

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ คุณภาพในการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำ
ศาลยุติธรรมในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 5

ผู้เขียน นางสาวสรัญญา โปะทะยะ

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ รองศาสตราจารย์ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง คุณภาพในการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรมในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 5 มีวัตถุประสงค์ ในการศึกษา 1) เพื่อวิเคราะห์ถึงคุณภาพในการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรมของศาล ในสังกัดสำนักงานอธิบดี ผู้พิพากษาภาค 5 2) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาที่ผู้รับบริการได้รับจากการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรมของศาล ในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 5 3) เพื่อวิเคราะห์หาปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรมของศาลในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 5

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) ผู้บริหาร คือ ผู้อำนวยการสำนัก อำนวยการประจำศาลและผู้อำนวยการสำนักงานประจำศาล 2) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นพนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรม และ 3) ผู้รับบริการจากพนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรม โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การสัมภาษณ์และแบบสอบถาม

ผลการศึกษา พบว่า

การดำเนินงานด้านการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรมของศาล ในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 5 โดยรวมแล้วมีคุณภาพ อยู่ในระดับสูง และพนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรมของศาลทั้ง 3 ประเภท ได้แก่ ศาลจังหวัด ศาลอาชนและครอบครัว และศาลแขวง มีคุณภาพไม่แตกต่างกัน

ปัญหาอุปสรรคที่ผู้รับบริการได้รับอันดับแรก คือ ปัญหาด้านจำนวนพนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรม ปัญหาด้านการให้ความช่วยเหลือ ตรวจสอบ เตรียมเอกสาร และปัญหาเรื่องการติดต่อประสานงาน เป็นต้น

ปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการ ของพนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรมของศาล ในสังกัด สำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาศาล 5 พบว่า ไม่มีการจัดโครงสร้างอัตรากำลังของพนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรม และการจัดแบ่งเวลาและภารกิจที่พนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรม ต้องกระทำอย่างชัดเจน จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นพนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรมไม่เหมาะสมสอดคล้องกับปริมาณงาน ขนาดแผนกงบประมาณในการดำเนินงานการให้บริการ และการจัดสรรสวัสดิการและค่าตอบแทนแก่พนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรม สำหรับสถานที่และวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ พบว่า ขนาดของสถานที่ไม่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน และไม่มีการจัดหาระบบคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีที่ทันสมัย เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ในขณะที่ศาลบางแห่งมีปัญหาสถานที่คับแคบ และขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ นอกจากนี้ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่ผู้รับบริการ ได้รับจากการเข้ารับบริการจากพนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรมมากที่สุด คือ จำนวนพนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรมไม่เพียงพอ

ข้อเสนอแนะเพื่อให้การดำเนินการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรมของศาล ในสังกัด สำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาศาล 5 สามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีการจัดสรรอัตรากำลังตำแหน่งพนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรมโดยเฉพาะ ควรมีการจัดฝึกอบรมเรื่องการให้บริการที่มีคุณภาพแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรมให้เป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น

Independent Study Title Quality of Service Delivery of Receptionist at the Courts of Justice Under the Office of Chief Judge, Region V

Author Miss Sarunya Potaya

Degree Master of Public Administration

Independent Study Advisor Associate Professor Siripong Ladavalya Na Ayudhya

ABSTRACT

The purposes of this independent study are; 1) to analyze the quality of service delivery of the receptionist at the Court of Justice under the Office of Chief Judge, Region V: 2) to study the clients' problem regarding the above-mentioned service: and 3) to analyze and point out the problems and obstacles regarding the above- mentioned service.

The sampling units of this independent study were consisted of 3 groups; 1) the director of the Administrative Office of the Courts of Justice and The Office of the Courts of Justice: 2) the operational receptionist at the Courts of Justice: and 3) the client of the Courts of Justice. The data were collected by the methodology of interviewing and questionnaires delivering.

The results of this independent study revealed that :

The overall quality of service delivery of the receptionist at the Courts of Justice under the Office of Chief Judge, Region V, were founded to be at a high level. Moreover, the quality of mentioned service of 3 courts included The Provincial Court, The Juvenile and Family Courts , and The District Courts, were founded to be at the same level.

The top 3 problems and obstacles that the client of the Courts of Justice found were inadequate number of receptionists, inability to help with documentation, and lack of staff's co-operation.

Problems and obstacles of the quality of service delivery of receptionist at the Courts of Justice under the Office of Chief Judge, Region V, were founded as follows; the ineffective allocation of human resources

regarding the lack concerning toward the organizational structure management on human resources, the ineffective allocation of tasks schedule and responsibilities of the receptionists, the inadequate number of receptionists regarding the amount of tasks, the insufficient operational budget, and the allocation of compensation and benefit for the receptionists. Furthermore, the problems founded regarding the working place and equipments were the inappropriate size of the office, the lack of computing technologies to serve the operations, and the limitation of operational spaces in some Courts. According to the client's opinion, the most crucial problems regarding the quality of service delivery of the receptionist was the inadequate number of the receptionist in the Courts.

The results of this research would lead to the suggestions for the improvement for the quality of service delivery of receptionist at the Courts of Justice under the Office of Chief Judge, Region V, included the sufficiency allocation of specific human resources for the Courts of Justice, the provision and enhancement of the receptionists' knowledge and attitudes toward the quality service, and the promotion of the clients' perception about the performances of the receptionists' service at the Courts of Justice.