ชื่อเรื่อง	ความคิดเห็นของทนายความต่อการรื้อปรับระบบหน่วยราชการศาล ศึกษาเฉพาะกรณีของ ศาลแพ่งกรุงเทพใต้
โดย	นายพัฒนพงศ์ เนตยกุล
ชื่อปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สำหรับนักบริหาร
สาขาวิชา	นโยบายสาธารณะและการบริหารงานบุคคล
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.จิรวรรณ เดชานิพนธ์
วัน/เดือน/ปี	15 กันยายน 2540

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของทนายความต่อการรื้อปรับระบบหน่วยราชการศาล ศึกษาเฉพาะกรณีของ ศาลแพ่งกรุงเทพใต้

มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาคือ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยต่างๆที่มีผลกระทบต่อการรื้อปรับระบบงานราชการของศาลแพ่งกรุงเทพใต้ เพื่อทราบถึงปัญหาและข้อบกพร่องต่างๆของระบบงานหลังจากที่มีการรื้อปรับระบบ(Reengineering) และเพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็นของทนายความที่มาเป็นผู้ใช้บริการที่ศาลแพ่งกรุงเทพใต้ต่อระบบงานของศาลทั้งก่อนและหลังการรื้อปรับระบบงานของศาลแพ่งกรุงเทพใต้ว่ามีความเห็นอย่างไร และการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวตอบสนองความต้องการของทนายความและประชาชนผู้มาติดต่อราชการทั้งในด้านความรวดเร็ว ด้านคุณภาพ และในด้านการบริการตามปรัชญาของการ Reengineering หรือไม่ ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยทนายความ จำนวน 98 คน ซึ่งจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการเป็นทนายความ ความถี่ที่มาใช้บริการและสังกัดของทนายความตามองค์การต่างๆ

ขอบเขตของการศึกษา การศึกษาครั้งนี้มุ่งถึงความคิดเห็นของทนายความต่อ การเปลี่ยนแปลงและการรื้อปรับระบบการบริหารภายในศาลแพ่งกรุงเทพใต้โดยเฉพาะ ซึ่งการรื้อปรับระบบดังกล่าวมิได้ทำทุกส่วนงานของศาลแต่ทำเฉพาะบางส่วนงานเท่านั้น สำหรับแบบสอบถามที่ใช้สำหรับทนายความกลุ่มตัวอย่างนั้น ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลในช่วงระยะเวลาระหว่างเดือน พฤษภาคม 2540 ถึงเดือนกรกฎาคม 2540 เท่านั้น

วิธีการศึกษาวิจัย การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งคำถามออกเป็น 3 ตอนคือ ข้อมูลส่วนตัวและข้อมูลทั่วไปของทนายความ เกี่ยวกับความคิดเห็นของทนายความในการมาใช้บริการที่ศาลแพ่งกรุงเทพใต้ในด้านต่างๆ คือความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ของข้าราชการเพื่อศึกษาถึงคุณภาพและการบริการของข้าราชการผู้ให้บริการ ความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนงานที่มีการรื้อปรับระบบของศาลแพ่งกรุงเทพใต้ และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคต่างๆอื่นๆในการมาใช้บริการ

SRU CHONBURI

นอกจากนี้ยังศึกษาจากเอกสารการสัมมนาต่างๆของศาล และศึกษาจากการสัมภาษณ์โดยแบบสอบถาม และการสังเกตการณ์ของผู้วิจัยเองซึ่งก็เป็นทนายความคนหนึ่งที่มาใช้บริการที่ศาลแพ่งกรุงเทพใต้เป็นประจำ

ด้วยกรอบแนวคิด การนำแนวคิดเรื่องการรื้อปรับระบบงาน(Reengineering) มาใช้ในการวิเคราะห์งานในศาลแพ่งกรุงเทพใต้นั้น จะบรรลุผลสำเร็จหรือไม่นั้นสามารถดูได้จากตัววัดผลการปฏิบัติงานทั้ง 4 ด้านคือ "ต้นทุน,คุณภาพ,บริการ,และความรวดเร็ว"ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของทนายความและผู้รับการบริการได้อย่างเป็นรูปธรรม

ผลการศึกษาพบว่า: หลังจากที่มีการรื้อปรับระบบ(Reengineering)งานบางส่วนของศาลแพ่งกรุงเทพใต้แล้ว ก่อให้เกิดความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการในบางส่วนงาน แต่ยังไม่อาจถือว่าสำเร็จบรรลุผลตามปรัชญาของการรื้อปรับระบบงาน(Reengineering)ทั้งในด้านของการลดค่าใช้จ่ายในสำนักงานและเวลาการทำงานของผู้ให้บริการ รวมทั้งคุณภาพของผู้ให้บริการและคุณภาพของการบริการ ที่จะตอบสนองความต้องการของทนายความและประชาชนผู้มาใช้บริการได้ดีขึ้นกว่าเดิม

SPU CHONBURI