

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพในการให้บริการพยาบาลในศาลจังหวัดพะเยา” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนในการเป็นพยานศาลในคดีอาญาของศาลจังหวัดพะเยา 2) ศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของศูนย์ตรวจสอบและติดตามพยานศาลจังหวัดพะเยา และ 3) ศึกษาถึงวิธีการปฏิบัติตนของพยานในการเป็นพยานคดีอาญาโดยหมายเรียกของศาล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรของศาลจังหวัดพะเยา จำนวน 35 คน และพยานศาลในคดีอาญา จำนวน 100 คน ผลการศึกษาพบว่า

1) จากข้อมูลการสอบถามบุคลากรของศาลจังหวัดพะเยา พบว่า ศาลจังหวัดพะเยาสามารถให้บริการพยานได้ในระดับดี ในด้านการจัดสถานที่ในการติดต่อราชการ มีการดำเนินการจัดสถานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย เป็นสัดส่วน ให้การต้อนรับด้วยความเต็มใจและเอาใจใส่ในการให้คำแนะนำแก่พยาน และในด้านการให้บริการในห้องพิจารณาคดี มีการให้คำแนะนำการปฏิบัติตนของพยาน รวมทั้งให้โอกาสพยานในการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามคำเบิกความของพยานที่ศาลได้บันทึกไว้ และจากข้อมูลการสอบถามพยานในคดีอาญาของศาลจังหวัดพะเยา พบว่า คุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดพะเยาอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยมีข้อความในหมายเรียกพยานบอกรายละเอียดการเป็นพยาน โจทก์หรือพยานจำเลย วัน เวลา สถานที่ ไว้อย่างชัดเจน มีการดำเนินการจัดสถานที่ที่มีความสะอาด เรียบร้อย ให้คำแนะนำถึงขั้นตอนหรือช่องทางในการติดต่อเข้าห้องพิจารณาคดี

2) ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของศูนย์ตรวจสอบและติดตามพยานศาลจังหวัดพะเยา พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าอยู่ในระดับสูง และข้อมูลการดำเนินการจริง เป็นไปตามเป้าหมายของสำนักงานศาลยุติธรรมที่กำหนดไว้ว่าการเลื่อนคดีโดยเหตุพยานไม่มาศาลต้องไม่เกินร้อยละ 5 ของคดีอาญาที่เข้าระบบการพิจารณาคดีต่อเนื่อง

3) การปฏิบัติตัวในการเป็นพยานศาล พบว่า พยานในคดีอาญามีการปฏิบัติตัวในการเป็นพยานอย่างรอบคอบ/เคร่งครัด โดยเบิกความเฉพาะเรื่องที่ได้รู้ ได้เห็นด้วยตัวเองประกอบกับความรู้สึกหรือความเห็น และเต็มใจให้คำสาบานว่าจะเบิกความต่อศาลด้วยความสัตย์จริง

The research entitled, "Service Quality for Criminal Witness in Phayao Provincial Court" was conducted with 3 objectives: 1) to examine the service quality for people being the criminal witness in Phayao Provincial Court; 2) to investigate the performance effectiveness of the Phayao Provincial Court Witness Inspection and Following Center; and 3) to explore the way people behave for being criminal witnesses by the Court summons. It was a quantitative research employing questionnaires to collect data from 35 Phayao Provincial Court personnel and 100 criminal witnesses. The findings were as follows:

1) According to the survey from Phayao Provincial Court's personnel, it revealed that the witness service quality of Phayao Provincial Court was in the high level for services in the area management for the witnesses to contact with the Court and for services in the trial room; the area was put in order, tidy and proportional; they welcomed and gave suggestions to the witnesses with willingness and thoughtfulness; and the witnesses were able to check their testimony recorded by the judge. Additionally, due to the survey from the criminal witnesses of Phayao Provincial Court, it showed that the service quality of Phayao Provincial Court was in the relatively high level. To illustrate, there was an explanatory information in the summons notifying to be the witness for the prosecutor or the defendant as well as place and time; the area was put in order, tidy and proportional; and suggestion in the process or channel to contact to the trial room.

2) Due to the performance effectiveness of the Phayao Provincial Court Witness Inspection and Following Center, the samples argued that it was in the high level. The practical implementation was in accordance with the Office of the Judiciary' goal as it was specified that the trial postponement with the reason of the witness absence should not be up to 5 Percent of the criminal cases in the continual prosecution system.

3) With regard to people's manner to be the Court witness, the results indicated that the criminal witnesses conducted themselves in witnessing with carefulness and prudence. They testified only the matter that they knew and saw by themselves along with their feeling and attitude. They were also willing to take a vow in testifying with honesty.