

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

การพัฒนาประเทศที่สมบูรณ์อย่างยั่งยืนเพื่ก้าวสู่สังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ สามารถยืนหยัดอยู่ในเวทีโลกได้อย่างสง่างาม ประเทศไทยจะต้องอาศัยพลังขับเคลื่อนจากทุกภาคส่วนในสังคม ในการมีส่วนร่วมกำหนดยุทธศาสตร์ของประเทศ และหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ซึ่งมีทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ก็เป็นส่วนหนึ่งของพลังขับเคลื่อนประเทศให้เข้าสู่สังคมเศรษฐกิจยุคใหม่ รัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญของการปรับปรุงการทำงานของกระบวนการยุติธรรม เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น นำมาซึ่งความพึงพอใจสูงสุดของผู้มารับบริการ (กระทรวงยุติธรรม, 2548)

กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม เป็นหน่วยงานหนึ่งในกระบวนการยุติธรรมที่มีภารกิจหลักเกี่ยวกับงานด้านการบังคับคดีแพ่ง การบังคับคดีล้มละลาย การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ การวางทรัพย์ การชำระบัญชีห้างหุ้นส่วนบริษัท หรือนิติบุคคลตามคำสั่งศาล ตลอดจนการให้บริการความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน และการไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท ทั้งนี้เพื่อช่วยขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจของประเทศจากภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ และช่วยปรับปรุง

กระบวนการยุติธรรมของประเทศ ให้มีความรวดเร็วเป็นธรรมชาติ โปร่งใส เหมาะสมทันเหตุการณ์ กับสภาพสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยปัจจุบันได้จัดตั้งสำนักงานบังคับคดีในส่วนภูมิภาคทุกจังหวัดทั่วประเทศ รวม 105 แห่ง เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้แทนกรมบังคับคดีในการให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง รวมทั้งบริหารจัดการ และประสานงานในการดำเนินการตามภารกิจดังกล่าว ในเขตพื้นที่ของแต่ละจังหวัด (กรมบังคับคดี, 2548)

สำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม เป็นส่วนราชการในระดับจังหวัดแห่งหนึ่งของกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการบังคับคดีในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม ครอบคลุมพื้นที่ 7 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองนครปฐม อำเภอนครชัยศรี อำเภอสามพราน อำเภอบางเลน อำเภอกำแพงแสน อำเภอดอนตูม และอำเภอกุสุมาลย์ มีเนื้อที่ 2,168 ตารางกิโลเมตร อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร 56 กิโลเมตร (จังหวัดนครปฐม, 2547) สำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม มีสำนวนการบังคับคดีที่รับผิดชอบจำนวนประมาณ 10,000 คดี จึงต้องให้การบริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก ในปัจจุบันสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐมมีผู้มารับบริการอยู่ 2 กลุ่มคือ กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียในคดีและกลุ่มบุคคลภายนอกคดี ผู้รับบริการส่วนหนึ่งไม่พึงพอใจต่อการบริการ โดยประเมินจากการร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชา เกี่ยวกับการบริการที่ล่าช้า อันเนื่องมาจากกฎระเบียบของทางราชการและขั้นตอนของกฎหมายและส่วนหนึ่งเกิดจากตัวของบุคลากรในสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐมเอง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจะทำให้ได้ข้อมูลที่สำคัญในการบริหารจัดการและการปรับปรุงการบริการให้เป็นเลิศ

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรในสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม เพื่อจะได้นำผลการศึกษา ไปใช้ในการวางแผนปรับปรุงพัฒนารูปแบบ และวิธีปฏิบัติงานที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้การบริการมีคุณภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อประชาชนและประเทศชาติในส่วนรวมต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักงานบังคับคดี

จังหวัดนครปฐม

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม

2. เพื่อเป็นข้อมูลให้แก่ผู้บริหารสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม ที่จะนำ
ข้อบกพร่องไปปรับปรุงแก้ไขให้ระบบการบริการมีคุณภาพที่ดีขึ้น

1.4 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมหลังการรับบริการของผู้รับบริการต่อการ
บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม

ผู้รับบริการ หมายถึง บุคคลผู้มารับบริการจากการปฏิบัติงานของบุคลากรใน
สำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม ประกอบด้วย

สำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม หมายถึง หน่วยงานราชการระดับกองในส่วน
ภูมิภาคของกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ตั้งอยู่ที่ 710 ถนนเพชรเกษม ตำบลพระประโทน
อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

ผู้มีส่วนได้เสียในคดี หมายถึง บุคคลผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับคดีความ ในฐานะเป็นเจ้าของ
ลูกหนี้ หรือผู้มีประโยชน์ร่วมกัน และ

บุคคลภายนอกคดี หมายถึง บุคคลที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับคดีความ เช่น ผู้ที่มาซื้อทรัพย์สิน
จากการขายทอดตลาด หรือมาขอรับบริการความรู้ทางกฎหมาย เป็นต้น