

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัด  
มหาสารคาม

ผู้วิจัย สุภการณ์ วรรณประไพ ปริญญา ร.ม. (รัฐศาสตร์)  
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ปรารณา มะลิไทย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2557

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพ และสถานะผู้รับบริการ รวมถึงศึกษาข้อเสนอแนะของผู้รับบริการงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ผู้รับบริการจำนวน 168 คน เลือกแบบโควตา ใช้เลือกสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญโดยคัดเลือกให้ครอบคลุมระดับการศึกษา อาชีพ และสถานะผู้รับบริการ อย่างละเท่า ๆ กัน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับที่ระดับ .89 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

ผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88$ , S.D.= 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 3.95$ , S.D.= 0.44) ด้านระยะเวลา ( $\bar{X} = 3.91$ , S.D.= 0.50) และด้านข้อมูลทั่วไป ( $\bar{X} = 3.80$ , S.D. = 0.50)
2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามสถานะผู้รับบริการ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม พบว่า ผู้มารับบริการมีต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม เรียงลำดับความถี่จากมากไปหาน้อย คือ ด้านข้อมูลทั่วไป ควรเพิ่มที่จอดรถและที่นั่งรอให้เพียงพอ มีผังขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ชัดเจน เพิ่มเอกสารแนะนำอธิบายขั้นตอนการให้บริการ และเพิ่มคอมพิวเตอร์ในการให้บริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต (ความถี่ = 105) ด้านระยะเวลา ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักกลางวัน และเพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์และเอกสารให้มากขึ้น (ความถี่ = 45) ด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มความรวดเร็วของการให้บริการ (ความถี่ = 18) และเมื่อนำค่าความถี่ของข้อเสนอแนะทุกด้านมาเรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปหาน้อยห้าอันดับแรก มีข้อเสนอแนะดังนี้

- 3.1 เพิ่มที่จอดรถและที่นั่งรอให้เพียงพอ
- 3.1 เพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักกลางวัน
- 3.3 เพิ่มคอมพิวเตอร์ในการให้บริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต
- 3.4 เพิ่มการให้บริการให้รวดเร็วขึ้น
- 3.5 เพิ่มเอกสารแนะนำอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

**TITLE:** Service Recipient Satisfaction towards Case Collection Service of  
Maha Sarakham Court.

**AUTHOR:** Supaporn Wunnaphaphai **DEGREE:** M.Pol.Sc. (Political Science)

**ADVISOR:** Ms. Prathana Malithai

**RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2014**

## **ABSTRACT**

The objectives of this independent study aimed to: examine and compare the level of service recipient satisfaction towards case collection service classified by level of education, occupation, and service recipient status; and explore the suggestion of service recipient. Data and information are gathered from 168 informants. The instrument for collecting data was a rating scale questionnaire with 0.89 reliability coefficients. Statistical analyses were frequency, percentage, mean, standard deviation (One-way ANOVA) and LSD (Least Significant Difference) .

The results found are as follows;

1. The overall service recipient satisfaction was rated at a high level ( $\bar{X} = 3.88$ , S.D.=0.48). Considering each aspect, all aspects were rated at a high level and ranks orderly from high to low as follows: personnel aspect ( $\bar{X} = 3.95$ , S.D.=0.44), period of service aspect ( $\bar{X} = 3.91$ , S.D.=0.50), and general information aspect ( $\bar{X} = 3.80$ , S.D.=0.50).
2. The comparison of service recipient satisfaction towards case collection service, which classified by, level of education, occupation, and service recipient status, found that, in term of level of education and occupation were found statistical significance at the level of .05, and in term of service recipient status was not found statistical significance.
3. Recommendation toward service recipient satisfaction found that, 1) the office should provide more parking lots and expand lobby space for service recipients, 2) the office should provide more officers in lunch time, 3) the office should service more computer for recipients,

4) the office should reduce period of service , and 5) the office should promote more document and information.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY