

## บทที่ 2

### วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
3. บริบทของศาลจังหวัดมหาสารคาม
4. บทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่งานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### 1. ความหมายของความพึงพอใจ

นิยามความพึงพอใจ มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้นิยามของความพึงพอใจไว้ดังนี้  
ปรากรม วุฒิพงศ์ (2540 : 22) กล่าวว่า iva ความสำเร็จของผู้ใช้บริการเป็นวัตถุประสงค์ของการบริการที่มีคุณภาพ แต่เป็นการวัดความรู้สึกของผู้ใช้บริการ มีการศึกษาอย่างมีระบบ เพื่อปรับปรุงระบบบริการและสิ่งแวดล้อมให้เป็นที่ประทับใจ แต่ความพึงพอใจอีกประการหนึ่ง คือคุณภาพการรักษาที่จำเป็นต้องเร่งพัฒนาให้ดีและให้มีประสิทธิภาพ

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540 : 98) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจหมายถึง ภาวะของความพึงพอใจ หรือภาวะของการมีอารมณ์ ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคน ๆ หนึ่ง ส่วนที่ขาดหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานความพอใจและไม่พอใจ

สุเทพ เฉลิมแสน (2540 : 27) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง สภาพคุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความพึงพอใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่

อิทธิพล อินทมาตย์ (2543 : 14) กล่าวถึง ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ชัยวัฒน์ เทพสาร (2544 : 15) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติซึ่งเป็นผลรวมของความรู้สึก ความเข้าใจ อารมณ์และพฤติกรรมที่บุคคลได้รับการแสดงออกมาในเชิงของการประเมินค่าต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในลักษณะที่เป็นเชิงบวกว่า มีความสุขหรือไม่มีความสุข เมื่อได้รับสิ่งที่ตรงกับความคาดหวังตรงตามจุดมุ่งหมายความต้องการหรือตามแรงจูงใจของตน

สมชัย เลิศทิววงศ์ (2544 : 35) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการให้บริการคือ ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบและสุขใจหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้อุทิศร่างกายและสติปัญญา เพื่อจะมอบให้แก่สิ่ง ๆ นั้น เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้ำที่มีผลต่อการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้ำ

สมวงศ์ พงษ์สถาพร (2547 : 59) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึงการประเมินสินค้าหรือบริการนั้น ๆ ว่าได้ตอบสนองความต้องการของตนได้ตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ ถ้าได้ตามที่คาดหวัง ลูกค้ำจะมีความพึงพอใจ ถ้าไม่ได้ตามที่คาดหวังไว้ในตอนแรกลูกค้ำจะไม่พอใจ

สุจินดา เหมเวช (2547 : 7) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกชอบ ความรู้สึกพอใจหรือมีทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้วได้รับผลตอบสนองตามที่ต้องการจึงทำให้เกิดความพึงพอใจนั่นเอง

ธนวัฒน์ ประกอบศรีกุล (2549 : 5) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งที่ได้พบเห็น และได้สัมผัสโดยอาจแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง หรือการพูด

ญาณินท์ อุจน์จิตรันตร์ (2549 : 19) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง โดยสามารถเกิดได้ก็ต่อเมื่อได้มีการตอบสนองสิ่งที่บุคคลนั้นต้องการและเกิดความพึงพอใจ และรู้สึกมีความสุขที่ได้มา โดยความรู้สึกดังกล่าวจะดำรงอยู่ได้ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง และสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาอันเกิดจากความคาดหวังของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถแตกต่างกันออกไปตามบรรทัดฐานของแต่ละบุคคล

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น มีผู้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ แตกต่างกันออกไปมากมายแต่พอที่จะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นระดับความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งมักเกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนอง อันจะเป็นการนำไปสู่การประเมินค่า ทัศนคติของปัจเจกชนและผลกระทบจากภายนอก ซึ่งอาจเป็นผลกระทบโดยตรงหรือโดยอ้อมก็ตาม ย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคคล

## 2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

### 2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ (Need-hierarchy theory)

ซึ่งเป็นทฤษฎีการจูงใจที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow) ตั้งอยู่บนสมมติฐานที่ว่ามนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการมีลำดับขั้นตามลำดับความสำคัญ ซึ่งลำดับขั้นความต้องการมีดังนี้ (สมิต สัจฉกร. 2542 : 10)

2.1.1 ความต้องการด้านร่างกาย (Physiology needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานและจำเป็น ที่สุดสำหรับการดำรงชีวิตของมนุษย์ เป็นความต้องการได้รับการตอบสนองก่อนความต้องการอื่น ๆ ความต้องการด้านนี้ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย ฯลฯ

2.1.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เมื่อความต้องการด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะเกิดความต้องการความปลอดภัย เป็นความรู้สึกที่ต้องการความมั่นคง ปลอดภัย การได้รับความคุ้มครอง การได้อยู่ในสังคมที่เป็นระเบียบ มีกฎหมายที่จะช่วยคุ้มครอง ให้พ้นภัยอันตรายต่าง ๆ

2.1.3 ความต้องการการเป็นเจ้าของ (Love and belongingness needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคม

2.1.4 ความต้องการได้รับการยกย่อง (Esteem needs) ต้องการได้รับการยกย่อง เคารพนับถือจากคนในสังคม รวมถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความสามารถ ความเป็นอิสระและเสรีภาพ

2.1.5 ความต้องการได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (The needs for self actualization) เมื่อความต้องการทั้ง 4 ชั้น ข้างต้นได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะเกิดความต้องการอยากจะเป็นในสิ่งที่ตนอยากเป็น แต่ก็เป็นการยากลำบากที่จะบรรลุถึงความต้องการขั้นนี้ได้

### 2.2 ทฤษฎี ERG Model

ทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีที่มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ มาสโลว์ ซึ่งทฤษฎีนี้แบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ชนิด คือ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541 : 70)

2.3.1 ความต้องการเพื่อคงชีวิตรอด (Existence needs) ซึ่งรวมถึงความต้องการสิ่งของและความต้องการต่าง ๆ ของร่างกาย เช่น อาหาร น้ำ เงิน และสภาพที่ดีในการทำงาน เป็นต้น และความต้องการชนิดนี้สามารถเทียบได้กับความต้องการทางกายภาพ (Physiologic needs) และ ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย

2.3.2 ความต้องการสัมพันธ์ไมตรี (Relatedness needs) หมายถึง ความต้องการที่อยากจะเกี่ยวข้องกับผู้อื่น เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา เป็น

ต้น ซึ่งความต้องการชนิดนี้ของอันเดอร์เฟอร์เป็นการรวมลักษณะของความต้องการทางสังคม (Social needs) และความต้องการมีเกียรติยศ และมีคุณค่า (Esteem needs) ของมาสโลว์เอาไว้

2.3.3 ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth needs) หมายถึง ความต้องการมีความคิดเห็นสร้างสรรค์หรือได้รับประโยชน์จากตนเอง และสิ่งแวดล้อม บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในความต้องการนี้เมื่อเขาได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่และได้พัฒนาความสามารถของตนเองและความต้องการชนิดสุดท้ายของอันเดอร์เฟอร์นี้เป็นลักษณะของการรวมความต้องการตามทฤษฎีของมาสโลว์ในส่วนของความต้องการมีเกียรติยศและคุณค่า (Esteems needs) และความต้องการประจักษ์แจ้งในตนเอง (Self-actualization needs) ไปด้วยกัน

จอห์น ดี มิลเลต (John D. Millet ; อ้างถึงใน พิลาลักษณ์ พลเรือง. 2553 : 12) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Services) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Services) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในกรให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Services) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Services) การให้บริการสาธารณะ ต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Services) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากความหมายความพึงพอใจตามที่กล่าวมาในข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกชอบ มีความสุข หรือทัศนคติที่ดี หรือรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ในทางด้านบวกและด้านลบ และถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลด้านการตอบสนอง ตามด้วย

การอุทิศร่างกาย แรงใจ และสติปัญญา เพื่อที่จะกระทำในสิ่งนั้น ๆ และมีความต้องการ ไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อบุคคลคนหนึ่งได้ในสิ่งหนึ่งแล้ว ก็ย่อมต้องการอีกสิ่งหนึ่งต่อไปเรื่อย ๆ ไม่มีทางจบสิ้น เนื่องจากต้องการดำรงชีวิตอยู่เพื่อความอยู่รอด มีการค้นหาเลี้ยงชีพ ดังนั้นจึงมีความต้องการตอบสนอง ทั้งทางร่างกายและจิตใจตามมาเสมอ

### 3. แนวคิดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

มณีวรรณ ตันไทย (2533 : 66 ; อ้างถึงใน กฤษณ์ สุภนราพรค์. 2548 : 38) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการว่า หมายถึง ความรู้สึกยินดีของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ได้แก่

3.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง สถานที่ให้บริการ รวมถึงสถานที่จอดรถ สถานที่ให้บริการสะอาด อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มไม่ขาดแคลนและมีการประชาสัมพันธ์งานบริการต่อเนื่อง

3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้รับ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายอย่างเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้วาจาสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการให้บริการเป็นระบบมีขั้นตอนในการให้บริการ

3.3 ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับการบริการที่ถูกต้อง ตรงไปตรงมา มีอุปกรณ์ไว้บริการพอเพียง มีคนคอยแนะนำและมีการแจ้งผลการบริการ

3.4 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการที่กำหนดชัดเจน และดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อบกพร่องสามารถแก้ไขได้ทันทีหรือไม่ล่าช้า

3.5 ด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง การค้นหาข้อมูลได้รับความสะดวก ข้อมูลทันสมัย สามารถสอบถามเพิ่มเติมได้ มีช่องทางบริการข้อมูลที่ทันสมัย สะดวกรวดเร็ว

### 4. การประเมินความพึงพอใจ

สาโรช ไสยสมบัติ (2534 : 39) ได้กล่าวถึงการวัดระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการไว้ว่าความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้รับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น ในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการ อาจจะทำให้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

4.1 การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอรับรองหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดให้แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนด



คำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ เป็นต้น

4.2 การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

4.3 การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยา ท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ การวัดความพึงพอใจ โดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพ เป็นที่น่าเชื่อถือ

## แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

### 1. ความหมายของการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่าได้มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้หลายท่าน ดังนี้  
ราชบัณฑิตยสถาน (2546 : 607) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ร้านนี้บริการลูกค้าดีการปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการใช้บริการ

สงครามชัย ลีทองดี (2544 : 14) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ คือ การรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการ ไว้ดังนี้

S = Smiling + sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่ เข้าอกเข้าใจ

E = Early Response คือ การตอบสนองความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว  
ทันใจโดยมิทันเอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ

I = Image Enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courtesy คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอสามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548 : 18) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่าเป็น กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible good) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจะนำไปสู่ความพึงพอใจได้

อนุก สุวรรณบัณฑิต (2548 : 18-22) ได้ให้คำนิยามว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือ ชุดของกิจกรรมหลายอย่าง ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจการบริการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

สมิต สัชฌุกร (2550 : 13) ได้ให้ความหมายของการบริการว่าเป็นการปฏิบัติในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

นวลประจง ชันเงิน (2553 : 30) ได้ให้ความหมายของการบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สามารถตอบสนองความต้องการให้แก่ลูกค้าได้ ตัวอย่างเช่น โรงเรียน โรงพยาบาล โรงพยาบาล โรงแรม ฯลฯ

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่กระทำให้เกิดประโยชน์และเกิดความพึงพอใจ โดยการบริการนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ และสร้างความประทับใจแก่ผู้มารับบริการ

## 2. ลักษณะการให้บริการ

การบริการมีลักษณะเฉพาะ 5 ประการ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. 2548 : 26) ดังนี้

1. ความไม่มีตัวตน (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นจับต้องและสัมผัสไม่ได้ (Abstract) โดยใช้ประสาทสัมผัสทั้งห้าไม่ว่าจะเป็น ตา หู จมูก ลิ้น ผิวน้ำ บริการไม่สามารถแบ่งแยกเป็นชิ้นเหมือนสินค้าได้ เช่น หากจะซื้อน้ำหอมผู้ซื้อย่อมจับขวดน้ำหอมมาทดลองฉีดได้ดมกลิ่นได้หรือซื้อเป็นขวดได้นักการตลาดที่ดีจะต้องเข้าใจเรื่องความไม่มีตัวตนของการบริการและนำมาปรับปรุงกลยุทธ์การตลาด เช่น จะต้องตกแต่งสถานที่ให้สวยงาม สะอาด และนำให้บริการเพื่อให้ลูกค้าได้รับรู้ว่าการบริการก็น่าจะดี เหมือนการตลาดตกแต่งสถานที่

2. ความแยกจากกันไม่ได้ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ (Inseparability) ในช่วงเวลาการให้บริการนั้นเช่นบริการนวดแผนโบราณผู้นวดและลูกค้าจะต้องอยู่พร้อมกัน ณ สถานที่ที่ให้บริการในการตรวจรักษาแพทย์และคนไข้จะต้องอยู่ที่เดียวกัน ส่วนกรณีการศึกษา ปัญหาทางจิต และปัญหากฎหมายทางโทรศัพท์แม้ผู้ให้บริการและผู้รับบริการจะต้องอยู่กันคนละสถานที่แต่ทั้งสองฝ่ายก็ไม่สามารถแยกจากกันได้ในช่วงเวลาที่ให้บริการนั้นในลักษณะข้อนี้ นักการตลาดที่ดีจะต้องทำให้ผู้ให้บริการและลูกค้าผู้รับบริการมาพบกันให้ได้จะเป็นการดึงดูดให้บริการที่สะดวกที่ลูกค้าจะมาใช้บริการเช่นการตั้งธนาคารขนาดเล็กในซูเปอร์มาร์เก็ต (Supermarket) การตั้งเครื่องเอทีเอ็มในศูนย์การค้า โรงภาพยนตร์การให้บริการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call center/care center) ตลอด 24 ชั่วโมงเพื่อการติดต่อให้บริการการเสนอขายสินค้าบริการการแก้ปัญหาให้ลูกค้า รวมทั้งการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจและลูกค้าเป็นไปได้อย่างตลอดเวลา

3. การเก็บรักษาไม่ได้ (Perish ability) การบริการต้องอาศัยคนในการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้นหากไม่มีลูกค้ามาใช้บริการในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งพนักงานที่ให้บริการก็ จะว่างงาน (Idle) เกิดการสูญเสียค่าใช้จ่ายในด้านแรงงานโดยเปล่าประโยชน์ไม่ก่อให้เกิดรายได้ใด ๆ นักการตลาดที่ดีจะต้องมีการจ้างพนักงานให้มีจำนวนเหมาะสมกับจำนวนลูกค้าและมีการจัดการที่ดีในการจ่ายค่าแรงเช่นอาจจะจ่ายค่าจ้างตามจำนวนลูกค้าที่ได้ให้บริการในวันนั้นแทนการจ่ายเป็นเงินเดือน พร้อมกับทำให้โบนัสตามจำนวนลูกค้าที่ให้บริการ เช่น 2% ของรายได้ค่าบริการลูกค้าทุก 10 คน หรืออาจจะมีการจ่ายค่าแรงรายวัน และค่าจ้างตามจำนวนลูกค้าที่ได้ให้บริการเป็นต้น

4. ความต้องการที่ไม่แน่นอน (Fluctuating demand) ความต้องการใช้บริการของลูกค้าขึ้นลงอยู่เสมอ การให้บริการนั้นจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการจะมากหรือน้อยต่างกันขึ้นกับช่วงเวลาในแต่ละวัน วันในสัปดาห์หรือท้ายสัปดาห์รวมทั้งฤดูกาล เช่น ที่สาขาของธนาคารช่วงพักกลางวันจะมีลูกค้ามาใช้บริการมากกว่าช่วงบ่ายช่วงวันจันทร์และวันศุกร์จะมีลูกค้าฝากถอนเงินมากกว่าช่วงวันอื่น ๆ ในสัปดาห์ช่วงปลายเดือนที่ เงินเดือนพนักงานบริษัทออกเครื่องเอทีเอ็มจะต้องมีปริมาณเงินสดมากกว่าช่วงอื่น ๆ ของเดือนจะเห็นได้ว่าการบริการนั้นจะแตกต่างจากสินค้าหลายประเภทเช่นปริมาณการบริโภคน้ำตาลย้อมไม่แตกต่างกันมากนักในแต่ละวัน ดังนั้น นักการตลาดที่ดีจะต้องเข้าใจลักษณะเฉพาะของธุรกิจตนว่าในแต่ละช่วงวัน ช่วงเวลา และช่วงเดือนที่แตกต่างกัน จะบริหารการบริการของตนอย่างไรให้เหมาะสมกับความต้องการที่ไม่แน่นอนนี้

5. ความแตกต่างของการบริการในแต่ละครั้ง (Variability or heterogeneity) ความแตกต่างของการบริการแต่ละครั้ง หมายถึง ความแตกต่างในด้านคุณภาพในการให้บริการ เนื่องจากการบริการต้องอาศัยคนหรือพนักงานในการให้บริการเป็นส่วนใหญ่ (Labor intensive) ซึ่งการที่พนักงานจะยิ้มหรือไม่จะให้บริการด้วยจิตใจอย่างแท้จริง หรือไม่จะต้องขึ้นกับองค์ประกอบ



อื่น ๆ ทั้งในด้านร่างกาย และจิตใจ เช่น พนักงานคนหนึ่งเมื่อวันวานนี้ให้บริการดีมากยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายลูกค้าเป็นอย่างดี แต่วันรุ่งขึ้นพนักงานคนเดียวกันอาจถูกร้องเรียนว่าบริการไม่ดี ไม่ยิ้มแย้ม พูดจาไม่ไพเราะสาเหตุเนื่องมาจากพนักงานคนนั้นไม่ได้นอนหลับอย่างเต็มที่ เพราะต้องดูแลลูกสาววัยหนึ่งปีที่ป่วยเป็นไข้หวัดตลอดคืนที่ผ่านมา นักการตลาดที่คิดจะต้องมีการฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอปัจจุบันเมื่อโทรศัพท์ติดต่อไปยังศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์พนักงานที่รับโทรศัพท์จะทักทายลูกค้าดีมากเป็นรูปแบบมาตรฐานเดียวกันหากลูกค้ารอสายนานจะได้รับการต่อว่า “ขอโทษค่ะที่ให้รอสาย” แต่อย่างไรก็ตามแม้ว่าจะมีการอบรมหรือการทำให้เป็นข้อความมาตรฐานในการโต้ตอบ ให้บริการลูกค้าสิ่งที่ลูกค้าได้รับก็ยังคงอาจไม่เหมือนกันในแต่ละวัน สิ่งหนึ่งที่นักการตลาดจะทำได้คือการสุ่มทดลองใช้บริการโดยไม่ให้พนักงานรู้ตัวเรียกว่า “Mystery shopping” กล่าวคือ ผู้บริหารหรือบริษัทที่รับจ้างจะไปใช้บริการจริงกับพนักงานในหลายๆ จุดของการให้บริการเพื่อการประมวลผลพนักงานหลังจากการฝึกอบรม

จากลักษณะของการบริการดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าการบริการมีลักษณะ คือ บริการไม่สามารถจับต้องได้เป็นบริการที่ไม่สามารถมองเห็น การบริการมีความไม่แน่นอน คือ ลักษณะของบริการไม่แน่นอนซึ่งส่วนใหญ่ต้องอาศัยความพร้อมของผู้ให้บริการ และผู้รับบริการความต้องการสม่ำเสมอการให้บริการที่ไม่มีปัญหาในขณะที่สินค้าผู้ผลิตสามารถทำการคาดคะเน ล้างหน้า และทำการผลิตเพื่อรองรับได้

### 3. หลักการให้บริการ

หลักการให้บริการ ประกอบด้วย 5 หลักการ ได้แก่ (กุลธนะ ธนาพงศธร. 2545 : 50)

3.1 หลักความสอดคล้องกับความต้องการ ของคนส่วนใหญ่ คือประโยชน์ที่องค์กรจัดให้จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของคนส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่การจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเป็นการเฉพาะ

3.2 หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการต้องดำเนิน ไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอให้ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจผู้บริการ หรือผู้ปฏิบัติงาน

3.3 หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัดหลักความประหยัด ค่าใช้จ่าย ที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับได้

3.4 หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากร ไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ให้บริการมากเกินไป

#### 4. แนวคิดการให้บริการประชาชน

แนวคิดในการให้บริการประชาชนในบางกรณีอาจเรียกว่า แนวทางวิธีการเทคนิค การดำเนินงาน หรือลักษณะของการปฏิบัติราชการเพื่อให้บริการแก่ประชาชน (วิรัช นิภาวรรณ. 2550 : 98 - 106)

- 4.1 การให้ประชาชนเลือกรับบริการ อาจเปิดโอกาสให้ประชาชนเลือกรับบริการ โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายหรือยินยอมเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มด้วยความสมัครใจเพื่อให้ได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้น
- 4.2 จัดให้บุคลากรต้อนรับและให้ความช่วยเหลือประชาชน ควรจัดให้มีบุคลากรอย่างน้อย 1 คน ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีเป็นพิเศษมีหน้าที่เดินพบปะประชาชนเพื่อคอยต้อนรับ
- 4.3 การเปิดกว้างช่องทางให้บริการ การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนหลายอย่าง อาจดำเนินการในลักษณะที่ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว พร้อมกับประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย
- 4.4 การให้บริการร่วมกันเสร็จในจุดเดียว (One stop service) เพื่อให้เป็นการประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายของประชาชน การให้บริการดังกล่าวมีลักษณะสำคัญคือ
  - 4.4.1 เป็นการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของทุกหน่วยงาน
  - 4.4.2 แต่ละหน่วยงานร่วมมือและประสานงานกัน โดยทุกหน่วยงานจะต้องประสานงานเพื่อออกกระเปียบ กำหนดขั้นตอน และระยะเวลาพิจารณาของแต่ละหน่วยงาน
  - 4.4.3 การให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียวหรือสถานที่เดียว
  - 4.4.4 มีกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในทุกขั้นตอนอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย
  - 4.4.5 มีการประชาสัมพันธ์และจัดบุคลากรคอยให้คำแนะนำ
  - 4.4.6 การเปิดช่องทางงานเบ็ดเตล็ด ให้งานแล้วเสร็จภายใน 1 ชั่วโมง
  - 4.4.7 การเพิ่มหรือขยายเวลาให้บริการ หมายถึงการเพิ่มเวลาหรือขยายเวลาในการให้บริการมากขึ้น
  - 4.4.8 การจัดหน่วยให้บริการเคลื่อนที่ เพื่อออกไปพบปะประชาชนและให้บริการตามชุมชนต่าง ๆ ภายในเขตพื้นที่รับผิดชอบเป็นประจำทุกเดือน
  - 4.4.9 การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้เกิดความโปร่งใสมากขึ้น
  - 4.4.10 การช่วยเหลือประชาชนผู้มีรายได้น้อย ในบางสถานการณ์ เช่นเมื่อประสบภัยธรรมชาติ หรือเมื่อประเทศประสบปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจ

4.4.11 การให้บริการประชาชนต้องเป็นลักษณะระบบเปิด เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึงว่าการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นอย่างไร รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการ

4.4.12 การยึดหลักการให้บริการสาธารณะประชาชนอย่างประทับใจคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว ใกล้เคียง ทิวทัศน์ น่าเชื่อถือ ถูกต้อง เสมอภาค เป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ การให้บริการในลักษณะนี้ ไม่เพียงมีส่วนเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานของเจ้าหน้าที่รัฐและหน่วยงานของรัฐเท่านั้น แต่ยังมีส่วนทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อถือศรัทธา และยอมรับมากขึ้น

จากแนวคิดและทฤษฎีที่ได้กล่าวมาในข้างต้น ทำให้ได้ทราบว่าการบริการมีส่วนสำคัญต่อทุกองค์กร ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ หรือเอกชนและมีผลต่อองค์กรหากได้รับการบริการที่ต่อองค์กรภาครัฐก็จะได้รับชื่อเสียง น่าเชื่อถือ ศรัทธาต่อองค์กรนั้น ส่วนภาคเอกชนหากบริการที่ดีผลตอบแทนก็คือผลกำไรสูงสุดต่อองค์กรนั้น ผู้ศึกษาได้นำมาปรับใช้เกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องภายใต้ขอบเขตสารสนเทศที่เราต้องการมาเป็นขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่
2. ด้านระยะเวลา
3. ด้านข้อมูลทั่วไป

## บริบทของศาลจังหวัดมหาสารคาม

### 1. ประวัติความเป็นมาของศาลยุติธรรม

นับตั้งแต่กระทรวงยุติธรรมทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบงานธุรการของศาลยุติธรรม 100 ปีเศษ จึงได้เกิดแนวคิดที่จะแยกศาลยุติธรรมออกจากกระทรวงยุติธรรมเพื่อให้พ้นจาก ข้อระแวงสงสัยว่า ศาลยุติธรรมอาจถูกแทรกแซงจากฝ่ายบริหารและไม่มีอิสระในการพิจารณาพิพากษาคดี จนกระทั่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 275 บัญญัติ ให้ศาลยุติธรรมมีหน่วยงานธุรการของศาลยุติธรรมที่เป็นอิสระให้ เลขานุการสำนักงานศาลยุติธรรมเป็นผู้บังคับบัญชาขึ้นตรงต่อประธานศาลฎีกา และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการศาลยุติธรรม พ.ศ. 2543 มาตรา 5 บัญญัติ ให้มีสำนักงานศาลยุติธรรมเป็นส่วนราชการที่เป็นหน่วยงานอิสระ มีฐานะเป็นนิติบุคคล จึงถือว่าแยกศาลยุติธรรมออกจากกระทรวงยุติธรรมนับตั้งแต่วันที่ 20 สิงหาคม 2543 เป็นต้นไป

สำนักงานศาลยุติธรรมมีโครงสร้างลักษณะงานแบ่งได้เป็น 2 ส่วนใหญ่ ๆ คือ ส่วนงานตุลาการ และส่วนงานธุรการ ก่อนวันที่ 20 สิงหาคม 2543 กระทรวงยุติธรรมเป็นผู้ดูแลดำเนินงานด้านธุรการ โดยมีหน้าที่ส่งเสริมสนับสนุนทั้งทางด้านบุคคลากรและอุปกรณ์ต่าง ๆ แก่ส่วนงานตุลาการ ปัจจุบันสำนักงานศาลยุติธรรมทำหน้าที่แทนกระทรวงยุติธรรมในการดูแลงานธุรการ ของศาลยุติธรรม งานส่งเสริมงานตุลาการและงานวิชาการของศาลยุติธรรมในส่วนงานตุลาการ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 271 กำหนด ให้ศาลยุติธรรมมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีทั้งปวงได้แก่ คดีแพ่ง คดีอาญา คดีล้มละลาย และคดีประเภทอื่นที่อยู่ในเขตอำนาจของศาลยุติธรรม ในขณะที่ศาลอื่นนอกระบบศาลยุติธรรม ซึ่งได้แก่ ศาลรัฐธรรมนูญ ศาลปกครอง และศาลทหาร มีอำนาจหน้าที่พิจารณาพิพากษาคดีที่อยู่ในเขตอำนาจของศาลตนเองเช่นเดียวกัน

ศาลยุติธรรม (The court of justice) เป็นศาลที่มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีทั้งปวง เว้นแต่คดีที่รัฐธรรมนูญหรือกฎหมายบัญญัติให้อยู่ในอำนาจของศาลอื่น ศาลยุติธรรมมี 3 ชั้น คือ ศาลชั้นต้น ศาลอุทธรณ์ และศาลฎีกา เว้นแต่ที่มีบัญญัติเป็นอย่างอื่นในรัฐธรรมนูญหรือตามกฎหมายอื่น ศาลชั้นต้น ได้แก่ ศาลแพ่ง ศาลแพ่งกรุงเทพใต้ ศาลแพ่งธนบุรี ศาลอาญา ศาลอาญากรุงเทพใต้ ศาลอาญาธนบุรี ศาลจังหวัด ศาลแขวง และศาลยุติธรรมอื่นที่ พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลนั้นกำหนดให้เป็นศาลชั้นต้น เช่น ศาลเยาวชนและครอบครัว ศาลแรงงาน ศาลภาษีอากร ศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศ ศาลล้มละลาย

ศาลอุทธรณ์ ได้แก่ ศาลอุทธรณ์ และศาลอุทธรณ์ภาค

ศาลฎีกาซึ่งเป็นศาลยุติธรรมสูงสุด ที่มีอยู่เพียงศาลเดียว

สำนักงานศาลยุติธรรม เป็นองค์กรอิสระที่ดูแลงานธุรการของศาลยุติธรรมมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอิสระในการบริหารงานบุคคล การงบประมาณและการดำเนินการอื่น ตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยมีเลขาธิการสำนักงานศาลยุติธรรมเป็นผู้บังคับบัญชาขึ้นตรงต่อประธานศาลฎีกา การแต่งตั้งเลขาธิการสำนักงานศาลยุติธรรมต้องได้รับความเห็นชอบของคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม

## 2. ศาลจังหวัดมหาสารคาม

### 2.1 ข้อมูลทั่วไป

แต่เดิมที่ทำการศาลจังหวัดมหาสารคาม เป็นอาคารไม้ชั้นเดียว ก่อสร้างเมื่อปี พ.ศ. 2463 ในบริเวณเดียวกับศาลากลางจังหวัดมหาสารคามและอำเภอเมืองมหาสารคาม ภายหลังปรากฏว่าตัวอาคารเล็กและคับแคบไม่เพียงพอกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น จึงได้ก่อสร้างเพิ่มเติมอีก โดยต่อปีกขยายด้านข้างทั้งสองด้าน เพื่อใช้เป็นห้องพิจารณาและห้องเจ้าหน้าที่ธุรการ ต่อมาปรากฏว่าอาคารศาลเดิมชำรุดทรุดโทรมลงเป็นอันมาก จนไม่สามารถทำการซ่อมแซมให้คงสภาพดีได้ เว้นแต่จะสร้างขึ้นใหม่ และหากจะใช้เป็นที่ทำการศาลต่อไปก็เกรงว่าจะพังลงมาเป็นอันตรายแก่ข้าราชการและประชาชนที่มาศาล กระทรวงยุติธรรมจึงได้อนุมัติให้เช่าอาคารเดิมซึ่งเดิมเป็นสถานีอนามัยชั้นหนึ่งของเทศบาลเมืองมหาสารคามเป็นที่ทำการชั่วคราวตั้งแต่เดือนเมษายน 2503

ในปี พ.ศ. 2504 กระทรวงยุติธรรมได้รับงบประมาณค่าก่อสร้างอาคารศาลจังหวัดมหาสารคามหลังใหม่เป็นอาคารตึก 2 ชั้น หลังคาทรงไทย ขนาด 4 บัลลังก์ ตามแบบแปลนและรายการก่อสร้างของกรมโยธาธิการ นอกจากนั้นยังได้ก่อสร้างบ้านพัก ผู้พิพากษาหัวหน้าศาลและบ้านพักผู้พิพากษา เป็นเงิน 1,000,000 บาท

ในปี พ.ศ. 2552 สำนักงานศาลยุติธรรมได้จัดสรรงบประมาณปรับปรุง ต่อเติมอาคารศาลใหม่ทั้งหลัง และงบประมาณในการสร้างแพลตฟอร์ม 3 ชั้น เพื่อเป็นที่พักของเจ้าหน้าที่ศาล

ในปี พ.ศ. 2555 ได้รับการจัดสรรสร้างบ้านพักผู้พิพากษาจำนวน 7 หลัง เป็นบ้านพักผู้พิพากษาศาลจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 5 หลัง อีก 2 หลังเป็นบ้านพักของ ผู้พิพากษาศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคามอยู่ติดกับโรงเรียนพระกุมารมหาสารคาม

ในปี พ.ศ. 2556 สำนักงานศาลยุติธรรม ได้อนุมัติให้มีการจัดสร้างอาคารศาลหลังใหม่มีเนื้อที่ 22 ไร่ พื้นที่อยู่ติดกับศาลากลางจังหวัดมหาสารคามหลังใหม่ ซึ่งจะสร้างเป็นศาลจังหวัดมหาสารคาม และศาลแขวงจังหวัดมหาสารคาม คาดการณ์ว่าจะสามารถจัดสร้างเสร็จได้ภายในปี พ.ศ. 2561



## 2.2 ที่ตั้ง

ศาลจังหวัดมหาสารคาม ตั้งอยู่ที่ถนนนครสวรรค์ ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม และตั้งอยู่ใกล้เคียงสถานที่ราชการ คือ ศูนย์การเรียนรู้จังหวัดมหาสารคาม ที่ว่าการอำเภอเมือง โรงเรียนสารคามพิทยาคม สำนักงานยุติธรรมจังหวัดมหาสารคาม สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดมหาสารคาม ตั้งอยู่ตรงใจกลางเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ศาลจังหวัดมหาสารคาม มีเขตอำนาจครอบคลุมไปทุกอำเภอในเขตจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งมี 13 อำเภอ คือ

2.2.1 อำเภอเมืองมหาสารคาม

2.2.2 อำเภอบรบือ

2.2.3 อำเภอวาปีปทุม

2.2.4 อำเภอโกสุมพิสัย

2.2.5 อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย

2.2.6 อำเภอเขียงยืน

2.2.7 อำเภอนาเชือก

2.2.8 อำเภอกันทรวิชัย

2.2.9 อำเภอขามศรีสุข

2.2.10 อำเภอชื่นชม

2.2.11 อำเภอกุฉินารายณ์

2.2.12 อำเภอแกลง

2.2.13 อำเภอนาคู

## 2.3 โครงสร้างการบริหารงานทั่วไปของศาลจังหวัดมหาสารคาม

สำนักอำนวยการประจำศาลจังหวัดมหาสารคามได้ดำเนินการบริหารงานตามแนวทางและหลักการของสำนักงานศาลยุติธรรม ดังนี้ (พ.ร.บ. คณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรม. 2544 : 2)

2.3.1 บริหารจัดการงานธุรการคดีและกิจกรรมของศาลยุติธรรม

2.3.2 ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านนิติการ เพื่อสนับสนุนการพิจารณาพิพากษาคดีของศาลยุติธรรม

2.3.3 ดำเนินการระงับข้อพิพาททางเลือกลงมาใช้นอกเหนือจากการพิจารณาพิพากษาคดี

2.3.4 ดำเนินการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการงานธุรการคดีในสำนักงานประจำศาล

2.3.5 ให้คำปรึกษา แนะนำ และบริการประชาชนเกี่ยวกับกระบวนการพิจารณาคดีของศาลยุติธรรม

2.3.6 ดำเนินการเกี่ยวกับงบประมาณ การเงิน การบัญชี การพัสดุ อาคารสถานที่และยานพาหนะของสำนักงานประจำศาล

2.3.7 บริหารงานทั่วไปของสำนักงานประจำศาล

2.3.8 รายงานเกี่ยวกับคดีหรือรายงานกิจการอื่นตามคำสั่งของประธานศาลฎีกา ประธานศาลอุทธรณ์ ประธานศาลอุทธรณ์ภาค อธิบดีผู้พิพากษาศาลชั้นต้น อธิบดีผู้พิพากษาศาลภาค และผู้พิพากษาหัวหน้าศาล

2.3.9 ปฏิบัติงานอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนด

2.3.10 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย



แผนภาพที่ 2 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการสำนักอำนวยการประจำศาลจังหวัดมหาสารคาม

ศาลจังหวัดมหาสารคามแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 6 ส่วน ได้แก่

1. ส่วนช่วยอำนวยการ มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

- 1.1 ปฏิบัติงานสารบรรณทั่วไปและสารบรรณคดี
- 1.2 บริหารงานบุคคลเบื้องต้นและงานสวัสดิการของสำนักงาน
- 1.3 ดำเนินงานราชพิธี รัฐพิธี งานพิธีการ และงานเลขานุการนักบริหาร
- 1.4 ประสานความร่วมมือด้านการยุติธรรมตลอดจนการประชุมเกี่ยวกับการ

บริหารจัดการด้านธุรการของศาล

1.5 ดำเนินงานรับ ส่งประเด็น และการส่งสำนวน หรือเอกสารให้คณะกรรมการวินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาล และสำนักงานศาลปกครอง

- 1.6 ดำเนินการออกหนังสือรับรอง การขอแรงทนาย การยืม และส่งสำนวนศาล

สูง

- 1.7 ปฏิบัติงานสารสนเทศ จัดทำข้อมูลสถิติ และดูแลระบบคอมพิวเตอร์ของ

สำนักงาน

- 1.8 ปฏิบัติงานห้องสมุดของสำนักงาน

- 1.9 ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำแผนงาน โครงการงานวิชาการของสำนักงาน

- 1.10 ศึกษา วิเคราะห์ เพื่อสนับสนุนการพัฒนาระบบงานศาล รวมทั้งการจัดทำคำ

ของงบประมาณประจำปี

- 1.11 ปฏิบัติงานที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกลุ่มใด โดยเฉพาะ

2. ส่วนคลัง มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

- 2.1 ดำเนินการเกี่ยวกับการเงินงบประมาณ และการเงินนอกงบประมาณ

- 2.2 รับ - จ่ายเงินรางวัลนำจับ เงินในคดี และค่าป่วยการ แก่ผู้มีสิทธิได้รับตาม

กฎหมายหรือระเบียบที่กำหนด การสำรวจเงินกลางค้างจ่าย รวมทั้งการหักสินบนนำจับและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการให้แก่หน่วยงานเจ้าของรายได้

- 2.3 ดำเนินงานปรับพินัย ปรับนายประกัน การเก็บและคืนหลักประกันการรักษา

เงินและเอกสารทางการเงิน

- 2.4 ปฏิบัติงานบัญชีงบประมาณ บัญชีนอกงบประมาณการจัดทำงบ เทียบยอด

และการรายงานทางการเงิน

- 2.5 ประสานการจัดทำคำของบประมาณประเภทงบประมาณ บริหารงบประมาณ

และการขอรับดำเนินการเพิ่มเติม

- 2.6 ดำเนินการจัดซื้อ จัดจ้าง ตรวจสอบรักษา เบิกจ่าย จัดทำทะเบียนคุมพัสดุและ

ทรัพย์สิน ตลอดจนการซ่อมบำรุงและจำหน่ายพัสดุ

2.7 วิเคราะห์ ประเมินคุณภาพของพัสดุ บริหารสัญญาวางแผนการดำเนินงานและการจัดทำพัสดุประจำปี

2.8 ดำเนินการรักษาความปลอดภัย งานอาคารสถานที่และยานพาหนะรวมทั้งดูแลระบบสาธารณูปโภค

3. ส่วนบริการประชาชนและประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

3.1 ให้บริการเขียนคำร้อง คำขอ คำแถลง และคำคู่ความ รวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำด้านกฎหมายและสร้างความเข้าใจที่ดีแก่ประชาชน

3.2 ปฏิบัติงานขอปล่อยชั่วคราว รับคำร้องการอุทธรณ์คำสั่งที่ศาลไม่อนุญาตให้ปล่อยชั่วคราว

3.3 ดำเนินการจัดทำสัญญาค้ำประกันและสัญญาชั้นทุเลาการบังคับคดีการดำเนินการกรณีการผิดสัญญาประกัน การแจ้งอายัดและถอนอายัด

3.4 ดำเนินการประชาสัมพันธ์ ผลิตภัณฑ์ประชาสัมพันธ์

3.5 ปฏิบัติงานติดตามและสืบทรัพย์นายประกัน

3.6 ดำเนินงานในฐานะเจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา

3.7 การคุ้มครองสิทธิประชาชนตามกฎหมาย

4. ส่วนคดี ประกอบไปด้วย 4 งาน

4.1 งานรับฟ้อง มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

4.1.1 ดำเนินการรับฟ้อง รับคำคู่ความ ผัดฟ้อง ผ่าก้าง และการยื่น คำร้องขอฟื้นฟู การพิมพ์คำสั่งเบิกตัวผู้ต้องหา

4.1.2 ปฏิบัติงานตรวจสอบตัวผู้ต้องหาหรือจำเลย และการสอบคำให้การผู้ต้องหาหรือจำเลย

4.1.3 ดำเนินการเกี่ยวกับสารบบความและสารบบคำพิพากษา

4.1.4 ดำเนินการเกี่ยวกับคดีคุ้มครองผู้บริโภค

4.2 งานหมาย มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

4.2.1 ดำเนินการออกหมายต่าง ๆ ทั้งคดีแพ่ง และคดีอาญา

4.2.2 ดำเนินการรับ – ส่งหมาย ติดตามผล บันทึกและแจ้งผลการส่งหมายปลดและจำหน่ายหมาย

4.2.3 ดำเนินการส่งหมายทางไปรษณีย์และจัดทำบัญชีรับ – ส่งหมายทางไปรษณีย์

4.3 งานอุทธรณ์ ฎีกา มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

4.3.1 ดำเนินการเกี่ยวกับงานในชั้นอุทธรณ์ – ฎีกา ได้แก่ การรับฟ้อง การตรวจสำนวนและสารบาญ การรายงานเพื่อส่งสำนวนก่อนส่งศาลสูง การเบิกตัวจำเลย การนัดฟังคำพิพากษาและคำสั่ง การขอทุเลาการบังคับ การขยายระยะเวลาฎีกา

4.34 งานเก็บสำนวน มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

4.4.1 ตรวจสอบ จัดเก็บ จ่ายสำนวนความและเอกสาร ตรวจสำนวนก่อนและหลังการพิจารณาพิพากษาคดี เสนอติดตามการจัดเก็บสำนวนคดี รวมทั้งการให้บริการคัดสำเนาและรับรองเอกสาร

4.4.2 ดำเนินการเก็บสำนวนคดีดำ สำนวนคดีแดง เก็บรักษา กากสำนวน

4.4.3 คำนวณค่าธรรมเนียมและรับรองบัญชีค่าธรรมเนียม

4.4.4 ดำเนินการโต้ตอบ รับคำร้องหลังคำพิพากษา และการรับรองคดีถึงที่สุดรวมทั้งการดำเนินการเกี่ยวกับสำนวนคดีสาขาหลังคำพิพากษา

4.4.5 จัดทำทะเบียนควบคุมและจัดเก็บเอกสารแยกเก็บของกลางในคดี

4.4.6 รับคำร้องการขยายระยะเวลาระหว่างอุทธรณ์

5. ส่วนช่วยพิจารณาคดี มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

5.1 ค้นคว้าบทกฎหมายและคำพิพากษาฎีกา บริการข้อมูล ทางกฎหมายและวิชาการตลอดจนการเตรียมความพร้อมก่อนการพิจารณาคดี

5.2 ปฏิบัติงานหน้าบัลลังก์และบันทึกคำพยาน การพิมพ์ และตรวจร่างคำพิพากษา

5.3 ดำเนินการเตรียมสำนวนและตรวจสอบสำนวนก่อนวันนัด พิมพ์คำสั่งเบิกตัวจำเลย เก็บรักษาคำพิพากษาศาลสูง และงานปฏิบัติตามคำสั่งศาลในรายงานกระบวนการพิจารณา

5.4 ดำเนินการจัดทำแผนที่พิพาทและเดินเผชิญสืบ การสืบเสาะและคุมประพฤติ และการประสานงานเกี่ยวกับล่าม นักจิตวิทยา และนักสังคมสงเคราะห์

5.5 ปฏิบัติงานศูนย์นัดความและติดตามพยาน

6. ส่วนไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

6.1 ดำเนินการเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท

6.2 การทำสัญญาประนีประนอมยอมความ

6.3 จัดทำคำขอเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าตอบแทนผู้ประนีประนอม

6.4 ปฏิบัติงานอื่น เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท

บุคลากรด้านธุรการในศาลจังหวัดมหาสารคาม มีจำนวน 51 คน ประกอบไปด้วย

ข้าราชการศาลยุติธรรม จำนวน 39 คน

พนักงานราชการ จำนวน 1 คน

ลูกจ้างประจำ จำนวน 4 คน

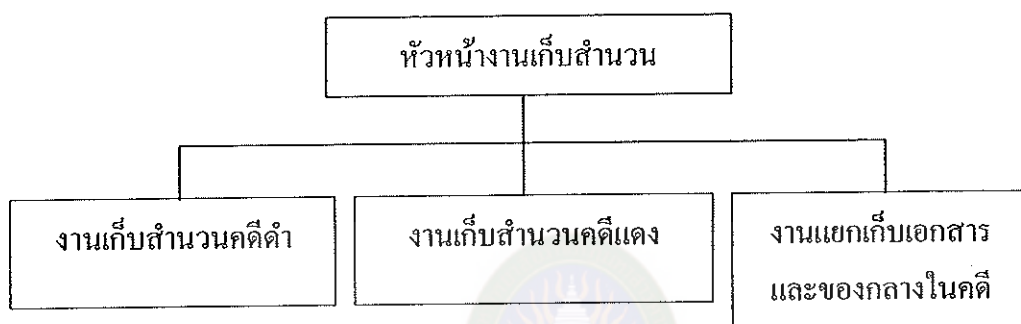


ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 7 คน  
รวม 51 คน

## บทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่งานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม

### โครงสร้างงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม

การดำเนินงานของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคามได้จัดทำโครงสร้างแบ่งส่วนงานดังนี้



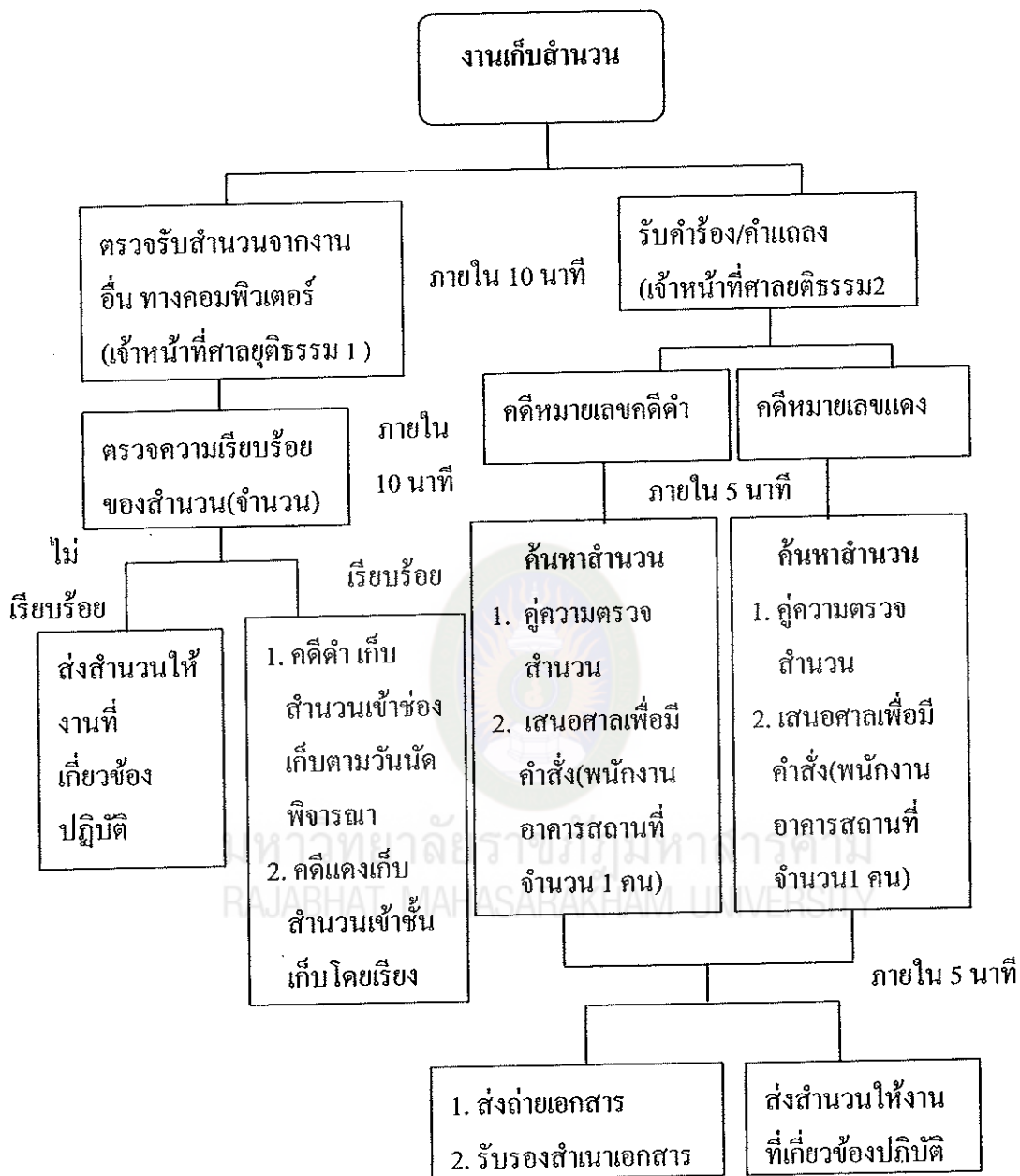
### แผนภาพที่ 3 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการสำนักอำนวยการประจำศาลจังหวัดมหาสารคาม

#### หน้าที่การปฏิบัติงาน งานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม

มีบุคลากรข้าราชการตามกรอบอัตรากำลังในงาามีจำนวน 4 คน และมีพนักงานอาคารสถานที่ซึ่งตามกรอบอัตรากำลังแล้วปฏิบัติงานที่ส่วนคลังได้เข้ามาช่วยปฏิบัติงานในงานเก็บสำนวนอีก 2 คน รวมเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานจริงในงานเก็บสำนวนมีจำนวน 6 คน หน้าที่ของงานเก็บสำนวนความ ปฏิบัติหน้าที่ดังนี้

1. ดำเนินการรับคำร้อง คำแถลง ได้ตอบหนังสือ รับคำร้องหลังคำพิพากษา และการรับรองคดีถึงที่สุดรวมทั้งการดำเนินการเกี่ยวกับสำนวนคดีสาขาหลังคำพิพากษา
2. ตรวจสอบ จัดเก็บ จ่ายสำนวนความและเอกสาร ตรวจสอบก่อนและหลังการพิจารณาพิพากษาคดี เสนอติดตามการจัดเก็บสำนวนคดี รวมทั้งการให้บริการคัดสำเนาและรับรองเอกสาร
3. คัดบัญชีค่าฤชาธรรมเนียม
4. ดำเนินการเก็บสำนวนคดีดำ สำนวนคดีแดง เก็บรักษาเอกสารสำนวน
5. จัดทำทะเบียนควบคุมและจัดเก็บเอกสารแยกเก็บของกลางในคดี

ขั้นตอนการปฏิบัติงานเก็บสำนวน (Flow Chart)



แผนภาพที่ 4 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม (2556 : 1)

1. หัวหน้างานเก็บสำนวน เก็บเอกสารแยกเก็บและของกลางในคดี

มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

- 1.1 ควบคุม ตรวจสอบความเคลื่อนไหวกของสำนวน
- 1.2 ตรวจสอบและปฏิบัติตามคำสั่งศาล

1.3 ควบคุม จัดเก็บ ทำทะเบียนคุมเอกสารแยกเก็บของกลางในคดีทั้งก่อนและ  
หลังคำพิพากษา

1.4 ควบคุม จัดระบบจัดเก็บสำนวนให้เป็นระเบียบเรียบร้อย ทั้งก่อนมีคำพิพากษา  
และหลังคำพิพากษา

1.5 ปลดหมายเรียก หมายนัด คำบังคับเพื่อนำไปเข้าเวรส่งหมาย

1.6 ลงคำสั่งขยายอุทธรณ์ และคำสั่งต่าง ๆ ตามที่ศาลมีคำสั่ง

1.7 คัดบัญชีค่าฤชาธรรมเนียม

1.8 รับรองสำเนาเอกสาร

1.9 ดำเนินการเกี่ยวกับการปลดเผาทำลายสำนวนความ

1.10 ปฏิบัติงานอื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

## 2. งานเก็บสำนวนคดีดำ

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม ปฏิบัติหน้าที่ดังนี้

2.1 รับคำขอ คำร้อง คำแถลง ลงสมุดคุม คำขอ คำร้อง คำแถลง พร้อมหาสำนวน  
เสนอศาลเพื่อพิจารณาสั่ง

2.2 รับหนังสือ ประกาศหนังสือพิมพ์ เอกสารต่าง ๆ จากงานสารบรรณพร้อมทั้ง  
หาสำนวนเสนอศาลพิจารณาสั่ง และส่งให้แผนกอื่นที่เกี่ยวข้องในกรณีที่สำนวนไม่อยู่ในห้องเก็บ  
สำนวน

2.3 รับรายงานผลการส่งหมายจากงานคำคู่ความ เพื่อนำเข้าสำนวน และส่ง  
รายงานผลหมาย ให้นำบัลลังก์

2.4 รับคำร้อง และลงสารบบคุมคำร้องขอขยายระยะเวลาอุทธรณ์ พร้อมทั้งค้นหา  
สำนวนเสนอศาลเพื่อพิจารณาสั่ง เมื่อศาลพิจารณาสั่งเสร็จแล้วจะนำคำสั่งศาลมาลงในสารบบคุมและ  
ลงคำสั่งในคอมพิวเตอร์ เพื่อสะดวกในการตรวจสอบคำสั่งศาล

2.5 บันทึกรับสำนวนจากงานที่เกี่ยวข้อง ๆ ที่ส่งเข้ามาในงานเก็บสำนวน ลง  
คอมพิวเตอร์

2.6 บันทึกจัดส่งสำนวนทางคอมพิวเตอร์ ใ้งานอื่น ๆ ที่ขอสำนวน

2.7 ค้นหาสำนวนเพื่อจัดส่งใ้งานอุทธรณ์ ฎีกา ในกรณีที่มีคู่ความยื่น อุทธรณ์  
ฎีกา พร้อมทั้งเก็บสารบัญให้เรียบร้อยก่อนส่งใ้งานอุทธรณ์ ฎีกา

2.8 ค้นหาสำนวนคดีนัดต่อเนื่อง เพื่อจัดส่งใ้งานศูนย์นัดความ

2.9 รับคำแถลงและใบเสร็จรับเงินจากงานรับฟ้อง ที่คู่ความวางเงิน ค่าคำคู่ความ  
พร้อมหาสำนวนเพื่อส่งใ้หัวหน้างานปลดหมาย

2.10 ส่งหมายนัดต่าง ๆ ที่หัวหน้างานปลดหมาย นำส่งงานคำคู่ความ เพื่อจ่ายหมายให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการส่งหมาย

2.11 จัดส่งสำนวนให้งานการเงินเพื่อเบิกเงินค่าประกาศหนังสือพิมพ์

2.12 จัดส่งสำนวนให้งานคำคู่ความ เพื่อเบิกเงินคำคู่ความ กรณีที่รายงานผลการส่งหมายอยู่ในสำนวนแล้ว

2.13 ออกใบเสร็จรับเงินค่ารับรองสำเนาถูกต้องของคู่ความ

2.14 ออกใบเสร็จรับเงินค่าขึ้นศาลของสำนวนคดีที่เข้ามาในห้องเก็บสำนวนแล้ว

2.15 พิมพ์หนังสือรับรองคดีถึงที่สุด

2.16 ลงบัญชีคุมสำนวนคดีแพ่ง คดีอาญา คดีผู้บริ โภค คดีบังคับคดีแทนศาลอื่น สำนวนประเด็นคดีแพ่ง ประเด็นคดีอาญา ซึ่งเข้าห้องเก็บสำนวนทั้ง หมายเลขคดีดำ และหมายเลขคดีแดง

2.17 จัดเก็บสำนวนเก็บระหว่างพิจารณาคดีทั้งคดีหมายเลขคำ และคดีระหว่างพิจารณาโดยจัดเก็บตามวันนัดพิจารณา

2.18 จัดเตรียมสำนวนส่งงานศูนย์หน้าบัลลังก์ตามทีมงานศูนย์หน้าบัลลังก์ขอสำนวนเพื่อเตรียมเสนอสำนวนให้ท่านผู้พิพากษาหัวหน้าศาลจ่ายสำนวนในแต่ละสัปดาห์ และสำนวนคดีต่อเนื่องให้งานศูนย์นัดความเตรียมสำนวนเสนอจ่ายล่วงหน้าประมาณ 1 เดือน

2.19 จ่ายสำนวนให้งานแต่ละงานปฏิบัติในแต่ละวันตามที่หัวหน้าห้องเก็บสำนวนตรวจสำนวนเสร็จ

2.20 ลงผลหมายต่างจังหวัดในคอมพิวเตอร์ และนำเข้าสู่สำนวนตามผลหมายที่มีวันนัดพิจารณา

2.21 ปฏิบัติงานอื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2.21.1 ตำแหน่ง พนักงานอาคารสถานที่ ปฏิบัติหน้าที่ดังนี้

1) ช่วยงานหัวหน้างานตามที่ได้รับมอบหมาย

2) ค้นหาสำนวนคดีหมายเลขคำให้คู่ความตรวจ และค้นหาสำนวนตามคำร้อง คำแถลงที่คู่ความยื่นเข้ามาเพื่อนำเสนอศาลมีคำสั่ง

3) ค้นหาสำนวนตามวันนัดพิจารณาให้แก่งานศูนย์หน้าบัลลังก์

4) ค้นหาสำนวนตามหนังสือราชการที่ส่งเข้ามาเพื่อให้หัวหน้างานเก็บสำนวนเกษียณหนังสือก่อนเสนอศาลมีคำสั่ง

5) จัดเก็บสำนวนคดีหมายเลขคำทั้งคดีแพ่ง คดีอาญา คดีผู้บริ โภค เข้าชั้นเก็บให้เรียบร้อยโดยจัดเก็บตามวันนัดพิจารณา

6) เสนอสำนวนและติดตามสำนวนที่ศาลมีคำสั่งแล้วให้งานเก็บสำนวน  
และงานอื่น ๆ

7) ปิด เปิดห้องทำงานชั้นล่างของอาคารศาล

### 3. งานเก็บสำนวนคดีแดง

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม ปฏิบัติหน้าที่ดังนี้

3.1 รับคำคู่ความ พร้อมกับหาสำนวนให้กับคู่ความที่ขอลูกำนวน

3.2 เสนอคำคู่ความพร้อมสำนวนต่อผู้พิพากษา นับแต่วันเวลารับคำคู่ความ  
ติดตามสำนวนหลังจากมีคำสั่ง เว้นแต่คำร้องขอคว้นให้เสนอผู้พิพากษาทันที แล้วติดตามให้ทราบ  
คำสั่งศาล

3.3 บันทึกการรับสำนวนลงคอมพิวเตอร์ และบันทึกการส่งสำนวนให้งานที่  
เกี่ยวข้อง

3.4 เก็บสำนวนเข้าชั้นจัดเก็บ โดยจัดเก็บเรียงหมายเลขคดีจากน้อยไปหามากตามปี  
ปฏิทิน นับแต่วันรับสำนวน และให้สามารถค้นหาได้

3.5 จัดเก็บคำคู่ความและเอกสารเข้าสำนวน

3.6 ปฏิบัติตามคำสั่งศาลหรือสั่งให้งานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติ

3.7 ส่งสำนวนให้งานต่าง ๆ ปฏิบัติลงในระบบคอมพิวเตอร์

3.8 ออกใบเสร็จรับเงินค่าขึ้นศาลของสำนวนคดีที่เข้ามาในงานเก็บสำนวนแล้ว

3.9 ออกใบเสร็จรับเงินค่าธรรมเนียมของคู่ความ

3.10 พิมพ์หนังสือรับรองคดีถึงที่สุดเสนอศาลลงนาม

3.11 จัดเก็บเลขคดีดำ/แดง ทุกวัน ที่คู่ความขอลูกำนวนคดีห้องเก็บสำนวน

3.12 จัดทำสำนวนคดีสาขาคดีดำและออกเลขคดีแดง โดยกำหนดประเภทคดีดังนี้

กส. คือ คดีร้องขอกันส่วน

ข. คือ คดีร้องขอทรัพย์

ขบ. คือ คดีร้องขอชำระหนี้จำนอง

ฉ. คือ คดีร้องขอเฉลี่ยทรัพย์

ชด. คือ คดีร้องขอเพิกถอนการขายทอดตลาด

3.13 ปฏิบัติตามงานอื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ตำแหน่ง พนักงานอาคารสถานที่ ปฏิบัติหน้าที่ดังนี้

3.13.1 ช่วยงานหัวหน้างานตามที่ได้รับมอบหมาย



3.13.2 ค้นหาสำนวนคดีหมายเลขแดงให้คู่ความตรวจ และค้นหาสำนวนตามคำร้อง คำแดงที่คู่ความยื่นเข้ามาเพื่อนำเสนอศาลมีคำสั่ง

3.13.3 ค้นหาสำนวนตามหนังสือราชการที่ส่งเข้ามาเพื่อให้หัวหน้างานเก็บสำนวนเกษียณหนังสือก่อนเสนอศาลมีคำสั่ง

3.13.4 จัดเก็บสำนวนคดีหมายเลขแดงทั้งคดีแพ่ง คดีอาญา คดีผู้บริโภค เข้าชั้นเก็บให้เรียบร้อยโดยจัดเรียงตามหมายเลขเรียงจากน้อยไปหามากตามปีปฏิทิน

3.13.5 นำผลการส่งหมายเลขคดีหมายเลขแดงเข้าสำนวน

3.13.6 เสนอสำนวนและติดตามสำนวนที่ศาลมีคำสั่งแล้วให้งานเก็บสำนวนและงานอื่น ๆ

จากการปฏิบัติงานตามขั้นตอนต่าง ๆ ของงานเก็บสำนวน ทั้งสภาพแวดล้อมภายนอก สภาพแวดล้อมภายในที่เป็นโอกาสหรือเป็นอุปสรรคต่อการทำงานของงานเก็บสำนวน ได้แก่ ปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมเทคโนโลยี ปัจจัยทางการเมืองและกฎหมาย ปัจจัยภายในที่จุดแข็ง ได้แก่ โครงสร้างและนโยบาย ศาลจังหวัดมหาสารคามเป็นศาลชั้นต้นสังกัดศาลยุติธรรม มีสำนักงานศาลยุติธรรมเป็นหน่วยงานธุรการเป็นองค์กรอิสระในการบริหารงานบุคคล การงบประมาณ และการบริหารงานของศาลยุติธรรม จึงเป็นหน่วยงานที่นำนโยบายประธานศาลฎีกา นโยบายการบริหารงานศาลยุติธรรมมาปฏิบัติ โดยที่สำนักงานศาลยุติธรรมสามารถออกกฎระเบียบในการบริหารจัดการของหน่วยงานได้เอง จึงมีศักยภาพในการบริหารจัดการ มีความคล่องตัว บริหารจัดการได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการมีสายการบังคับบัญชาสั้นและไม่สลับซับซ้อน และมีการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นจากโครงสร้างและสายการบังคับบัญชาที่สั้นไม่ซับซ้อนนี้เองจึงทำให้งานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคามสามารถบริหารงานได้อย่างคล่องตัว บริหารจัดการได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ ข้าราชการและลูกจ้างของงานเก็บสำนวนปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบ เพราะมีขั้นตอน วิธีปฏิบัติ และกรอบเวลาที่กฎหมายกำหนดและต้องปฏิบัติงานตามนโยบายของผู้บริหาร จึงทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปิ่นรัตน์ ผ่องราศี (2550 : 83 - 85) ได้ทำการวิจัยเรื่องการประเมินคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดร้อยเอ็ดแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว จากการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการโดยรวม ได้แก่ พนักงานสอบสวน ทนายความ และคู่ความฝ่ายโจทก์ มีการประเมินคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดร้อยเอ็ดแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมและรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับดี

คือ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนคู่ความฝ่ายจำเลย มีการประเมินคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดร้อยเอ็ดแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมและรายด้าน 3 ด้าน อยู่ในระดับดี คือ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง

เพชรรา มุมไรสง (2550 : 72-75) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนในด้านการบริการของสำนักงานเทศบาลตำบลชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความสะดวกในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ และด้านความเห็นกันเองในการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน ผลการทดสอบความสัมพัทธ์ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการบริการของสำนักงานเทศบาลตำบลชุมพวง ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริการของสำนักงานเทศบาลแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านความเห็นกันเองในการให้บริการแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ประชา ลีมวงษ์ทอง (2551 : 123 - 125) ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพให้บริการงานธุรการ คดีศาลจังหวัดเดชอุดม อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับคุณภาพการให้บริการงานธุรการในศาลจังหวัดเดชอุดม อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.47 โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยในประเด็นเกี่ยวกับ ด้านความถูกต้องของเอกสาร ค่าเฉลี่ย 3.73 ด้านกระบวนการให้บริการค่าเฉลี่ย 3.53 ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.50 ด้านความสามารถในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.41 ด้านความพร้อมในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.20 ตามลำดับ 2) ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการภาพรวมไม่แตกต่างกัน 3) ผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยรวมแตกต่างกัน 4) ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมแตกต่างกัน 5) ผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพให้บริการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน 6) ผู้รับบริการที่มีความเกี่ยวข้องกับคดีแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ โดยรวมและในรายด้านทั้ง 5 ด้านแตกต่างกัน 7) ผู้รับบริการในงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ ให้บริการ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน 8) ผู้รับบริการที่ติดต่อรับบริการ ช่วงเวลาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ปิยะวุฒิ เครือจันทร์ (2551 : 120 - 124) ได้ทำการวิจัยเรื่องความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดตะกั่วป่า พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคาดหวังต่อการให้บริการของศาลจังหวัดตะกั่วป่าในด้านผลิตภัณฑ์ (ด้านบริการ) ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการบริการ ด้านลักษณะกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านบุคลากรที่ประชาชนมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดส่วนผู้มาใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานะที่เกี่ยวข้องในการใช้บริการแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการให้บริการของศาลจังหวัด ตะกั่วป่าไม่แตกต่างกัน

โชติมา พลเจียก (2552 : 52 - 56) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานรับฟ้องและงานเก็บสำนวนศาลจังหวัดชัยนาทแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานรับฟ้องและงานเก็บสำนวนศาลจังหวัดชัยนาทแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ในระดับมากเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านสถานที่มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความเสมอภาค ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลา ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของงานรับฟ้องและงานเก็บสำนวนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลา ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่ ส่วนด้านความเสมอภาค พบว่า ไม่แตกต่างกัน

รัชนิกร ปัญญาใส (2552 : 71 - 75) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน ผู้รับบริการมาติดต่องานคดีและงานช่วยพิจารณาคดีจำนวนเท่ากันคือ 169 คน (ร้อยละ 50) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 170 คน (ร้อยละ 50.3) โดยมีช่วงอายุระหว่าง 36 – 45 ปี มากที่สุดจำนวน 119 คน (ร้อยละ 35.2) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 156 คน (ร้อยละ 46.2) และประกอบอาชีพอื่นๆ เช่น แม่บ้าน เกษตรกร มากที่สุด จำนวน 129 คน (ร้อยละ 38.2) 1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวกลุ่มงานคดีในภาพรวม กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.75) เรียงลำดับตามรายได้คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการพัฒนาการบริการทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นการให้บริการประชาชน 2 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานคดี และกลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี ของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชน และครอบครัวไม่แตกต่างกัน แยกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการพัฒนาการบริการทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ

รุ่งสุมา ช้างเขียว (2552 : 79) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดกั้นทรลักษณ์ ผลการศึกษาพบว่า ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจในการให้บริการของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดกั้นทรลักษณ์ โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ระดับสูง เมื่อพิจารณาโดยละเอียด พบว่า ด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบุคลากร รองลงมาคือ ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ด้านการเปรียบเทียบความคิดเห็นของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาติดต่อราชการมีความพึงพอใจในการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศสถานภาพ ระดับการศึกษา และภูมิลำเนาต่างกัน มีความคิดเห็นความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน แต่กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการให้บริการด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการให้บริการด้านบุคลากรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุรศักดิ์ สีตะวัน (2552 : 70 – 75) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “คุณภาพในการให้บริการพยานคดีอาญาในจังหวัดพะเยา” โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรของศาลจังหวัดพะเยา จำนวน 35 คน และพยานศาลในคดีอาญา จำนวน 100 คน ผลการศึกษาพบว่า (1) สอบถามบุคลากรของศาลจังหวัดพะเยา พบว่า ศาลจังหวัดพะเยาสามารถให้บริการพยานได้ในระดับดี ในด้านการจัดสถานที่ในการติดต่อราชการ ในด้านการให้บริการในห้องพิจารณาคดี (2) ประสิทธิภาพผลการปฏิบัติงานของศูนย์ตรวจสอบและติดตามพยานศาลจังหวัดพะเยาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าอยู่ในระดับสูง และข้อมูลการดำเนินการจริง เป็นไปตามเป้าหมายของสำนักงานศาลยุติธรรมที่กำหนดไว้ว่าการเลื่อนคดีโดยเหตุพยานไม่มาศาลต้องไม่เกินร้อยละ 5 ของคดีอาญาที่เข้าระบบการพิจารณาคดีต่อเนื่อง

อุราวัลย์ นพนภาพร (2552 : 72-73) ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพการบริการในการไต่ถามข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาทผลการศึกษาพบว่า (1) คุณภาพการบริการในการไต่ถามข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการในการไต่ถามข้อพิพาทด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคุณภาพการให้บริการในการไต่ถามข้อพิพาทด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการและคุณภาพการให้บริการในการไต่ถามข้อพิพาทด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ (2) แนวทางการเสริมสร้างคุณภาพการบริการในการไต่ถามข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท ได้แก่ ศาลจังหวัดชัยนาทควรจัดให้มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน มีน้ำสะอาด มีที่จอดรถเพิ่มขึ้น มีที่นั่งรอผู้

มาติดต่อและจัดให้มีหนังสือพิมพ์ไว้บริการเพิ่มขึ้น รวมทั้งจัดให้มีคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์สาธารณะ เครื่องพิมพ์ดีด และปลุกดันไม้เพื่อใช้เป็นร่มเงาแก่ประชาชนที่มาติดต่อ และควรมีประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการให้บริการต้องปรับลดขั้นตอนเพื่อบริการ ได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งการให้บริการสืบค้น ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตและควรสร้างความประทับใจในการให้บริการ สามารถตอบคำถามแก่ ประชาชนได้อย่างชัดเจนทำงานตรงต่อเวลาและรวดเร็ว

พิลาลักษณ์ พลเรือง (2553 : 55 - 56) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ การให้บริการของศาลจังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการศาล จังหวัดมหาสารคามโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการบริการอย่างเสมอภาคอยู่ระดับปานกลาง 3 ด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการ ให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เมื่อจำแนกเป็นตาม กลุ่ม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 3 กลุ่ม เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ กลุ่มเจ้าหน้าที่ ของรัฐ กลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับโจทก์และกลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับจำเลย

ฉิชนันท์ ชื่นชม (2554 : 60 - 61) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มา รับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ดสาขาอาจสามารถ ผลการศึกษาพบว่า ความพึง พื่อใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ดสาขาอาจสามารถ โดยรวมมี ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลางทุกด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระยะเวลา ดำเนินการ ด้านความสะดวกที่ได้รับเท่ากับด้านคุณภาพของการบริการ และด้านข้อมูลทั่วไปตาม ลำดับ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจาก สำนักงานสรรพ สามิตพื้นที่ร้อยเอ็ดสาขา อาจสามารถ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีอาชีพแตกต่างกันมีความพึง พื่อใจไม่แตกต่างกันส่วนประชาชนที่มาใช้บริการมีเพศ และอายุแตกต่างกัน พบว่า มีความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ .05

จากการที่ได้ทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้นสรุปได้ว่า การบริการเป็นเป้าหมาย หลักในการปฏิบัติงานขององค์กรทั้งภาครัฐ เอกชน ความพึงพอใจในการบริการนั้นจะเปลี่ยนแปลง ไปตามสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดจากการบริการ ความพยายามในการบริการที่ดีจะแสดงถึง ความสำเร็จของการบริการ ซึ่งหากมีความพยายามให้การบริการที่ดีมีคุณภาพแล้วย่อมจะเป็น ประโยชน์สามารถกำหนดบทบาทได้ถูกต้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ได้สูงสุด



งานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้สอดคล้องกับงานของผู้ศึกษาและได้นำมาเป็นกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่
2. ด้านระยะเวลา
3. ด้านข้อมูลทั่วไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY