

ศึกษารูปแบบการให้บริการประชาชน กรณีศึกษา : ศาลจังหวัดภูเก็ต

Case study of the categories on servicing the Citizens in Phuket Provincial Court

ศกถาวรณ รัตนสุข

Sakonwan Rattanasuk

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) ศึกษารูปแบบการให้บริการประชาชนของศาลจังหวัดภูเก็ต (2) ศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาการให้บริการประชาชนของศาลจังหวัดภูเก็ต ที่มีประชากรทั้งสิ้นจำนวน 63 คน ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ของศาลจังหวัดภูเก็ต คือ ผู้อำนวยการสำนักอำนวยการประจำศาลจังหวัดภูเก็ตและหัวหน้าส่วนงานซึ่งเป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนโดยตรง รวมจำนวน 5 คน ใช้การวิจัยแบบเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) โดยวิธีการคัดเลือกแบบมีจุดประสงค์/เฉพาะเจาะจง (Purposive Selection) โดยผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-Deep Interview) เครื่องมือในการเก็บข้อมูลใช้คำถามแบบปลายเปิด (Open Ended Question) และการวิเคราะห์ในครั้งนี้นำวิธีแจกแจงความถี่เพื่อทำการสรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการให้บริการประชาชนของศาลจังหวัดภูเก็ตในปัจจุบัน มี 2 รูปแบบ คือ 1) การให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ อาคารที่ทำการศาลจังหวัดภูเก็ต 2) การให้บริการผ่านระบบเทคโนโลยีที่สำนักงานศาลยุติธรรมได้พัฒนาขึ้นมาให้บริการประชาชน เช่น ระบบการยื่นคำฟ้องอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing), ระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) ฯ เพื่อให้บริการประชาชนอย่างสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย และจากเกณฑ์ชี้วัดการให้บริการที่ดีซึ่งจะต้องครอบคลุมองค์ประกอบทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (2) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันต่อเวลา (3) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง (4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการประชาชนของศาลจังหวัดภูเก็ตโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันอยู่ในระดับดีมาก องค์กรได้ให้ความสำคัญในเรื่องการอำนวยความสะดวกเพื่อสร้างความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน โดยเน้นให้บริการอย่างทั่วถึงและเป็นธรรมมากที่สุด ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันต่อเวลาอยู่ในระดับดีมาก เนื่องจากมีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีอยู่ตลอดเวลาจึงทำให้เกิดการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ด้านการให้บริการอย่างพอเพียงอยู่ในระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและอาคารสถานที่สำหรับให้บริการยังไม่เพียงพอต่อการรองรับประชาชนที่เข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับดี และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าอยู่ในระดับดีมาก ด้วยการพัฒนาระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการให้บริการที่มีความเหมาะสม ลดขั้นตอนที่ไม่สำคัญลง ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ตามลำดับ

Abstract

This research is aimed to (1) study the public service model of the Phuket Provincial Court (2) study the current state and public service problems of the Phuket Provincial Court with a total population of sixty three people. The researcher used the interviews' samples to provide important information. The key informants of the Phuket Provincial Court are the director of the administrative office of the Phuket Provincial Court and the manager of the department, who have the direct knowledge and experience in servicing the people totaling five people using qualitative method research by purposive selection, in-deep interview, data collection tool, open ended question. This analysis uses the frequency distribution method to summarize the research results.

The results will show that the current public service model of the Phuket Provincial Court has two models which are 1) providing services to people who use the service at the office building in Phuket Provincial Court 2) providing services through technology that the Office of the Judiciary has developed to serve people such as the submission system Electronic Filing (E-filing), the Court of Justice Information Service System (CIOS) to provide services for people could be faster and easier, saving time and money too, and from good services indicators which must cover all five elements. Those are the aspects including (1) equality services (2) promptly and timely services (3) Ample Service (4) continuous services (5) progressive services. The results will show that the public service of the Phuket Provincial Court was overall at a good level. Considering each aspect, it was found that the equality services were at a very good level. The organization has emphasized on the administration of justice in order to create equality and parallelism by emphasizing on providing the most thorough and fairest services in providing the services quickly and on time at a very high standard level. The development of technology continuously has resulted in the provision of fast and easy service in the medium standard level. The services in personnel and facility services are inadequate to accommodate the people who come to use it because there are too many people using the services each day. The continuity services are at a high standard level, and the services advances are at a very high standard level with the development of modern technology systems. Suitability services help to reduce unimportant steps. In consequence, increasing convenience, speed, time reduction and cost saving.

คำสำคัญ : รูปแบบการให้บริการ, การให้บริการประชาชน, service models, servicing the citizens

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ศาลยุติธรรมในฐานะองค์กรที่ใช้อำนาจอธิปไตยทางตุลาการได้ทำหน้าที่อำนวยความยุติธรรมในการพิจารณาพิพากษาคดีต่าง ๆ ที่ขึ้นสู่ศาลยุติธรรมโดยมุ่งเน้นความถูกต้อง เป็นธรรมและรวดเร็ว ทั้งยังให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนตามรัฐธรรมนูญ กฎหมาย และหลักนิติธรรม โดยมีนโยบายการบริหารราชการภายใต้หลักการบริสุทธิ์ ยุติธรรม ซึ่งมีแนวทางดำเนินการ 5 ด้าน คือ เสมอภาค สมดุล สร้างสรรค์ ส่งเสริม และมีส่วนร่วม นโยบายนี้ในภาพรวมจะให้ความสำคัญต่อการทำงานที่โปร่งใสตรวจสอบได้ ให้ความสำคัญแก่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ประชาสัมพันธ์เชิงรุกอย่างเข้าถึงและเข้าใจ ให้ประชาชนรับรู้ถึงสิทธิของตนในกระบวนการยุติธรรม สร้างดุลยภาพแห่งสิทธิโดยลดการคุมขังที่ไม่จำเป็นในทุกขั้นตอน ให้ความสำคัญคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของจำเลยและผู้ต้องหา ขณะเดียวกันก็จะยกระดับการคุ้มครองสิทธิของผู้เสียหายเหยื่ออาชญากรรม ตลอดจนพยายามไปด้วยอย่างสมดุล เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมอย่างทั่วถึงเท่าเทียม ไม่เสียค่าใช้จ่ายสูง ทั้งจะส่งเสริมการมีส่วนร่วมทั้งบุคลากรภายในและประชาชนทั่วไป เพื่อเป็นการสร้างความรับรู้และความเข้าใจระหว่างกัน (เมทินี ชโลธร, 2564)

ปัจจุบันการให้บริการของภาครัฐต้องเข้าถึงและครอบคลุมความต้องการและความคาดหวังของประชาชน หน่วยงานราชการต่าง ๆ จึงต้องเร่งพัฒนาบุคลากรและการให้บริการเพื่อตอบสนองกับความต้องการของประชาชน ซึ่งศาลยุติธรรมได้ตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการมาเป็นเวลานาน จึงได้มีระเบียบคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรม ว่าด้วยการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการศาลยุติธรรม พ.ศ. 2552 และที่แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 3 พ.ศ. 2562 โดยที่การให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการศาลเป็นภารกิจสำคัญประการหนึ่งของศาลยุติธรรม เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงความยุติธรรมได้โดยสะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม ประหยัดและทั่วถึง (ระเบียบคณะกรรมการศาลยุติธรรมว่าด้วยการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการศาลยุติธรรม พ.ศ.2552 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (2562)) และสำนักงานศาลยุติธรรมเป็นองค์กรที่นำระบบการบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Management) มาใช้เป็นการรอบทิศทางในการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง จึงได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2561 - 2564 ขึ้นเพื่อเป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาองค์กรศาลยุติธรรมในระยะ 4 ปี โดยมุ่งเน้นการอำนวยความยุติธรรม การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและการสร้างโอกาสความเสมอภาคเท่าเทียมกันทางสังคม และการเข้าถึงกระบวนการของศาลได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว และทันสมัย ภายใต้ยุทธศาสตร์ JUSTICE (อริคม อินทุพุฒิ, 2560)

ศาลจังหวัดภูเก็ต เป็นศาลยุติธรรมชั้นต้นที่ตั้งประจำในจังหวัดภูเก็ต มีพื้นที่เขตอำนาจศาลตามที่พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลจังหวัดนั้นได้กำหนดไว้ มีอำนาจพิจารณาพิพากษาอรรถคดีทั้งคดีแพ่งและคดีอาญาที่อยู่ในเขตอำนาจศาลจังหวัดภูเก็ต (พระราชบัญญัติให้ใช้พระธรรมนูญศาลยุติธรรม พ.ศ.2543 (2543)) มีพื้นที่ในเขตอำนาจ 3 อำเภอ คือ อำเภอเมืองภูเก็ต อำเภอกระบุรี และอำเภอถลาง (ระบบค้นหาเขตอำนาจศาล, 2561) เนื่องจากศาลจังหวัดภูเก็ตมีปริมาณคดีจำนวนมาก ทำให้มีประชาชนผู้มาติดต่อราชการในแต่ละวันเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้ข้าราชการศาลจังหวัดภูเก็ตมีภารกิจและหน้าที่ในการให้บริการแก่คู่ความหรือประชาชนผู้มาติดต่อราชการมากขึ้นด้วย (สำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาศาล 8, 2563) จากการสังเกตของผู้วิจัย

พบว่า ผู้มาติดต่อราชการราชยังมีปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น การไม่ทราบขั้นตอนการให้บริการ การสื่อสารที่ไม่ชัดเจนระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและผู้มาใช้บริการ ประชาชนไม่มีความรู้เบื้องต้นในกระบวนการด้านกฎหมาย เป็นต้น จึงทำให้การให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการเกิดความล่าช้าในบางจุดบริการ ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ดังนั้น ผู้วิจัยซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในศาลจังหวัดภูเก็ต จึงมีความสนใจที่จะวิจัยเพื่อศึกษารูปแบบการให้บริการประชาชน สภาพปัจจุบันและปัญหาการให้บริการประชาชน รวบรวมเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับผู้ที่สนใจใช้เป็นแนวทางในการศึกษา เพื่อได้รับรู้ข้อมูลองค์กร เป็นแนวทางการพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการประชาชนของศาลจังหวัดภูเก็ต ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ ประชาชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญเพื่อให้บริการประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบการให้บริการประชาชนของศาลจังหวัดภูเก็ต อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาการให้บริการประชาชนของศาลจังหวัดภูเก็ต อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต

ขอบเขตของงานวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-deep interview) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์ครั้งนี้ เป็นผู้บริหารองค์กร ซึ่งเป็นผู้ควบคุมดูแลผู้ปฏิบัติงานโดยตรงในการให้บริการประชาชน ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักอำนวยการประจำศาลจังหวัดภูเก็ต และหัวหน้าส่วนงานรวมจำนวน 5 คน

แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องรูปแบบการให้บริการประชาชนของศาลจังหวัดภูเก็ต ได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิด หลักการและทฤษฎี ทั้งจากหนังสือ ตำรา เอกสาร สื่อสิ่งพิมพ์ บทความ ข้อมูลทางสื่อออนไลน์ต่าง ๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ โดยประกอบด้วย (1) ความหมายของการให้บริการ สรุปได้ดังนี้ การบริการหมายถึง การกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติการใด ๆ ก็ตามที่ฝ่ายหนึ่งปฏิบัติแก่อีกฝ่ายหนึ่ง เพื่อให้ความช่วยเหลือ อำนาจความสะดวกต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น การบริการที่ดีจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ นอกจากนี้ยังส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร ส่วนการให้บริการสาธารณะ หมายถึง การที่หน่วยงานของรัฐจัดกิจกรรมหรือบริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนตามวิสัยทัศน์ พันธกิจหรือบริบทของหน่วยงาน โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้นำการให้บริการที่ดีส่งมอบแก่ประชาชน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน (2) องค์ประกอบของการให้บริการ สรุปได้ว่าเป็นการกล่าวถึงประเด็นสำคัญที่นำมาใช้เป็นเกณฑ์ในการวัดการให้บริการประชาชนของศาลจังหวัดภูเก็ตว่าการให้บริการที่ดีนั้นจะต้องความครอบคลุมถึงเรื่องใดบ้าง เพื่อให้การบริการนั้นเกิดประสิทธิภาพและเข้าถึงประชาชนได้มากที่สุด

แนวความคิดในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ ที่มีนักวิชาการหลายท่านได้กำหนดไว้ เพื่อมาเป็นองค์ประกอบของการให้บริการ ดังนี้ ตรีเพ็ชร อ่าเมือง (2555) และวีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์(2548) และวัลลภ ชายหาด (2535) และพิทักษ์ ทรุษิม (2538) และ Kotler, P. (1997) และ Groomroos, C. (1990) และ Millet, J.D. (1954) และ Elihu, K. and Danet, B. (1973) ผู้วิจัยได้นำแนวคิดที่นักวิชาการหลายท่าน กำหนดไว้ มาสรุปเพื่อเป็นเกณฑ์ชี้วัดการให้บริการที่จะต้องครอบคลุมองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่าทุกคนเกิดมาล้วนเท่าเทียมกัน การให้บริการนั้นจะต้องไม่มีการแบ่งแยกเชื้อชาติ ศาสนา เศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ซึ่งเป็นการให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกในสังคม (Millet, J.D. (1954), Kotler, P. (1997), Elihu, K. and Danet, B. (1973), แผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ.2561-2564 (2560) และเมทินี ชโลธร. (2563))

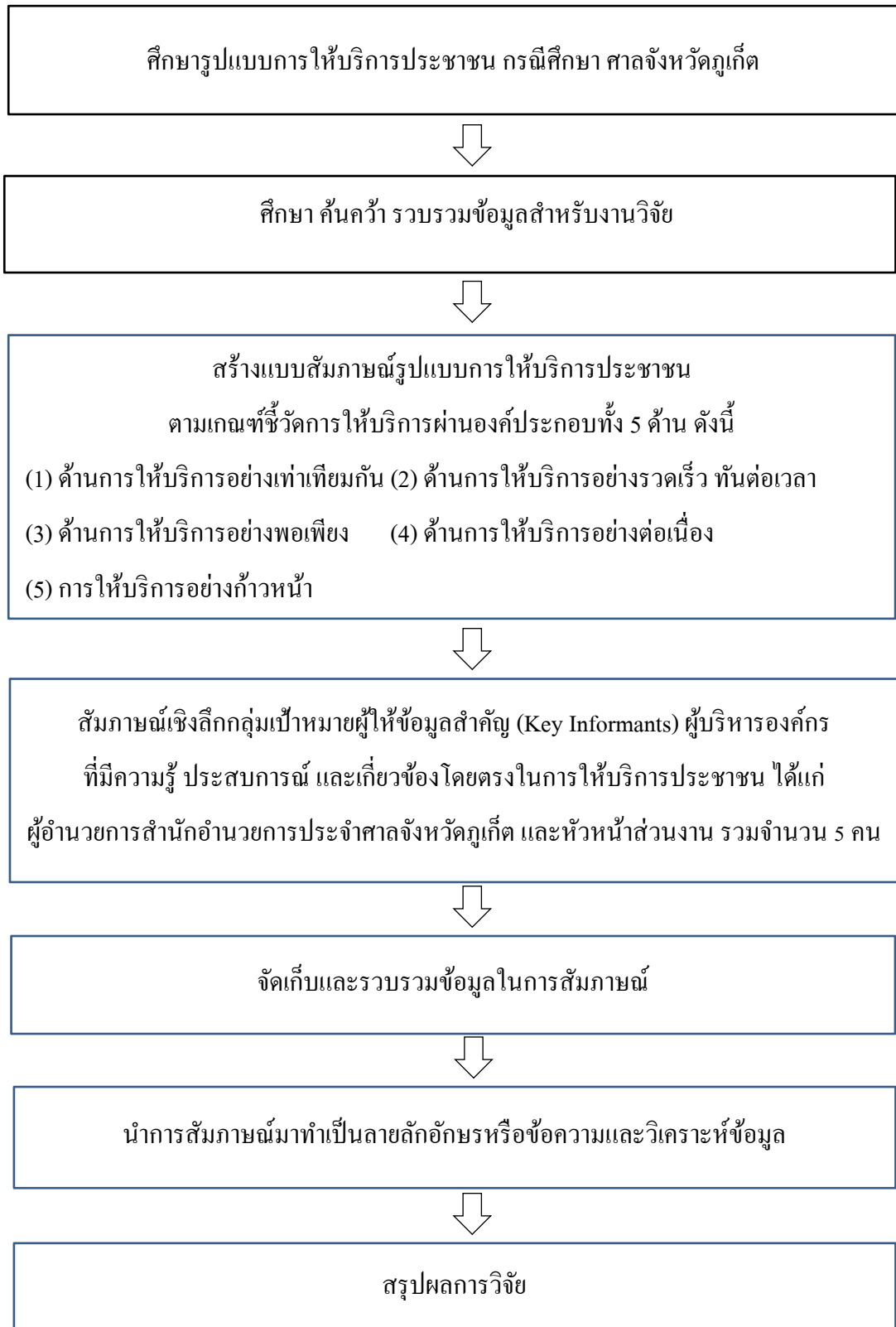
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน ผลงานจะดีเลิศเพียงใด หากไม่ตรวจต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ถือว่าผลงานนั้นไม่มีประสิทธิภาพ (Millet, J.D. (1954), พิทักษ์ ทรุษิม. (2538), Kotler, P. (1997), แผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ.2561-2564 (2560) และระเบียบคณะกรรมการศาลยุติธรรมว่าด้วยการให้บริการ... พ.ศ.2552 และที่แก้ไขเพิ่มเติม. (2562))

3. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) คือ การให้บริการนั้นต้องคำนึงถึงจำนวนที่เหมาะสม เช่น บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ จะต้องมิ่วให้บริการอย่างเพียงพอ (Millet, J.D. (1954), พิทักษ์ ทรุษิม (2538), วัลลภ ชายหาด (2535) อ้างใน ธนวรรษ ว่องไวทวิวงศ์, 2544), แผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ.2561-2564 (2560), และระเบียบคณะกรรมการศาลยุติธรรมว่าด้วยการให้บริการ... พ.ศ.2552 และที่แก้ไขเพิ่มเติม. (2562))

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ ต้องพร้อมที่จะให้บริการอยู่ตลอดเวลา มีการเตรียมตัวอยู่ตลอดเวลา หรือมีการจัดอบรมเพื่อซักซ้อมความพร้อม ความเข้าใจอยู่เสมอ (Millet, J.D. (1954), พิทักษ์ ทรุษิม (2538), เมทินี ชโลธร (2563), แผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ.2561-2564 (2560) และระเบียบคณะกรรมการศาลยุติธรรมว่าด้วยการให้บริการ... พ.ศ.2552 และที่แก้ไขเพิ่มเติม. (2562))

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานให้มีความเจริญก้าวหน้าทันสมัย ทั้งด้านปริมาณงานและคุณภาพ มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการให้มีความเหมาะสม กระชับลดขั้นตอนที่ไม่สำคัญลง และการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ (Millet, J.D. (1954), เมทินี ชโลธร (2563), และแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ.2561-2564 (2560))

ขั้นตอนการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ด้วยวิธีการคัดเลือกแบบมีจุดประสงค์/เฉพาะเจาะจง (Purposive Selection) ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ควบคุมดูแลการให้บริการประชาชนโดยตรง ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักผู้อำนวยการประจำศาลจังหวัดภูเก็ต และหัวหน้าส่วนงาน รวมจำนวน 5 คน จากกลุ่มประชากรทั้งหมด จำนวน 63 คน จากนั้นนำองค์ประกอบการให้บริการทั้ง 5 ด้าน มาทำเป็นแบบสัมภาษณ์รูปแบบการให้บริการประชาชน รวมถึงสภาพปัจจุบันและปัญหาการให้บริการประชาชนของศาลจังหวัดภูเก็ต ดังนี้ (1) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (2) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันต่อเวลา (3) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง (4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยได้นำประเด็นของเกณฑ์ชี้วัดการให้บริการที่ดีผ่านองค์ประกอบทั้ง 5 ด้าน มาใช้ในการศึกษารูปแบบการให้บริการประชาชน กรณีศึกษาศาลจังหวัดภูเก็ต รวมถึงศึกษาสภาพปัจจุบันและลักษณะปัญหาของการให้บริการประชาชนในปัจจุบัน ใช้การสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-Deep Interview) เครื่องมือในการเก็บข้อมูลใช้คำถามแบบปลายเปิด (Open Ended Question) จากนั้นรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีการแจกแจงค่าความถี่ (F-frequencies) เมื่อได้ค่าความถี่ของแต่ละหัวข้อแล้ว นำมาสรุปรูปแบบการให้บริการประชาชน สภาพปัจจุบันและลักษณะปัญหาของการให้บริการประชาชน และนำเสนอข้อมูลจากผลวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอในรูปแบบของตารางค่าความถี่ และการพรรณนาตามลักษณะของข้อมูล

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ศึกษารูปแบบการให้บริการประชาชน กรณีศึกษา ศาลจังหวัดภูเก็ต สามารถสรุปผลและวิเคราะห์ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์งานวิจัย ได้ดังนี้

1. รูปแบบการให้บริการประชาชนของศาลจังหวัดภูเก็ต มี 2 รูปแบบ คือ 1) การให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ อาคารที่ทำการศาลจังหวัดภูเก็ต 2) การให้บริการผ่านระบบเทคโนโลยีที่สำนักงานศาลยุติธรรมได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้บริการประชาชน เช่น ระบบการยื่นคำฟ้องอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing), ระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) เพื่อให้บริการประชาชนอย่างสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย

2. จากการศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาการให้บริการประชาชนตามเกณฑ์ชี้วัดการให้บริการประชาชน ซึ่งจะต้องครอบคลุมองค์ประกอบ 5 ด้าน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

2.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ศาลจังหวัดภูเก็ตได้ให้ความสำคัญในเรื่องการอำนวยความสะดวกยุติธรรมเพื่อสร้างความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกเพศ ฐานะหรือความรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ เน้นการให้บริการอย่างทั่วถึงเป็นเป็นธรรม ตามลำดับ

2.2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา การให้บริการส่วนใหญ่ของศาลจังหวัดภูเก็ตสามารถให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็วเนื่องจากมีการนำเทคโนโลยีและระบบต่าง ๆ เข้ามาใช้ เพื่อพัฒนาการให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็วและทันต่อเวลา สิ่งที่ทำให้เกิดการบริการที่รวดเร็วรองลงมาคือการให้บริการเชิงรุกแก่ประชาชน และมีการให้บริการล่าช้าในบางจุดซึ่งเป็นส่วนน้อย เนื่องจากมีจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการของประชาชน

2.3 ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ผลการวิจัยพบว่า โดยส่วนใหญ่การให้บริการประชาชนของศาลจังหวัดภูเก็ตพบปัญหาหลัก ๆ ใน 2 เรื่อง คือ 1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ ที่ทำการศาลจังหวัดภูเก็ต 2) ด้านอาคารสถานที่รองรับประชาชนไม่เพียงพอ เนื่องจากมีผู้คนมาใช้บริการในแต่ละวันเป็นจำนวนมาก

2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผลการวิจัยพบว่า ในการให้บริการประชาชนของศาลจังหวัดภูเก็ตอย่างต่อเนื่องความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเพิ่มให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ใหม่ที่มีประสบการณ์น้อย เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการให้บริการประชาชนอยู่ตลอดเวลา เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการประชาชน

2.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า ผลการวิจัยพบว่า ศาลจังหวัดภูเก็ตมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการไปตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน เช่น กรณีเกิดเหตุการณ์แพร่ระบาดของสถานการณ์ Covid-19 จะเห็นได้ว่า สำนักงานศาลยุติธรรมมีการพัฒนางานระบบงานต่าง ๆ มาใช้ เพื่อให้บริการแก่ประชาชนด้วยความความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ส่งผลทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษารูปแบบการให้บริการประชาชน กรณีศึกษาศาลจังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมแล้วอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ผู้วิจัยได้กำหนดการศึกษารูปแบบการให้บริการประชาชน สภาพปัจจุบันและปัญหาการให้บริการ สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 รูปแบบการให้บริการประชาชนของศาลจังหวัดภูเก็ตในปัจจุบัน จากผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการให้บริการประชาชนของศาลจังหวัดภูเก็ตในปัจจุบัน มี 2 รูปแบบ คือ 1) การให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ ณ อาคารที่ทำการศาลจังหวัดภูเก็ต เป็นการให้บริการในลักษณะการให้ความรู้กฎหมายเบื้องต้น บอกกล่าวขั้นตอนการเข้ารับบริการ หรืออำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ แก่ประชาชน 2) การให้บริการโดยการนำเทคโนโลยีที่สำนักงานศาลยุติธรรมได้พัฒนาขึ้นมาให้บริการ เช่น ระบบการยื่นคำฟ้องอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing), ระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) เพื่อให้บริการประชาชนอย่างสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงข้อมูลของศาลได้มากขึ้น

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 สภาพปัจจุบันและปัญหาการให้บริการประชาชนของศาลจังหวัดภูเก็ต ตามเกณฑ์ชี้วัดการให้บริการที่ดีต้องครอบคลุมองค์ประกอบ 5 ด้าน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนของศาลจังหวัดภูเก็ต ได้ให้ความสำคัญในเรื่องการอำนวยความสะดวกเพื่อสร้างความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกเพศ ฐานะหรือความรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ เน้นการให้บริการอย่างทั่วถึงเป็นธรรม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Millet, J.D. (1954) ที่กล่าวว่า การให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจนั้นต้องประกอบด้วย การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่าทุกคนเกิดมาล้วนเท่าเทียมกัน การให้บริการนั้นจะต้องไม่มีการแบ่งแยกเชื้อชาติ ศาสนา เศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ซึ่งเป็นการ

ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกในสังคม และองค์ประกอบของการให้บริการของ Kotler, P. (1997) Elihu, K. and Danet, B. (1973) และเมทินี ชโลธร (2563)

2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) สรุปได้ว่า การให้บริการส่วนใหญ่ของศาลจังหวัดภูเก็ต สามารถให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็วเนื่องจากการนำเทคโนโลยีและระบบต่าง ๆ เข้ามาใช้ เพื่อพัฒนาการให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็วและทันต่อเวลา สิ่งที่ทำให้เกิดการบริการที่รวดเร็วรองลงมาคือการให้บริการเชิงรุกแก่ประชาชน เช่น การให้บริการของพนักงานต้อนรับ (สาวเสิร์ฟ) ที่เป็นด่านแรกในการให้คำแนะนำ คอยตอบข้อซักถามแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ เป็นต้น แต่อย่างไรก็ดี ยังพบการบริการที่ล่าช้าในบางจุดซึ่งเป็นส่วนน้อย เนื่องจากมีจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Millet, J.D. (1954) กล่าวว่า การให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน ผลงานจะดีเลิศเพียงใด หากไม่ตรวจต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ถือว่าผลงานนั้นไม่มีประสิทธิภาพ และองค์ประกอบของการให้บริการของพิทักษ์ ทรุษิม (2538), Kotler.P (1997)

3. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) สรุปได้ว่า โดยรวมศาลจังหวัดภูเก็ตมีการดำเนินงานอย่างพอเพียงภายใต้แผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ.2561 - 2564 แนวทางปฏิบัติที่สำนักงานศาลยุติธรรม กำหนด และนโยบายประธานศาลฎีกาอย่างครบถ้วน และครอบคลุมการให้บริการประชาชนในทุก ๆ ด้าน ปัญหาการให้บริการที่พบส่วนใหญ่มี 2 เรื่อง 1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ ที่ทำการศาลจังหวัดภูเก็ต ศาลจังหวัดภูเก็ตจึงต้องมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกด้านข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนให้มากขึ้น เช่น การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ การเผยแพร่ให้ความรู้กฎหมายเบื้องต้น การให้ความรู้เรื่องระบบเทคโนโลยีที่สำนักงานศาลยุติธรรมพัฒนาขึ้นมาเพื่อให้บริการแก่ประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนในการใช้บริการ ประหยัดเวลา และช่วยลดค่าใช้จ่าย 2) อาคารสถานที่ไม่เพียงพอต่อการรองรับประชาชนที่มาใช้บริการ เนื่องจากในแต่ละวันมีผู้คนมาใช้บริการในแต่ละวันเป็นจำนวนมาก สำนักงานศาลยุติธรรมได้มีการจัดสรรงบประมาณในการก่อสร้างอาคารที่ทำการศาลจังหวัดภูเก็ตหลังใหม่ ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างการก่อสร้าง หากดำเนินการแล้วเสร็จ คาดว่าศาลจังหวัดภูเก็ตจะมีสถานที่ที่สามารถให้บริการและรองรับประชาชนได้มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Millet, J.D. (1954) กล่าวว่า การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) คือ การให้บริการนั้นต้องคำนึงถึงจำนวนที่เหมาะสม เช่น บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ จะต้องมิใช่ให้บริการอย่างเพียงพอ และองค์ประกอบของการให้บริการของพิทักษ์ ทรุษิม (2538), วัลลภ ชายหาด (2535)

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) สรุปได้ว่า ศาลจังหวัดภูเก็ตมีการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพราะมีการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่อยู่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอผ่านช่องทางต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการจัดอบรมสัมมนา การให้ความรู้ผ่านระบบ Streaming การสอนงานรวมทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง (E-Learning) ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าศาลจังหวัดภูเก็ต

มีแผนการพัฒนาบุคลากรเป็นประจำทุกปี เห็นควรจัดให้มีการฝึกอบรมเพิ่มเติมเพื่อให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ใหม่ ซึ่งมีประสบการณ์น้อย เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน ซึ่งข้าราชการยุคใหม่ควรเปลี่ยนวิธีคิดในการให้บริการมองประชาชนเป็นลูกค้า ลักษณะการบริการควรจะเป็นเชิงรุกที่ต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง เช่น การเผยแพร่ความรู้แก่ประชาชนอย่างต่อเนื่องซึ่งปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ปัจจุบัน และความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางส่วนเห็นว่าไม่ต้องปรับปรุงการให้บริการ เนื่องจากปัจจุบันมีการให้บริการที่ดีและครบถ้วนอยู่แล้วตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Millet, J.D. (1954) กล่าวว่า การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ ต้องพร้อมที่จะให้บริการอยู่ตลอดเวลา มีการเตรียมตัวอยู่ตลอดเวลา หรือมีการจัดอบรมเพื่อซักซ้อมความพร้อม ความเข้าใจอยู่เสมอ และองค์ประกอบของการให้บริการของพิทักษ์ ทรุษิม (2538) และเมทินี ชโลธร (2563)

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) สรุปได้ว่า ศาลจังหวัดภูเก็ตได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการไปตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันกรณีเกิดเหตุการณ์แพร่ระบาดของสถานการณ์ Covid-19 จะเห็นได้ว่า สำนักงานศาลยุติธรรมมีการปรับเปลี่ยนและพัฒนางานระบบงานต่าง ๆ เพื่อให้บริการแก่ประชาชน ให้เข้าถึงข้อมูลและการบริการอย่างสะดวก รวดเร็ว โดยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ เช่น การพัฒนาระบบการตรวจร่างคำสั่งหรือคำพิพากษาในทุกชั้นศาลและการประชุมคดีในศาลสูง โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย การสืบผ่านจอภาพ การนำระบบ e-Filing มาใช้เป็นทางเลือกใหม่ที่ให้ทนายความสามารถยื่นคำฟ้อง คำร้องขอ ได้โดยไม่ต้องเดินทางมาที่ศาล และระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) เป็นการจัดเก็บสำนวนและข้อมูลคดี เป็นต้น ซึ่งการปรับปรุงการให้บริการดังกล่าวคือการให้บริการอย่างก้าวหน้าในการที่องค์กรสามารถปรับตัวได้ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน และยังสามารถให้บริการประชาชนด้วยความความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและลดค่าใช้จ่าย ส่งผลทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Millet, J.D. (1954) กล่าวว่า การให้บริการอย่างก้าวหน้าคือ การพัฒนางานให้มีความเจริญก้าวหน้า ทันสมัย ทั้งด้านปริมาณงานและคุณภาพ มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการให้มีความเหมาะสม กระชับ ลดขั้นตอนที่ไม่สำคัญลง และการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ และองค์ประกอบของการให้บริการของเมทินี ชโลธร (2563)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย มีดังนี้

1. ควรมีการประชาสัมพันธ์ในเรื่องการนำระบบและเทคโนโลยีที่สำนักงานศาลยุติธรรม ได้มีการพัฒนาขึ้น เพื่อให้บริการประชาชน โดยการให้ความรู้ สร้างการรับรู้ เข้าใจ และเข้าถึงข้อมูลอันเป็นประโยชน์ของบริการ รูปแบบใหม่ที่เปลี่ยนแปลงไป ศาลจังหวัดภูเก็ตจึงควรมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้ความรู้แก่ประชาชน เพื่อให้เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้สะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและประหยัดค่าใช้จ่าย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Millet, J.D. (1954) ที่กล่าวว่า การให้บริการอย่างก้าวหน้าคือ การพัฒนางานให้มีความเจริญก้าวหน้า ทันสมัย ทั้งด้านปริมาณงานและคุณภาพ มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการให้มีความเหมาะสม กระชับ ลดขั้นตอนที่ไม่สำคัญลง และการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้
2. ควรมีการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรผู้ให้ความรู้แก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ใหม่ ซึ่งมีประสบการณ์น้อยควรมีการสอนงานจากผู้มีประสบการณ์ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ เกิดทักษะ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการประชาชนได้มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Millet, J.D. (1954) ที่กล่าวว่า การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ ต้องพร้อมที่จะให้บริการอยู่ตลอดเวลา มีการเตรียมตัวอยู่ตลอดเวลา หรือมีการจัดอบรมเพื่อซักซ้อมความพร้อม ความเข้าใจอยู่เสมอ
3. ควรเพิ่มจุดรับบริการนอกอาคารที่ทำการศาลจังหวัดภูเก็ต เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19) มีผู้ติดเชื้อดังกล่าวเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก แม้ว่าศาลจังหวัดภูเก็ตจะมีมาตรการควบคุมตามแนวทางที่สำนักงานศาลยุติธรรมกำหนด ไม่ว่าจะเป็นการเลื่อนพิจารณาคดี จัดให้มีจุดคัดกรองเชื้อไวรัสฯ โดยการตรวจวัดอุณหภูมิและใช้เจลแอลกอฮอล์ฆ่าเชื้อ หรือแม้แต่การลดปริมาณผู้มาใช้บริการภายในอาคาร โดยสามารถเข้ารับบริการได้เฉพาะผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการพิจารณาคดีเท่านั้น แต่อย่างไรก็ดี เพื่อเป็นการลดปริมาณผู้มาใช้บริการภายในอาคารที่ทำการ ควรเพิ่มจุดบริการนอกอาคารเพื่อให้บริการประชาชนในเรื่องที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เช่นการสืบค้นข้อมูล การตอบข้อซักถาม การคัดถ่ายสำนวน เป็นต้น เพื่อลดปริมาณประชาชนที่เข้ามาใช้บริการภายในอาคารที่ทำการ เป็นการเพิ่มมาตรการควบคุม เพิ่มความปลอดภัย และป้องกันการแพร่ระบาดของโรค Covid-19

บรรณานุกรม

เมทินี ชโลธร. (2563). นโยบายประธานศาลฎีกา 2563 – 2564.

เมทินี ชโลธร. (2564). สารอวยพรปีใหม่พุทธศักราช 2564 ของประธานศาลฎีกา. ค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2564,

จาก <https://opsc.coj.go.th/th/content/category/detail/id/8/cid/10939/iid/226538>

ระเบียบคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรม ว่าด้วยการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ

ศาลยุติธรรม พ.ศ.2552 และที่แก้ไขเพิ่มเติม. (2562).

อริคม อินทุพุด. (2560). แผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2561 – 2564, หน้า 7

แผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2561 – 2564 (2560). ค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2564, จาก

<https://oppb.coj.go.th/th/file/get/file/20191022ebc6771caeb52d5cbb98c34ae998bdf7142330.pdf>

พระราชบัญญัติให้ใช้พระธรรมนูญศาลยุติธรรม พ.ศ. 2543. (2543). ค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2564, จาก

<http://www.krisdika.go.th/librarian/getfile?sysid=572321&ext=htm>

- ระบบค้นหาเขตอำนาจศาล. (2561). ค้นเมื่อ 8 มีนาคม 2564, จาก <https://pubdata.coj.go.th/jurisdiction/>
- สำนักงานอธิบดีผู้พิพากษภาค 8. (2563). สถิติคดีประจำเดือน ผลสัมฤทธิ์การพิจารณาพิพากษาคดีศาล
ในเขตอำนาจอธิบดีผู้พิพากษภาค 8. ข้อมูลระหว่างเดือน มกราคม - ธันวาคม พ.ศ.2563
ธนกร สิทธิรักษ์. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของบุคลากร
ศาลยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี, หน้า 5
- คณะผู้จัดทำผลงานสัมมนาวิชาการ กลุ่มที่ 7. (2558). ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานต้อนรับ
(สาวเสิร์ฟ) วิทยาลัยการอาชีวศึกษา. ผลงานสัมมนาวิชาการหลักสูตร “ผู้บริหารศาลยุติธรรมระดับกลาง”
รุ่นที่ 11, หน้า 18.
- ธนวรรษ ว่องไวทวิวงศ์. (2544). ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการตามโครงการ
คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน (สคช.) ของสำนักงานอัยการสูงสุด
ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
- พิทักษ์ ตรุษทิพย์. (2538). อ้างถึงใน วารุณี พุ่มศิริ, พิชญ์นันท์ สรรพอคำ, สมหมาย นาคะจันทร์, วันทอง ทาริวงศ์,
พิชญา ฉันทวัฒนากุล, นิตยาปฐมพรวิวัฒน์ และมณีรัตน์ สวัสดิ์สาร (2557)
การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับตามหลักสังกัด 4
กรณีศึกษาศาลจังหวัดพัทลุง. ผลงานสัมมนาวิชาการหลักสูตรผู้บริหารศาลยุติธรรมระดับกลาง รุ่นที่ 10
- Kotler, P. (1997) Marketing Management: Analysis Planning Implementation and Control, 8th ed.,
Englewood Cliffs, (New Jersey: Prentice – Hall Inc.: P.473
- Groonroos, C. (1990). Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service
Competition, Lexington: Books. : P.99
- Millet, J.D. (1954). Management in the public service, New York: McGraw - Hill Book Company., P.397 - 400
- Elihu, K. and Danet, B. (1973). Bureaucracy and the Public, New York: Basic Book. : P.19