

หัวข้อการค้นคว้าแบบอิสระ      การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการส่งคำคู่ความของ  
เจ้าพนักงานศาล ศาลจังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน      นางกาญจนา อินไชย

ปริญญา      รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา      ดร.วรวงศ์ ตระการศิรินนท์

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษากระบวนการและวิธีปฏิบัติในการส่งคำคู่ความของเจ้าพนักงานศาล ศาลจังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาคุณภาพในการให้บริการของเจ้าพนักงานศาล ศาลจังหวัดเชียงใหม่ในการส่งคำคู่ความ 3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการส่งคำคู่ความของเจ้าพนักงานศาล ศาลจังหวัดเชียงใหม่ 4) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาปรับปรุงวิธีการให้บริการ วิธีการให้คำแนะนำ ของเจ้าพนักงานศาล ศาลจังหวัดเชียงใหม่

การศึกษานี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากผู้รับคำคู่ความจำนวน 274 คน และการสัมภาษณ์เจ้าพนักงานศาลผู้ส่งคำคู่ความจำนวน 13 คน การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

1) กระบวนการและวิธีปฏิบัติในการส่งคำคู่ความมีวิธีปฏิบัติโดยการส่งคำคู่ความจะส่งโดยเจ้าพนักงานศาลไปส่งถึงที่อยู่ของผู้รับคำคู่ความ และเจ้าพนักงานศาลมีการให้คำแนะนำ และวิธีปฏิบัติแก่ผู้รับคำคู่ความ เจ้าพนักงานศาลเป็นที่ปรึกษาเบื้องต้นแก่ผู้รับคำคู่ความ เพื่อผู้รับคำคู่ความจะได้รู้ถึงสิทธิและหน้าที่ของตนที่จะต้องปฏิบัติหลังจากรับคำคู่ความแล้ว

2) คุณภาพการในการให้บริการของเจ้าพนักงานศาลในการส่งคำคู่ความ พบว่าการให้บริการส่งคำคู่ความของเจ้าพนักงานศาลมีคุณภาพในระดับมากถึงมากที่สุด

3) ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการส่งคำคู่ความของเจ้าพนักงานศาลที่พบคือ การส่งคำคู่ความไม่มีขั้นตอนที่กำหนดเป็นกฎระเบียบชัดเจนเกี่ยวกับวิธีการส่งคำ

คู่ความ โดยเฉพาะการแต่งกายของเจ้าพนักงานศาลที่ต้องเป็นระเบียบแบบแผนเดียวกัน การปิดคำคู่ความยังไม่มีที่เหมาะสมหรือเป็นมาตรฐานการปฏิบัติในแบบเดียวกัน การอธิบายรายละเอียดในคำคู่ความ เจ้าพนักงานศาลผู้ส่งคำคู่ความยังไม่สามารถอธิบายให้ผู้รับคำคู่ความเข้าใจได้อย่างถ่องแท้

4) แนวทางการพัฒนาปรับปรุงวิธีการให้บริการ ควรที่จะกำหนดระเบียบแบบแผนในการแต่งกายของเจ้าพนักงานศาลผู้ส่งคำคู่ความ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และมีการประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักของประชาชนทั่วไป สร้างความเป็นมาตรฐานในการปิดคำคู่ความ มีรูปแบบของการปิดคำคู่ความที่ชัดเจน รวมทั้งมีอุปกรณ์สนับสนุนสำหรับปิดคำคู่ความที่เป็นมาตรฐานสำหรับผู้ส่งคำคู่ความ ควรมีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ให้กับเจ้าพนักงานศาลผู้ส่งคำคู่ความ สร้างมาตรฐานในการให้คำแนะนำ และการอธิบายรายละเอียดในคำคู่ความ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

**Independent Study Title** Pleading Delivery Service Quality Improvement of Court Officer, Chiang Mai Provincial Court

**Author** Mrs. Kanjana Inchai

**Degree** Master of Public Administration

**Advisor** Lecturer Dr.Worrapong Trakarnsirinont

### **ABSTRACT**

The objectives of the study were 1) to study the process and practice of Pleading Delivery Service of the Court Officers in Chiang Mai Provincial Court 2) to study the quality of Pleading Delivery Service of the Court Officers in Chiang Mai Provincial Court 3) to study the problems and obstacles that affect the quality of Pleading Delivery Service of the Court Officers of Chiang Mai Provincial Court 4) to study the approach of the Court Officers of Chiang Mai Provincial Court in improving and developing the service and how to give the advice.

The study composed of quantitative and qualitative research. The data were collected by questionnaires with 274 Pleading Recipients and interview with 13 Court Officers who sent the pleading. The data were analyzed by descriptive statistics and content analysis. The results were summarized as follows:

1) The process and practice of Pleading Delivery Service had a practical way to send the pleading by the Court Officers who took it to the address of the Pleading Recipients. The Court Officers also gave the advice and practice for the Pleading Recipients. The Court Officers had to be the initial consultant for the Pleading Recipients to acknowledge their rights and obligations to follow after receiving the pleadings already.

2) The quality of Pleading Delivery Service of the Court Officers was found that the quality of service was in high and highest level.

3) The problems and obstacles that affect the quality of Pleading Delivery Service of the Court Officers were found that the pleading delivery was no clear rules of the service about the practical way of pleading delivery, especially in the dress of the Court Officers should be formalized in the same pattern. The closing of the pleading was not properly or no practical standard in the same way. The detail description of the pleading, the Court Officers didn't explain the detail of the pleading for the recipients to understand clearly.

4) The guidelines to improve the service should be imposed the regulations on the standard uniform of the Court Officers who sent the pleading to the recipients in the same pattern and promoted to the general public. Creating close of pleading standard, offering the material to support closed pleading standard for the Court Officers. There should be training for the Court Officers who sent the pleading to the recipients in increasing their knowledge, creating standard for guidance, and describing the detail of the pleading.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved