

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนาที่มุ่งพัฒนามาตรฐานและตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ การคุ้มครองสิทธิทางแพ่งของประชาชน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินคุณภาพบริการและ กระตุ้นให้เกิดการพัฒนาบริการการดำเนินคดีที่เป็นการคุ้มครองสิทธิทางแพ่งของประชาชน

การวิจัยแบ่งเป็น 3 ระยะ ระยะที่หนึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล เพื่อสอบถามสภาพของบริการการดำเนินคดีที่เป็นการคุ้มครองสิทธิทางแพ่งของประชาชน และความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในสำนักงานอัยการจังหวัดในสังกัดสำนักงานอัยการเขต 4 ประกอบด้วย อัยการจังหวัด อัยการจังหวัด สดช. พนักงานอัยการ นิติกร และเจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการ จำนวน 93 คน และแบบสอบถามความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบริการการดำเนินคดีที่เป็นการคุ้มครองสิทธิทางแพ่งของประชาชนซึ่งรับบริการจากสำนักงานอัยการจังหวัดในสังกัดสำนักงานอัยการเขต 4 จำนวน 189 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงคุณภาพ คำร้อยละและค่าเฉลี่ยในโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC* และใช้ χ^2 -test วิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบริการการดำเนินคดีที่เป็นการคุ้มครองสิทธิทางแพ่งของประชาชน พร้อมทั้งได้วิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor analysis) ของคุณภาพบริการตามความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการและของผู้ให้บริการ

ผลการศึกษาในระยะที่หนึ่ง พบว่า สภาพบริการการดำเนินคดีที่เป็นการคุ้มครองสิทธิทางแพ่งของประชาชนในปัจจุบัน ยังไม่เอื้ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการเองมีความคาดหวังที่จะพัฒนาบริการที่ทำให้เกิดความสะดวกและเป็นประโยชน์มากที่สุดแก่ผู้รับบริการสำหรับความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจบริการการดำเนินคดีที่เป็นการคุ้มครองสิทธิทางแพ่งของประชาชนในระดับน้อยถึงน้อยที่สุด แต่ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังในบริการในระดับมากที่สุด ส่วนการวิเคราะห์องค์ประกอบของคุณภาพบริการการดำเนินคดีตามความคาดหวังของผู้รับบริการและตามความคาดหวังของผู้ให้บริการ พบว่ามีความสอดคล้องกันและมีความสำคัญต่อคุณภาพบริการการดำเนินคดี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การบริการทั่วไป ใน สดช.จังหวัด บุคลากรผู้ให้บริการ การบริการสารสนเทศแก่ผู้รับบริการ และการบริหารจัดการ

บริการดำเนินคดี

การวิจัยระยะที่สอง ผู้วิจัยได้นำองค์ประกอบ 4 ด้าน ที่ได้จากการวิจัยระยะที่หนึ่งมา กำหนดเป็นมาตรฐาน 4 ด้าน แล้วนำตัวแปรของแต่ละองค์ประกอบที่มีน้ำหนักมากไปพัฒนาเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพบริการของแต่ละมาตรฐาน โดยมาตรฐานที่หนึ่ง ด้านบริการทั่วไปใน สดช.จังหวัด มีตัวบ่งชี้คุณภาพ 5 ตัว มาตรฐานที่สอง ด้านบุคลากรผู้ให้บริการการดำเนินคดี ประกอบด้วยตัวบ่งชี้คุณภาพ จำนวน 3 ตัว และมาตรฐานที่สาม ด้านบริการสารสนเทศแก่ผู้รับบริการมีตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ จำนวน 4 ตัว และมาตรฐานที่สี่ ด้านการบริหารจัดการการบริการดำเนินคดี ประกอบด้วยตัวบ่งชี้คุณภาพ จำนวน 4 ตัว

การวิจัยระยะที่สาม ผู้วิจัยได้นำร่างมาตรฐาน 4 ด้าน และตัวบ่งชี้คุณภาพบริการการดำเนินคดี จำนวน 16 ตัว ที่พัฒนาจากการศึกษาระยะที่สอง เข้าสู่การประชุมระดมสมอง (Focus group) ของผู้ทรงคุณวุฒิประกอบด้วย ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ และนักวิชาการ จำนวน 15 คน เพื่อพิจารณาให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงร่างมาตรฐานและตัวบ่งชี้คุณภาพบริการการดำเนินคดี การพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะต่อร่างดังกล่าวได้ดำเนินการตามลำดับมาตรฐาน และตัวบ่งชี้คุณภาพแต่ละตัว ผลการประชุมระดมสมอง ปรากฏว่าผู้ทรงคุณวุฒิเห็นด้วยกับมาตรฐานทั้ง 4 แต่มีข้อเสนอแนะให้ปรับแก้ตัวบ่งชี้คุณภาพ จำนวน 7 ตัว

This research and development aimed at developing standards and indicators of the quality of civil legal aid services which would be used for assessing and stimulating the development of the civil legal aid service.

The study was divided into 3 phases. Phase one was a survey research in which questionnaires were used to collect data on the current civil legal service and expectations for providing better service from 93 service providers of the provincial civil litigation under the jurisdiction of the office of the 4th Regional civil Litigation. They were provincial chief state attorneys, attorneys for civil legal aid, state attorneys, paralegals and clerks. 189 service recipients under the same jurisdiction responded to the questionnaires on their satisfactions and expectations for civil legal service. The collected data were then analyzed by descriptive statistics, percentile and mean in the SPSS/PC*. The χ^2 - test was used to determine the differences between the satisfactions and expectations of the service recipients. Analysis of the factors that impacted the quality of service in the viewpoints of the recipients was also conducted.

The findings of the study in phase one revealed that the current civil legal service was not yet made easier for the public. The service providers expected to develop their services to make them easily accessible to the recipients. The analysis also disclosed that the recipients were satisfied with the services at the minimal level, while their expectations for better services reached the maximum one. The analyzed data on factors that impacted the service quality in the opinions of the recipients and those of the providers showed that 4 factors were related. They were factors on general service at the provincial offices of civil litigation, service providers, information services, and on management of civil legal aid service.

In the study of phase two, the investigator transformed the four factors into four standards and took the variables with high loading scores under each factor to formulate service quality indicators. There were 5 indicators under standard one, 3 under standard two, 4 under standard three, and 4 under standard four.

In phase three of the study, the drafted standards and indicators were presented at a one-day brainstorming of the focus group of service providers, recipient stakeholders and academicians who discussed and reviewed them, and made recommendation for the revision. The focus group members agreed on the 4 standards and 16 indicators, and suggested 7 indicators be revised.