร แม้ว่าเราจะได้ดีไปได้ดีไปแล้ว ก็ต้องไม่ลืมตัวยังคงปฏิบัติตัวเหมือนเช่นเดิมนั้นไม่เปลี่ยนแปลง หรือว่าเมื่อเราเห็นคนอื่นเขาได้ดี ก็ต้องแสดงออกให้เขารับรู้ว่าเรามีความยินดีกับเขาอย่างจริงใจ

^{๒๖} พุทธทาสภิกขุ, บริหารธุรกิจแบบพุทธ, (กรุงเทพมหานคร : อตัมมโย, มปป.), หน้า ๑๕.

ไม่คิดกลั่นแกล้งใส่ร้ายป้ายสีเขา ถ้าทำได้แบบนี้เราก็คงยอมจะเป็นที่รักที่พอใจของทุกคนรอบข้าง ดังเช่นเรื่องของหัตถกอุบาสก ชาวเมืองอาพวีผู้มีสังคหวัตถุธรรมประจำใจ ดังนี้^{๒๗}

สมัยหนึ่ง พระผู้มีพระภาคประทับอยู่ ณ อัครคาพวเจตีย์ ใกล้เมืองอาพวี ครั้งนั้นแล หัตถกอุบาสกชาวเมืองอาพวี มีอุบาสกประมาณ ๕๐๐ คนแวดล้อม เข้าไปเฝ้าพระผู้มีพระภาค ถึงที่ประทับถวายบังคมแล้วนั่ง ณ ที่ควรส่วนข้างหนึ่ง ครั้นแล้ว พระผู้มีพระภาคได้ตรัสถาม หัตถกอุบาสกชาวเมืองอาพวีว่า ดูกรหัตถกะ บริษัทของท่านนี้ใหญ่ ก็ท่านสงเคราะห์บริษัทใหญ่ นี้อย่างไร ๕

หัตถกอุบาสกชาวเมืองอาพวีกราบทูลว่า ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ พระผู้มีพระภาคได้ ทรงแสดงสังคหวัตถุ ๔ ประการไว้ ข้าพระองค์สงเคราะห์บริษัทใหญ่นี้ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการ เหล่านั้น ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ ข้าพระองค์รู้ว่าผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยทาน ข้าพระองค์ก็ สงเคราะห์ด้วยทาน ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยวาจาอ่อนหวาน ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยวาจาที่ อ่อนหวาน ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยการประพุดิสิ่งที่เป็นประโยชน์ ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วย การประพุดิสิ่งที่เป็นประโยชน์ ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยการวางตัวเสมอ ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ ด้วยการวางตัวเสมอ ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ ก็โภคทรัพย์ในตระกูลของข้าพระองค์มีอยู่ ชนทั้งหลายจึงสำคัญถ้อยคำของข้าพระองค์ว่าควรฟัง ไม่เหมือนของคนจน ๕

พระผู้มีพระภาค : “ดีละ ดีละ หัตถกะ วิธีนี้ของท่านเป็นอุบายที่จะสงเคราะห์บริษัท จำนวนมากได้ จริงอยู่ใครก็ตามที่สงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในอดีตกาล ก็ล้วนแต่สงเคราะห์ ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล ใครก็ตามที่จักสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในอนาคตกาล ก็ล้วนแต่จักสงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล ใครก็ตามที่กำลังสงเคราะห์บริษัทจำนวน มากในปัจจุบัน ก็ล้วนแต่สงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล”

หลังจากนั้น หัตถกอุบาสกชาวเมืองอาพวี ที่พระผู้มีพระภาคทรงชี้แจงให้เห็นชัด ชวนใจให้อยากรับเอาไปปฏิบัติ เราใจให้อาจหาญแกล้วกล้าปลดอบขโลมใจให้สดชื่นร่าเริงด้วย ธรรมมีกถาแล้วลุกจากที่นั่ง ถวายบังคมพระผู้มีพระภาค กระทำประทักษิณแล้วหลีกไป

พระพุทธองค์ได้ทรงกล่าวถึงอานิสงส์ที่เกิดจากการสงเคราะห์ประชาชนด้วย สังคหวัตถุ ๔ คือ ทาน (การให้) เปยยวัชชะ (วาจาเป็นที่รัก) อัถจริยา (การประพุดิประโยชน์) สมานัตตตา (การวางตนสม่ำเสมอ) อยู่เป็นประจำ เมื่อจตุติจากเทวโลกมาแล้ว บุญที่เกิดจากการ ให้ทานเป็นประจำ จะทำให้ได้ลักษณะมหาบุรุษ คือ มีฝ่ามือและฝ่าเท้าอ่อนนุ่มและมีเส้นที่ข้อ พระองค์ลึกลับกันเป็นรูปตาข่ายดงาม นาดูน่าชม^{๒๘} และบุญที่เกิดจากการใช้ปิยวาจา นั้น จะทำ ให้มีพระชิวหาใหญ่ยาวและมีพระสุรเสียงดุจเสียงพรหม ตรัสดุจเสียงร้องของนกการเวก^{๒๙}

^{๒๗} อจ.อฎฐก. (ไทย) ๒๓/๒๔/๒๖๗.

^{๒๘} ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๒๑๐/๑๗๐ - ๑๗๑.

^{๒๙} ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๒๓๖/๑๗๓.

ที่ชัดเจน แจ่มใส ไพเราะ ก้องกังวาน สามารถเหนี่ยวรั้งใจผู้ฟังให้ดื่มด่ำไปกับน้ำเสียงนั้น ส่วนอานิสงส์ของอรรถจริยาและสมานัตตตานั้น จะทำให้มีญาติสนิทมิตรสหายตลอดจนพวกพ้องบริวารมากมาย รวมถึงพระราช มหาอำมาตย์ เศรษฐี มหาเศรษฐี พ่อค้า ประชาชนทุกชาติทุกภาษา ทั้งวรรณะต่างๆ ให้การยอมรับนับถือ ทั้งหมดจะมาเป็นพันธมิตร เป็นกัลยาณมิตรที่ดีต่อกันและไม่ว่าจะไปที่ไหน ย่อมได้รับการปฏิสันถารเป็นอย่างดีนอกจากนี้สังคหัตถุ ๔ ยังอำนวยการประโยชน์ที่มองเห็นได้เป็นรูปธรรมดังต่อไปนี้

๑. ช่วยให้ผู้คลั่งตาตรงตนอยู่ได้ในสังคมด้วยความสุข
๒. เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวหัวใจ สมานไมตรีระหว่างกัน
๓. เป็นเครื่องส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ให้มีความเคารพนับถือกันตามสมควรแก่ฐานะ
๔. เป็นเครื่องประสานองค์ประกอบต่างๆ ของสังคมให้คงรูปอยู่และดำเนินไปได้ด้วยดี

๕. ช่วยส่งเสริมศีลธรรมและป้องกันความประพฤติที่เสื่อมเสียในสังคม

จากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับสังคหัตถุ ๔ สรุปได้ว่าสังคหัตถุ ๔ เป็นหลักธรรมอันเป็นเครื่องจรรโลงสังคม เป็นหลักธรรมที่สร้างความสงบสุขสมานสามัคคี สร้างความเกื้อกูลกัน สร้างความผูกมิตรรักใคร่กลมเกลียว และเชื่อมสัมพันธ์กันของคนในสังคม ซึ่งประกอบด้วย ทาน คือ การให้ การแบ่งปัน ปิยวาจา คือ การสื่อสารกันด้วยถ้อยคำที่ดีและเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น อรรถจริยา คือ การสร้างสรรค์สิ่งที่ดี มีคุณประโยชน์แก่ส่วนรวม สัมพันธภาพที่ดีระหว่างกัน การร่วมกันทำงานตามหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบให้ดีที่สุด รวมถึงการสงเคราะห์ การดูแลเอาใจใส่ การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน การส่งเสริมกันให้เกิดผลสำเร็จของงาน และสมานัตตตาคือ การประพฤติตนอย่างเสมอต้นเสมอปลาย การไม่เลือกปฏิบัติ การรู้จักวางตนให้เหมาะสมตามเวลา สถานที่ และตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง การร่วมทุกข์ร่วมสุขระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และองค์กร

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานของศาล

๒.๓.๑ ศาลยุติธรรม (The Courts of Justice)

๑) ความเป็นมา

ระบบศาลของไทยเริ่มมีมาตั้งแต่สมัยกรุงสุโขทัยโดยมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นผู้ใช้อำนาจตุลาการในการพิจารณาพิพากษาคดีให้แก่ประชาชน และมีวิวัฒนาการโดยได้รับอิทธิพลแนวความคิดจาก “พระธรรมศาสตร์” เรื่อยมาจนสิ้นสมัยกรุงศรีอยุธยา ครั้นสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ตอนต้นได้มีการตั้งศาลขึ้นประจำหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อพิจารณาพิพากษาคดีต่างพระเนตรพระกรรณ และนำเอากฎหมายของกรุงศรีอยุธยามาปรับปรุงและบัญญัติขึ้นใหม่เรียกว่า “กฎหมายตราสามดวง”

ต่อมาพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงเล็งเห็นถึงข้อขัดข้องจากการที่ศาลกระจัดกระจายอยู่ในหน่วยงานต่าง ๆ ทำให้ตุลาการแยกย้ายไปอยู่ตามหน่วยงานหลายแห่งต่างสังกัดกัน อีกทั้งวิธีค้นคว้าพิสูจน์ความจริงของศาลก็ล้าสมัยไม่เหมาะสม เป็นเหตุให้การพิจารณาคดีล่าช้าก่อให้เกิดประชาชนผู้มีอรรถคดีเดือดร้อน จึงทรงมีพระราชปณิธานที่จะแก้ปัญหาเหล่านี้ตั้งจะเห็นได้จากพระราชดำรัสที่ทรงแถลงพระบรมราชาธิบายแก้ไขการปกครองแผ่นดินว่า “.การตำแหน่งยุติธรรมในเมืองไทยนี้ เปรียบเหมือนเรือกำปั่นที่ถูกเพรียงแลปลวกกินผุโรงทั้งลำ แต่ก่อนทำนั้นเหมือนรั้วแห่งใด ก็เข้าไม้ตามอุตุยาแต่เฉพาะที่ตรงรั้วนั้น ที่อื่นก็โถมลงไปอีก ครั้นช้านานเข้าก็ยิ่งชำรุดหนักลงทั้งลำ เป็นเวลาสมควรที่ต้องตั้งกงขึ้นกระดานใหม่ให้เป็นของมั่นคงถาวรสืบไป”

ครั้นปีรัตนโกสินทรศก ๑๐๐ เนื่องในโอกาสพระนครครบ ๑๐๐ ปีซึ่งตรงกับวันที่ ๒๑ เมษายน ๒๔๒๕ พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงวางศิลาก่อพระฤกษ์อาคารศาลสถิตยุติธรรม และต่อมาในปีรัตนโกสินทรศก ๑๑๐ ซึ่งตรงกับวันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๔๓๔ ทรงมีพระบรมราชโองการประกาศตั้งกระทรวงยุติธรรมขึ้น และจัดระบบกฎหมายเสียใหม่เพื่อให้เข้ากับนานาอารยประเทศ โดยมีพระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมหลวงราชบุรีดิเรกฤทธิ์ทรงเป็นกำลังสำคัญในการจัดรูปแบบกฎหมายและระบบศาลยุติธรรมอันเป็นรากฐานสำคัญให้ศาลยุติธรรมเจริญรุ่งเรือง เป็นสถาบันที่ประสิทธิ์ประสาทความยุติธรรมให้แก่ประชาชนสืบมาเพื่อรำลึกถึงพระมหากษัตริย์คุณของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ชาวศาลยุติธรรมจึงถือเอาวันที่ ๒๑ เมษายนของทุกปีเป็นวันศาลยุติธรรม

ต่อมาเมื่อปี พ.ศ. ๒๔๗๘ ได้มีการประกาศใช้พระธรรมนูญศาลยุติธรรมแบ่งแยกงานศาลยุติธรรมออกจากกันเป็นสองฝ่ายคือ งานตุลาการและงานตุลาการ โดยให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรมเป็นผู้รับผิดชอบงานตุลาการ ส่วนงานตุลาการคือการพิจารณาพิพากษาคดีเป็นอำนาจของตุลาการโดยเฉพาะ

นับแต่ตั้งกระทรวงยุติธรรมทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบงานธุรการของศาลยุติธรรมได้ ๑๐๐ ปีเศษ จึงได้เกิดแนวความคิดที่จะแยกศาลยุติธรรมออกจากกระทรวงยุติธรรมเพื่อให้พ้นจากข้อระแวงสงสัยว่าศาลยุติธรรมอาจถูกแทรกแซงจากฝ่ายบริหารและไม่มีอิสระในการพิจารณาพิพากษาคดี จนกระทั่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๒๗๕ บัญญัติให้ศาลยุติธรรมมีหน่วยธุรการของศาลยุติธรรมที่เป็นอิสระ ให้เลขาธิการสำนักงานศาลยุติธรรมเป็นผู้บังคับบัญชาขึ้นตรงต่อประธานศาลฎีกา และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการศาลยุติธรรม พ.ศ. ๒๕๔๓ มาตรา ๕ บัญญัติให้มีสำนักงานศาลยุติธรรมเป็นส่วนราชการที่เป็นหน่วยงานอิสระมีฐานะเป็นนิติบุคคล และเมื่อกฎหมายมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๔๓ จึงถือว่าแยกศาลยุติธรรมออกจากกระทรวงยุติธรรมนับตั้งแต่วันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๔๓ เป็นต้นไป

๒) โครงสร้างศาลยุติธรรม

โครงสร้างลักษณะงานของศาลยุติธรรมสามารถแบ่งได้เป็น ๒ ส่วนใหญ่ ๆ คือ ส่วนงานตุลาการและส่วนงานธุรการ ก่อนวันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๔๓ กระทรวงยุติธรรมเป็นผู้ดูแลดำเนินงานด้านธุรการ โดยมีหน้าที่ส่งเสริมสนับสนุนทั้งทางด้านบุคลากรและอุปกรณ์ต่าง ๆ แก่ส่วนงานตุลาการ ปัจจุบันสำนักงานศาลยุติธรรมทำหน้าที่แทนกระทรวงยุติธรรมในการดูแลงานธุรการของศาลยุติธรรม งานส่งเสริมงานตุลาการและงานวิชาการของศาลยุติธรรม

ในส่วนงานตุลาการ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๒๗๑ กำหนดให้ศาลยุติธรรมมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีทั้งปวงได้แก่ คดีแพ่ง คดีอาญา คดีล้มละลาย และคดีประเภทอื่นที่อยู่ในเขตอำนาจของศาลยุติธรรม ในขณะที่ศาลอื่นนอกระบบศาลยุติธรรม ซึ่งได้แก่ ศาลรัฐธรรมนูญ ศาลปกครอง และศาลทหารมีอำนาจหน้าที่พิจารณาพิพากษาคดีที่อยู่ในเขตอำนาจของศาลตนเองเช่นเดียวกัน

๒.๔ การดำเนินงานของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง

๒.๔.๑ ประวัติศาลเยาวชนและครอบครัว

เดิมในปี พ.ศ. ๒๔๕๐ การปฏิบัติต่อเด็กและการควบคุมเด็กที่กระทำความผิดได้มีการจัดตั้งโรงเรียนดัดสันดานขึ้นที่เกาะสีชัง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยอยู่ในความดูแลของกรมตำรวจ โรงเรียนดังกล่าวเป็นสถานี่ควบคุมเด็กที่กระทำความผิดซึ่งมีอายุระหว่าง ๑๐-๑๖ ปี เพื่อมาแก้ไขเปลี่ยนแปลงอุปนิสัยที่เสียหายและปลูกฝังนิสัยที่ดีแก่เด็ก ต่อมาได้โอนกิจการโรงเรียนดัดสันดานไปอยู่ในการดูแลของกรมราชทัณฑ์ ในปี พ.ศ. ๒๔๗๙ กรมราชทัณฑ์ได้จัดตั้งโรงเรียนฝึกอาชีพสำหรับเด็กที่กระทำความผิดที่มีอายุไม่ครบ ๑๘ ปี โดยเปลี่ยนชื่อโรงเรียนดัดสันดานเป็นโรงเรียนฝึกอาชีพ พร้อมกับย้ายที่ตั้งจากเกาะสีชังมาตั้งอยู่ที่ตำบลเกาะใหญ่ อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และแยกควบคุมตัวผู้ต้องโทษครั้งแรกที่มีอายุต่ำกว่า ๒๕ ปี ไว้เป็นพิเศษ โดยปรับปรุงสถานที่ควบคุมบุคคลดังกล่าวไว้ ณ ทัณฑสถานวัยหนุ่ม

ต่อมากรมราชทัณฑ์ได้ออกกิจการโรงเรียนฝึกอาชีพให้กรมประชาสงเคราะห์ดำเนินการ ซึ่งกรมประชาสงเคราะห์ได้รับเด็กไว้ฝึกอบรม ณ เยาวชนสถาน บ้านห้วยโป่ง จังหวัดระยอง ส่วนทัศนสถานวัยหนุ่มยังอยู่กับกรมราชทัณฑ์

ในปี พ.ศ. ๒๔๘๑ กรมประชาสงเคราะห์ได้จัดสร้างสถานสงเคราะห์เป็นที่ให้การเลี้ยงดูและอบรมเด็กขึ้น คือสถานสงเคราะห์เด็กอ่อน โรงเรียนชาติสงเคราะห์ โรงเรียนประชาสงเคราะห์ วิทยาลัยพิบูลประชาสรรค์ เยาวชนสถานทุ่งมหาเมฆ และเยาวชนสถานบางละมุง จังหวัดชลบุรี ต่อมาในปี พ.ศ. ๒๔๘๔ รัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญของเด็กและเยาวชนที่กระทำผิดกฎหมายในวันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๔๘๔ จึงได้มีการประกาศใช้ พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลคดีเด็กและเยาวชน พ.ศ. ๒๔๘๔ และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีเด็กและเยาวชน พ.ศ. ๒๔๘๔ และเปิดดำเนินการศาลคดีเด็กและเยาวชนกลางกับสถานพินิจและคุ้มครองเด็กกลางขึ้นเป็นครั้งแรก เมื่อวันที่ ๒๘ มกราคม ๒๔๘๕ โดยมีที่ทำการชั่วคราวอยู่ที่ศาลแขวงพระนครใต้ (เดิม) ตำบลตลาดน้อย อำเภอสัมพันธวงศ์ จังหวัดพระนคร ส่วนอาคารถาวรได้ก่อสร้างขึ้นในที่ดินราชพัสดุใกล้ศาลเจ้าพ่อหลักเมืองด้านถนนราชินี ต่อมาในปี พ.ศ. ๒๕๓๔ ได้มีการแก้ไขกฎหมายโดยมีการเปลี่ยนชื่อศาลคดีเด็กและเยาวชนมาเป็นศาลเยาวชนและครอบครัวให้มีอำนาจพิจารณาคดีครอบครัวได้ด้วย ซึ่งในปัจจุบันนี้ตั้งแต่วันที่ ๗ สิงหาคม ๒๕๔๙ เป็นต้นมา ปัจจุบันศาลเยาวชนและครอบครัวใช้พระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. ๒๕๕๓ และยกเลิกพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. ๒๕๓๔^{๓๐}

“เด็ก” หมายความว่า บุคคลอายุยังไม่เกินสิบห้าปีบริบูรณ์

“เยาวชน” หมายความว่า บุคคลอายุเกินสิบห้าปีบริบูรณ์ แต่ยังไม่ถึงสิบแปดปีบริบูรณ์

“คดีเยาวชนและครอบครัว” หมายความว่า คดีที่ศาลเยาวชนและครอบครัวมีอำนาจพิจารณาพิพากษาตามพระราชบัญญัตินี้

“คดีครอบครัว” หมายความว่า คดีแพ่งที่ฟ้องหรือร้องขอต่อศาลหรือกระทำการใด ๆ ในทางศาลเกี่ยวกับผู้เยาว์หรือครอบครัว ซึ่งจะต้องบังคับตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ กฎหมายว่าด้วยการจดทะเบียนครอบครัวหรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวกับครอบครัว

“คดีคุ้มครองสวัสดิภาพ” หมายความว่า คดีที่ฟ้องหรือร้องขอต่อศาลหรือกระทำการใด ๆ ในทางศาลเกี่ยวกับการคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กหรือบุคคลในครอบครัว ซึ่งจะต้องบังคับตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองเด็ก กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวกับการคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กหรือบุคคลในครอบครัว

^{๓๐} ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๗ ตอนที่ ๗๒ ก หน้า ๑๒ วันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๕๓.

“คติธรรมดา” หมายความว่า คติอื่น ๆ นอกจากคติที่อยู่ในอำนาจพิจารณา พิพากษาของศาลที่มีอำนาจพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว

“ศาลเยาวชนและครอบครัว” หมายความว่า ศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัด หรือแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวในศาลจังหวัดซึ่งจัดตั้งขึ้น ตามพระราชบัญญัตินี้

“ศาลที่มีอำนาจพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว” หมายความว่า ศาลเยาวชนและครอบครัว ศาลอุทธรณ์แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ศาลอุทธรณ์ภาคแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว และศาลฎีกาแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัตินี้

“สถานพินิจ” หมายความว่า สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนซึ่งจัดตั้งตามพระราชบัญญัตินี้

“ศูนย์ฝึกและอบรม” หมายความว่า ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน

“การแก้ไขบำบัดฟื้นฟู” หมายความว่า มาตรการที่กำหนดเพื่อปรับเปลี่ยน พฤติกรรมหรือสนับสนุนเด็กหรือเยาวชนให้สามารถอยู่กับครอบครัวและชุมชนได้โดยปกติสุข เช่น การรับคำปรึกษาแนะนำ การเข้าร่วมกิจกรรมบำบัด การเข้าร่วมกิจกรรมทางเลือก การศึกษาหรือการฝึกอาชีพหรือวิชาชีพ

“การฝึกอบรม” หมายความว่า การแก้ไขบำบัดฟื้นฟูโดยมีการควบคุม

“ผู้อำนวยการสถานพินิจ” หมายความว่า ผู้อำนวยการสถานพินิจและคุ้มครองเด็ก และเยาวชน

“ผู้อำนวยการศูนย์ฝึกและอบรม” หมายความว่า ผู้อำนวยการศูนย์ฝึกและอบรมเด็ก และเยาวชน

“พนักงานคุมประพฤติ” หมายความว่า ผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งให้มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้และให้หมายความรวมถึงพนักงานคุมประพฤติตามกฎหมายอื่น^{๓๑}

๒.๔.๒ วิสัยทัศน์ยุทธศาสตร์ศาลเยาวชนและครอบครัว

“ศาลเยาวชนและครอบครัว เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ เป็นศูนย์รวมในการ ป้องกัน แก้ไข ฟื้นฟู พัฒนาเด็ก เยาวชนและครอบครัว เพื่อสร้างความมั่นคงแก่สถาบัน ครอบครัวและสังคม”^{๓๒}

^{๓๑} พระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว, พ.ศ.๒๕๕๓, หน้า ๓-๔.

^{๓๒} ศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง, “แผนยุทธศาสตร์ศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง พ.ศ. ๒๕๕๒-๒๕๕๖”, หน้า ๑๗๑.

๒.๔.๓ พันธกิจแผนยุทธศาสตร์ศาลเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. ๒๕๕๒-๒๕๕๖

ยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยไม่เลือกปฏิบัติ และเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ปรับปรุงพัฒนาระบบการปฏิบัติงาน ที่มีประสิทธิภาพ สมเจตนาธรรมแห่งกฎหมายเพื่อประโยชน์สูงสุดแก่เด็ก เยาวชนและครอบครัวจัดระบบสนับสนุนทรัพยากรอย่างเพียงพอและมีคุณภาพสนับสนุน/สร้าง/พัฒนา เครือข่ายยุติธรรมเชิงเยียวยาแก้ไข และเครือข่ายชุมชนน้อมนำแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการปฏิบัติงานพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการป้องกัน แก้ไข ฟื้นฟู พัฒนาและติดตามเด็ก เยาวชน พิทักษ์สถานภาพยุติธรรมรุนแรงในครอบครัวอย่างต่อเนื่องและเหมาะสมเพื่อให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงของปัญหาและความต้องการสาธารณะส่งเสริมให้ประชาชนทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในกระบวนการป้องกัน แก้ไข ฟื้นฟู และพัฒนาและติดตามเด็ก เยาวชน พิทักษ์สถานภาพเด็ก เยาวชนและครอบครัวรวมทั้งยุติธรรมรุนแรงในครอบครัว

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑ สนับสนุน/พัฒนาโครงสร้างองค์การ กฎหมาย ระบบงาน บุคลากร งบประมาณ และการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชน

เป้าประสงค์

-ศาลเยาวชนและครอบครัว สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้สมตามเจตนาธรรมแห่งกฎหมาย เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อเด็ก เยาวชนและครอบครัว

-ศาลเยาวชนและครอบครัวมีแผนงาน นโยบาย โครงสร้าง บุคลากร งบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์ที่เหมาะสมสำหรับทุกกิจกรรมที่จำเป็น

-ศาลเยาวชนและครอบครัวสามารถปฏิบัติหน้าที่ด้วยองค์ความรู้ในด้านต่าง ๆ อย่างเหมาะสม

กลยุทธ์/มาตรการ

๑.๑ พัฒนา/ยกระดับการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตามเจตนาธรรมแห่งกฎหมาย

ก. พัฒนา/ยกระดับการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับหลักสิทธิมนุษยชนและสิทธิเด็ก

ข. พัฒนาระดับการนำวิธีการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทคดีครอบครัว

ค. พัฒนา/ยกระดับการใช้วิธีการตามมาตรา ๙๕ เพื่อให้เป็นไปตามเจตนาธรรมแห่งกฎหมาย

ง. พัฒนา ยกระดับการนำแนวคิดยุติธรรมเชิงเยียวยาแก้ไข เครือข่ายชุมชนมาใช้ในการกระบวนการป้องกัน แก้ไข ฟื้นฟู และพัฒนาเด็ก เยาวชน และพิทักษ์สถานภาพครอบครัว^{๓๓}

^{๓๓} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๗๑-๑๗๒.

๑.๒ พัฒนาโครงสร้างองค์การ กฎหมาย ระบบงาน บุคลากร และงบประมาณเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

๑.๓ ร่วมพัฒนาโครงสร้างองค์การและจัดหาคูคลากรสหวิชาชีพสนับสนุนการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย

๑.๔ จัดหางบประมาณให้เพียงพอสำหรับทุกกิจกรรมของศาลเยาวชนและครอบครัวโดยให้เป็นไปตามและสอดคล้องกับเจตนารมณ์แห่งกฎหมาย รวมทั้งหลักสิทธิมนุษยชนและสิทธิเด็ก

๑.๕ พัฒนา/จัดตั้ง/ร่วมมือกับหน่วยงานสนับสนุนการปฏิบัติงานภายในและภายนอกทั้งที่เป็นภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม

๑.๖ จัดทำแผน/กำหนดแนวทางการดำเนินงานของศาลเยาวชนและครอบครัวทั่วประเทศในระยะสั้นและระยะยาว

๑.๗ สร้าง/อบรม/เผยแพร่ความรู้

ก. อบรม/เผยแพร่ความรู้ด้าน “สิทธิมนุษยชน” “สิทธิเด็ก” “กฎหมาย” และหลักวิธีการทำงานป้องกัน แก่ไข พิ้นฟู และพัฒนาเด็ก เยาวชน และพิทักษ์สถานภาพ ยุติความรุนแรงในครอบครัวแก่บุคลากรทุกระดับ

ข. สร้าง/ทบทวน/พัฒนากฎหมาย กระบวนการพิจารณาคดี ระบบการบริหารศาลเยาวชนและครอบครัว ให้สอดคล้องกับบริบททางสังคม

๑.๘ จัดทำระบบรายงานคดีให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของกฎหมาย

๑.๙ จัดทำวัสดุอุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย

๑.๑๐ พัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของศาลเยาวชนและครอบครัว

ก) พัฒนาและเชื่อมโยงเครือข่ายระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของศาลเยาวชนและครอบครัว

ข) จัดทำข้อมูลสารสนเทศทรัพยากรทางสังคมโดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

ค) จัดทำฐานข้อมูลสารสนเทศเครือข่ายยุติธรรมเชิงเยียวยาแก้ไขและเครือข่ายชุมชน

ง) จัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของศาลเยาวชนและครอบครัว

จ) จัดทำระบบการประเมินและติดตามผล

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๒ การบูรณาการทุกภาคส่วนของสังคมเพื่อการป้องกัน แก่ไข พิ้นฟู และพัฒนาเด็ก เยาวชนและครอบครัว

เป้าประสงค์

-ศาลเยาวชนและครอบครัวเป็นศูนย์รวมในการป้องกัน แก้ไข ฟื้นฟู และพัฒนาเด็ก และเยาวชนพิทักษ์สถานภาพ ยุติความรุนแรงในครอบครัว โดยการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในสังคม

กลยุทธ์/มาตรการ

๒.๑ เปิดโอกาส สร้างช่องทางความร่วมมือของเด็ก เยาวชน เครือข่าย และภาคประชาชน

๒.๒ บูรณาการทุนทางสังคมเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของศาลเยาวชนและครอบครัว

๒.๓ เป็นศูนย์รวมในกระบวนการป้องกัน แก้ไข ฟื้นฟู พัฒนาและติดตามเด็ก เยาวชน พิศัยสถานภาพ รวมทั้งยุติความรุนแรงในครอบครัว

๒.๔ เป็นผู้นำในการใช้/เผยแพร่กฎหมายเพื่อรักษาสิทธิมนุษยชน สิทธิเด็กและเยาวชน

๒.๕ ร่วมมือ/สร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านสิทธิมนุษยชน และสิทธิเด็ก ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ

๒.๖ ส่งเสริม/สนับสนุนผู้พิพากษาสมทบในกระบวนการป้องกัน แก้ไข ฟื้นฟู พัฒนาและติดตามเด็ก เยาวชนและครอบครัว

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๓ การใช้แนวคิดปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในกระบวนการยุติธรรมเด็ก เยาวชนและครอบครัว

เป้าประสงค์

-ศาลเยาวชนและครอบครัวน้อมนำแนวคิดปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในกระบวนการป้องกัน แก้ไข ฟื้นฟู และพัฒนาเด็กและเยาวชน พิศัยสถานภาพและยุติความรุนแรงในครอบครัว รวมถึงการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของศาลเยาวชนและครอบครัว

กลยุทธ์/มาตรการ

๓.๑ ส่งเสริม/น้อมนำแนวคิดปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้เป็นแนวทางสำหรับป้องกัน แก้ไข ฟื้นฟู และพัฒนาเด็ก เยาวชนและพิศัยสถานภาพครอบครัว

๓.๒ ส่งเสริม/น้อมนำแนวคิดปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานของศาลเยาวชนและครอบครัว

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๔ .รณรงค์/ประชาสัมพันธ์เชิงรุก สร้างความตระหนักแก่สังคม

เป้าประสงค์

-สาธารณชนมีความเข้าใจและให้ความร่วมมือกับศาลเยาวชนและครอบครัว

-การสื่อสารภายในศาลเยาวชนและครอบครัวเป็นไปอย่างถูกต้อง ชัดเจน

และรวดเร็ว

กลยุทธ์/มาตรการ

๔.๑ วรรณคดี/ประสาสัมพันธเพื่อสร้างความตระหนักในการดูแล ป้องกัน
แก้ไข ฟื้นฟู และพัฒนาเด็ก และเยาวชนแก่ครอบครัว ชุมชน และสังคม

๔.๒ ส่งเสริม/อบรม/เผยแพร่/ให้ความรู้เพื่อสร้างภูมิคุ้มกัน ปัญหาสังคมให้เด็ก
เยาวชน ครอบครัว ชุมชนและสังคม

๔.๓ ส่งเสริมและพัฒนาให้เด็ก เยาวชน ตระหนักถึงบทบาท หน้าที่
ความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม

๔.๔ พัฒนา/ยกระดับการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกศาล
เยาวชนและครอบครัว^{๓๔}

๒.๔.๔ ประเภทของศาลเยาวชนและครอบครัว

๑. ศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง มีเขตอำนาจครอบคลุมพื้นที่ในเขต
กรุงเทพมหานคร

๒. ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัด มีเขตอำนาจครอบคลุมพื้นที่ในจังหวัด

๓. ศาลจังหวัดแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว มีสถานะเช่นเดียวกับศาลเยาวชน
และครอบครัวจังหวัด มีเขตอำนาจครอบคลุมพื้นที่ในจังหวัดนั้น

๔. ศาลเยาวชนและครอบครัวสาขา เป็นการจัดตั้งเพื่ออำนวยความสะดวกแก่
คู่ความ ประชาชน หรือผู้มาติดต่อราชการศาลในพื้นที่ห่างไกลจากศาลเดิม แต่ยังเป็นส่วนหนึ่งของศาลเดิมอยู่ โดยมีอำนาจพิจารณาเหมือนศาลเดิม

๒.๔.๕ เจตนาธรรมและความมุ่งหมายในการจัดตั้งศาลเยาวชนและ
ครอบครัว

๑. เพื่อคุ้มครองสวัสดิภาพของเด็กและเยาวชน โดยมุ่งแก้ไขและสงเคราะห์เด็กและ
เยาวชนยิ่งกว่าการลงโทษด้วยการให้มีวิธีการสำหรับเด็กและเยาวชนให้เหมาะสม โดยมุ่งเน้นใน
การค้นหาสาเหตุที่ทำให้เด็กและเยาวชนกระทำความผิดแล้วดำเนินการแก้ไขที่สาเหตุ

๒. เพื่อคุ้มครองสถาบันครอบครัวและส่วนได้เสียของผู้เยาว์ในคดีครอบครัว

๒.๔.๖ หลักสำคัญของศาลเยาวชนและครอบครัว

๑. มีผู้พิพากษาสมทบซึ่งเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการเลี้ยงดูบุตร หรือเคยทำงาน
เกี่ยวข้องกับการสงเคราะห์หรืออบรมเด็ก ร่วมเป็นองค์คณะในการพิจารณาคดี โดยผู้พิพากษา
สมทบจะต้องเป็นสตรีอย่างน้อย ๑ คน

^{๓๔} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๗๒-๑๗๔.

๒. มีการแยกพิจารณาคดีเด็กต่างหากจากห้องพิจารณาคดีธรรมดา ไม่ปะปนกับผู้ใหญ่ และเป็นการพิจารณาลับโดยการพิจารณาจะไม่เคร่งครัดตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

๓. มีการสืบเสาะข้อเท็จจริงเกี่ยวกับประวัติ ความประพฤติและค้นหาสาเหตุการกระทำความผิดของเด็กและเยาวชนเพื่อเสนอความเห็นต่อศาล

๔. มีการใช้วิธีการสำหรับเด็กและเยาวชนแทนการลงโทษทางอาญา เช่น การคุมความประพฤติ การรอกการลงโทษ การฝึกและอบรม

๕. เพื่อความยืดหยุ่นในการแก้ไขเด็กและเยาวชนอย่างต่อเนื่อง ศาลเยาวชนและครอบครัวมีอำนาจแก้ไขเปลี่ยนแปลงคำพิพากษาได้

๖. ในคดีครอบครัวมุ่งเน้นที่จะให้มีการไกล่เกลี่ยเพื่อให้เกิดการประนีประนอมยอมความ เพื่อความผาสุกของครอบครัวและเพื่อคุ้มครองประโยชน์ส่วนได้เสียของผู้เยาว์^{๓๕}

๒.๔.๗ โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของสำนักอำนวยการประจำศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง มีการแบ่งส่วนราชการภายใน ดังนี้

(๑) ส่วนช่วยอำนวยการ แบ่งหน่วยงานย่อยภายในออกเป็น ๓ กลุ่มงานคือ

(๑.๑) กลุ่มงานบริหารทั่วไป มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

(ก) ปฏิบัติงานสารบรรณทั่วไปและสารบรรณคดี

(ข) บริหารงานบุคคลเบื้องต้นและงานสวัสดิการของสำนักอำนวยการ

(ค) ดำเนินงานราชพิธี รัฐพิธี งานพิธีการ และงานเลขานุการผู้บริหาร

(ง) ประสานความร่วมมือด้านการยุติธรรม ตลอดจนการประชุมเกี่ยวกับการ

การบริหารจัดการด้านธุรการคดีของศาล

(จ) ดำเนินการรับ-ส่งประเด็น การส่งสำนวนหรือเอกสารให้คณะกรรมการวินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาล และสำนักงานศาลปกครอง

(ฉ) ดำเนินการออกหนังสือรับรอง การขอแรงทนายการยืมและส่งสำนวนศาลสูง

(๑.๒) กลุ่มงานวิชาการและแผนงานโครงการ มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

(ก) ปฏิบัติงานสารสนเทศ จัดทำข้อมูลสถิติและดูแลระบบคอมพิวเตอร์ของสำนักอำนวยการ

(ข) ปฏิบัติงานห้องสมุดของสำนักอำนวยการ

(ค) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำแผนงาน โครงการงานวิชาการของสำนักอำนวยการ

^{๓๕} กองสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ สำนักงานศาลยุติธรรม, “คู่มือการติดต่อราชการศาลยุติธรรม ฉบับประชาชน”, หน้า ๙๖-๙๘.

(ง) ศึกษา วิเคราะห์ เพื่อสนับสนุนการพัฒนาระบบงานศาล รวมทั้งจัดทำ คำของบประมาณประจำปี

(๑.๓) กลุ่มงานกิจการผู้พิพากษาสมทบ มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

(ก) ดำเนินการเกี่ยวกับกิจการผู้พิพากษาสมทบ

(ข) ดำเนินการเกี่ยวกับการประชุมคณะทำงาน คณะอนุกรรมการสอบ คัดเลือกผู้พิพากษาสมทบ ตลอดจนศึกษา วิเคราะห์ การจัดเตรียมเรื่องและสรุปประเด็นการ สอบคัดเลือกผู้พิพากษาสมทบเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการตุลาการ

(ค) ดำเนินการเกี่ยวกับการเสริมสร้างวินัย คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณของผู้พิพากษาสมทบทั่วประเทศ

(ง) ดำเนินการเกี่ยวกับการประชุมของผู้พิพากษาสมทบ การจัดทำ โครงการและกิจกรรมสงเคราะห์เด็กและเยาวชน ตลอดจนการดำเนินการเกี่ยวกับมูลนิธิ

(๒) ส่วนคลัง มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

(ก) ดำเนินการเกี่ยวกับการเงินงบประมาณ และการเงินนอกงบประมาณ

(ข) รับ-จ่าย เงินรางวัลนำจับ เงินในคดี และค่าป่วยการแก่ผู้มีสิทธิได้รับตาม กฎหมายหรือระเบียบที่กำหนด การสำรวจเงินกลางค้างจ่าย รวมทั้งการหักสินบนนำจับและ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการให้แก่หน่วยงานเจ้าของรายได้

(ค) ดำเนินงานปรับพินัย ปรับนายประกัน การเก็บและคืนหลักประกันการ รักษาเงินและเอกสารทางการเงิน

(ง) ปฏิบัติงานบัญชีงบประมาณ บัญชีนอกงบประมาณ การจัดทำงบเทียบยอด และการรายงานทางการเงิน

(จ) ประสานการจัดทำคำของบประมาณประเภทงบประมาณประจำบริหารงบประมาณ และการขอรับดำเนินการเพิ่มเติม

(ฉ) ดำเนินการจัดซื้อ จัดจ้าง ตรวจเก็บรักษา เบิกจ่าย จัดทำทะเบียนคุมพัสดุ และทรัพย์สิน ตลอดจนการซ่อมบำรุงและจำหน่ายพัสดุ

(ช) วิเคราะห์ ประเมินคุณภาพของพัสดุ บริหารสัญญาวางแผนการดำเนินงาน และการจัดทำพัสดุประจำปี

(ซ) ดำเนินการรักษาความปลอดภัย งานอาคารสถานที่และยานพาหนะรวมทั้ง ดูแลระบบสาธารณูปโภค

(๓) ส่วนส่งเสริมและวิชาการ มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

(ก) ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย เพื่อพัฒนากฎหมายเกี่ยวกับศาลเยาวชนและ ครอบครัวและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับเด็ก เยาวชน และสตรี

(ข) ดำเนินการออกระเบียบเกี่ยวกับการพิจารณาพิพากษาคดีในศาลเยาวชน และครอบครัว

- (ค) วิจัยและพัฒนาาระบบงานศาลเยาวชนและครอบครัว
- (ง) งานสนับสนุนหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม
- (๔) ส่วนบริการประชาชนและประชาสัมพันธ์ แบ่งหน่วยงานย่อยออกเป็น ๒ กลุ่มงาน คือ
- (๔.๑) กลุ่มงานบริการประชาชน มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้
- (ก) ให้บริการเขียนคำร้อง คำขอ คำแถลง และคำคู่ความ รวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำด้านกฎหมายและสร้างความเข้าใจที่ดีแก่ประชาชน
- (ข) ปฏิบัติงานปล่อยชั่วคราว รับคำร้อง การอุทธรณ์คำสั่งที่ศาลไม่อนุญาตให้ปล่อยชั่วคราว
- (ค) ดำเนินการจัดทำสัญญาค้ำประกันและสัญญาชั้นทุเลาการบังคับคดี การดำเนินการกรณีการผิดสัญญาประกัน การแจ้งอายัดและถอนอายัด
- (ง) ปฏิบัติงานติดตามและสืบทรัพย์นายประกัน
- (จ) ดำเนินงานในฐานะเจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา
- (ฉ) การคุ้มครองสิทธิประชาชนตามกฎหมาย
- (๔.๒) กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้
- (ก) ดำเนินการประชาสัมพันธ์
- (ข) งานผลิตสื่อประชาสัมพันธ์
- (๕) ส่วนคดี แบ่งหน่วยงานย่อยภายในออกเป็น ๒ กลุ่มงาน คือ
- (๕.๑) กลุ่มงานรับคำคู่ความ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้
- (ก) ดำเนินการรับฟ้อง รับคำคู่ความ ผัดฟ้อง ฝากขังและการยื่นคำร้องขอฟื้นฟู
- (ข) ปฏิบัติงานตรวจสอบตัวผู้ต้องหาหรือจำเลย การสอบคำให้การของผู้ต้องหาหรือจำเลย และการตรวจสอบบุคคลด้านคดี
- (ค) คำนวณค่าธรรมเนียม และรับรองบัญชีค่าฤชาธรรมเนียม
- (ง) ดำเนินการเกี่ยวกับสารบบความและคำพิพากษา
- (จ) ดำเนินการเกี่ยวกับงานในชั้นอุทธรณ์-ฎีกา ได้แก่ การตรวจสำนวนและสารบรรณ การรายงานเพื่อส่งสำนวนก่อนส่งศาลสูง การเบิกตัวจำเลย การนัดฟังคำพิพากษาและคำสั่ง การขอทุเลาคำบังคับ การขยายระยะเวลาระหว่างอุทธรณ์-ฎีกา การปรับนายประกัน และการจัดทำสถิติคดีศาลสูง
- (ฉ) ดำเนินการเกี่ยวกับการออกหมาย งานหมายจับ หมายค้นเมื่อมีผู้ยื่นคำร้องในคดีอาญา และงานหมายชั้นอุทธรณ์-ฎีกา รวมทั้งการประสานงานเกี่ยวกับการส่งตัวเด็กและเยาวชนในสถานพินิจและคุ้มครองเด็ก

(ข) ดำเนินการรับ-ส่งหมาย ติดตามผล บันทึกและแจ้งผลการส่งหมาย ปลดและจ่ายหมาย

(ข) ดำเนินการโต้ตอบ รับคำร้องหลังคำพิพากษา งานสำนวนคดีหลังคำพิพากษาและการรับรองคดีถึงที่สุด

(๕.๒) กลุ่มงานเก็บสำนวน มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

(ก) ตรวจสอบ จัดเก็บ จ่ายสำนวนความและเอกสารเสนอ ติดตามการจัดเก็บสำนวน รวมทั้งการให้บริการคัดสำเนาและรับรองเอกสาร

(ข) ดำเนินการเก็บรักษาจากสำนวน เก็บรักษาตรวจค้นพยานเอกสาร ทรัพย์สินและของกลางในคดี

(๖) ส่วนช่วยพิจารณาคดี มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

(ก) คำนวณบทกฎหมายและคำพิพากษาฎีกา บริการข้อมูลทางกฎหมายและวิชาการตลอดจนการเตรียมความพร้อมก่อนการพิจารณาพิพากษาคดี

(ข) จัดหาที่ปรึกษากฎหมาย นักสังคมเคราะห์และนักจิตวิทยา

(ค) ปฏิบัติงานหน้าบัลลังก์และบันทึกคำพยาน เตรียมและตรวจสอบสำนวนก่อนวันนัด การพิมพ์และตรวจร่างคำพิพากษา พิมพ์คำสั่งเบิกตัวจำเลย พิมพ์หมายหลังคำพิพากษา การเก็บรักษาคำพิพากษาศาลสูง และงานปฏิบัติตามคำสั่งศาลในรายงานกระบวนการพิจารณา

(ง) ดำเนินการจัดทำแผนที่พิพาทและเดินเผชิญสืบ การสืบพยานเด็กและเยาวชนการสืบเสาะและคุมประพฤติ

(จ) ปฏิบัติงานศูนย์นัดความและติดตามพยาน

(๗) ส่วนไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

(ก) ดำเนินการเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท

(ข) การทำสัญญาประนีประนอมยอมความ

(ค) จัดทำคำขอเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าตอบแทนผู้ประนีประนอม

(ง) ปฏิบัติงานอื่น เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท^{๓๖}

^{๓๖} ศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง, “สำเนาเอกสารตัวอย่างแบบประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการศาลยุติธรรม”, หน้า ๑-๕.

๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๕.๑ งานวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการ

การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ เพื่อช่วยเหลือในการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Hospitality) ซึ่งเป็นการปฏิบัติด้วยความตั้งใจ สนใจดูแลเอาใจใส่อย่างมีไมตรีจิต ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ โดยได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังต่อไปนี้

ศรีสมบัติ พรประสิทธิ์, ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านค้าชนบท รพช.จังหวัดอุดรธานีพบว่า ระดับความพอใจของผู้ใช้บริการร้านค้า รพช. โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านราคาสินค้ามากที่สุด รองลงมาคือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการให้บริการ และด้านกิจกรรมส่งเสริมการขาย อายุ มีความสัมพันธ์กับความพอใจด้านการให้บริการรายได้ครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความพอใจรวมการมีความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของร้านค้าชนบท รพช.มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจรวมและความพึงพอใจเฉพาะด้านทุกด้าน ยกเว้นด้านราคาและการมีบทบาทและตำแหน่งในกลุ่มร้านค้าชนบท รพช. มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการให้บริการ^{๓๓}

บุญชู รัตกิงนากร, พ.ต.ท., ได้ศึกษาถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ โดยใช้ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ จำนวน ๓๐๐ คน เป็นกลุ่มตัวอย่างศึกษา ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจในด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านการจัดระบบนั้นอยู่ในระดับที่ดี ด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และด้านบุคลากรอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็น ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ประสบการณ์ในการมาเยี่ยมหรือประกันตัวผู้ต้องหา^{๓๔}

วิชโรจน์ จิตรภิมย์ศรี, ว่าที่ร้อยตรี. ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวีโดยใช้ผู้ที่ไปขอรับบริการ จำนวน ๑๘๘ คน อายุระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับ ๑ คือ ด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาได้แก่ด้านการอำนวยความสะดวกด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่ให้บริการตามลำดับ ผลการ

^{๓๓} ศรีสมบัติ พรประสิทธิ์, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านค้าชนบท รพช.ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดอุดรธานี”, ภาคนิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรบัณฑิต.(บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๖), หน้า ก.

^{๓๔} พ.ต.ท.บุญชู รัตกิงนากร, “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ”, วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๕), หน้า ก.

ทดสอบสมมติฐานจำแนกตามภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถามแล้วได้พบว่าความพึงพอใจต่อการบริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวีภาพรวมนั้นไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑^{๓๙}

วัชรภรณ์ เกตุค่างพลู ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นผู้ใช้บริการต่อการบริการหอพักหญิงในเขตชอย ๗ ถึงชอย ๑๑ ถนนสุนทรารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา” พบว่าคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๑๘ ปีถึง ๒๐ ปี มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า ๓,๐๐๐ บาท และกว่าครึ่งของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาที่เข้าเป็นการเช่ารายเดือน และมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภออื่นของจังหวัดนครราชสีมา ส่วนความคิดเห็นต่อการบริการหอพักหญิงของผู้ใช้บริการทั้ง ๔ ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยมีด้านการรักษาความปลอดภัยภายในหอพัก มีระดับเห็นด้วยมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการดูแลรักษาความสะอาดภายในหอพัก ด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในหอพัก และด้านการบริการเสริมภายในหอพัก ตามลำดับ^{๔๐}

สมโภช จตุพร ได้ศึกษาวิจัย เกี่ยวกับความคิดเห็นเรื่อง” ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานกองรายได้” พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุเกิน ๔๐ ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ดำรงตำแหน่งพนักงานวิชาชีพ และมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า ๑๐ ปี จากปัจจัยส่วนบุคคล ด้านความสัมพันธ์ของภูมิหลัง ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับตำแหน่งและประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันจะมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน และตัวแปรความพึงพอใจในหน่วยงานต่อการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในด้านบริการ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ความเพียงพอของสวัสดิการ และผลประโยชน์ต่างๆ

^{๓๙} ว่าที่ร้อยตรีวิชโรจน์ จิตรภิรมย์ศรี, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี”, วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาโยบายสาธารณะ, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๔๕), หน้า ก.

^{๔๐} วัชรภรณ์ เกตุค่างพลู, “ความคิดเห็นผู้ใช้บริการต่อการบริการหอพักหญิงในเขตชอย ๗ ถึงชอย ๑๑ ถนนสุนทรารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๕๑), หน้า ก.

และความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง โดยมีค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรย่อยทั้ง ๕ ด้าน ในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ทุกค่า^{๔๑}

นงเยาว์ กิจที่พึง ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธร ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็น ๗ ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม และด้านการบริหารงานและการปกครองบังคับบัญชา ประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความพึงพอใจในระดับดี การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ลักษณะการมาติดต่อประสบการณ์ที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ และช่วงเวลาที่มารับบริการแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการบริการบนสถานีตำรวจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ๐.๐๕ สำหรับปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่พบคือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้วยความสะดวก การดูแลรักษาความสะอาดของห้องน้ำ สถานที่สำหรับผู้มาติดต่อราชการ และการจัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ข่าวสารกิจกรรมของสถานีตำรวจเพื่อให้ประชาชนได้รับการทราบความเคลื่อนไหวของสถานีตำรวจให้สมกับคำว่า “โรงพักเพื่อประชาชน”^{๔๒}

วิสิทธิ์ ศักดิ์สิงห์ ได้วิจัยเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนต่อการเผยแพร่และช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายของสภานายความแห่งประเทศไทย” ผลการวิจัยพบว่า ระดับทัศนคติของประชาชนต่อการเผยแพร่และความช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายของคณะอนุกรรมการสภานายความประจำจังหวัดอุบลราชธานีอยู่ในระดับดี เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าระดับทัศนคติอยู่ในระดับดี ได้แก่ ด้านโครงการเผยแพร่และช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมาย ด้านการดำเนินงานเกี่ยวกับการเผยแพร่ และช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมาย ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำ และด้านการปฏิบัติงานของทนายความอาสาสมัคร และปัจจัย

^{๔๑} สมโภช จิตุพร. “ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานกองรายได้”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๓), หน้า ก.

^{๔๒} นงเยาว์ กิจที่พึง, “ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, , (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, ๒๕๔๘), หน้า ก.

ที่มีผลต่อทัศนคติของประชาชนต่อการเผยแพร่และช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายของ คณะอนุกรรมการสภาพนายความประจำจังหวัดอุบลราชธานี ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับ การศึกษา ภูมิลำเนา และความรู้ความเข้าใจ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อทัศนคติของประชาชนคือ ด้านรายได้^{๔๓}

จำนง ตริณุมิตร ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการสถาบันราชภัฏสมเด็จพระเจ้าพระยา” ผลการวิจัย พบว่า อาจารย์ชายและอาจารย์หญิง มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มี นัยสำคัญทางสถิติ ส่วนสถานภาพอื่น มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ^{๔๔}

อรรอรุณ ละมุลจิตต์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุพรรณบุรี” ผลการวิจัยพบว่า อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และความรู้ในงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ^{๔๕}

เทวราช แก้วมา ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการรับบริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ : กรณีศึกษา สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายที่ ๓๒ จำกัด” ผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งในการติดต่อขอใช้บริการ มีความ พึงพอใจในการรับบริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒ จำกัด ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการ ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒ จำกัด แตกต่างกัน ^{๔๖}

^{๔๓} วิสิทธิ์ ศักดิ์สิงห์, “ทัศนคติของประชาชนต่อการเผยแพร่และช่วยเหลือประชาชนทาง กฎหมายของสภาพนายความแห่งประเทศไทย : ศึกษาเฉพาะกรณีคณะอนุกรรมการสภาพนายความประจำ จังหวัดอุบลราชธานี : ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๐), หน้า ก.

^{๔๔} จำนง ตริณุมิตร, “ความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนัก ส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏสมเด็จพระเจ้าพระยา”, วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, ๒๕๔๕), หน้า ก.

^{๔๕} อรรอรุณ ละมุลจิตต์, “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การ บริหารส่วนตำบล จังหวัดสุพรรณบุรี”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, ๒๕๔๖), หน้า ก.

^{๔๖} เทวราช แก้วมา, “ความพึงพอใจในการรับบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ : กรณีศึกษา สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายที่ ๓๒ จำกัด”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, ๒๕๔๙), หน้า ก.

จักรภณ์ แข่งขัน ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านมวลชนสัมพันธ์ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) : กรณีศึกษาเขื่อนสิริกิติ์” ผลการวิจัยพบว่าการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการดำเนินงานมวลชนสัมพันธ์ของประชาชนอำเภอท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส และจำนวนบุตร ไม่แตกต่างกัน^{๔๗}

วินัย ราภรณ์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน : กรณีศึกษาสำนักงานใหญ่” ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบสภาพความพึงพอใจด้านบุคลิกภาพการให้บริการของพนักงานพบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม และด้านประเภทที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการที่จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาของการใช้บริการ รายได้ต่อเดือน ประเภทของบริการที่ใช้ พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕^{๔๘}

สุนัย ดีทองอ่อน ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี” ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางาน จังหวัดนนทบุรี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ภูมิฐานะ การได้รับข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจในการหางาน มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่สำเร็จการศึกษา ระยะเวลาการว่างงาน ตำแหน่งที่ต้องการ ประสบการณ์ในการทำงาน และประสบการณ์ในการใช้บริการ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี^{๔๙}

สรุปว่า ให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร หรือ Package Service เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและ

^{๔๗} จักรภณ์ แข่งขัน, “ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านมวลชนสัมพันธ์ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย กรณีศึกษาเขื่อนสิริกิติ์”, **ภาคินพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๔๖), หน้า ก.

^{๔๘} วินัย ราภรณ์, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน : กรณีศึกษาสำนักงานใหญ่”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสมเด็จพระเจ้าพระยา, ๒๕๔๖), หน้า ก.

^{๔๙} สุนัย ดีทองอ่อน, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, ๒๕๔๗), หน้า ก.

ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้อง ชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

๒.๕.๒ งานวิจัยเกี่ยวกับสังคหวัตถุ ๔

สังคหวัตถุ เป็นธรรมที่เป็นที่ตั้งแห่งการสงเคราะห์กัน, ธรรมเป็นเครื่องยึดเหนี่ยว ใจกัน หมายถึง หลักการครองใจคน, หลักยึดเหนี่ยวใจกันไว้, วิธีทำให้คนรัก, หลักสังคมา สงเคราะห์ ซึ่งเป็นเครื่องประสานใจและเหนี่ยวรั้งใจคนให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันได้ และทำให้อยู่กันด้วยความรักความปรารถนาดีต่อกัน เหมือนลิ่มสลักรถที่ตรึงตัวรถไว้มิให้ชิ้นส่วนกระจัดไป ทำให้รถแล่นไปได้ตามที่ต้องการ สังคหวัตถุมี ๔ ประการ คือ ทาน การให้ การเสียสละ การแบ่งปัน เพื่อประโยชน์แก่คนอื่น ช่วยปลุกฝังให้เป็นคนที่ไม่เห็นแก่ตัว แบ่งปันกัน(แบ่งปันไปมา), ปิยะวาจา การพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะอ่อนหวาน จริงใจ ไม่พูดหยาบคาย ก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์ เหมาะกับกาลเทศะ พูดดีต่อกัน (พูดจาจับใจ), อัถตถจริยาช่วยเหลือกัน (ช่วยกิจกันไป) และสมานัตตา การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ โดยประพฤติตัวให้มีความเสมอต้นเสมอปลาย วางตัวดีต่อกัน (นิสัยเป็นกันเอง)

สมหมาย บัวจันทร์, พันตรี วิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสมานัตตามากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านทาน ด้านอัถตถจริยา และลำดับสุดท้าย คือ ด้านปิยะวาจา เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล แล้วพบว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สำหรับเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ มีผลไม่ต่างกัน^{๕๐}

ราชันย์ ธงชัย, พันโท ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสัสดีอำเภอเมืองจังหวัดระยอง” ผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยอง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านทาน เป็นอันดับแรก รองลงมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้าน

^{๕๐} พันตรี สมหมาย บัวจันทร์, “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑), หน้า ก.

ปิยวาจา และสุดท้ายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านอัตถจริยา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก^{๕๑}

พระวีรวัฒน์ รอดสุโข ได้กล่าวไว้ในวิทยานิพนธ์เรื่อง เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และความคงทนในการเรียนรู้วิชาพระพุทธศาสนา เรื่องสังคหวัตถุ ๔ พรหมวิหาร ๔ ไตรลักษณ์ ๓ กลุ่มสร้างเสริมลักษณะนิสัย ชั้นประถมศึกษาปีที่ ๔ ระหว่างการสอนด้วยหนังสือการ์ตูนและการสอนตามปกติ พบว่า นักเรียนที่สอนโดยการสอนด้วยหนังสือการ์ตูนประกอบวิชาพระพุทธศาสนา มีความรู้เพิ่มขึ้นและมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่านักเรียนที่สอนโดยการสอนตามปกติ^{๕๒}

นิตริญา สนั่นเมือง ได้กล่าวว่า การนำหลักธรรมคำสอนทางพระพุทธศาสนา อันได้แก่ สังคหวัตถุ ๔ คือ (๑)ทาน การให้ (๒)ปิยวาจา การรู้จักพูดจาไพเราะอ่อนหวาน (๓) อัตถจริยา รู้จักเกื้อกูลกัน (๔) สมานัตตตา รู้จักการวางตนสม่ำเสมอและให้เข้ากับคนอื่น โดยหลักธรรมนี้สามารถนำมาประยุกต์กับการทำงานและการสมาคมกับบุคคลต่าง ๆ ได้ โดยผ่านพฤติกรรมตามธรรมชาติ อันได้แก่ ทำตนให้เป็นตัวอย่างที่ดี ทั้งด้านการทำงานและส่วนตัว ให้ความคุ้นเคยเป็นกันเองและสนใจในทุกข์สุขของผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานอื่น ชมเชยและสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชาที่ทำงานดีและประพฤติดีและจัดให้มีการฝึกอบรม ประชุมสัมมนา แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อให้เกิดความรู้และสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบ^{๕๓}

พงศ์ศักดิ์ บุญธรรมกุล ได้วิจัยเรื่อง “พฤติกรรมด้านมนุษยสัมพันธ์ของผู้บริหารตามหลักพุทธธรรมในทัศนะครูอาจารย์ในสถานศึกษาอาชีวศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่าพฤติกรรมด้านมนุษยสัมพันธ์ของผู้บริหารตามหลักพุทธธรรมในทัศนะครูอาจารย์ในสถานศึกษาอาชีวศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร ตามความหมายของหมวดธรรมทั้ง ๓ หมวด ได้แก่ ขรवासธรรม ๔ สังคหวัตถุ ๔

^{๕๑} พันโท ราชันย์ ธงชัย, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยอง”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑), หน้า ๙๒.

^{๕๒} พระวีรวัฒน์ รอดสุโข, “เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และความคงทนในการเรียนรู้วิชาพระพุทธศาสนาเรื่องสังคหวัตถุ ๔ พรหมวิหาร ๔ ไตรลักษณ์ ๓ กลุ่มเสริมสร้างลักษณะนิสัยชั้นประถมศึกษาปีที่ ๔ ระหว่างการสอนด้วยหนังสือการ์ตูนและการสอนตามปกติ”, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๕), หน้า ก.

^{๕๓} นิตริญา สนั่นเมือง, คู่มือรวบรวมกรณีตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับการประพฤติผิดวินัยตามบทบัญญัติ พรบ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๓๕, (กรุงเทพมหานคร : ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด, ๒๕๔๖), หน้า ๕.

และพรหมวิหาร ๔ โดยเฉลี่ยมีพฤติกรรมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายหมวดธรรมพบว่า มีพฤติกรรมอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน หมวดธรรมที่ผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษามีพฤติกรรมมากกว่าหมวดธรรมอื่น ๆ ได้แก่ ขรวาจาธรรม ๔ รองลงมา ได้แก่ สังคหัตถุ ๔ ส่วนหมวดธรรมที่ผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษามีพฤติกรรมน้อยกว่าหมวดธรรมอื่น ได้แก่ พรหมวิหาร ๔^{๕๔}

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับสังคหัตถุ ๔ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ตามหลักสังคหัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่างกัน สำหรับเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ประสบการณ์ในการมาใช้บริการ ประเภทของการมาใช้บริการและพื้นที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

๒.๕.๓ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับศาล

จากการค้นคว้งานวิจัยที่มีผู้ศึกษาในประเด็นการให้บริการของศาล ปรากฏว่ายังไม่พบการวิจัยในเรื่องดังกล่าวแต่อย่างใด โดยผู้วิจัยได้พยายามค้นคว้งานวิจัยที่มีส่วนใกล้เคียงกับการวิจัยในครั้งนี้ คือ

วาสนา นักเพ็ชร์ ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลแพ่ง พบว่าผู้ที่มาใช้บริการศาลแพ่ง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ที่มาใช้บริการศาลแพ่งมีความพึงพอใจในการใช้บริการต้นให้บริการอย่างสุจริต อยู่ในระดับความพอใจมาก รองลงมาคือ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านสถานที่และความปลอดภัย ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ ซึ่งทุกด้านผู้ใช้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ยกเว้นด้านการบริการอย่างถูกต้องและด้านความรวดเร็วต่อเนื่อง ซึ่งมีค่าระดับความพึงพอใจปานกลาง^{๕๕}

ปวันรัตน์ ตตานนท์ ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาแรกเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ทั้ง ๘ ด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับดังนี้ คือ ด้านจังหวัดชีวิต ด้านความเป็น

^{๕๔} พงษ์ศักดิ์ บุญธรรมกุล. “พฤติกรรมด้านมนุษยสัมพันธ์ของผู้บริหารตามหลักพุทธธรรมในทัศนะครูอาจารย์ในสถานศึกษาอาชีวศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอดุทธสาหรรมมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, ๒๕๕๑), หน้า ก.

^{๕๕} วาสนา นักเพ็ชร์, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลแพ่ง”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๕๙), หน้า ก.

ประโยชน์ต่อสังคม ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงานและด้านโอกาสใน การพัฒนาซึ่งความรู้ความสามารถ และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยไม่แตกต่างกันมากนัก^{๕๖}

วิสิทธิ์ ศักดิ์สิงห์ ได้วิจัยเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนต่อการเผยแพร่และช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายของสภาทนายความแห่งประเทศไทย: ศึกษาเฉพาะกรณีคณะอนุกรรมการสภาทนายความประจำจังหวัดอุบลราชธานี” ผลการวิจัยพบว่า ระดับทัศนคติของประชาชนต่อการเผยแพร่และความช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายของคณะอนุกรรมการสภาทนายความประจำจังหวัดอุบลราชธานีอยู่ในระดับดี เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าระดับทัศนคติอยู่ในระดับดี ได้แก่ ด้านโครงการเผยแพร่และช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมาย ด้านการดำเนินงานเกี่ยวกับการเผยแพร่ และช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมาย ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำ และด้านการปฏิบัติงานของทนายความอาสาสมัคร และปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติของประชาชนต่อการเผยแพร่และช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายของคณะอนุกรรมการสภาทนายความประจำจังหวัดอุบลราชธานี ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ภูมิฐานะ และความรู้ความเข้าใจ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อทัศนคติของประชาชนคือด้านรายได้^{๕๗}

มงคล ทับเที่ยง ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัญหาความล่าช้าในการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีของศาลในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษภาค ๘” สำหรับศาลในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษภาค ๘ ประกอบด้วย ศาลจังหวัดกระบี่ ศาลจังหวัดชุมพร ศาลจังหวัดไชยา ศาลจังหวัดตะกั่วป่า ศาลจังหวัดทุ่งสง ศาลจังหวัดนครศรีธรรมราช ศาลแขวงนครศรีธรรมราช ศาลจังหวัดนครศรีธรรมราชแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ศาลจังหวัดปากพนัง ศาลจังหวัดพังงา ศาลจังหวัดภูเก็ต ศาลจังหวัดภูเก็ตแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ศาลจังหวัดระนอง ศาลจังหวัดสุราษฎร์ธานี ศาลแขวงสุราษฎร์ธานี ศาลเยาวชนและครอบครัวสุราษฎร์ธานี ศาลจังหวัดหลังสวน พบว่า สาเหตุที่ทำให้การพิจารณาคดีล่าช้า เกิดจาก

^{๕๖} ปวันรัตน์ ตตานนท์, “คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๐), หน้า ก.

^{๕๗} วิสิทธิ์ ศักดิ์สิงห์, “ทัศนคติของประชาชนต่อการเผยแพร่และช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายของสภาทนายความแห่งประเทศไทย : ศึกษาเฉพาะกรณีคณะอนุกรรมการสภาทนายความประจำจังหวัดอุบลราชธานี” ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๐), หน้า ก.

๑. การฝึกหัดและการฝึกซ้อมของพนักงานสอบสวนและพนักงานอัยการ

๒. การฟ้องคดีเป็นสาเหตุที่ทำให้คดีล่าช้า ที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ การที่ปริมาณคดีเพิ่มมากขึ้นเกินความสามารถของศาลที่จะพิจารณาคดีให้เสร็จได้ในเวลาอันสมควร

๓. การเลื่อนคดี สภาพปัญหา จากการศึกษานวนคดีทุกประเภทของศาลในภาค ๘ พบว่า สาเหตุของความล่าช้าในการพิจารณาพิพากษาคดีเกิดจากการเลื่อนคดีเป็นสำคัญ ทั้งนี้เพราะการพิจารณาพิพากษาคดีนั้นต้องอาศัยความพร้อมของทุกฝ่าย ได้แก่ คู่ความ พยาน และศาล หากฝ่ายใดไม่มาหรือมาล่าช้าย่อมมีผลต่อการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดี^{๕๘}

ธรรมธร ธงชัย^{๕๙} ได้วิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดระยองตามหลักสังคหวัตถุ ๔” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการของศาลจังหวัดระยอง ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยา และด้านสมานัตตตา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีทุกด้าน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่า มีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เป็นหน่วยงานการให้บริการเท่านั้น แต่ไม่พบงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้ที่มาขอรับการติดต่อของศาลที่ให้ความยุติธรรมแก่ประชาชนโดยตรงตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ดังนั้นผู้วิจัยเห็นว่าการวิจัยในครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนและผู้ที่มาติดต่อใช้บริการที่มีต่อหน่วยงานศาล เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขจุดบกพร่องต่าง ๆ เพื่อเป็นการเพิ่มระดับความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจในการให้บริการประชาชนอย่างดีที่สุด และทำให้ทราบถึงปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อระดับความเห็นของประชาชนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายในการให้บริการโดยใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้เพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

^{๕๘} มงคล ทับเตี้ยง, “ปัญหาความล่าช้าในการดำเนินกระบวนการพิจารณาของศาลในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษภาค ๘”, รายงานวิจัยการอบรมในหลักสูตรผู้บริหารกระบวนการยุติธรรมระดับสูง (บ.ย.ส.) รุ่นที่ ๒, (วิทยาลัยการยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม, ๒๕๔๐), หน้า ก.

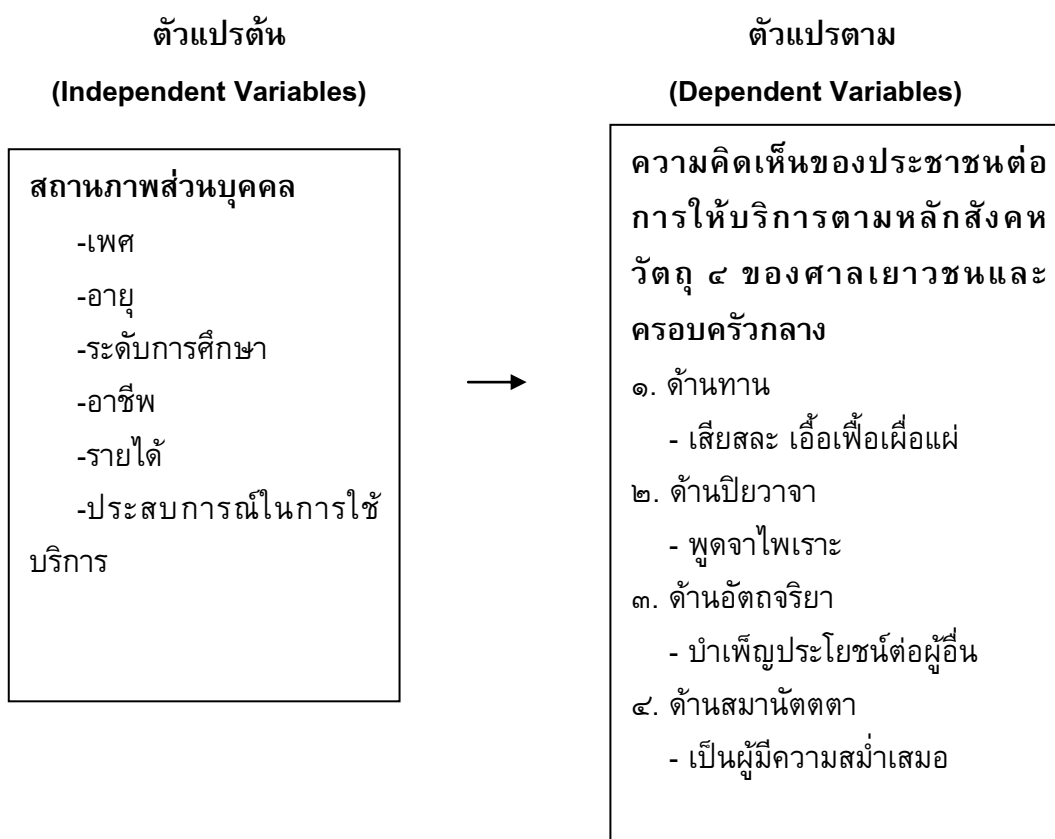
^{๕๙} ธรรมธร ธงชัย, “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดระยองตามหลักสังคหวัตถุ ๔”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔), หน้า ข.

๒.๖ กรอบแนวคิดในการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งหลักกรรมที่การประยุกต์ใช้ในการให้บริการ คือ หลักสังคหวัตถุ ๔ โดยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework) ประกอบด้วยตัวแปรต้น (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variables) ดังนี้

ตัวแปรต้น (Independent Variables) คือ สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประสบการณ์ในการใช้บริการ

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ด้านเสียสละ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ด้านพุดจาด้วยถ้อยที่ไพเราะ ด้านช่วยเหลือบำเพ็ญประโยชน์ต่อผู้อื่น ด้านเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ ดังแสดงตามแผนภาพที่ ๒.๑ ดังนี้



แผนภาพที่ ๒.๑ แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การให้บริการประชาชนตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง” การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้นตอนดังนี้

- ๓.๑ รูปแบบการวิจัย
- ๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- ๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- ๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

๓.๑ รูปแบบการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “การให้บริการประชาชนตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง” เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๓.๒.๑ ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ คู่ความและประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง และเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดให้ตอบแบบถามวันละ ๑๐ คน ตลอดทั้งสัปดาห์ในวันเวลาราชการ และหากมีผู้มาติดต่อซ้ำกันก็จะไม่แจกแบบสอบถามให้อีก โดยใช้ระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูลสัปดาห์ละ ๒-๓ วัน ตลอดระยะเวลา ๖ เดือน เริ่มตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ถึงเดือนธันวาคม ๒๕๕๔

๓.๒.๒ กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง (Population and Sample) ได้แก่ พนักงานอัยการ พนักงานสอบสวน ทนายความ ผู้ประกัน ประชาชนทั่วไปที่มีส่วนได้เสียในคดี ทั้งที่เป็นฝ่ายโจทก์ จำเลย บิดามารดาจำเลย และเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) จากผู้ที่มีมายื่นเรื่องติดต่อราชการโดยสุ่มเลือกจากที่มาติดต่อราชการกับศาลเยาวชนและครอบครัวกลางเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๒๐๙ คน

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire)

๓.๓.๑ ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือแบบสอบถาม

(๑) ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการและความคิดเห็นในหลักสังคหวัตถุ ๔ จากหนังสือ เอกสารและผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

(๒) กำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือการวิจัย

(๓) กำหนดวัตถุประสงค์ในการสร้างเครื่องมือการวิจัยโดยขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

(๔) สร้างเครื่องมือ

(๕) นำเสนอร่างเครื่องมือการวิจัยต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข

(๖) จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์และนำไปใช้จริงเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

๓.๓.๒ ลักษณะของเครื่องมือ

ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำแนกตามข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประสบการณ์ในการใช้บริการ

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวกลางตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอติถจริยา และด้านสมานัตตตทา การกำหนดระดับความคิดเห็น ผู้วิจัยได้กำหนดระดับความคิดเห็นให้มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Numerical scale) มี ๕ ระดับ

๕	หมายถึง	การให้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด
๔	หมายถึง	การให้บริการอยู่ในระดับ มาก
๓	หมายถึง	การให้บริการอยู่ในระดับ ปานกลาง
๒	หมายถึง	การให้บริการอยู่ในระดับ น้อย
๑	หมายถึง	การให้บริการอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวกลางมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open ended Questionnaire)

๓.๓.๓ การทดสอบเครื่องมือ

ในการทดสอบเครื่องมือที่ได้สร้างขึ้นมานั้น ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบเครื่องมือ โดยการทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

๑. การทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญ ๕ ท่าน เพื่อตรวจสอบและแก้ไขให้มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ที่สามารถใช้ได้ตรงตามต้องการต่อไปได้แก่

๑. อาจารย์ ดร. พิเชฐ ทังโต หัวหน้าภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย

๒. พระมหาบุญเลิศ อินทปญฺโญ, ผศ อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย

๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เต็มศักดิ์ ทองอินทร์ อาจารย์ประจำภาควิชา รัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย

๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชัชชนันท์ อิศรเดช อาจารย์ประจำภาควิชา รัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย

๕. อาจารย์ ดร. ยุทธนา ปรานีต อาจารย์ประจำภาควิชา รัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย

๒. หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขจากข้อแนะนำของผู้เชี่ยวชาญแล้วนำไปทดลองใช้ (try out) กับประชาชนที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐ คน แล้วนำมาตรวจหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-coefficient) ของความเชื่อมั่นตามวิธีการของครอนบาช Cronbach โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .๙๖๑

๓. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อขอความเห็นชอบและจัดพิมพ์แบบสอบถามเป็นฉบับสมบูรณ์เพื่อในการวิจัยต่อไป

๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูล ดังนี้

๑. ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากโครงการหลักสูตร พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย เพื่อเรียนผู้อำนวยการสำนักอำนวยการศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ขออนุญาตเข้าทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในบริเวณที่ทำการศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง

๒. ขอความร่วมมือจากประชากรกลุ่มเป้าหมายที่เข้ามาติดต่อราชการกับศาลเยาวชนและครอบครัวกลางเพื่อตอบแบบสอบถาม นำแบบสอบถามจำนวน ๒๔๐ ชุด แจกให้ผู้เข้ามาติดต่อราชการกับศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง

๓. เมื่อได้แบบสอบถามกลับคืนมาแล้วนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์จัดระเบียบข้อมูล

๔. นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และประมวลผลต่อไป

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องของแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าสถิติต่าง ๆ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ดังนี้

๑. ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยการหาค่าทางสถิติต่าง ๆ ดังนี้ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

๒. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวกลางตามหลักสังคหวัตถุ ๔ วิเคราะห์โดยการหา ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

๓. เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวกลางตามหลักสังคหวัตถุ ๔ วิเคราะห์โดยการทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD)

๔. เกณฑ์การพิจารณาตัดสินค่าเฉลี่ยเป็นดังนี้

ค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ – ๕.๐๐ หมายถึง การให้บริการอยู่ในระดับ **มากที่สุด**

ค่าเฉลี่ย ๓.๔๑ – ๔.๒๐ หมายถึง การให้บริการอยู่ในระดับ **มาก**

ค่าเฉลี่ย ๒.๖๑ – ๓.๔๐ หมายถึง การให้บริการอยู่ในระดับ **ปานกลาง**

ค่าเฉลี่ย ๑.๘๑ – ๒.๖๐ หมายถึง การให้บริการอยู่ในระดับ **น้อย**

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๘๐ หมายถึง การให้บริการอยู่ในระดับ **น้อยที่สุด**^๑

๕. ปัญหา และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวกลางตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิด โดยเขียนในลักษณะความเรียงประกอบปริบท (Content Analysis Technique)

^๑ชูศรี วงศ์รัตน, เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย, พิมพ์ครั้งที่ ๗, (กรุงเทพมหานคร : เทพเนรมิต , ๒๕๕๑), หน้า ๗๕.

บทที่ ๔

ผลการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่องการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ซึ่งผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอตั้งต่อไปนี้

๔.๑ ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

๔.๒ ศึกษาการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลางตามทัศนะผู้รับบริการ

๔.๓ เปรียบเทียบทัศนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๔.๔ ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชนของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง

๔.๕ องค์ความรู้ (Body of Knowlagde)

๔.๑ ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๐๙ คน จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์การใช้บริการที่ศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง มีรายละเอียดดังตารางที่ ๔.๑

ตารางที่ ๔.๑ ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = ๒๐๙)

สถานภาพส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๑๓๗	๖๕.๖
หญิง	๗๒	๓๔.๓
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๒	๑๐.๕
๒๐-๓๕ ปี	๔๕	๒๑.๕
๓๖-๕๐ ปี	๙๓	๔๔.๕
๕๐ ปีขึ้นไป	๔๙	๒๓.๕
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๙๑	๔๓.๕
ปริญญาตรี	๙๑	๔๓.๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๒๗	๑๒.๙
อาชีพ		
รับราชการ	๑๙	๙.๑
ทนายความ	๖๘	๓๒.๕
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	๓๘	๑๘.๒
เกษตรกร-รับจ้าง	๓๓	๑๕.๘
อื่น ๆ	๕๑	๒๔.๔

สภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๕๕	๒๖.๓
๑๐,๐๐๐ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๕๙	๒๘.๒
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๒๗	๑๒.๙
มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท	๖๘	๓๒.๕
ประสบการณ์การใช้บริการที่ศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง		
ครั้งแรก	๙๔	๔๕.๐
๒-๕ ครั้ง	๔๖	๒๒.๐
๖-๙ ครั้ง	๑๖	๗.๗
๑๐ ครั้งขึ้นไป	๕๓	๒๕.๔

จากตารางที่ ๔.๑ เพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๗ และเป็นเพศหญิงร้อยละ ๓๗.๓

อายุ พบว่า ส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ระหว่าง ๓๖ -๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๕ รองลงมาคืออายุ ๕๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๔ รองลงมาคืออายุ ๒๐-๓๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๕ และอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕

ระดับการศึกษา พบว่า มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีและต่ำกว่าปริญญาตรีมีจำนวนเท่ากันคิดเป็นร้อยละ ๔๓.๕ รองลงมา คือ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๙

อาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ คือทนายความ คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕ รองลงมา คืออาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๔ รองลงมา คือ ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๒ และรองลงมาคือเกษตรกร รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๘ น้อยที่สุด คือรับราชการ คิดเป็นร้อยละ ๙.๑

รายได้ต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่คือมากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕ รองลงมา คือ ๑๐,๐๐๐ ถึง ๑๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๒ รองลงมาคือ ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๓ และน้อยที่สุด คือ ๑๕,๐๐๑ ถึง ๒๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๙

ประสบการณ์การใช้บริการที่ศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง พบว่า ส่วนใหญ่ครั้งนี้เป็นครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐ รองลงมาคือ เคยมาแล้ว ๑๐ ครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔ รองลงมาคือ เคยมาแล้ว ๒ - ๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐ และน้อยที่สุด คือ เคยมาแล้ว ๖-๙ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๗.๗

๔.๒ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาล เยาวชนและครอบครัวกลาง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านเสียสละเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ (ทาน) ด้านพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ (ปิยวาจา) ด้านช่วยเหลือบำเพ็ญประโยชน์ต่อผู้อื่น (อัตถจริยา) ด้านเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ (สมานัตตตา) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๒ – ๔.๖

ตารางที่ ๔.๒ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง โดยภาพรวม

(n = ๒๐๙)

การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
๑. ด้านทาน	๓.๙๕	๐.๗๑๐	มาก
๒. ด้านปิยวาจา	๓.๘๒	๐.๘๓๒	มาก
๓. ด้านอัตถจริยา	๓.๖๔	๐.๘๒๐	มาก
๔. ด้านสมานัตตตา	๓.๘๔	๐.๗๓๔	มาก
รวม	๓.๘๑	๐.๗๑๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๘๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลางอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ตารางที่ ๔.๓ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มี การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ด้านทาน

(n = ๒๐๙)

การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ด้านทาน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
๑.เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านคดีความโดยไม่เรียกร้อยค่าตอบแทน	๔.๑๐	๐.๘๔๙	มาก
๒. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ให้บริการตามคำขอโดยไม่เรียกร้อยสิ่งตอบแทนต่างๆ เพื่อตอบแทนการให้บริการ	๔.๐๔	๐.๘๘๒	มาก
๓. เจ้าหน้าที่ได้จัดให้มีป้ายแสดงขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการ และอัตราค่าธรรมเนียมไว้ชัดเจน	๓.๘๙	๐.๘๕๘	มาก
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้านให้คำปรึกษากฎหมาย และให้ความรู้ คำแนะนำอย่างถูกต้อง ยุติธรรม เสมอภาค	๓.๙๒	๐.๘๓๑	มาก
๕. เจ้าหน้าที่ได้ให้ความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อด้วยการตอบข้อซักถามให้คำแนะนำได้อย่างรวดเร็ว	๓.๘๒	๐.๙๔๘	มาก
รวม	๓.๙๕	๐.๗๑๐	มาก

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ด้านทานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๙๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านทานของศาลเยาวชนและครอบครัวกลางอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๔ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ด้านปียวาจา

(n = ๒๐๙)

การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ด้านปียวาจา	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
๑. เจ้าหน้าที่หน้าตายิ้มแย้ม พุดจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการด้วยความเต็มใจ	๓.๘๖	๐.๙๕๕	มาก
๒. เจ้าหน้าที่พุดจาด้วยถ้อยคำที่นุ่มนวลและบอกถึงสิทธิต่าง ๆ ด้วยความเป็นกันเอง	๓.๘๐	๐.๙๑๓	มาก
๓. เจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกในการให้บริการด้วยความเต็มใจด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวาน น่ารัก	๓.๗๘	๐.๘๘๒	มาก
๔. เจ้าหน้าที่ทุกงานให้ความรู้ ความเข้าใจในการติดต่อราชการศาลด้วยความเต็มใจและเป็นกันเอง	๓.๘๕	๐.๘๓๙	มาก
๕. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำที่สุภาพ อ่อนหวาน น่ารักและเป็นประโยชน์	๓.๘๔	๐.๘๖๒	มาก
รวม	๓.๘๒	๐.๘๓๒	มาก

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ด้านปียวาจาโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๘๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านปียวาจาของศาลเยาวชนและครอบครัวกลางอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๕ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ด้านอรรถจริยา

(n = ๒๐๙)

การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ด้านปียวาจา	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
๑. เจ้าหน้าที่เดินเข้าไปสอบถามและคอยให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับการมาติดต่อราชการศาล	๓.๕๑	๑.๐๒๐	มาก
๒. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือในการบริการเขียนคำร้องต่าง ๆ แก่ประชาชนด้วยความเท่าเทียมกัน	๓.๕๙	๐.๙๒๑	มาก
๓. เจ้าหน้าที่ไม่เฉยเมยและมีน้ำใจต่อประชาชนที่มาติดต่อราชการศาล	๓.๗๒	๐.๙๐๔	มาก
๔. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายเกี่ยวกับข้อกฎหมายและระเบียบ ขั้นตอนต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง	๓.๖๗	๐.๘๗๒	มาก
๕. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องต่าง ๆ ในการติดต่อราชการศาลได้เป็นอย่างดี	๓.๗๓	๐.๘๕๔	มาก
รวม	๓.๖๔	๐.๘๒๐	มาก

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ด้านอรรถจริยาโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๖๔ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านอรรถจริยาของศาลเยาวชนและครอบครัวกลางอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๖ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ด้านสมานัตตตา

(n = ๒๐๙)

การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ด้านสมานัตตตา	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการกับประชาชนที่มาติดต่อราชการทุกคนเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกฐานะ	๓.๘๓	๐.๘๒๔	มาก
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการกับประชาชนด้วยความยุติธรรม ไม่เลือกที่รัก มักที่ชัง	๓.๘๒	๐.๗๗๕	มาก
๓. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย สะอาดและเหมาะสมกับเป็นเจ้าหน้าที่ของภาครัฐ	๓.๘๒	๐.๘๑๙	มาก
๔. เจ้าหน้าที่สามารถสนองความต้องการของประชาชนที่มาติดต่อราชการศาลด้วยความพึงพอใจ	๓.๗๗	๐.๘๔๖	มาก
๕. เจ้าหน้าที่มีความยุติธรรมและความเสมอภาคให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการศาลเป็นอย่างดี	๓.๘๕	๐.๗๙๒	มาก
รวม	๓.๘๔	๐.๗๓๔	มาก

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ด้านสมานัตตตาโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๘๔ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านสมานัตตตาของศาลเยาวชนและครอบครัวกลางอยู่ในระดับมากทุกข้อ

**๔.๓ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลัก
สังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง โดยจำแนกตามข้อมูลสถานภาพ
ส่วนบุคคล**

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาอาชีพ รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์การใช้บริการที่ศาลเยาวชนและครอบครัวกลางตามสมมติฐานที่ ๑-๖

สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง แตกต่างกันผลการทดสอบสมมติฐานที่ ๑ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๗

ตารางที่ ๔.๗ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง จำแนกตามเพศ

(n = ๒๐๙)

การให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและ ครอบครัวกลาง	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
๑. ด้านทาน	๓.๙๗	.๖๙๗	๓.๙๒	.๗๓๗	.๔๔๑	.๖๖๐
๒. ด้านปิยวาจา	๓.๗๙	.๙๒๙	๓.๘๘	.๘๔๑	-.๗๖๖	.๔๔๕
๓. ด้านอัถถจริยา	๓.๖๕	.๗๗๐	๓.๖๔	.๙๐๓	.๐๔๔	.๙๖๕
๔. ด้านสมานัตตตา	๓.๘๕	.๗๐๔	๓.๘๒	.๗๘๖	.๓๐๘	.๗๕๘
รวม	๓.๘๑	.๖๘๗	๓.๘๒	.๗๕๓	-.๐๒๑	.๙๘๓

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทุกด้าน

สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ ๒ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๘

ตารางที่ ๔.๘ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง

จำแนกตามอายุ

(n = ๒๐๙)

การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง	อายุ								F	Sig.
	ต่ำกว่า ๒๐ ปี		๒๐- ๓๕ ปี		๓๖- ๕๐ ปี		มากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
๑. ด้านทาน	๓.๘๕	.๙๒๔	๓.๙๙	.๗๔๘	๓.๙๖	.๖๕๗	๓.๙๔	.๖๘๔	.๑๗๙	.๙๑๐
๒. ด้านปิยวาจา	๓.๖๒	๑.๐๘๐	๓.๙๒	.๘๐๒	๓.๘๔	.๗๕๙	๓.๘๐	.๘๗๕	.๖๖๔	.๕๗๕
๓. ด้านอัถถจริยา	๓.๘๖	.๘๙๓	๓.๖๒	.๘๑๓	๓.๖๑	.๗๗๗	๓.๖๓	.๘๘๑	.๕๙๓	.๖๒๐
๔. ด้านสมานัตตตา	๓.๘๔	.๙๑๓	๓.๘๑	.๗๐๕	๓.๘๕	.๗๐๓	๓.๘๕	.๗๕๑	.๐๒๓	.๙๙๕
รวม	๓.๗๙	.๙๐๘	๓.๘๔	.๗๑๔	๓.๘๑	.๖๕๒	๓.๘๑	.๗๓๘	.๐๒๑	.๙๙๖

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทุกด้าน

สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ ๓ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๙

ตารางที่ ๔.๙ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง จำแนกระดับการศึกษา

(n = ๒๐๙)

การให้บริการ ประชาชนตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและ ครอบครัวกลาง	ระดับการศึกษา						F	Sig.
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
๑. ด้านทาน	๓.๙๕	.๗๑๘	๓.๙๕	.๗๔๐	๓.๙๗	.๕๙๗	.๐๑๓	.๙๙๗
๒. ด้านปิยวาจา	๓.๙๑	.๘๕๗	๓.๗๕	.๘๔๘	๓.๘๑	.๖๘๐	.๘๐๖	.๔๔๘
๓. ด้านอัตถจริยา	๓.๗๘	.๗๙๖	๓.๕๔	.๘๑๒	๓.๕๕	.๘๙๐	๒.๑๗๑	.๑๑๗
๔. ด้านสมานัตตตา	๓.๙๒	.๗๑๙	๓.๘๐	.๗๑๒	๓.๖๙	.๘๔๒	๑.๓๐๙	.๒๗๒
รวม	๓.๘๙	.๗๐๖	๓.๗๖	.๗๑๖	๓.๗๕	.๗๐๙	.๘๙๕	.๔๑๐

จากตารางที่ ๔.๙ พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทุกด้าน

สมมติฐานที่ ๔ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ ๔ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๑๐
ตารางที่ ๔.๑๐ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง จำแนกตามอาชีพ

(n = ๒๐๙)

การให้บริการประชาชนตามสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง	รับราชการ		ทนายความ		ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว		เกษตรกร-รับจ้าง		อื่น ๆ		F	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
๑.ด้านทาน	๓.๗๑	.๗๔๖	๓.๗๖	.๖๘๙	๓.๙๗	.๕๕๙	๔.๐๘	.๖๘๒	๓.๙๔	.๘๔๑	.๘๔๕	.๔๙๘
๒.ด้านปิยวาจา	๓.๕๒	.๘๕๗	๓.๗๐	.๘๑๗	๓.๙๐	.๖๙๔	๔.๑๒	.๗๔๓	๓.๘๖	.๙๔๕	๒.๑๗๒	.๐๗๓
๓.ด้านอรรถจริยา	๓.๑๘	.๙๙๘	๓.๕๐	.๗๕๖	๓.๘๒	.๖๘๙	๓.๘๐	.๗๓๓	๓.๗๘	.๘๙๘	๓.๒๙๘*	.๐๑๒*
๔.ด้านสมานัตตตา	๓.๕๕	.๙๐๑	๓.๗๔	.๖๗๙	๔.๐๓	.๖๐๗	๓.๙๙	.๖๔๕	๓.๘๔	.๘๓๘	๒.๑๐๑	.๐๘๒
รวม	๓.๔๙	.๗๘๗	๓.๗๒	.๖๗๕	๓.๙๓	.๕๖๙	๔.๐๐	.๖๓๒	๓.๘๕	.๘๒๘	๒.๑๕๖	.๐๗๕

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ในด้านอรรถจริยา ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงได้ทำการเปรียบเทียบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัว ด้านอรรถจริยา ด้วย

วิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) รายละเอียด ดังแสดงตารางที่ ๔.๑๑

ตารางที่ ๔.๑๑ การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	รับราชการ	ทนายความ	ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	เกษตรกร-รับจ้าง	อื่น ๆ
		๓.๑๘	๓.๕๐	๓.๘๒	๓.๘๐	๓.๗๘
รับราชการ	๓.๑๘	-	-๐.๓๒	-๐.๖๔*	-๐.๖๒*	-๐.๖๐*
ทนายความ	๓.๕๐	-	-	-๐.๓๒	-๐.๓	-๐.๒๘
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	๓.๘๒	-	-	-	๐.๐๒	๐.๐๔
เกษตรกร-รับจ้าง	๓.๘๐	-	-	-	-	๐.๐๒
อื่น ๆ	๓.๗๘	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านอัตถจริยาน้อยกว่าอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว อาชีพเกษตรกร รับจ้าง และอาชีพอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

สมมติฐานที่ ๕ ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ ๕ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๑๒

ตารางที่ ๔.๑๒ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง

จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

(n = ๒๐๙)

การให้บริการ ประชาชนตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชน และครอบครัวกลาง	ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท		๑๐,๐๐๐ – ๑๕,๐๐๐ บาท		๑๕,๐๐๑ – ๒๐,๐๐๐ บาท		มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท		F	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
๑.ด้านทาน	๓.๙๒	.๖๗๖	๓.๘๗	.๗๓๓	๔.๒๖	.๗๐๓	๓.๙๒	.๗๐๔	๒.๐๔๒	.๑๐๙
๒.ด้านปิยวาจา	๓.๘๑	.๘๒๕	๓.๘๑	.๘๘๖	๔.๑๑	.๗๙๑	๓.๗๔	.๗๙๘	๑.๓๓๒	.๒๖๕
๓.ด้านอัตถจริยา	๓.๗๙	.๗๑๕	๓.๕๖	.๘๔๓	๓.๙๔	.๗๓๑	๓.๔๘	.๘๗๖	๒.๘๗๑*	.๐๓๗*
๔.ด้านสมานัตตตา	๓.๘๘	.๖๘๘	๓.๘๕	.๗๓๐	๔.๑๒	.๖๖๒	๓.๖๘	.๗๗๔	๒.๕๕๐	.๐๕๗
รวม	๓.๘๕	.๖๖๕	๓.๗๗	.๗๒๓	๔.๑๑	.๖๕๘	๓.๗๑	.๗๓๕	๒.๒๑๔	.๐๘๘

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านอัตถจริยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ดังนั้นจึงได้ทำการเปรียบเทียบ ความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ด้านอัตถจริยา ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๑๒

ตารางที่ ๔.๑๓ การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ด้านอัตถจริยา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

(n = ๒๐๙)

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่า	๑๐,๐๐๐ –	๑๕,๐๐๑ –	มากกว่า
		๑๐,๐๐๐ บาท	๑๕,๐๐๐ บาท	๒๐,๐๐๐ บาท	๒๐,๐๐๐ บาท
		๓.๗๕	๓.๕๖	๓.๕๔	๓.๔๘
ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๓.๗๕	-	๐.๒๓	-๐.๑๕	๐.๓๔*
๑๐,๐๐๐ – ๑๕,๐๐๐ บาท	๓.๕๖	-	-	-๐.๓๘*	๐.๐๘
๑๕,๐๐๑ – ๒๐,๐๐๐ บาท	๓.๕๔	-	-	-	๐.๔๖*
มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท	๓.๔๘	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่าประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาทมีความคิดเห็นว่าการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ด้านอัตถจริยาน้อยกว่าประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน ๑๐,๐๐๐ - ๑๕,๐๐๐ บาท มีความคิดเห็นว่าการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ด้านอัตถจริยาน้อยกว่าประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน ๑๕,๐๐๐ - ๒๐,๐๐๐ บาท ส่วนประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท มีความคิดเห็นว่าการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลางน้อยกว่าประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

สมมติฐานที่ ๖ ประชาชนที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการที่ศาลเยาวชนและครอบครัวกลางต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ ๖ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๑๔

ตารางที่ ๔.๑๔ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง จำแนกตาม
 ประสบการณ์ในการใช้บริการที่ศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง

(n = ๒๐๙)

การให้บริการ ประชาชนตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาล เยาวชนและ ครอบครัวกลาง	ครั้งแรก		๒ - ๕ ครั้ง		๖ - ๙ ครั้ง		๑๐ ครั้งขึ้นไป		F	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
๑.ด้านทาน	๔.๐๑	.๗๕๓	๓.๘๘	.๖๔๐	๓.๘๒	.๘๒๙	๓.๙๔	.๖๕๙	.๕๘๓	.๖๒๗
๒.ด้านปียวาจา	๓.๙๗	.๙๑๘	๓.๘๐	.๖๔๓	๓.๖๘	.๘๘๒	๓.๖๓	.๗๗๐	๒.๒๑๐	.๐๘๘
๓.ด้านอัตถ จริยา	๓.๗๗	.๘๙๓	๓.๖๗	.๖๘๔	๓.๓๖	.๗๐๙	๓.๔๙	.๗๙๖	๒.๐๑๔	.๑๑๓
๔.ด้านสมา หัตตตา	๓.๙๐	.๘๒๕	๓.๘๘	.๕๙๑	๓.๖๔	.๖๖๒	๓.๗๕	.๖๙๒	.๙๗๐	.๔๐๘
รวม	๓.๙๑	.๗๘๕	๓.๘๑	.๕๖๖	๓.๖๒	.๗๐๗	๓.๗๐	.๖๗๔	๑.๔๖๖	.๒๒๕

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่าประชาชนที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการที่ศาลเยาวชนและครอบครัวกลางต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

๔.๔ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ตามความคิดเห็นของประชาชน

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มารับบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง มีปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ด้านทาน ดังนี้

ปัญหา อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
<p>๑. ข้อมูลในคอมพิวเตอร์ไม่เป็นปัจจุบัน ทำให้การติดตามความคืบหน้าของข้อมูลคดีไม่ใช่ข้อมูลปัจจุบัน</p> <p>๒. บางแผนกมีระยะเวลาและขั้นตอนในการปฏิบัติงานนานเกินไป ทำให้ต้องเสียเวลาคอยนาน</p> <p>๓. บางครั้งมีประชาชนมาติดต่อในเวลาเดียวกันเป็นจำนวนมาก เจ้าหน้าที่มีน้อย และบางคนขาดประสบการณ์ทำให้ไม่เพียงพอแก่การบริการ ทำให้เกิดความล่าช้าและไม่ค่อยเต็มใจให้บริการ และป้ายบอกทางไปห้องพิจารณาและป้ายการให้ความรู้ต่าง ๆ ไม่ชัดเจนและมีขนาดตัวอักษรเล็กเกินไป</p>	<p>๑. เจ้าหน้าที่ทุกแผนกควรลงข้อมูลทางคดีให้เป็นปัจจุบันเพื่อให้คู่ความสามารถตรวจสอบข้อมูลได้เองโดยไม่ต้องรบกวนเจ้าหน้าที่</p> <p>๒. ควรปรับปรุงลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้น้อยลงเพื่อให้เกิดความรวดเร็วมากขึ้น</p> <p>๓. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยบริการในเวลาเร่งด่วน เช่น ช่วงเช้าและช่วงบ่ายในการไปห้องพิจารณาและห้องไกล่เกลี่ย และเพิ่มช่องการให้บริการให้มากขึ้น และปรับปรุงป้ายทางไปห้องพิจารณาและป้ายการให้ความรู้ให้มีตัวอักษรขนาดใหญ่และชัดเจน นอกจากนี้ควรมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ในด้านกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลางให้เป็นมาตรฐาน</p>

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มารับบริการตามหลักสังกัดหมวด ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง มีปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ด้านปียวาจา ดังนี้

ปัญหา อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
<p>๑.เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ไม่เหมาะสมแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ เช่น พูดจากระด้างไม่ให้เกียรติ ใช้อารมณ์ เสียงดัง แสดงสีหน้าไม่พอใจ ไม่เต็มใจให้บริการ</p> <p>๒.เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยรับโทรศัพท์ ทำให้การติดต่อประสานงานขาดประสิทธิภาพ</p>	<p>๑.ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีจิตใจให้บริการ รักในการบริการด้วยความเต็มใจ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะอ่อนหวาน มาคอยให้บริการประชาชนผู้มาใช้บริการ</p> <p>๒.ควรจัดให้มีบริการทางด้าน Call Center เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกกับประชาชน โดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมาศาล</p>

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มารับบริการตามหลักสังกัดหมวด ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง มีปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ด้านอัตถจริยา ดังนี้

ปัญหา อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
<p>๑. เจ้าหน้าที่เฉยเมย ไม่ค่อยชวนชววยหรือเดินเข้าไปสอบถาม และไม่ใส่ใจในการให้บริการ</p> <p>๒.เจ้าหน้าที่ขาดการติดต่อประสานงานที่ดี</p>	<p>๑. ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยสอบถาม ชวนชววยช่วยเหลือในการเขียนคำร้อง คำแถลง และบริการอื่น ๆ รวมทั้งระเบียบและข้อกฎหมายของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง</p> <p>๒.จัดอบรมแก่เจ้าหน้าที่ทั้งศาลในหัวข้อ “การติดต่อประสานงานที่มีประสิทธิภาพ”</p>

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มารับบริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง มีปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ด้านสมานัตตตา ดังนี้

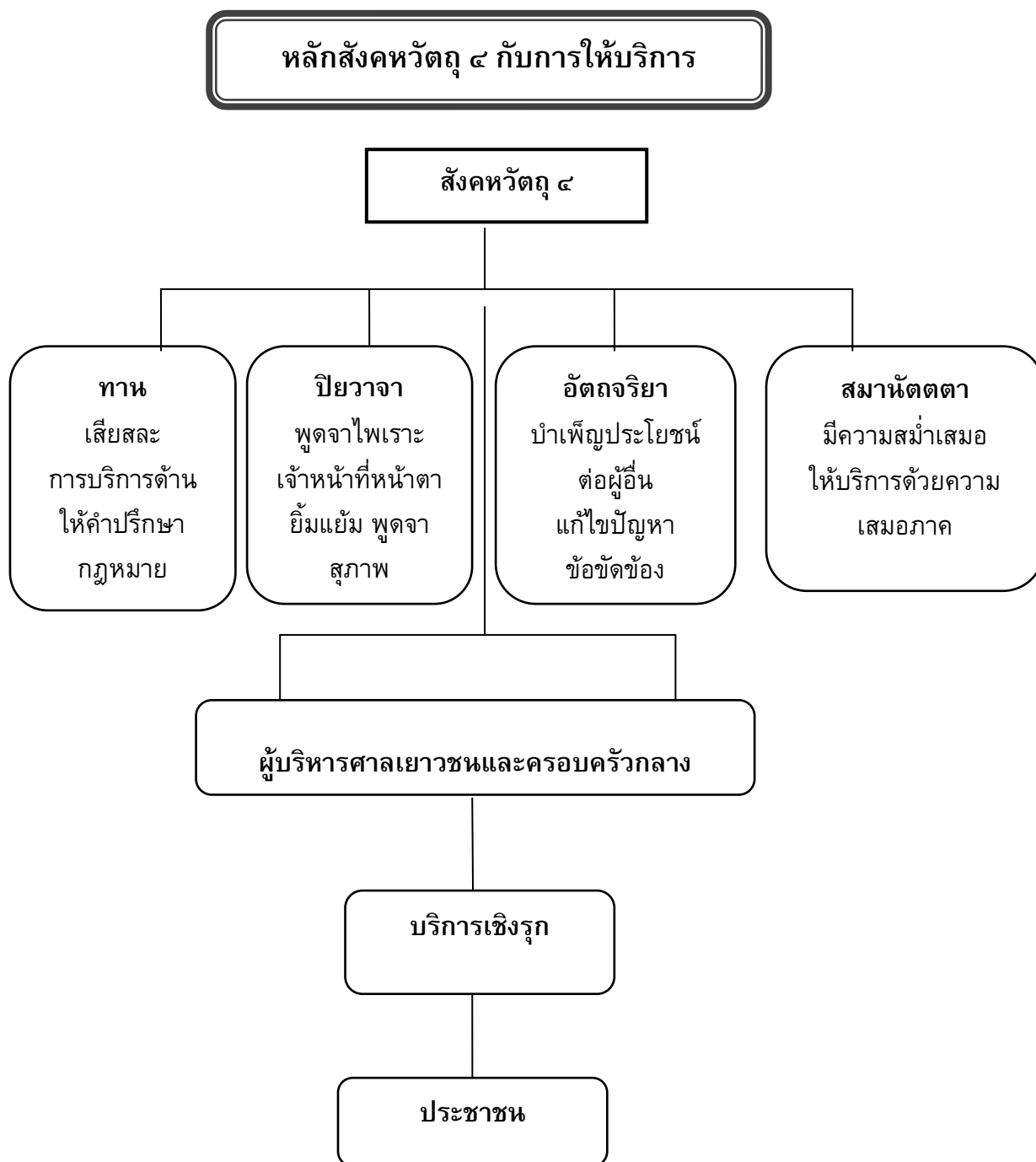
ปัญหา อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
๑. กรณีประชาชนมาติดต่อราชการเป็นจำนวนมาก ทำให้ไม่ทราบลำดับมาก่อนมา หลัง ไม่เกิดความเสมอภาค	๑. ควรจัดให้มีบริการแจกบัตรคิวเพื่อความเสมอภาคแก่ประชาชน
๒. เจ้าหน้าที่บางคนวางตนเป็นนายประชาชน ข่มขู่ และดูหมิ่นประชาชน	๒. ควรปฏิบัติต่อทุกคนให้เท่าเทียมกัน เสมอต้นเสมอปลายกับทุกคน โดยไม่คำนึงถึงฐานะ

๔.๕ องค์ความรู้ (Body of Knowlagde) ที่ได้จากการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าวิจัยเรื่อง การให้บริการประชาชนตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง โดยผู้วิจัยได้ทำการวิจัยแบบเชิงปริมาณ ใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนและคู่ความที่มาติดต่อใช้บริการศาลเยาวชนและครอบครัวกลางรวมทั้งเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้วิจัยถือว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างเหล่านี้สามารถตอบโจทย์ของผู้ทำวิจัยได้ตามที่ผู้วิจัยต้องการที่จะทราบ โดยผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถาม ถามความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง เป็นแบบสอบถามแบบเสรี ไม่ปิดกั้น และในการวิจัยครั้งนี้ทำให้ผู้ทำวิจัยได้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง

หลังจากที่งานวิจัยครั้งนี้เสร็จสมบูรณ์แล้ว ทำให้ผู้วิจัยได้ทราบว่า การให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวกลางอยู่ในระดับมาก แต่ยังมีปัญหาอุปสรรคอีกหลายอย่างที่จะต้องปรับปรุง ซึ่งผู้บริหารจำเป็นต้องนำปัญหาอุปสรรคมาพัฒนาปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างไม่หยุดยั้งในเชิงรุก เดินเข้าไปหาประชาชนด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม เป็นกันเอง ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือเอาใจใส่ ไม่เลือกปฏิบัติเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงความยุติธรรมได้ด้วยความสะดวก

รวดเร็ว เป็นธรรม ประหยัด เสมอภาค และทั่วถึง หากหน่วยงานนำหลักธรรมคือสังคหวัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชนด้วยแล้วจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการได้อย่างเป็นเลิศ และยังทำให้บรรลุเป้าประสงค์ของแผนยุทธศาสตร์ศาลเยาวชนและครอบครัวกลางได้เป็นอย่างดีเยี่ยม ดังแผนภาพที่ ๔.๑



แผนภาพที่ ๔.๑ การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ (ผู้วิจัย)

ผู้วิจัยขอสรุปองค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ โดยสรุปเป็นโมเดลข้างต้น ซึ่งจากโมเดลดังกล่าวสามารถมองเห็นได้ว่า หากผู้บริหารนำแนวทางการให้บริการประชาชนโดยยึดหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านทาน โดยการเสียสละประโยชน์สุขส่วนตนและยึดประโยชน์สุขส่วนรวมของประชาชนที่มาใช้บริการ ด้านปิยวาจา โดยการพูดจาไพเราะ อ่อนหวาน สุภาพ อ่อนโยน ด้านอภิตถจริยา โดยทำตนให้เป็นประโยชน์ ทำสิ่งที่มีประโยชน์ สร้างสรรค์แต่สิ่งที่มีประโยชน์ให้แก่ประชาชน ด้านสมานัตตตา โดยมีความเสมอต้นเสมอปลาย ไม่เลือกปฏิบัติ วางตนให้เหมาะสมในการปฏิบัติงาน นำสิ่งเหล่านี้มาประยุกต์ใช้กับการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนอย่างไม่หยุดยั้งในเชิงรุก โดยปฏิบัติอย่างจริงจังและต่อเนื่องจะทำให้เพิ่มประสิทธิภาพคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศ อีกทั้งยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรอีกด้วย

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลางตามทัศนะผู้รับบริการ เพื่อเปรียบเทียบทัศนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชนของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ดำเนินการโดยวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่มาใช้บริการที่ศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง จำนวน ๒๐๙ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ ๐.๙๖๑ วิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ ค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) ผลการวิจัยสามารถสรุป อภิปรายผล และมีข้อเสนอแนะดังนี้

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง สามารถสรุปได้ ดังนี้

๕.๑.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๑๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๗ มีอายุ ๓๖ – ๕๐ ปี จำนวน ๙๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๕ มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๕ มีอาชีพทนายความ จำนวน ๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕ มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕ และมีประสบการณ์การใช้บริการที่ศาลเยาวชนและครอบครัวกลางเป็นครั้งแรก จำนวน ๙๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐

๕.๑.๒ ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๑) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

ก) ด้านทาน พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ด้านทานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๕) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ข) ด้านปิยวาจา พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ด้านปิยวาจาอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๒) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ค) ด้านอรรถจริยา พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ด้านอรรถจริยาอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๔) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ง) ด้านสมานัตตตา พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ด้านสมานัตตตาอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๔) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ

๕.๑.๓ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบดังนี้

๑) เพศ พบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทุกด้าน

๒) อายุประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทุกด้าน

๓) การศึกษา พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทุกด้าน

๔) อาชีพ พบว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านอรรถจริยา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๕) รายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านอัตถจริยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๖) ประสิทธิภาพในการใช้บริการที่ศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง พบว่าประชาชนที่มีประสิทธิภาพในการใช้บริการที่ศาลเยาวชนและครอบครัวกลางต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันทุกด้าน ผลการทดสอบตามสมมติฐานสามารถสรุปได้ดังตารางที่ ๕.๑

ตารางที่ ๕.๑ สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐาน	ตัวแปรอิสระ	ผลการทดสอบ				
		ค่า t	ค่า F	Sig.	ยอมรับสมมติฐาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ ๑	เพศ	-.๐๒๑		.๙๘๓	-	✓
สมมติฐานที่ ๒	อายุ		.๐๒๑	.๙๙๖	-	✓
สมมติฐานที่ ๓	การศึกษา		.๙๙๕	.๔๑๐	-	✓
สมมติฐานที่ ๔	อาชีพ		๒.๑๕๖	.๐๗๕	-	✓
สมมติฐานที่ ๕	รายได้ต่อเดือน		๒.๒๑๔	.๐๘๘	-	✓
สมมติฐานที่ ๖	ประสิทธิภาพการให้บริการ		๑.๔๖๖	.๒๒๕	-	✓

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

๑. จากการอภิปรายผลพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับความเป็นจริง ทั้งนี้เนื่องจากการให้บริการด้านให้คำปรึกษา กฎหมายอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เป็นธรรม และเสมอภาค ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ ธรรมธร ชงชัย^๑ ได้วิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดระยองตามหลักสังคหวัตถุ ๔” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการของศาลจังหวัดระยอง ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยา และด้านสมานัตตตา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีทุกด้าน

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยเป็นรายด้านสามารถนำมาอภิปรายผลวิจัยได้ดังนี้

๑.๑ ด้านทาน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ด้านทานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับความเป็นจริง ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่คอยให้บริการในเวลาเร่งด่วนและเพิ่มช่องการให้บริการมากขึ้นทำให้เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อ ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ วิสิทธิ์ ศักดิ์สิงห์ ได้วิจัยเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนต่อการเผยแพร่และช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายของสภาทนายความแห่งประเทศไทย” ผลการวิจัยพบว่า ระดับทัศนคติของประชาชนต่อการเผยแพร่และช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายของคณะอนุกรรมการสภาทนายความประจำจังหวัดอุบลราชธานีอยู่ในระดับดี เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับทัศนคติอยู่ในระดับดี ได้แก่ ด้านโครงการเผยแพร่และช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมาย ด้านการดำเนินงานเกี่ยวกับการเผยแพร่ และช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมาย ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำ และด้านการปฏิบัติงานของทนายความอาสาสมัคร และปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติของประชาชนต่อการเผยแพร่และช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายของคณะอนุกรรมการสภาทนายความประจำจังหวัดอุบลราชธานี ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับ

^๑ธรรมธร ชงชัย, “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดระยองตามหลักสังคหวัตถุ ๔”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์ (มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔), หน้า ข

การศึกษา ภูมิสำเนา และความรู้ความเข้าใจ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อทัศนคติของประชาชนคือ ด้านรายได้^๒

๑.๒ ด้านปียวจา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ด้านปียวจาอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับความเป็นจริง ทั้งนี้ เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีจิตใจให้บริการ รักในการบริการด้วยความเต็มใจ หน้าตายิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาไพเราะอ่อนหวาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของราชันย์ ธงชัย, พันโท ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยอง” ผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยอง มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการในด้านทาน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านปียวจา และสุดท้ายคือความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านอัตถจริยา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก^๓

๑.๓ ด้านอัตถจริยา พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ด้านอัตถจริยาอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับความเป็นจริง ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่คอยสอบถาม ขวนขวายช่วยเหลือในการเขียนคำร้อง คำแถลง และบริการอื่น ๆ รวมทั้งระเบียบและข้อกฎหมาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมหมาย บัวจันทร์, พันตรี วิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสมานัตตตามากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านทาน ด้านอัตถจริยา และลำดับ

^๒ วิสิทธิ์ ศักดิ์สิงห์, “ทัศนคติของประชาชนต่อการเผยแพร่และช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายของสภานายความแห่งประเทศไทย: ศึกษาเฉพาะกรณีคณะอนุกรรมการสภานายความประจำจังหวัดอุบลราชธานี”, ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม), (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๐), หน้า ข

^๓ พันโท ราชันย์ ธงชัย, ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยอง”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑), หน้า ๙๒.

สุดท้าย คือ ด้านปิยวาจา เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้ว พบว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สำหรับเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ มีผลไม่ต่างกัน^๕

๑.๔ ด้านสมานัตตตา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ด้านสมานัตตตาอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับความเป็นจริง ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อทุกคนเท่าเทียมกัน เสมอต้นเสมอปลาย โดยไม่คำนึงถึงฐานะ ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ วาสนา นักเพ็ชร์ ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลแพ่ง พบว่าผู้ที่มาใช้บริการศาลแพ่ง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ที่มาใช้บริการศาลแพ่งมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านให้บริการอย่างสุจริต อยู่ในระดับความพอใจมาก รองลงมาคือ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านสถานที่และความปลอดภัย ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ ซึ่งทุกด้านผู้ใช้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ยกเว้นด้านการบริการอย่างถูกต้อง และด้านความรวดเร็วต่อเนื่อง ซึ่งมีค่าระดับความพึงพอใจปานกลาง^๕

๒. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง จำแนกตามข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล ดังนี้

๒.๑ จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามแนวสังคหัตถุ ๔ ไม่แตกต่างกัน เป็นเพราะการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวกลางไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ว่าจะผู้มาใช้บริการจะเป็นเพศหญิงหรือเพศชายถือว่าทุกคนมีความสำคัญเท่าเทียมกันพร้อมที่จะดูแลเอาใจใส่ด้วยความเสมอภาคและเต็มใจในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จ่านง ตรีนุมิตร ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการสถาบันราชภัฏสมเด็จพระเจ้าพระยา” ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ชายและอาจารย์หญิง มีความพึงพอใจโดยรวมและ

^๕ พันตรี สมหมาย บัวจันทร์, “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑), หน้า ข

^๕ วาสนา นักเพ็ชร์, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลแพ่ง”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์ (คณะสังคมศาสตร์ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๙), หน้า ข

รายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนสถานภาพอื่น มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕^๖

๒.๒ จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ไม่แตกต่างกัน เป็นเพราะการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวกลางไม่เลือกปฏิบัติไม่ว่ามีอายุเท่าไร ถือว่าทุกคนที่มาใช้บริการเป็นบุคคลสำคัญ ต้องให้บริการเสมอเหมือนกันโดยปราศจากอคติ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อรวรรณ ละมุลจิตต์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุพรรณบุรี” ผลการวิจัยพบว่า อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และความรู้ในงานที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕^๗

๒.๓ จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ไม่แตกต่างกัน เป็นเพราะการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวกลางไม่เลือกปฏิบัติว่าประชาชนจะมีระดับการศึกษาต่างกันอย่างไร แต่จะคำนึงถึงความเสมอภาคให้กับผู้มารับบริการทุกคน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เทวราช แก้วมา ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการรับบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ : กรณีศึกษา สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายที่ ๓๒ จำกัด” ผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งในการติดต่อขอใช้บริการ มีความพึงพอใจในการรับบริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒ จำกัด ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒ จำกัด แตกต่างกันได้^๘

๒.๔ จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ไม่แตกต่างกัน เป็นเพราะการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวกลางให้บริการทุกคนด้วยความเต็มใจ โดยไม่เลือกที่จะอยู่ในอาชีพใด ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จักรภณณ์ แข่งขัน ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นและความพึงพอใจของ

^๖จ่านง ตรีนมิตร, “ความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏสมเด็จพระเจ้าพระยา”, วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, ๒๕๔๕), หน้า ข

^๗อรวรรณ ละมุลจิตต์, “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุพรรณบุรี”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, ๒๕๔๖), หน้า ข

^๘เทวราช แก้วมา, “ความพึงพอใจในการรับบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ : กรณีศึกษาสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายที่ ๓๒ จำกัด”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, ๒๕๔๙), หน้า ข

ประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านมวลชนสัมพันธ์ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) : กรณีศึกษาเชื่อนสิริกิติ์” ผลการวิจัยพบว่าการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการดำเนินงานมวลชนสัมพันธ์ของประชาชนอำเภอท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส และจำนวนบุตร ไม่แตกต่างกัน^๕

๒.๕ จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามแนวสังคหวัดฤๅ ๔ ไม่แตกต่างกัน เป็นเพราะการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวกลางให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่คำนึงถึงรายได้ของผู้ที่มารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วินัย ราพรรณ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน : กรณีศึกษาสำนักงานใหญ่” ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบสภาพความพึงพอใจด้านบุคลิกภาพการให้บริการของพนักงานพบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม และด้านประเภทที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาของการใช้บริการ รายได้ต่อเดือน ประเภทของบริการที่ใช้ พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕^๖

๒.๖ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีประสบการณ์การใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามแนวสังคหวัดฤๅ ๔ ไม่แตกต่างกัน เป็นเพราะการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวกลางมีประสิทธิภาพ ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการก็ครั้ง จะได้รับความพึงพอใจเท่ากัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุวนัย ดีทองอ่อน ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี” ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางาน จังหวัดนนทบุรี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ภูมิลำเนา การได้รับข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจในการหางาน มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่สำเร็จการศึกษา ระยะเวลาการว่างงาน

^๕จักรภณ์ท์ แข่งขัน, “ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านมวลชนสัมพันธ์ ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) : กรณีศึกษาเชื่อนสิริกิติ์”, ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๔๖), หน้า ข

^๖วินัย ราพรรณ, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน : กรณีศึกษาสำนักงานใหญ่”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสมเด็จพระเจ้าพระยา, ๒๕๔๖), หน้า ข

ตำแหน่งที่ต้องการ ประสบการณ์ในการทำงาน และประสบการณ์ในการให้บริการ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี^{๑๑}

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

๕.๓.๑. ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง

๑. ควรมีการพัฒนากระบวนการให้บริการประชาชนอย่างไม่หยุดยั้งในเชิงรุก เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น
๒. ควรมีการยึดแนวสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการด้านทาน โดยการเสียสละประโยชน์สุขส่วนตนและยึดประโยชน์สุขส่วนรวมของประชาชนที่มาใช้บริการ
๓. ควรมีการยึดแนวสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการด้านปิยวาจา โดยการพูดจาไพเราะ อ่อนหวาน สุภาพอ่อนโยน
๔. ควรมีการยึดแนวสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการด้านอัถถจริยา โดยทำตนให้เป็นประโยชน์ ทำสิ่งที่มีประโยชน์ และสร้างสรรค์แต่สิ่งที่มีประโยชน์ให้แก่ประชาชน
๕. ควรมีการยึดแนวสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการด้านสมานัตตตา โดยมีความเสมอต้นเสมอปลายและวางตนให้เหมาะสมในการปฏิบัติงาน

๕.๓.๒. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง สำหรับการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาดังนี้

๑. ควรมีการศึกษาการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง โดยใช้หลักธรรมอื่นนอกจากหลักธรรมนี้ เช่น พรหมวิหาร ๔ อิทธิบาท ๔ เป็นต้น เพื่อเปรียบเทียบว่า ผลการวิจัยเหมือนหรือแตกต่างจากการวิจัยครั้งนี้
๒. ควรขยายขอบเขตการวิจัยการให้บริการประชาชนของศาลทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่กว้างขวางขึ้น
๓. ควรมีการเพิ่มเครื่องมือในการวิจัยให้กว้างมากขึ้นนอกเหนือจากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม เช่น การสังเกตพฤติกรรม การสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ให้ได้ผลตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

^{๑๑} สุวนัย ดีทองอ่อน, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, ๒๕๕๗), หน้า ก

๔. ควรมีการติดตามและประเมินผลทุกครั้งที่มีการนำหลักธรรมต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้กับการให้บริการประชาชน

๕. ควรทำการศึกษาวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการในหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาลัย. พระไตรปิฎกภาษาไทยฉบับมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาลัย.

กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาลัย, ๒๕๓๙.

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ

(๑) หนังสือ:

กองสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ สำนักงานศาลยุติธรรม : “ศาลยุติธรรม”

กองสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ สำนักงานศาลยุติธรรม : คู่มือพนักงานต้อนรับประจำศาล
พิมพ์ครั้งที่ ๒

กุลธนา วัฒพงศ์ธร. ประโยชน์และบริการในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.นนทบุรี:โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช,
๒๕๓๐.

นรีทิพย์ พุ่งกาวิ. การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร บัณฑิตวิทยาลัย :
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๗.

นิติรัฐฯ สนั่นเมือง. คู่มือรวบรวมกรณีตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับการประพฤติดิถีวิหัยตาม
บทบัญญัติ พรบ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๓๕.

กรุงเทพมหานคร : ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด, ๒๕๔๖.

พระธรรมโกศาจารย์. (ประยูร ธรรมจิตโต). พุทธวิธีบริหาร . พิมพ์พิเศษ. กรุงเทพมหานคร :
มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาลัย, ๒๕๔๓.

พระธรรมปิฎก. (ป.อ.ปยุตโต). พุทธธรรม. พิมพ์ครั้งที่ ๙ กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย
ราชภัฏวชิรวิทยาลัย, ๒๕๔๓.

_____ พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม. พิมพ์ครั้งที่ ๙.
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๓.

_____ ภาวะผู้นำ. กรุงเทพมหานคร : ธรรมสภาและสถาบันบันลือธรรม, ๒๕๔๕.

พระพรหมคุณาภรณ์,(ป.อ.ปยุตโต). ธรรมนุญชีวิต. ฉบับปรับปรุง-เพิ่มเติมใหม่. พิมพ์ครั้งที่
๘๒.กรุงเทพมหานคร:บริษัท พิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐.

_____ วิธีคิดตามหลักพุทธธรรม. กรุงเทพมหานคร ธรรมสภา, ๒๕๕๐.
กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาลัย, ๒๕๔๓.

พระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว
พ.ศ.๒๕๕๓.

- พิทยา บวรวัฒนา. รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา ค.ศ. ๑๙๘๗-๑๙๙๐
พิมพ์ครั้งที่ ๑๒ กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘.
- พุทธทาสภิกขุ. บริหารธุรกิจแบบพุทธ. กรุงเทพมหานคร : อตัมมโย, มปป.
- มงคล ทับเที่ยง. “ปัญหาความล่าช้าในการดำเนินกระบวนการพิจารณาของศาลในสังกัด
สำนักงานอธิบดีผู้พิพากษามาตรา ๘”, รายงานวิจัยการอบรมในหลักสูตรผู้บริหาร
กระบวนการยุติธรรมระดับสูง (บ.ย.ส.) รุ่นที่ ๒, วิทยาลัยการยุติธรรม กระทรวง
ยุติธรรม, ๒๕๔๐.
- ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๗ ตอนที่ ๗๒ ก วันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๕๓.
ศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง : สำเนาตัวอย่างแบบประเมินผลการปฏิบัติราชการของ
ข้าราชการศาลยุติธรรม.
- ศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง. แผนยุทธศาสตร์ศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง พ.ศ.
๒๕๕๒ – ๒๕๕๖.
- ศุภนิตย์ โชครัตนชัย. การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ. หนังสือที่ระลึกประจำปี
เล่มที่ ๑๐. กรุงเทพมหานคร : สถาบันข้าราชการพลเรือน, ๒๕๓๖.
- สถาบันพระปกเกล้า. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐. สำนักพิมพ์
คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา, ๒๕๕๑.
- สถาบันพัฒนาข้าราชการศาลยุติธรรม. การบริหารราชการศาลยุติธรรมภายใต้โครงสร้าง
ใหม่. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาข้าราชการศาลยุติธรรม, ๒๕๔๔.
- สุชา จันท์เอม และสุรางค์ จันท์เอม. จิตวิทยาทั่วไป. คณะรัฐศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ ๒ กรุงเทพมหานคร, ๒๕๔๑.
- สุภาณี สุภษฎ์วานิช รศ. พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ : แนวคิดและทฤษฎี กรุงเทพมหานคร :
สุภางค์ จันทวานิช. การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ ๖.
กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๗.
- สมิต สัชฌุกร. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ.
กรุงเทพมหานคร : สายธาร, ๒๕๔๓.
- สมชาติ กิจยรรยง. ยุทธวิธีครองใจลูกค้า.
กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๔๓.
- สมชาติ กิจยรรยง. ยุทธวิธีครองใจลูกค้า.
กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๕๓.
- สุนา อยู่โพธิ์. ตลาดบริการ.
กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชวนพิมพ์, พ.ศ.๒๕๔๐.

(๒) บทความ :

สำนักงานศาลยุติธรรม. **แผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. ๒๕๕๓-๒๕๕๖.**

ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๗ ตอนที่ ๗๒ ก วันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๕๓.

อรศิริ เกตุศรีพงษ์. “**สังคหวัดถุ ๔ : วัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการจัดการความรู้**”,

วารสาร Productivity World เพื่อการเพิ่มผลผลิต ปีที่ ๑๒ ฉบับที่ ๖๘ พฤษภาคม - มิถุนายน ๒๕๕๐

(๓) วิทยานิพนธ์:

กมลมาศ อุเทนสุด. พันโทหญิง, “**การพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่ายกษัตริย์สรีระรา จังหวัดสกลนคร**”, **วิทยานิพนธ์**

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, ๒๕๔๘.

จักรภรณ์ แข่งขัน. “**ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านมวลชนสัมพันธ์ ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) : กรณีศึกษาเขื่อนสิริกิติ์**”. **ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๔๖.

จำนง ตรีนุมิตร. “**ความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏสมเด็จพระเจ้าพระยา**”. **วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต**. สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, ๒๕๔๕.

เทวราช แก้วมา. “**ความพึงพอใจในการรับบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ : กรณีศึกษาสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายที่ ๓๒ จำกัด**”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, ๒๕๔๗.

ธรรมธร ธงชัย. “**ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดระยองตามหลักสังคหวัดถุ ๔**”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์** มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.

นุสรุ สิ้นสุข. “**ความพึงพอใจในงานของข้าราชการนักวิชาการที่มีต่อการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การจากสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยเป็นสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา**”, **สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกริก, ๒๕๔๗.

- นิตริญา สนั่นเมือง. **คู่มือรวบรวมกรณีตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับการประพุดิผิตวินัยตามบทบัญญัติ พรบ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๓๕**, กรุงเทพมหานคร : ชุมชุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด, ๒๕๔๖.
- บุญชู รัตกิจนากกร พ.ต.ท. “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ”. **วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิตพัฒนาสังคม**. คณะพัฒนาสังคม : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๕.
- ปวันรัตน์ ตตานนท์. “คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่” **วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๐.
- พระมหาบุญเพียร ปุณณวิริโย (แก้ววงศ์น้อย). “แนวคิดและวิธีการขัดเกลาทางสังคมในสถาบันครอบครัวตามแนวพระพุทธศาสนา”. **วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, สาขาวิชาพระพุทธศาสนา บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๔.
- พระวีรวัฒน์ รอดสุขโข. “เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และความคงทนในการเรียนรู้วิชาพระพุทธศาสนาเรื่องสังฆวัตถุ ๔ พรหมวิหาร ๔ ไตรลักษณ์ ๓ กลุ่มเสริมสร้างลักษณะนิสัยชั้นประถมศึกษาปีที่ ๔ ระหว่างการสอนด้วยหนังสือการ์ตูนและการสอนตามปกติ”. **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต**, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๕.
- ราชันย์ ธงชัย พันโท. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยอง”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.
- วิชโรจน์ จิตรภิมรย์ศรี ว่าที่ร้อยตรี. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี”. **วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. สาขานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๔๕.
- วาสนา หนักเพ็ชร. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลแพ่ง”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์** : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๙.
- วินัย รำพรรณ. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน : กรณีศึกษาสำนักงานใหญ่”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสมเด็จพระเจ้าพระยา, ๒๕๔๖.

- วิสิทธิ์ ศักดิ์สิงห์. “ทัศนคติของประชาชนต่อการเผยแพร่และช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายของสหภาพนายความแห่งประเทศไทย : ศึกษาเฉพาะกรณีคณะอนุกรรมการสหภาพนายความประจำจังหวัดอุบลราชธานี”. **ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต** พัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๐.
- ศรีสมบัติ พรประสิทธิ์. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านค้าชนบท รพช.ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดอุดรธานี”. **ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรบัณฑิต**. สาขาพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๖.
- สมหมาย บัวจันทร์, พันตรี. “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.
- สุนัย ดีทองอ่อน. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, ๒๕๔๗.
- อรรรุณ ละมูลจิตต์. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุพรรณบุรี”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, ๒๕๔๖.
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต**, บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๖.
- ปฐม มณีโรจน์. “ภาพลักษณ์ทนายความในสายตาของประชาชนที่เคยใช้บริการ: กรณีศึกษาในจังหวัดเชียงราย”, **ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๗.
- วัชรภรณ์ เกตุค้างพลู. “ความคิดเห็นผู้ใช้บริการต่อการบริการหอพักหญิงในเขตชอย ๗ ถึงชอย ๑๑ ถนนสุนทรารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต** (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๕๑).
- สมโภช จตุพร. “ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานกองรายได้”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๓.

๒. ภาษาอังกฤษ

Control, 8th ed., Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice – Hall Inc., 1997.

Dictionary of Buddhism Phra Brahmaganabhorn P.A. Payutto

Mahachulalongkornrajavidyalaya University , Bangkok.

Groonroos, C. **Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition**, Lexington : Lexington Books, 1990.

Hinshaw, A.S. and J.R. Atwood., **A patient satisfaction instrument : Precision try Replication**, Nursing Research, 1982.

Katz, E. and D. Brenda. **Bureaucracy and the Public**, New York : Basic Books, 1973.

Kotler, Peter. **Marketing Management**, 6th ed. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice – Hall, 1988.

Kotler, Phillip. **Marketing Management : Analysis planning Implementation**

Millett, J.D. **Management in the public service**. New York : McGraw – Hill Book Company, 1954.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. **A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research**, Journal of Marketing, Vol.49, 1985.

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

Wolman, Thomas E., **Education and Organizational Leadership in Elementary School**. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice – Hall, 1973.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสือขอความอนุเคราะห์
ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

- | | |
|---|--|
| ๑. พระมหาบุญเลิศ อินุทปญโญ, ผศ.
ตำแหน่งหน้าที่การงาน | ป.ธ.๗, พธ.บ., ศศ.ม. (พัฒนาสังคม), รปม.
รองคณบดีคณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย |
| ๒. ผศ.ดร.เต็มศักดิ์ ทองอินทร์
ตำแหน่งหน้าที่การงาน | ปก.ศ., พธ.บ., M.A., Ph.D.
อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย |
| ๓. ผศ.ดร.รัชชนันท์ อิศรเดช
ตำแหน่งหน้าที่การงาน | พธ.บ., M.A., Ph.D. (Pol.Sc.)
อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย |
| ๔. อาจารย์ ดร.ยุทธนา ปราณีต
ตำแหน่งหน้าที่การงาน | พธ.บ., M.A., Ph.D.(Psycho)
อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย |
| ๕. อาจารย์ ดร.พิเชฐ ทังโต | หัวหน้าภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย |



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ โทร.,โทรสาร ๐ - ๒๔๓๔ - ๒๑๒๓ (ภายใน ๒๑๓๐)

ที่ ศธ ๖๑๐๕.๒/ ๕๐๙ วันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๕๔


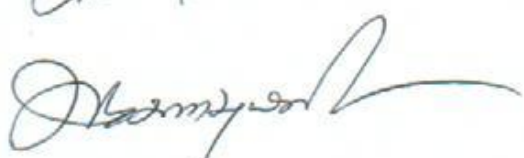

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์

นมัสการ พระมหาบุญเลิศ อินทปณฺโญ,ผศ.

ด้วย นางสาวพรกมล นามสกุล ชูบุญลพงษ์ รหัสประจำตัวนิสิต ๕๓๐๑๔๐๔๓๙๔ นิสิตปริญญาโทหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวจัยเรื่อง "การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของกาลเขาวชนและครอบครัวกลาง" เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ พิจารณาแล้วเห็นว่าพระคุณท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างยิ่ง จึงใคร่ขออาราธนาพระคุณท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ ดังที่ได้แนบมาพร้อมแล้วนี้ หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากพระคุณท่านด้วยดี จึงขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงนมัสการมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุธะพรหม)
 ผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
 สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ โทร.,โทรสาร ๐ - ๒๕๓๕ - ๒๑๒๓ (ภายใน ๒๕๓๐)

ที่ ศธ ๖๓๐๕.๒/ ๕๐๙ วันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๕๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์

เรียน ผศ.ดร.เติมศักดิ์ ทองอินทร์

ด้วย นางสาวพรกมล นามสกุล ชูบุญพงษ์ รหัสประจำตัวนิสิต ๕๓๐๑๔๐๔๓๙๔ นิสิตปริญญาโทหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง "การให้บริการประชาชนตามหลักสังฆัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง" เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ ดังที่ได้แนบมาพร้อมแล้วนี้ หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับคำแนะนำจากท่านด้วยดี จึงขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุธะพรหม)
ผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

๒๑๕-๐๑๑๖
เติมศักดิ์ ทองอินทร์
๗ ต.ค. ๒๕๕๔



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ โทร.,โทรสาร ๐ - ๒๔๓๔ - ๒๑๒๓ (ภายใน ๒๑๓๐)

ที่ ศธ ๖๑๐๕.๒/ ๑๐๓๗ วันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๕๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์

เรียน ผศ.ดร.ธัชชนันท์ อิศรเดช

ด้วย นางสาวพรกมล นามสกุล ชุนกุลพงษ์ รหัสประจำตัวนิสิต ๕๓๐๑๔๐๔๓๙๔ นิสิตปริญญาโทหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ ดังที่ได้แนบมาพร้อมแล้วนี้ หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี จึงขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุธะพรหม)

ผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ดร.สุรพล สุธะพรหม
24/9/54



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ โทร.,โทรสาร ๐ - ๒๔๓๔ - ๒๑๒๓ (ภายใน ๒๑๓๐)

ที่ ศธ ๒๑๐๕.๒/ ๑๐๗

วันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๕๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์

เรียน อาจารย์ ดร.ยุหนะ ประณีต

ด้วย นางสาวพรกมล นามสกุล ชูบุญลพงษ์ รหัสประจำตัวนิสิต ๕๓๐๑๔๐๔๓๔๔ นิสิตปริญญาโทหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง "การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของกาลเขวชนและครอบครัวกลาง" เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างยิ่ง จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ ดังที่ได้แนบมาพร้อมแล้วนี้ หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี จึงขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุขะพรม)

ผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ ดร.ยุหนะ ประณีต

ดร.ยุหนะ ประณีต
๒๗๑๑.๑.๕๕



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ โทร.,โทรสาร ๐ - ๒๔๓๔ - ๒๑๒๓ (ภายใน ๒๑๓๐)

ที่ ศธ ๒๑๐๕.๒/ ๕๐๘ วันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๕๔

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์

เรียน อาจารย์ ดร.พิเชฐ หังโต

ด้วย นางสาวพรกมล นามสกุล ชูบุญพงษ์ รหัสประจำตัวนิสิต ๕๓๐๑๔๐๔๓๔๔ นิสิตปริญญาโทหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง "การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของกาลเขาวชนและครอบครัวกลาง" เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างยิ่ง จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ ดังที่ได้แนบมาพร้อมแล้วนี้ หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี จึงขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุษะพรหม)

ผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ตรวจแก้ไขเครื่องมือวิจัยแล้ว

(ดร.พิเชฐ หังโต)

๒๕/๑๐.๒๕๕๔

ภาคผนวก ข
ผลของการหาค่า IOC

คำชี้แจงความสอดคล้อง (IOC)
แบบประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับเครื่องมือในการวิจัย
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือและการหาค่า I.O.C.
เรื่อง การให้บริการประชาชนตามหลักสังฆัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและ
ครอบครัวกลาง

คำชี้แจง :

๑. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเรื่อง "การให้บริการประชาชนตามหลักสังฆัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง"
 ๒. แบบสอบถามมีทั้งหมด ๓ ตอน
 ตอนที่ ๑ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
 ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการนำหลักสังฆัตถุ ๔ มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง
 ตอนที่ ๓ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักสังฆัตถุ ๔
 ๓. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์นำมาใช้ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น ซึ่งจะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามหรือหน่วยงานของท่าน และจะไม่มีเปิดเผยข้อมูลเป็นรายบุคคลแต่อย่างใด
- ผู้วิจัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้เป็นอย่างดี ขอขอบคุณทุกท่าน ที่ได้ตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริง และตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด คำตอบของท่านจะเก็บไว้เป็นความลับและจะใช้สำหรับการทำวิจัยครั้งนี้เท่านั้น

นางสาวพรกมล ชูกุลพงษ์
 นิสิตปริญญาโท หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
 สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
 มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					IOC	แปลผล
	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๑	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๒	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๓	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๔	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๕		
๑. ด้านทาน: เอื้อเพื่อพ่อแม่ เสียสละช่วยเหลือ แบ่งปันให้ความรู้และคำแนะนำ							
๑.๑ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านคดีความโดยไม่เรียกร้องค่าตอบแทน	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๑.๒ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ให้บริการตามคำขอโดยไม่เรียกร้องสิ่งตอบแทนต่างๆ เพื่อตอบแทนการให้บริการ	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๑.๓ เจ้าหน้าที่ได้จัดให้มีป้ายแสดงชั้นตอนระยะเวลาการให้บริการ และอัตราค่าธรรมเนียมไว้ชัดเจน	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๑.๔ เจ้าหน้าที่การให้บริการด้านให้คำปรึกษากฎหมาย และให้ความรู้ คำแนะนำอย่างถูกต้อง ยุติธรรม เสมอภาค	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๑.๕ เจ้าหน้าที่ได้ให้ความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อด้วยการตอบข้อซักถามให้คำแนะนำได้อย่างรวดเร็ว	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					IOC	แปลผล
	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๑	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๒	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๓	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๔	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๕		
๒. ด้านปียาจา: พุดด้วยวาจาสุภาพ ไพเราะอ่อนหวาน น่าฟัง มีจิตสำนึกในการให้บริการ							
๒.๑ เจ้าหน้าที่หน้าค้ายิ้มแย้ม พุดจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการด้วยความเต็มใจ	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๒.๒ เจ้าหน้าที่พุดจาด้วยถ้อยคำที่นุ่มนวล และบอกถึงสิทธิต่าง ๆ ด้วยความเป็นกันเอง	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๒.๓ เจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกในการให้บริการ ด้วยความเต็มใจด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวาน น่าฟัง	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๒.๔ เจ้าหน้าที่ทุกงานให้ความรู้ ความเข้าใจ ในการติดต่อราชการศาลด้วยความเต็มใจ และเป็นกันเอง	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำที่สุภาพ อ่อนหวาน น่าฟังและเป็นประโยชน์	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					IOC	แปลผล
	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๑	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๒	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๓	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๔	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๕		
๓. ด้านอัตถจริย : การทำประโยชน์ ชวนช่วยช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้ ด้วยการทุ่มเทแรงกาย แรงใจ							
๓.๑ เจ้าหน้าที่เดินเข้าไปสอบถามและคอย ให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับการมาติดต่อ ราชการศาล	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๓.๒ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือในการ บริการเขียนคำร้องต่าง ๆ แก่ประชาชนด้วยความ เท่าเทียมกัน	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๓.๓ เจ้าหน้าที่ไม่เฉยเมยและมีน้ำใจต่อ ประชาชนที่มาติดต่อราชการศาล	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๓.๔ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายเกี่ยวกับข้อ กฎหมายและระเบียบ ขั้นตอนต่าง ๆ ได้ อย่างถูกต้อง	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๓.๕ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา ข้อขัดข้องต่าง ๆ ในการติดต่อราชการศาล ได้เป็นอย่างดี	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					IOC	แปลผล
	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๑	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๒	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๓	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๔	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๕		
๔. ด้านสมานัตตตา:ให้ความเสมอภาคปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อราชการศาลอย่างยุติธรรม เท่าเทียมกัน							
๔.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการกับประชาชนที่มาติดต่อราชการทุกคนเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกฐานะ	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๔.๒ องค์กรมีการประชุมเพื่อระดมความคิดเห็นและ วางแผนการปฏิบัติงานต่างๆ ร่วมกันเสมอ	๐	๑	๑	๑	๑	๐.๘๐	ใช้ได้
๔.๓ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย สะอาดและเหมาะสมกับเป็นเจ้าหน้าที่ของภาครัฐ	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๔.๔ เจ้าหน้าที่สามารถสนองความต้องการของประชาชนที่มาติดต่อราชการศาลด้วยความพึงพอใจ	๐	๑	๑	๑	๑	๐.๘๐	ใช้ได้
๔.๕ เจ้าหน้าที่มีความยุติธรรมและความเสมอภาคให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการศาลเป็นอย่างดี	๐	๑	๑	๑	๑	๐.๘๐	ใช้ได้

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถามเพื่อตรวจสอบความเที่ยง
ของแบบสอบถาม (Try out)

ที่ ศธ ๖๑๐๕.๒/ ๕๕๐



- K. สุทธิธรรม
- สำนักงานบัณฑิต

คำขอเข้าใช้เอกสารราชการ
รับที่... 6141
18 ต.ค. 2554
ภาคศึกษาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ 9.49
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
อาคารเรียนวัดศรีสุธาราม แขวงบางขุนนนท์
เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร ๑๐๗๐๐
โทรศัพท์/โทรสาร ๐๒-๕๓๔-๒๑๒๓

๑๐ ตุลาคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
 เรียน ผู้อำนวยการสำนักผู้อำนวยการศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง
 สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นางสาวพรกมล นามสกุล ชูกุลพงษ์ รหัสประจำตัวนิสิต ๕๓๐๑๐๔๓๔๔
 นิสิตปริญญาโทหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง "การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง" เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้จำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้มาใช้บริการในสังกัดหน่วยงานของท่าน จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและสนับสนุนข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัย ซึ่งเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอปรารถนาเสมอ สำหรับขอรับใช้
 (ท่านโปรดอว)

ทว.ทว.พรกมล ๙ ไร่พวงไพฑูริย์
 ๑๐๗๐๑๐๔๓๔๔
 ๑๘-๒๑ ตุลาคม ๒๕๕๔
 โทรสาร ๐-๒๕๓๔-๒๑๒๓
 โทร ๐๒-๕๓๔-๒๑๒๓

ขอแสดงความนับถือ

(นายประคอง เดกฉัตร)

รองอธิบดีผู้พิพากษาศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง

18 ต.ค. 2554

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุธะพรหม)
 ผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
 สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

เรียน ผอ.สำนักผู้อำนวยการ
 เพื่อโปรดทราบ / ความเพียร

อนุกรรมการ

(นางสาวจิรธรรม นิลสุโขทัย)

ผู้อำนวยการสำนักผู้อำนวยการศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง

ผู้อำนวยการสำนักผู้อำนวยการศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง

18 ต.ค. 54

18 ต.ค. 2554

ภาคผนวก ง

ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability)

ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จากการทดลองใช้เครื่องมือ (Try out) กับประชากร
ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน ๓๐ ชุด ดังนี้

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha	N of Items			
.961	20			

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	70.23	159.289	.642	.960
A2	70.43	154.944	.712	.959
A3	70.30	158.907	.585	.961
A4	70.37	163.482	.481	.962
A5	70.53	155.637	.625	.961
B1	70.57	151.978	.720	.960
B2	70.73	151.995	.746	.959
B3	70.73	152.547	.781	.958
B4	70.50	155.914	.790	.958
B5	70.73	152.892	.835	.958
C1	71.03	155.413	.697	.960
C2	70.93	157.168	.746	.959
C3	70.83	152.764	.835	.958
C4	70.80	158.441	.717	.959

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C5	70.63	154.378	.781	.958
D1	70.53	156.740	.779	.959
D2	70.70	156.838	.823	.958
D3	70.53	155.223	.698	.960
D4	70.67	154.644	.846	.958
D5	70.53	154.671	.841	.958

ภาคผนวก จ

หนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

ที่ ศบ ๖๑๐๕๒/๔๔๖



K- นวัตกรรม

ศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง
คดี... 5140
18 ต.ค. 2554
9.41

ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหจุฬาลงกรณ
อาคารเรียนวัดศรีสุดาราม แขวงบางขุนนนท์
เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร ๑๐๗๐๐
โทรศัพท์/โทรสาร ๐๒-๕๓๕-๒๑๒๓

๑๓๔

๘ ตุลาคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม
เรียน ผู้อำนวยการสำนักผู้อำนวยการศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง
สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นางสาวพรกมล นามสกุล ชูกุลพงษ์ รหัสประจำตัวนิสิต ๕๓๐๑๕๐๔๓๔๔
นิสิตปริญญาโทหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหจุฬาลง
กรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง "การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาล
เยาวชนและครอบครัวกลาง" เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้จำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากบุคลากร เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของ
ท่าน จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อ
ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามในการวิจัย ซึ่งจะประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหจุฬาลงกรณ
ราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในความ
เอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ร.อ.พรกมล นามสกุล ชูกุลพงษ์
(นางสาวพรกมล นามสกุล ชูกุลพงษ์)
ชื่อผู้ส่งมาด้วย น.ส. น.ส. น.ส.
๕๔ ๕๕๖
(นางสาวรุจิรวรรณ นามสกุล ชูกุลพงษ์)

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุษะพรหม)
ผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

๑
ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
โทร/โทรสาร ๐-๒๕๓๕-๒๑๒๓ ภายใน ๒๑๓๐

เรียน ผอ.สำนักผู้อำนวยการ
เพื่อโปรดทราบ 11.๐๖.๕๔
๐๕.๑๐.๕๔

๐๙๗

(นายประคอง เตกฉัตร)

รองอธิบดีผู้พิพากษาศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง
18 ต.ค. 2554

(นายประคอง เตกฉัตร)
เจ้าพนักงานสอบสวนผู้ช่วยกรมราชทัณฑ์

18 ต.ค. 2554

ภาคผนวก จ
แบบสอบถาม



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การให้บริการประชาชนตามหลักสังกัดหมวด ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง

คำชี้แจง :

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยฉบับนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ตามหลักสังกัดหมวด ๔ ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับเป็นข้อมูลและแนวทางสำหรับผู้วิจัย ผู้บริหารของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการวางแผน พัฒนา และปรับปรุงการบริหารงานของศาลเยาวชนและครอบครัวกลางให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นข้อมูลในการพิจารณากำหนดนโยบายและแนวทางการส่งเสริมการบริหารงานของศาลเยาวชนและครอบครัวกลางให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ตลอดจนเป็นข้อมูลสารสนเทศต่อบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อประโยชน์ต่อสาธารณชนต่อไป

ข้อมูลที่ได้จะเป็นผลการวิจัยในภาพรวม ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลรายฉบับนี้เป็นความลับและใช้ประโยชน์เฉพาะการวิจัยนี้เท่านั้น ไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่านประการใด

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ตามหลักสังกัดหมวด ๔

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ตามหลักสังกัดหมวด ๔

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้เป็นอย่างดีและขอขอบคุณที่ได้ตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริง และตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด คำตอบของท่านจะเก็บไว้เป็นความลับและจะใช้สำหรับการทำวิจัยครั้งนี้เท่านั้น

ตอนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดกรอกแบบสอบถามและใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว การตอบแบบสอบถามนี้ไม่มีผลเสียหรือกระทบต่อผู้ตอบแต่อย่างใด

๑. เพศ () ชาย () หญิง
๒. อายุ () ต่ำกว่า ๒๐ ปี () ๒๐-๓๕ ปี
() ๓๖-๕๐ ปี () มากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป
๓. การศึกษา () ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า () มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า
() อนุปริญญาหรือเทียบเท่า () ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
() สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพ () รับราชการ () ทนายความ
() ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว () สื่อมวลชน
() เกษตรกร-รับจ้าง () อื่น ๆ
๕. รายได้ต่อเดือน () ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท () ๑๐,๐๐๐ – ๑๕,๐๐๐ บาท
() ๑๕,๐๐๐ – ๒๐,๐๐๐ บาท () มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท
๖. ประสบการณ์การใช้บริการที่ศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง
() ครั้งนี้เป็นครั้งแรก () เคยมาแล้ว ๒-๕ ครั้ง
() เคยมาแล้ว ๖ – ๙ ครั้ง () เคยมาแล้ว ๑๐ ครั้งขึ้นไป

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง

คำชี้แจง : โปรดตอบแบบสอบถามและใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อที่	๑. ด้านทาน : เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ ช่วยเหลือ แบ่งปันให้ความรู้และคำแนะนำ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.๑	ให้ความช่วยเหลือในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านคดีความโดยไม่เรียกร้องค่าตอบแทน					
๑.๒	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ให้บริการตามคำขอโดยไม่เรียกร้องสิ่งตอบแทนต่างๆ เพื่อตอบแทนการให้บริการ					
๑.๓	ได้จัดให้มีป้ายแสดงขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการและอัตราค่าธรรมเนียมไว้ชัดเจน					
๑.๔	การให้บริการด้านให้คำปรึกษากฎหมาย และให้ความรู้ คำแนะนำอย่างถูกต้อง ยุติธรรม เสมอภาค					
๑.๕	ได้ให้ความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อด้วยการตอบข้อซักถามให้คำแนะนำได้อย่างรวดเร็ว					

ข้อที่	๒. ด้านปิยวาจา: พูดด้วยวาจาสุภาพ ไพเราะ อ่อนหวาน น่าฟัง มีจิตสำนึกในการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๒.๑	เจ้าหน้าที่หน้าตាយิ้มแย้ม พูดจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการด้วยความเต็มใจ					
๒.๒	เจ้าหน้าที่พูดจาด้วยถ้อยคำที่นุ่มนวลและบอกถึงสิทธิต่างๆ ด้วยความเป็นกันเอง					
๒.๓	เจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกในการให้บริการด้วยความเต็มใจด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวาน น่าฟัง					
๒.๔	เจ้าหน้าที่ทุกงานให้ความรู้ ความเข้าใจในการติดต่อราชการศาลด้วยความเต็มใจและเป็นกันเอง					
๒.๕	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำที่สุภาพ อ่อนหวาน น่าฟังและเป็นประโยชน์					

ข้อที่	๓. ด้านอัตถจริย : การทำประโยชน์ชวนช่วยช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้ด้วยการทุ่มเทแรงกาย แรงใจ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๓.๑	เจ้าหน้าที่เดินเข้าไปสอบถามและคอยให้ความช่วยเหลือ เกี่ยวกับการมาติดต่อราชการศาล					
๓.๒	เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือในการบริการเขียนคำร้อง ต่าง ๆ แก่ประชาชนด้วยความเท่าเทียมกัน					
๓.๓	เจ้าหน้าที่ไม่เฉยเมยและมีน้ำใจต่อประชาชนที่มาติดต่อ ราชการศาล					
๓.๔	เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายเกี่ยวกับข้อกฎหมายและระเบียบ ขั้นตอนต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง					
๓.๕	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องต่าง ๆ ในการ ติดต่อราชการศาลได้เป็นอย่างดี					

ข้อที่	๔. ด้านสมานัตตตา: ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติต่อผู้มา ติดต่อราชการศาลอย่างยุติธรรม เท่าเทียมกัน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๔.๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการกับประชาชนที่มาติดต่อราชการทุก คนเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกฐานะ					
๔.๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการกับประชาชนด้วยความยุติธรรม ไม่ เลือกที่รัก มักที่ชัง					
๔.๓	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย สะอาดและเหมาะสม กับเป็นเจ้าหน้าที่ของภาครัฐ					
๔.๔	เจ้าหน้าที่สามารถสนองความต้องการของประชาชนที่มา ติดต่อราชการศาลด้วยความพึงพอใจ					
๔.๕	เจ้าหน้าที่มีความยุติธรรมและความเสมอภาคให้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อราชการศาลเป็นอย่างดี					

ตอนที่ ๓ เป็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา

โปรดให้คำแนะนำในการให้บริการของประชาชนของศาลเยาวชนและครอบครัวกลางในด้านต่าง ๆ ดังนี้

๓.๑ การให้บริการด้าน ทาน: การให้ความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ ช่วยเหลือ แบ่งปัน ให้ความรู้และคำแนะนำ

ปัญหา อุปสรรค

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

๓.๒ การให้บริการด้าน ปียวาทา: พุดอย่างรักกัน วาทา สุภาพ ไพเราะอ่อนหวานน่าฟัง

ปัญหา อุปสรรค

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

๓.๓ การให้บริการด้าน อัจฉริยา: การทำประโยชน์ ขวนขวาย ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาต่าง ให้
ด้วยแรงกาย

ปัญหา อุปสรรค

.....
.....
.....

ข้อเสนอแนะ

.....
.....
.....
.....

๓.๔ การให้บริการด้าน สมานัตตา: ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียม

ปัญหา อุปสรรค

.....
.....
.....
.....

ข้อเสนอแนะ

.....
.....
.....
.....

ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ : นางสาวพรกมล ชูบุญกุลพงษ์
- เกิด : วันจันทร์ ที่ ๓ พฤษภาคม พุทธศักราช ๒๕๐๘
- สถานที่เกิด : กรุงเทพมหานคร
- การศึกษา : พ.ศ. ๒๕๓๒ ครุศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
พ.ศ. ๒๕๕๔ นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- สถานที่ทำงาน : ศาลอุทธรณ์ภาค ๘ ถนนเอกชัย แขวงบางขุนเทียน เขตจอมทอง
กรุงเทพมหานคร ๑๐๕๐๐
- ที่อยู่ปัจจุบัน : ๑๔๓/๕๗ ซอยวัดสังข์กระจาย ถนนอิสรภาพ แขวงวัดท่าพระ
เขตบางกอกใหญ่ กรุงเทพมหานคร ๑๐๖๐๐
- โทรศัพท์ : บ้าน ๐๒ - ๔๖๕-๑๕๙๖
มือถือ ๐๘๖-๗๖๒-๒๓๘๑