



ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ
ของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด



รัตตามาศ คำสวนจิก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
พ.ศ. 2559
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของ นางสาวรัตตามาศ คำสวนจิก แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยูภาศ) (ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย)

..... กรรมการสอบวิทยานิพนธ์
(คานต์ารวจ ดร.สุทธิพันธ์ อรัญญาวาส) (ผู้ทรงคุณวุฒิ)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัชรินทร์ สุทธิชัย) (อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ) (อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม)

มหาวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

..... (รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยูภาศ) (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สนิท ดีเมืองชัย)
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

และ สถานภาพบุคคล ต่างกัน พบว่า โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่
ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัด
ร้อยเอ็ด ที่มีค่าความถี่สูงสุดจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้ ควรเพิ่มบุคลากรในการทำงานให้
เหมาะสมกับปริมาณงาน ควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์อธิบายขั้นตอนการติดต่อ ควรเพิ่มช่อง
ทางการให้บริการมากขึ้น ควรมีบัตรคิวในการติดต่อ ควรมีเจ้าหน้าที่ของศาลโดยตรงแนะนำ
ประชาชนในการติดต่อกับศาล กรณีเกิดปัญหาควรได้รับการแก้ไขโดยเร็ว โดยเฉพาะใกล้ปิด
ทำการ ควรมีผู้รับฟังความคิดเห็น และพิจารณาปรับปรุงการให้บริการ ควรมีบอร์ดใหญ่แจ้ง
ขั้นตอนการติดต่อกับศาลทุกเรื่อง ควรมีเจ้าหน้าที่ช่วยอธิบายการติดต่อกับศาล ควรมีการให้
ความรู้กับประชาชนทั่วไปในการติดต่อกับศาลโดยอาจร่วมมือกับองค์กรปกครองท้องถิ่น
และกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

TITLE : The Opinion of the Service Recipients towards the Service Quality of Legal Section, Roi-et Provincial Court.

AUTHOR : Ratdamat Khamsuankik **DEGREE :** M.P.A. (Public administration)

ADVISORS : Asst.Prof.Dr.Watcharin Sutthisai Major Advisor
Asst.Prof.Dr.Somkiet Kietjareon Co-advisor

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY, 2016

ABSTRACT

The purposes of this research were to study and to compare the opinion of the service recipients classified by gender, education level, occupation, period of service and personnel status towards the service of Legal Section, Roi-et Provincial Court including their suggestions to improve the service quality. The samples were 369 service recipients at Legal Section, Roi-et Provincial Court selected through accidental random sampling technique. The questionnaire was used for collecting data with the reliability value at .90. The statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and One way ANOVA with the statistic significant level at .05.

The results are as follow:

1. The opinion of the service recipients towards the service of Legal Section, Roi-et Provincial Court as a whole was rated at good level. Considered by aspect, all aspects, rated at good level, which placed in descending order of means were; the efficiency, the service readiness, the respond of satisfaction, the equity, the fast quality service, the respond of needs, the fairness service, the continuity, the convenience and the thoroughly.
2. As the comparison of the opinion of the service recipients classified by gender, education level, occupation, period of service and personnel status towards the service of Legal Section, Roi-et Provincial Court as a whole and by aspects was not different by the statistic at .05 level .

3. The highest frequency suggestions of each aspect were as follows; There should be more service officers in case section, there should be informative officers to explain the steps in work communicating, there should be more service channels, the queue cards should be utilized, there should be the court officer to introduce the people in communicating with the court, the problems should be solved especially before the closing time, the opinion box should be installed for improving the service, the steps in communicating with the court should be shown, the people should be educated in communicating with the court by cooperating with the local government offices or with the sub-district or village heads.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้ สำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลือของศาลจังหวัดร้อยเอ็ดที่ให้การสนับสนุนการศึกษาของข้าราชการศาล ขอขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัชรินทร์ สุทธิชัย อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาส ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย คณาจารย์ ดร.สุทธิพันธ์ อรัญญาส ผู้ทรงคุณวุฒิที่กรุณาให้คำแนะนำที่มีประโยชน์ยิ่ง ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความสอดคล้องของเครื่องมือการวิจัยทั้ง 3 ท่าน คือ นายก่อโชค บุตรชัย ผู้พิพากษาประจำศาลแพ่ง ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา อาจารย์ ดร.กุศลศรีสารคาม ครูชำนาญการพิเศษ โรงเรียนพลาญชัยพิทยาคม ผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผล ประเมินผล และอาจารย์น้อย พันธุ์ศิลา ครูชำนาญการพิเศษ โรงเรียนบ้านพะยอม อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบด้านภาษา

ขอขอบพระคุณผู้รับบริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ดที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกท่าน ที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าของท่านตอบแบบสอบถามด้วยความเต็มใจยิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง ผู้มีพระคุณอันยิ่งใหญ่ของผู้วิจัย คือคุณพ่อบูรพา และ คุณแม่ชนาธินถ ถิ่นคำสวณจิก ที่เป็นกำลังใจสำคัญทำให้การวิจัยครั้งนี้ประสบความสำเร็จด้วยความภาคภูมิใจเป็นอย่างยิ่ง

คุณค่าและประโยชน์จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของ อาจารย์ผู้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ทุกท่าน

รัตตามาศ คำสวณจิก

สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ	ข
ABSTRACT	ง
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญตารางภาคผนวก	ท
สารบัญแผนภาพ	ฒ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	4
สมมติฐานการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	10
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	30
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	36
ศาลยุติธรรม	41
ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด	48
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	52
กรอบแนวคิดของการวิจัย	56

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	57
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	57
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	58
การเก็บรวบรวมข้อมูล	59
การวิเคราะห์ข้อมูล	60
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	60
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	62
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	62
ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	62
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	63
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	93
สรุปผลการวิจัย	93
อภิปรายผล	95
ข้อเสนอแนะ	103
บรรณานุกรม	105
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	111
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ค่า IOC ของเครื่องมือ	119
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ	122
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์	126
ประวัติผู้วิจัย	132

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	แสดงมาตรฐานการบริการทั่วไป 29
2	ข้อมูลทั่วไป จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม 63
3	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของ ผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และจำแนกเป็นรายด้าน 65
4	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของ ผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านประสิทธิภาพโดยรวม และจำแนกเป็นรายข้อ 66
5	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้รับ บริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความรวดเร็ว โดยรวม และจำแนกเป็นรายข้อ 66
6	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของ ผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความทั่วถึงโดยรวม และจำแนกเป็นรายข้อ 67
7	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของ ผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความเสมอภาคโดยรวม และจำแนกเป็นรายข้อ 68
8	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของ ผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความเป็นธรรมโดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ 69

ตารางที่	หน้า
9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของ ผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการตอบสนองความต้องการโดยรวม และจำแนกเป็นรายชื่อ	70
10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของ ผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความพึงพอใจโดยรวม และจำแนกเป็นรายชื่อ	71
11 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้รับ บริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความต่อเนื่อง โดยรวม และจำแนกเป็นรายชื่อ	72
12 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้รับ บริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความสะดวกสบายโดยรวม และจำแนกเป็นรายชื่อ	73
13 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้รับ บริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความพร้อม ในการให้บริการ โดยรวม และจำแนกเป็นรายชื่อ	74
14 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้รับ บริการที่มีเพศแตกต่างกัน ต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และจำแนกเป็นรายด้าน	75
15 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศแตกต่างกัน โดยรวมและจำแนก เป็นรายด้าน	76
16 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของ ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และจำแนกเป็นรายด้าน	77

ตารางที่	หน้า
17 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และจำแนกเป็นรายด้าน	79
18 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความทั่วถึง	81
19 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความสะดวกสบาย	81
20 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน ต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และจำแนกเป็นรายด้าน	82
21 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน ต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และจำแนกเป็นรายด้าน	84
22 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีช่วงเวลารับบริการแตกต่างกัน โดยรวม และจำแนกเป็นรายด้าน	86
23 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีช่วงเวลารับบริการแตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	87

ตารางที่	หน้า
24 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของ ผู้รับบริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด แยกต่างกัน โดยรวม และจำแนกเป็นรายด้าน	88
25 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีสถานภาพ แยกต่างกัน ต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและจำแนกเป็น รายด้าน	89
26 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด	90



สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางที่

หน้า

- 1 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อกำหนดกับวัตถุประสงค์ (IOC) 120



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
1	องค์ประกอบความคิดเห็น	12
2	โครงสร้างของศาลจังหวัดร้อยเอ็ด	51
3	กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	56



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ระบบราชการไทยมีโครงสร้างขนาดใหญ่ โดยเฉพาะราชการส่วนกลางมีกระทรวง ทบวง กรม จำนวนมาก บางหน่วยงานมีการทำงานที่ซ้ำซ้อน มีสายบังคับบัญชาหลายชั้นตอน ไม่คล่องตัวการบริหารจัดการ ซึ่งเป็นผลให้เกิดความล่าช้า ไม่ทันเหตุการณ์ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดีเท่าที่ควรจะเป็น ประกอบกับมีปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน เจ้าหน้าที่ของรัฐมุ่งหาผลประโยชน์ส่วนตัวโดยไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม สภาพปัญหาของระบบราชการดังกล่าว จำเป็นที่ต้องได้รับการแก้ไขโดยเร็ว รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 เป็นกฎหมายที่มุ่งแก้ปัญหาดังกล่าว โดยบัญญัติไว้ใน มาตรา 81 (1) กำหนดให้หน่วยงานดูแลให้มีการปฏิบัติและบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมายอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เป็นธรรม และทั่วถึง ส่งเสริมการให้ความช่วยเหลือและให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน และจัดระบบกระบวนการยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพโดยให้ประชาชนและองค์กรวิชาชีพมีส่วนร่วมในกระบวนการยุติธรรมและช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมาย จากบทบัญญัติดังกล่าว สะท้อนเห็นว่ารัฐธรรมนูญมีความประสงค์ให้มีความช่วยเหลือประชาชนให้มีคุณภาพ รวดเร็ว และเป็นธรรม ตอบสนองความต้องการของประชาชนและสอดคล้องกับสถานการณ์ทิศทางการพัฒนาของประเทศ (ชัชวาล ทัดศิวิฐ, 2552 : 106)

นอกจากนั้น ได้มีการปฏิรูประบบราชการโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการให้การบริหารราชการแผ่นดินมีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานโดยไม่จำเป็น ปรับปรุงวิธีการบริหารราชการให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ปัจจุบัน อำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ซึ่งมีผลต่อคุณภาพการให้บริการ (ขวัญนภา สุขขคร, 2548 : ออนไลน์) รัฐบาลจึงได้วางกรอบการปฏิบัติราชการตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) โดยอาศัยอำนาจตามมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2535 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2545) ตรา “พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546” ขึ้นใช้บังคับ เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติราชการของทุกส่วนราชการที่ต้องนำไปปฏิบัติตามซึ่งพระราชกฤษฎีกาฉบับดังกล่าวได้กำหนดถึงเป้าหมายต่าง ๆ ในการปฏิบัติราชการที่ดีพร้อมทั้งรายละเอียดและวิธีการที่จะนำไปสู่เป้าหมายนั้น และการให้บริการที่

มีคุณภาพของภาครัฐเป็นหนึ่งในเป้าหมาย นั่นคือ การที่องค์กรของรัฐจัดบริการต่างๆ ให้แก่ประชาชน อย่างเท่าเทียมกันและเสมอภาคกันอย่างครอบคลุมทั่วถึงมากขึ้น โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือข้าราชการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้นำคุณภาพนั้นสู่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคงปลอดภัยทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน เพิ่มมูลค่าการดำเนินชีวิตประจำวันให้ทันต่อวิถีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมือง และเศรษฐกิจ (สงขลา วิชัยทัตตะ, 2549 : ออนไลน์) ศาลยุติธรรมเป็นสถาบันที่ใช้อำนาจตุลาการซึ่งเป็นหนึ่งในอำนาจอธิปไตยของประเทศ ระบบศาลของไทยเริ่มมีมาตั้งแต่สมัยกรุงสุโขทัย โดยมีพระมหากษัตริย์ทรงใช้อำนาจตุลาการในการพิจารณาพิพากษาคดีให้แก่ประชาชน ต่อมาเมื่อปี พ.ศ. 2478 ได้มีการประกาศใช้พระธรรมนูญศาลยุติธรรมแบ่งแยกงานศาลยุติธรรมออกจากกันเป็นสองฝ่ายคือ งานธุรการ และงานตุลาการ โดยให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรมเป็นผู้รับผิดชอบงานธุรการ ส่วนงานตุลาการคือการพิจารณาพิพากษาคดีเป็นอำนาจของคณะกรรมการตุลาการโดยเฉพาะซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกันภายใต้สิทธิแห่งกฎหมาย โดยเป้าหมายสำคัญของศาลยุติธรรมคือ การปฏิบัติงานด้านอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน จัดให้มีการบริการด้วยความรวดเร็ว และมีคุณภาพ และในการปฏิบัติงานของศาลยุติธรรมที่ผ่านมาได้มีการประเมินตัวเลขสถิติคดีที่เข้าสู่ศาลและสถิติคดีที่ค้างในศาล ต่อมาก็ได้มีการปรับปรุงพัฒนาปฏิบัติจากยุทธศาสตร์ต่าง ๆ เช่น ยุทธศาสตร์การปฏิบัติงาน การบริหารจัดการ การใช้คนให้เหมาะสมกับงาน การใช้งบประมาณที่เหมาะสม การประชาสัมพันธ์และคุณภาพการให้บริการ นั่นคือ การพิจารณาด้านผู้รับบริการว่าได้รับบริการตามที่ต้องหรือไม่ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ หรือมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอย่างไร เพียงใด

รัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องคุณภาพการให้บริการ เนื่องจากการให้บริการที่ดีถือเป็นปัจจัยสู่ความสำเร็จ และเป็นภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร จึงได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2545 โดยที่เป็นการปรับปรุงระบบบริหารราชการเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยกำหนดให้การบริหารราชการแนวทางใหม่ต้องมีการกำหนด นโยบาย เป้าหมาย และแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถประเมินผลการปฏิบัติราชการในแต่ละระดับได้อย่างชัดเจน มีกรอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการกำกับการกำหนดนโยบายและการปฏิบัติราชการ

ปัจจุบันมีผู้สนใจการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศาลยุติธรรม เช่น งานวิจัยของ ประชา ถิมวงษ์ทอง (2551 : 90) ได้วิจัยคุณภาพการให้บริการงานธุรการคดีในศาลจังหวัดเดชอุดม อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับคุณภาพให้บริการคดีในศาลจังหวัดเดชอุดม อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง งานวิจัยของ สมชัย บุตรบัวพันธ์ (2551 : 88) ได้วิจัยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานประชาสัมพันธ์ ศาลจังหวัดชัยนาท พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานประชาสัมพันธ์ศาลจังหวัดชัยนาท โดยรวม อยู่ในระดับมาก : ซึ่งชี้ให้เห็นว่า งานบริการของศาลยุติธรรมได้รับความสนใจในการศึกษาวิจัยเพื่อนำไปสู่การพัฒนาต่อไป

ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ตั้งอยู่ ถนนสุริยเดชบำรุง ตำบลในเมือง อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด แต่เดิมศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ได้ปลูกสร้างขึ้นมีลักษณะเพียงเป็นที่ทำการชั่วคราว คือ ตัวที่ทำการ ศาลกั้นด้วยไม้ไผ่สานขัดแตะ โดยรอบ หลังคามุงด้วยหญ้าแฝก ต่อได้ดำเนินการก่อสร้างอาคารใหม่ และสร้างเสร็จเมื่อวันที่ 30 กรกฎาคม พ.ศ. 2494 ได้ทำพิธีเปิดอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 26 ตุลาคม พ.ศ. 2495 เนื่องจากปริมาณงานคดีได้เพิ่มมากขึ้น และอาคารศาลที่เปิดทำการมาหลายปี สภาพทรุดโทรมลง ทำให้มีสภาพที่คับแคบไม่เหมาะสมที่จะรองรับกับปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้นทุก ๆ ปี ดังนั้นในปีงบประมาณ พ.ศ. 2530 กระทรวงยุติธรรมได้รับจัดสรรงบประมาณ จัดสร้างเป็นอาคารทรงไทยขนาด 14 บัลลังก์ และสมเด็จพระบรมโอรสาธิราชสยามมกุฎราชกุมาร ได้เสด็จพระราชดำเนินทรงประกอบพิธีวางศิลาฤกษ์ ณ ที่ทำการอาคารศาลจังหวัดร้อยเอ็ดแห่งใหม่นี้ และเปิดให้บริการแก่ประชาชนติดต่อราชการศาล ตลอดจนผู้พิพากษาดำเนินกระบวนการพิจารณาตัดสินอรรถคดี ตั้งแต่วันที่ 5 ตุลาคม พ.ศ. 2535 เป็นต้นมา ศาลจังหวัดร้อยเอ็ดได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในเรื่องการให้บริการ ได้มีการปลูกจิตสำนึกให้บริการแก่บุคลากรทุกคนในศาลที่พร้อมรับใช้ประชาชนเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม ประหยัด เสมอภาค และทั่วถึง ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของประธานศาลฎีกาประกอบกับแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2557 – 2560 ในยุทธศาสตร์ที่ 5 “ยกระดับระบบงานธุรการศาล ระบบงานส่งเสริมงานตุลาการ และการให้บริการประชาชน ให้มีคุณภาพ มีมาตรฐานและมีสมรรถนะสูง พร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน” ศาลยุติธรรมมีการพัฒนาระบบงานธุรการศาล และระบบงานส่งเสริมงานตุลาการ ให้มีมาตรฐานระดับสากลและมีขีดสมรรถนะสูงในการสนับสนุนการอำนวยความยุติธรรมให้

ดำเนินไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว รวมทั้งมีระบบการให้บริการประชาชนที่มีคุณภาพสูงสุด”
(ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด. 2556 : 12)

พนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดร้อยเอ็ดมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการ โดยให้คำปรึกษาแนะนำให้เกิดความกระจ่าง ซึ่งความหมายของการต้อนรับและบริการ คือ การรับรองและการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มาติดต่อด้วยความเป็นมิตรและให้ความเอาใจใส่ ทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความสะดวกและได้รับความพึงพอใจ ในการให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด มีประชาชนมาติดต่ออย่างต่อเนื่อง และแต่ละคดีต้องใช้เวลามากน้อยต่างกัน เพราะกฎหมายเป็นเรื่องละเอียด ชัดเจน เจ้าหน้าที่พยายามทำให้เกิดคุณภาพการให้บริการอย่างยิ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจโดยการจัดสรรบุคลากร เครื่องมือ และอุปกรณ์ให้สอดคล้องตรงกับงานที่บริการผู้รับบริการ อย่างไรก็ตามในการให้บริการของส่วนคดีนั้นยังไม่มีการศึกษาวิจัยความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของส่วนคดีจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อนำผลการวิจัยเสนอในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มี เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ช่วงเวลาการรับบริการและสถานภาพบุคคล ต่างกันต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด

สมมติฐานของการวิจัย

1. ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ดอยู่ในระดับดี

2. ผู้รับบริการที่มี เพศ ระดับการศึกษา อาชีพช่วงเวลารับบริการและสถานภาพบุคคล ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ดแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดีศาล จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาตามแนวคิดของ ศุภชัย ยาวะประภาส (2550 : 9 – 19)จำนวน 10 ด้าน ดังนี้

- 1.1 ด้านประสิทธิภาพ
- 1.2 ด้านความรวดเร็ว
- 1.3 ด้านความทั่วถึง
- 1.4 ด้านความเสมอภาค
- 1.5 ด้านความเป็นธรรม
- 1.6 ด้านการตอบสนองความต้องการ
- 1.7 ด้านความพึงพอใจ
- 1.8 ด้านความต่อเนื่อง
- 1.9 ด้านความสะอาดสวยงาม
- 1.10 ด้านความพร้อมในการให้บริการ

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยได้กำหนดเขตพื้นที่ในการวิจัย คือศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1 ประชากร ได้แก่ ผู้มารับบริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 4,687 คน (ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด. 2557)

3.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้มารับบริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 369 คน โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ ทาโร ยามานะ (Yamane. 1973 : 727)

4. ขอบเขตด้านตัวแปร

4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variable) ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย

- 4.1.1 เพศ
- 4.1.2 ระดับการศึกษา
- 4.1.3 อาชีพ
- 4.1.4 ช่วงเวลาการรับบริการ
- 4.1.5 สถานภาพบุคคล

4.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ดประกอบด้วย 10 ด้าน ดังนี้

- 4.2.1 ด้านประสิทธิภาพ
- 4.2.2 ด้านความรวดเร็ว
- 4.2.3 ด้านความทั่วถึง
- 4.2.4 ด้านความเสมอภาค
- 4.2.5 ด้านความเป็นธรรม
- 4.2.6 ด้านการตอบสนองความต้องการ
- 4.2.7 ด้านความพึงพอใจ
- 4.2.8 ด้านความต่อเนื่อง
- 4.2.9 ด้านความสะอาดสบาย
- 4.2.10 ด้านความพร้อมในการให้บริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคิดเห็น หมายถึง ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกถึงความคิด เหตุผล อารมณ์และความรู้สึก ของแต่ละบุคคล การ โดยอาศัย พื้นความรู้ประสบการณ์การทำงานในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง คุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด 10 ด้านดังนี้

1. ด้านประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ดที่เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานถูกต้อง ตรงตามวัตถุประสงค์ของงาน และติดตามผลหลังจากการให้บริการแล้ว
2. ด้านความรวดเร็ว หมายถึง การให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ดที่เจ้าหน้าที่ให้บริการทันเวลาที่กำหนดไว้ลดเอกสารหลักฐานที่ไม่จำเป็นลงลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็น และแจ้งให้ทราบระยะเวลาในการให้บริการ
3. ด้านความทั่วถึง หมายถึง การให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีประชาชนสัมพันธวิธีปฏิบัติอย่างทั่วถึงมีช่องทางการให้บริการอย่างเพียงพอเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ และมีช่องทางการติดต่อขอรับบริการ ได้หลายช่องทาง อาทิ การยื่นคำร้องขอผ่านทางโทรสาร ไปรษณีย์ เว็บไซต์
4. ด้านความเสมอภาค หมายถึง การให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีการจัดลำดับก่อน-หลัง สำหรับผู้มาขอรับบริการเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคกับทุกอาชีพ บริการเขียนคำร้องเอกสาร ต่าง ๆ ให้กับผู้ด้อยโอกาส และให้ความสะดวกกับทุกคนอย่างเสมอภาคกัน
5. ด้านความเป็นธรรม หมายถึง การให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกคนให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับอาชีพ มีการประกาศชี้แจงเรื่องที่ถูกร้องเรียนให้ประชาชนทราบและประชาชนสามารถร้องเรียนได้กรณีไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการให้บริการ
6. ด้านการตอบสนองความต้องการ หมายถึง การให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ดที่การให้บริการตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ปัญหาของผู้รับบริการได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงที เจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ และประชาชนได้รับการ คຸ້ມຄ່າ คຸ້ມປະໂຫຼວນ
7. ด้านความพึงพอใจ หมายถึง การให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ที่เจ้าหน้าที่สอบถามท่านเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการมีผู้รับความคิดเห็น คอยรับการร้องเรียน คำร้องทุกข์ หรือคำแนะนำจากประชาชนมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่ง คอย บริการ ห้องน้ำ และอาคารสถานที่ที่ใช้ในการให้บริการสะอาดสวยงาม
8. ด้านความต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ มีการแจ้งข้อมูลล่วงหน้า ให้ประชาชนได้รับรู้ถึงขั้นตอนการพิจารณาคดี มีคู่มือต่าง ๆ เพื่อแนะนำประชาชน ในขั้นตอนการติดต่อกัน ในกรณี

ท่านมาใช้บริการใกล้เวลาพักเที่ยง หรือเลิกงาน เจ้าหน้าที่จะให้บริการอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ

9. ด้านความสะดวกสบาย หมายถึง การให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ดที่มีป้ายประชาสัมพันธ์และอธิบายขั้นตอนการให้บริการอุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงาน และให้บริการทันสมัย มีสถานที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอและมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ ตลอดระยะเวลาราชการ

10. ด้านความพร้อมในการให้บริการ หมายถึง การให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ที่เจ้าหน้าที่มีทักษะ และความชำนาญในหน้าที่รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมให้บริการผู้รับบริการทุกระดับความรู้ มีแบบฟอร์มบริการเพียงพอ และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ และมีอุปกรณ์/เครื่องมือในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ข้าราชการและลูกจ้างซึ่งทำหน้าที่การให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้รับบริการ หมายถึง บุคคลผู้มาขอรับบริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด

ส่วนคดี หมายถึง ส่วนงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเป็นครั้งแรกและเป็นส่วนหลังกระบวนการพิจารณาคดีในการวินิจฉัยครั้งนี้ หมายถึง ส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด

คุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม หมายถึง ข้อมูลของผู้รับบริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ดประกอบด้วย

1. เพศ หมายถึง เพศของผู้รับบริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ดดังนี้ 1) เพศชาย และ 2) เพศหญิง

2. ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้รับบริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ดังนี้ 1) ระดับประถมศึกษา 2) ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า 3) ระดับอนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่าขึ้นไป

3. อาชีพ หมายถึง อาชีพของผู้รับบริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ดังนี้ 1) เกษตรกรรมหรือรับจ้างทั่วไป 2) ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว และ 3) รับราชการ/พนักงานของรัฐ

4. ช่วงเวลาบริการ หมายถึง ช่วงเวลาบริการของผู้รับบริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด แบ่งออกเป็น 2 ช่วง คือ 1) ช่วงเช้า เวลา 08.30-12.00 น. 2) ช่วงบ่าย เวลา 13.00-16.30 น. (ไม่รวมวันหยุดราชการ)

5. สถานภาพบุคคล หมายถึง สถานภาพของผู้รับบริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็น 2 สถานภาพ คือ 1) ประชาชนทั่วไป 2) ผู้เกี่ยวข้องกับคดี (ตำรวจ อัยการ เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ทนายความ)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ข้อสนเทศที่ได้รับจากการวิจัยสามารถนำเสนอเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ดให้อยู่ในระดับดีมากยิ่งขึ้น ต่อไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัย ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพในการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อประโยชน์ในการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
4. ระบบศาลยุติธรรม
5. ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

1. ความหมายของความคิดเห็น

สถาบัน และนักวิชาการได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2546 : 580) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ว่าความคิดเห็น คือ ทักษะ หรือประมาณการเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง

พินิจ จินต์จันทรวงศ์ (2548 : 34) กล่าวว่าความคิดเห็นว่าเป็นการแสดงออก ทางด้านความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ด้วยการพูดหรือเขียน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมซึ่งการแสดงความคิดเห็นนี้ผู้อื่นอาจจะยอมรับหรือปฏิเสธ ไม่เห็นด้วยก็ได้

ชาญชัย เทียนชัย (2549 : 28) อธิบายว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งมีผลมาจากความเชื่อ ความคิด และทัศนคติ ซึ่งต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อม เป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาก่อนที่จะตัดสินใจแสดง ออกมา การแสดงความคิดเห็นอาจจะเป็นไปทางเห็นด้วยและไม่เห็นด้วยในสิ่งนั้น ก็ได้

ชาติชาย โทณสินธิติ (2549 : 10) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของแต่ละบุคคลในอันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่งหรือเป็นการประเมินผล (Evaluation) สิ่งใดสิ่งหนึ่งจากสถานการณ์สิ่งแวดล้อม (Circumstances) ต่าง ๆ หรือเป็นการแสดงออกถึงการลงความเห็นของบุคคลหนึ่งในข้อเท็จจริง

สินินุช คุรุทเมือง (2550 : 42) อธิบายว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ สภาพแวดล้อมและพฤติกรรมระหว่างบุคคลกับเหตุการณ์หรือสิ่งที่ตนได้เกี่ยวข้องกับนั้น อาจแสดงถึงการยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้

พงษ์ไพบุลย์ ศิวาราเวทย์ (2550 : 55) ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออก ด้วยการพูด หรือการเขียน อาจจะได้รับยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ก็ได้

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2550 : 12) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางวาจาของเจตคติ การที่บุคคลกล่าวว่าเขามีความเชื่อ หรือความรู้สึกอย่างไรเป็นการแสดงความคิดเห็นของบุคคล

เสนาะ ดิยาวี (2550 : 10) ได้ให้ความหมายความคิดเห็นว่า หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งนั้น ไม่ว่าจะข้อมูลนั้นจะมีหลักฐานอ้างอิงหรือไม่

สมยศ อักษร (2551 : 12) ได้อธิบายว่า ความคิดเห็นเป็นข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญา ความคิดประกอบ ถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไปก็ตาม

กฤตยา อาชวนิจกุล (2551 : 13) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็น คือ ทัศนคติที่อยู่ภายในจิตสำนึกของตนเมื่อเกิดความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะกระทำพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความรู้สึกภายในของตน

สรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกถึงความคิด เหตุผล อารมณ์และความรู้สึก ของแต่ละบุคคล การโดยอาศัย พื้นความรู้ประสบการณ์การทำงาน และการติดต่อระหว่างบุคคล ซึ่งอาจสอดคล้องหรือขัดแย้งกับผู้อื่นตามสถานการณ์ที่แตกต่างออกไป ความคิดเห็นของแต่ละบุคคลต่อสถานการณ์หนึ่ง ๆ อาจเปลี่ยนแปลงไปโดยปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม และเวลา

2. องค์ประกอบของความคิดเห็น

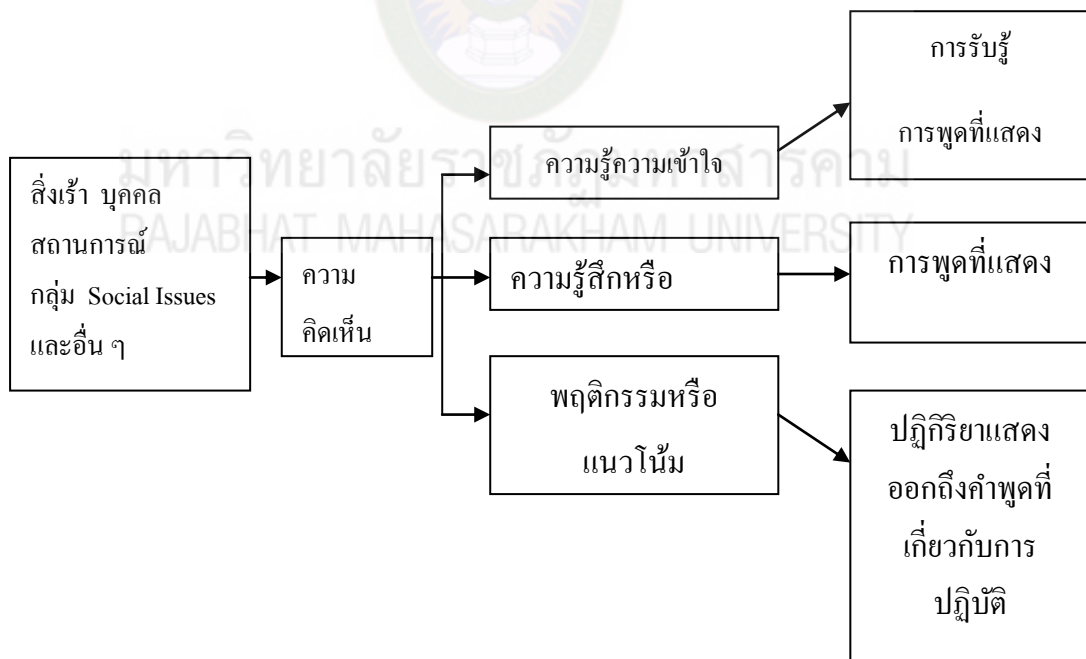
นักวิชาการได้อธิบายถึงองค์ประกอบของความคิดเห็นไว้ ดังนี้

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2548 : 10) กล่าวว่า ความคิดเห็นประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. ความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Component) ได้แก่ ประสบการณ์ต่าง ๆ ของบุคคลต่อวัตถุ สถานการณ์ต่าง ๆ หรือต่อบุคคลที่ก่อให้เกิดความรู้ ความคิด หรือความเชื่อ ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ความคิดเห็นต่ออาชีพครู ซึ่งบุคคลที่เคยได้รับประสบการณ์มาก่อนว่า เช่น ครูเป็นอาชีพที่มีความรักและเมตตาต่อเด็กด้วย ความรู้ความเข้าใจอันนั้น ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่ออาชีพครูได้

2. ความรู้สึกหรืออารมณ์ (Affective Component) องค์ประกอบด้านนี้ มักเกิดขึ้นร่วมกับความรู้ความเข้าใจ เช่น บุคคลที่มีความรู้ หรือประสบการณ์มาก่อนว่าอาชีพบางอาชีพช่วยให้ร่ำรวย เช่น การทำธุรกิจ หรือการค้าขาย เขาย่อมจะมีความรู้สึก ที่ดีต่ออาชีพดังกล่าวอย่างกว้าง ๆ เช่น ตอบได้ว่าชอบ เห็นด้วย หรือรักในอาชีพนั้น

3. พฤติกรรมหรือแนวโน้มในการแสดงออก (Behavioral Tendency) คือความพร้อมของบุคคลที่จะแสดงออกตามทัศนคติของตนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง พฤติกรรมที่แสดงออกตรงกับความรู้สึกความรู้ความคิดของบุคคลที่มีต่อบุคคล วัตถุหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ เช่น ผู้มีทัศนคติที่ดีต่อใครก็อยากจะแสดงความเคารพต่อผู้นั้น หรือแสดงความยินดีให้ความสนับสนุน เป็นต้น หากทัศนคติได้ดีต่อใครก็จะมีความรู้สึกในทางตรงกันข้าม



แผนภาพที่ 1 องค์ประกอบความคิดเห็น

ที่มา : ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2548 : 12)

จะเห็นได้ว่าการเกิดความคิดเห็นจะเกิดจากตัวแปรอิสระหลายตัว เช่น สิ่งเร้า บุคคล สถานการณ์และอื่น ๆ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า องค์ประกอบทางการรับรู้ การเข้าใจ และทางด้าน อารมณ์ มีส่วนสัมพันธ์กับองค์ประกอบทางด้านพฤติกรรม ซึ่งหมายความว่า ถ้าบุคคลมีความเห็นในทางบวกต่อสิ่งหนึ่งเขาก็มีแนวโน้มที่จะเข้าไปใกล้สิ่งนั้น ในทางตรงกันข้าม หากบุคคลที่มีความคิดเห็นในทางลบต่อสิ่งนั้นเขาก็มีแนวโน้มที่จะถอยห่างหรือหลีกเลี่ยง จากสิ่งนั้น ซึ่งแสดงว่าความเชื่อ และอารมณ์เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคล

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

การแสดงออกในด้านความคิดเห็นเป็นเรื่องของแต่ละบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือสิ่งเดียวกัน จึงไม่จำเป็นต้องคล้ายคลึงหรือเหมือนกันเสมอไป ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่ได้รับอิทธิพลต่อการแสดงของความคิดเห็นในสิ่งนั้น ๆ ปัจจัยพื้นฐานเหล่านี้ได้มีผู้เสนอไว้ ดังนี้

ออสแคมป์ (Oskamp, 1977 : 89) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ประกอบด้วย

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย เป็นปัจจัยที่มักจะไม่มี การพูดถึงมากนัก ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางพันธุกรรมจะมีผลต่อความก้าวร้าวของบุคคล ซึ่งจะทำให้มีผลต่อการศึกษา เจตคติ หรือความคิดเห็นของบุคคลนั้น ๆ ได้
2. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล คือ การที่บุคคลได้รับความรู้สึกและความคิดโดยตรง ไม่ว่าจะเป็นการกระทำหรือได้พบเห็นต่อสิ่งต่าง ๆ ด้วยตนเอง ทำให้เกิดเจตคติหรือความคิดเห็นจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับ
3. อิทธิพลจากครอบครัว เป็นปัจจัยที่บุคคลได้รับจากการเลี้ยงดูอบรมของพ่อแม่และครอบครัว ทำให้เด็กได้รับการอบรมสั่งสอน ทั้งในด้านความคิด การตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย การให้รางวัลและการลงโทษ
4. เจตคติและความคิดเห็นของกลุ่ม เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากเพราะบุคคลต้องมีส่วนร่วมกับผู้อื่นเป็นกลุ่ม ดังนั้นเจตคติและความคิดเห็นต่าง ๆ ของกลุ่ม จะได้รับการถ่ายทอดสู่ตัวบุคคล
5. สื่อมวลชน เป็นการที่บุคคลได้รับ ข่าวสาร ความคิดเห็น ความรู้สึกเป็นไปตามข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับ

สงวน สิทธิลิขสิทธิ์ (2552 : 12-13) ได้สรุปปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล ซึ่งทำให้บุคคลแต่ละคนแสดงความคิดเห็นที่อาจเหมือนกันหรือแตกต่างกันออกไป คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1.1 ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย คือ เพศ อวัยวะ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของอวัยวะต่าง ๆ คุณภาพของสมอง

1.2 ระดับการศึกษา การศึกษามีอิทธิพลต่อการแสดงออก ซึ่งความคิดเห็นและการศึกษา ทำให้บุคคลที่มีความรู้ในเรื่องต่าง ๆ มากขึ้น และคนที่มีความรู้มากมักจะมีความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล

1.3 ความเชื่อ ค่านิยม และเจตคติของบุคคลต่อเรื่องต่าง ๆ ซึ่งอาจจะได้จากการเรียนรู้กลุ่มบุคคลในสังคม หรือจากการอบรมสั่งสอนของครอบครัว

1.4 ประสบการณ์ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ ทำให้มีความรู้ ความเข้าใจในหน้าที่และความรับผิดชอบต่องาน ซึ่งจะส่งผลต่อความคิดเห็น

2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่

2.1 สื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นของบุคคล เป็นการได้รับข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล

2.2 กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลเพราะเมื่อบุคคลอยู่ในกลุ่ม ใดหรือ สังคมใด ก็จะต้องยอมรับและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มหรือสังคมนั้น ซึ่งทำให้บุคคลนั้นมีความคิดเห็นไปตามกลุ่มหรือสังคมที่อยู่

2.3 ข้อเท็จจริงในเรื่องต่าง ๆ หรือสิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลแต่ละคนได้รับ ทั้งนี้เพราะข้อเท็จจริงที่บุคคลได้รับแตกต่างกัน ก็จะมีผลต่อการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกันจากแนวคิด ดังกล่าว จะเห็นได้ว่าแต่ละบุคคลได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นไปในทำนองเดียวกัน ปัจจัยเหล่านี้ทำให้ความคิดเห็นของบุคคลแตกต่างกันออกไป เพราะบุคคลแต่ละคนย่อมจะได้รับมาในลักษณะที่แตกต่างกัน ซึ่งบุคคลอาจมีความคิดเห็นที่เหมือนกันหรือแตกต่างกันออกไปได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ของแต่ละบุคคลไม่ว่าจะเป็นปัจจัยส่วนบุคคลปัจจัยสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ข้อเท็จจริง การติดต่อสัมพันธ์ และประสบการณ์ที่บุคคลนั้นเป็นอยู่หรือได้ประสบมา ซึ่งจะส่งผลต่อการแสดงความคิดเห็นของบุคคลนั้นได้

กาญจนา เคนทวย (2548: 9) ได้สรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดเจตคติ หรือความคิดเห็นไว้ 2 ประการ คือ

1. ประสบการณ์ ความคิดเห็น หรือเจตคติจะเกิดขึ้นในตัวบุคคลจากการได้พบเห็นคุ้นเคย หรือ ได้ยิน ได้ฟัง ได้อ่านหนังสือเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ
2. ระบบค่านิยม เนื่องจากกลุ่มชนแต่ละกลุ่มมีค่านิยมแตกต่างกัน ดังนั้น จึงอาจมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

โดยสรุปจะเห็นได้ว่าแต่ละบุคคลได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นไปในทำนองเดียวกัน ปัจจัยเหล่านี้ทำให้ความคิดเห็นของบุคคลแตกต่างกันออกไป เพราะบุคคลแต่ละคนย่อมจะได้รับมาในลักษณะที่แตกต่างกัน ซึ่งบุคคลอาจมีความคิดเห็นที่เหมือนกันหรือแตกต่างกันออกไปได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ของแต่ละบุคคลไม่ว่าจะเป็นปัจจัยส่วนบุคคลปัจจัยสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ข้อเท็จจริง การติดต่อสัมพันธ์ และประสบการณ์ที่บุคคลนั้นเป็นอยู่หรือได้ประสบมา ซึ่งจะส่งผลต่อการแสดงความคิดเห็นของบุคคลนั้นได้

4. การวัดระดับความคิดเห็น

นักวิชาการได้อธิบายเกี่ยวกับการวัดความคิดเห็น ดังนี้

สมยศ อักษร (2551 : 39) อธิบายว่ามาตรวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นมีอยู่ด้วยกันหลายวิธีแต่วิธีที่แพร่หลายมี 4 วิธีคือ

1. วิธีของ เซอร์สโตน (Thurston's Scale) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดออกเป็นปริมาณแล้วเปรียบเทียบกับตำแหน่งของความคิดเห็น หรือทัศนคติไปในทางเดียวกันและเสมือนว่าเป็นสเกลที่มีช่วงห่างกัน (Equal-Appearing Intervals)
2. วิธี กัตต์แมน (Guttman's Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นในแนวเดียวกันและสามารถจัดอันดับข้อความ ทัศนคติสูงต่ำแบบเปรียบเทียบกันและกันได้จากอันดับต่ำสุด ถึงสูงสุดได้และแสดงถึงการสะสมของข้อแสดงความคิดเห็น
3. วิธีจำแนกแบบ S-D Scale (Semantic Differential Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็น โดยอาศัยคู่คำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงกันข้าม (bipolar adjective) เช่น ดี-เลว ยัน-ขี้เกียจ เป็นต้น
4. วิธีวัดแบบลิเคิร์ต (Likerts's Scale) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติที่นิยมแพร่หลายเพราะเป็นวิธีการสร้างมาตรวัดที่ง่ายประหยัดเวลาผู้ตอบสามารถแสดงทัศนคติ

ในทางขึ้นชอบหรือไม่ชอบโดยจัดอันดับความขึ้นชอบซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก 5 หรือ 4 คำตอบและให้คะแนนเป็น 5,4,3,2,1 ตามลำดับการให้คะแนน positive หรือทาง negative สรุปได้ว่า การวัดความคิดเห็นสามารถทำได้ 4 วิธี คือ วิธีของ เซอร์สโตน เป็นวิธีสร้างมาตรวัดออกเป็นปริมาณแล้วเปรียบเทียบกับตำแหน่งของความคิดเห็น วิธีกัตต์แมน เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นในแนวเดียวกันและสามารถจัดอันดับข้อความทัศนคติ สูงต่ำแบบเปรียบเทียบกันและกันได้ วิธีจำแนกแบบ S-D Scale เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นโดยอาศัยคู่คำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงกันข้าม และวิธีวัดแบบลิเคิร์ตเป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติที่นิยมแพร่หลายเพราะเป็นวิธีการสร้างมาตรวัดที่ง่ายประหยัดเวลาผู้ตอบสามารถแสดงทัศนคติในทางชอบหรือไม่ชอบโดยจัดอันดับความชอบซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก 5 หรือ 4 คำตอบและให้คะแนนเป็น 5,4,3,2,1 ตามลำดับการให้คะแนน

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

1. ความหมายการให้บริการ

มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการไว้ ดังนี้

กุลธน ชนาพงศธร (2549 : 32) ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นการกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจจากความหมายนี้เป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Provider) และผู้รับบริการ (Recipients)

ปรีชา เรืองจันทร์ (2549 : 23) ให้ความหมายว่า งานบริการ คือ การทำงานเกี่ยวกับผู้ปฏิบัติจะต้องรู้ว่าทำงานกับใคร ผู้รับบริการเป็นกลุ่มประชากรใด

ประยูร กาญจนกุล (2550 : 10) ให้ความหมายของการให้บริการว่า “กิจการที่อยู่ในความอำนาจหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการของส่วนรวมของประชาชน”

ศิริพร ดันติพลูวินัย (2550 : 1) ได้ให้ความหมายของงานบริการไว้ว่า “งานบริการหมายถึงการที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพอใจ สะดวกสบาย ทำให้ลูกค้าพอใจ ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวังต่างกัน”

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2550: 20) ได้ให้ความหมายของคำว่า “SERVICE” ดังนี้

1. S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเราเห็นอกเห็นใจต่อความลำบากของลูกค้า

2. E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว

3. R = Respectful การแสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า

4. V = Voluntaries manner ความสมัครใจและเต็มใจที่จะบริการ

5. I = Image Enhancing การรักษาภาพพจน์ ของผู้ให้บริการและเสริมสร้างภาพพจน์ขององค์กร

6. C = Courtesy กิริยาอาการอ่อน โยน สุภาพ มีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน

7. E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นที่จะให้บริการให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

สรุปได้ว่า การให้บริการหมายถึง การตอบสนองความต้องการของส่วนรวม ซึ่งอาจเป็นองค์กรของรัฐหรือเอกชนก็ได้ที่ เป็นผู้ทำหน้าที่สนองความต้องการ โดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลักสำคัญ

2. ความสำคัญของงานบริการ

นักวิชาการได้อธิบายความสำคัญของงานบริการไว้ ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช์ (2549 : 251) อธิบายว่างานบริการเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะงานบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐราชการและภาคธุรกิจเอกชน งานบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน ในการพิจารณาความสำคัญของงานบริการ อาจพิจารณาได้ 2 ด้าน ได้แก่

1. ถ้าบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร

2. ถ้าบริการที่ไม่ดีจะเสียอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีอัน ได้แก่ ความคิดและความรู้สึก ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวกคือความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ

2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ

3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก

4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน

5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น

6. มีความรักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ

7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

งานบริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติหึงต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการอีก
3. มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการ และหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

3. หลักการของการให้บริการ

นักวิชาการได้อธิบายหลักของการบริการไว้ ดังนี้

กุลธนะ ฌนาพงศธร (2549 : 35-36) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการของการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่บางคนหรือบางกลุ่ม มิฉะนั้นจะไม่ได้ประโยชน์สูงสุดในการอำนวยความสะดวกและบริการแล้วไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องต่อเนื่องสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักการความเสมอภาค กล่าวคือ การบริการที่จัดนั้นจะต้องให้ผู้รับบริการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะอาด กล่าวคือ การบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่ายสะดวก สบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัจฉกร (2549 : 173-174) อธิบายว่า โดยทั่วไปหลักการให้บริการที่มีข้อควรคำนึงดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นกรให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ “คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น” เพราะฉะนั้น การบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้ว ก็ยากที่จะให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งที่สำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้ว ยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้า

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตาม จะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

คัมภีร์พันธู์ ขำภิบาล. (2544 : 33) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการไว้ดังนี้

1. ความพอเพียงของการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก คำนึงถึงลักษณะที่ตั้งและการเดินทาง

3. การความอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommododation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะผู้ให้บริการด้วย

กาบแก้ว เปี่ยมมหกุล (2550: 32) กล่าวว่า การบริการต้องมีหลักการ 5 ประการ ได้แก่

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการตรงต่อเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยภาครัฐถือว่าไม่มีสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยมีวัตถุประสงค์ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและการปฏิบัติงาน

สุจิตรา ชนานันท์ (2552 : 73) ได้กล่าวถึงการให้บริการที่ดีว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการและเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ดังนี้

1. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความเพียงพอระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ บริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการ (Capability) ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับการบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของการบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

คาทซ์เอลลูฮู และ เบรนดา ดาเน็ต (Katz Elihu and Brenda Danet, 1973,p. 19 อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ. 2551 : 312) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐประกอบด้วยหลัก 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการ ที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้ายังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

คาทซ์ ดาเน็ต เบรนดา (Katz Danet Brenda, 1973.p.19, อ้างใน กุศลชน ธนาพงศธร 2549:40-41) ได้ศึกษาการบริการประชาชนเห็นว่าหลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลัก 5 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่า ให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2. การให้บริการที่มีลักษณะที่เป็นทางการ (Informal) หมายถึง การให้บริการที่จะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

3. การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

4. คุณลักษณะในการให้บริการ

นักวิชาการอธิบายคุณลักษณะของการบริการไว้ ดังนี้

พัชรี ทองแผ่. (2550 : 35) กล่าวว่า งานบริการเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคล และสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้น งานบริการเป็นความรับผิดชอบของทุกคน และสามารถแบ่งความรับผิดชอบกันไปในงานแต่ละด้าน โดยมีผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบหมดทุกด้าน เราอาจแยกพิจารณาลักษณะของงานบริการออกได้ ดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น โดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำ การบริการจะมีการแสดงออกในพฤติกรรมลักษณะของสีหน้า กิริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง การแสดงพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันทีเกิดผลขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว อันเป็นลักษณะเฉพาะของการบริการ

2. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจการบริการจะเป็นเช่นไร ขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการซึ่งจะแสดงออกถึงอารมณ์ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนา และค่านิยม ถ้าสิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจที่ดีก็ย่อมจะมีผลต่อการบริการที่ดีตามไปด้วย

3. เป็นสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้นอันเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ งานบริการเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับคนเป็นผู้ให้บริการและต้องการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี เพราะกิจกรรมใด ๆ เกี่ยวกับการบริการคนจะต้องมีส่วนสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการเป็นผู้ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

งานสำนักงาน โดยลักษณะของงานเป็นงานบริการ ลักษณะเช่นเดียวกับงานต้อนรับ คือ จะต้องให้การช่วยเหลือด้วยความจริงใจนับแต่การทักทาย การกล่าวคำต้อนรับและการให้คำแนะนำชี้แจง ตอบข้อซักถามแก่ผู้มาติดต่อให้ได้รับความสบาย ชัดเจน กระจ่าง และประทับใจ โดยเฉพาะด้านธุรการซึ่งเป็นประตูด่านแรกทีผู้มาใช้บริการต้องสัมผัส ฉะนั้นต้องทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกทีประทับใจเมื่อแรกพบ ให้เกิดความรู้สึกอบอุ่นและชุ่มฉ่ำ ซึ่งจะต้องแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีงาม

จรรยาพร กุลอำนาจชัย (2550 : 45-46) กล่าวถึงลักษณะของงานบริการไว้ ดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้รับบริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร
2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมารับบริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้รับบริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น
3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ผู้รับบริการจะได้ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้รับจากการมาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก
4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันที ผู้รับบริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลาและเมื่อใดก็ตามที่เวลาใด ก็จะต้องตรงตามกำหนดนัด

วิฑูรย์ สิมานิชคดี (2550 : 250) กล่าวว่า การบริการที่ดีนั้นจะมีปัจจัยหลายด้านที่จะส่งผลให้เกิดการบริการที่ดีได้ แต่ผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีนั้น ผู้ให้บริการก็ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะการให้บริการที่มีความแตกต่างกันหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นการบริการนั้นจะเป็นการให้บริการที่เป็นวัตถุและไม่ใช้วัตถุก็ตาม ผู้ให้บริการต้องทราบถึงธรรมชาติของการให้บริการเพื่อให้เกิดการบริการเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงคุณลักษณะของการให้บริการดังนี้

1. คุณลักษณะการบริการประกอบด้วยส่วนที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ ส่วนใหญ่การบริการจะประกอบด้วยส่วนหลัก ๆ คือ ส่วนที่เป็นวัตถุและส่วนที่ไม่ใช่วัตถุ ส่วนที่เป็นวัตถุนี้ผู้รับและผู้ให้บริการสัมผัสกับสิ่งเหล่านี้ได้ อีกส่วนหนึ่งของการให้บริการ คือ ส่วนที่เป็นวัตถุนี้ผู้รับและผู้ให้บริการสัมผัสกับสิ่งเหล่านี้ได้ อีกส่วนหนึ่งของการให้บริการ คือ ส่วนที่ไม่ใช่วัตถุ ส่วนนี้เป็นส่วนที่ไม่มีตัวตนและไม่สามารถจับต้องได้ด้วยประสาทสัมผัสที่ 5 ดังนั้นผู้รับบริการไม่อาจทราบได้ว่าบริการที่ได้รับเป็นอย่างไรและจะมีประสิทธิภาพดีแค่ไหนจนกว่าจะได้รับบริการนั้น ๆ แล้ว ดังนั้นการบริการจึงเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการหวังความพึงพอใจจากการใช้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งลักษณะความพึงพอใจนี้จะมีผลต่อการให้บริการในครั้งต่อไปด้วย
2. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การบริการไม่สามารถแยกผู้ให้และผู้รับบริการออกจากกันได้ เพราะบริการนั้นผู้ให้และผู้รับบริการจะต้องดำเนินการร่วมกันไปจึงทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างกัน จากลักษณะการให้บริการที่ไม่สามารถแยก

ผู้ให้และผู้รับบริการออกจากกันได้ ผู้ให้บริการจึงมีวงจำกัดในการให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่
ละราย

3. มาตรฐานของการบริการการให้บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถกำหนด
มาตรฐานให้แน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้รับบริการจะใช้บริการอะไร ที่ไหนและอย่างไร ผู้ให้บริการ
แต่ละคนจะมีแบบและวิธีการในการให้บริการที่แตกต่างกัน แม้ว่าจะเป็นการบริการจากคน ๆ
เดียวกันแต่ถ้าต่างวาระกันก็จะให้บริการไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับสภาพอารมณ์และจิตใจของผู้
ให้บริการจากการให้บริการแต่ละครั้งมีลักษณะแตกต่างกัน อาจก่อให้เกิดปัญหาต่อการ
พิจารณาภาพของการรับบริการนั้นได้

4. การกักเก็บบริการการบริการไม่สามารถกักเก็บหรือรักษาสภาพของการ
บริการให้คงทนได้ ประมาณความต้องการด้านบริการมีความไม่แน่นอน ซึ่งขึ้นอยู่กับ
สถานการณ์ ถ้าความต้องการ ด้านการบริการมีน้อย ความสามารถในการให้บริการที่เหลือก็ไม่
อาจเก็บไว้ใช้คราวต่อไปได้ หรือความต้องการด้านการบริการมีมากในบางครั้ง ไม่อาจให้การ
บริการที่รวดเร็วเท่ากับครั้งที่มีความต้องการน้อยเนื่องจากจำนวนและส่วนประกอบอันมีจำกัด

วสิน อิงคพัฒนากุล (เข้าถึงได้จาก <http://lib.dtc.ac.th/article/tourism/>) มี
แนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ ในการดำรงชีวิตประจำวันของบุคคล
ทั่วไปนั้น แต่ละคนต้องมีบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันไป โดยทุกบทบาทหน้าที่ย่อมต้องมีส่วน
ประสานสัมพันธ์กับบุคคลอื่นทั้งทางตรง และทางอ้อม ในลักษณะแตกต่างกันไป อย่างไรก็ตาม
ตามบทบาทหน้าที่ดังกล่าวนี้ สามารถจำแนกได้เป็น 2 รูปแบบใหญ่ ๆ คือ การเป็นผู้ให้บริการ
และการเป็นผู้รับบริการ ซึ่งทุกคนต้องมีบทบาททั้งสองรูปแบบพร้อม ๆ กันไป คุณลักษณะขั้น
พื้นฐานที่สำคัญของผู้ให้บริการที่ดี ควรประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ประการ ประกอบด้วย M-
A-T-C-H-E-S ซึ่งสามารถขยายความได้ ดังนี้

1. ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี (Management) ทั้งนี้
เนื่องจากการบริการเกี่ยวข้อง โดยตรงกับปัจจัยหลายประการทั้งที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้อง
โดยตรง และ โดยอ้อม ทั้งที่เป็นปัจจัยสนับสนุน และขัดขวาง ผู้ให้บริการที่ดี ต้องสามารถ
บริหารจัดการให้สามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยดังกล่าวได้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับ
ระยะเวลา ระยะทาง งบประมาณ

2. ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลาย
ด้านอย่างแท้จริงเพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่าง

ถูกต้องเหมาะสม โดยมีมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับ
ผู้รับบริการ

3. ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ (Unique) ของตนเอง
4. การดูแลรักษา และเอาใจใส่ (Care) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และกระจาย
ผลประโยชน์ ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม
5. ผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีสุขภาพพลานามัยดี (Health) ซึ่งครอบคลุม
ทั้งสุขภาพร่างกาย และสุขภาพจิตใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพ และคุณภาพในการทำงาน
โดยตรงโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตดีย่อมก่อให้เกิดความประทับใจเมื่อแรก
พบ (First Impression) ซึ่งจะส่งผลถึงการให้บริการที่ดี และมีประสิทธิภาพต่อไปได้
6. ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Environment) ซึ่งผู้ให้บริการที่ดี
ควรสร้างความตระหนักถึงการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมทั้งหมด จะส่งผลต่อคุณภาพ
สิ่งแวดล้อม
7. การมีจิตใจพร้อมให้บริการ (Service Mind) ทั้งนี้ ผู้รับบริการสามารถรับรู้
และรู้สึกได้ถึงจิตใจพร้อมให้บริการของผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี จากพฤติกรรม การประพฤติ
ตน และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ

สรุปได้ว่า การให้บริการคือ การที่มีบุคคลสองฝ่าย คือผู้รับบริการและผู้ให้บริการ
ซึ่ง ถ้าผู้ให้บริการได้ตอบสนองความต้องการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค ยุติธรรม ตามความ
ต้องการของผู้รับบริการ การบริการทั้งที่เป็นบริการสาธารณะและการบริการทั่วไปนั้น
จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจและเกิดทัศนคติที่ดีต่อการ
ให้บริการนั้น

5. องค์ประกอบของการให้บริการ

นักวิชาการได้อธิบายถึงองค์ประกอบของการให้บริการไว้ ดังนี้
สำนักงานนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร (2550 : 10-11) ได้สรุปองค์ประกอบ
ของบริการสาธารณะไว้ 2 ประการ คือ

1. บริการเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจหรือคอยควบคุมลักษณะสำคัญ
ที่สุดของบริการสาธารณะ คือ สนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน เพื่อให้ประชาชน
ได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุดและเดือดร้อนน้อยที่สุด

2. การบริการจะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณประโยชน์ ความต้องการของประชาชนอาจแบ่งได้ 2 ประเภท คือ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบายและความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัย ดังนั้นบริการสาธารณะที่รัฐจัดทำจึงต้องมีลักษณะที่สนองความต้องการของประชาชนทั้ง 2 ประการดังกล่าวข้างต้นนี้ กิจการใดที่รัฐเห็นว่ามีความจำเป็นต่อการอยู่อย่างปลอดภัยหรือการอยู่อย่างสบายของประชาชน รัฐจะต้องเข้าจัดกิจกรรมนั้น นอกจากนี้ในการจัดทำบริการสาธารณะ รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้ รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์แก่ประชาชนทุกอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

จรรยาพร กุลอำนวยชัย (2550 : 48) ให้ความเห็นว่างานบริการต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. คุณภาพของทรัพยากร จะต้องมีการเลือกสรรแล้วสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและมีคุณภาพดี
2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี
3. การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ การใช้ภาษาสัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อสารความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี

ชัชวาล ทัดศิวัช. (2552 : 13-14) กล่าวว่าไว้ว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)
 - 1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 2.3 การติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 การปฏิบัติต่อการให้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 สามารถในการให้บริการ
 - 3.2 สามารถในการสื่อสาร

- 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
 4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 การบวนการขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก
 5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
 6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
 7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คือคุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรง
- น่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย
 - 8.1 ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
 - 8.2 ความปลอดภัยด้านอื่น ๆ เช่น ภาพพจน์ ชื่อเสียง ฯลฯ
 9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้บริการ
 10. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้บริการ
- วิชาญ ฤทธิรงค์ (2551 : 52) ได้ชี้แนะองค์ประกอบการให้บริการควรดำเนินการ

ดังนี้

1. พนักงานต้องแต่งกายสะอาดเรียบร้อย
2. ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

3. ความรวดเร็ว มีความกระตือรือร้น

4. ควรมีการสืบหาข้อมูลของลูกค้าจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อจะได้ต้อนรับอย่าง

เหมาะสม

5. การให้บริการลูกค้าจะต้องคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ

6. สถานที่ ทำการต้องดูแลให้สะอาด มีการจัดที่พักรอสำหรับลูกค้า

7. หมั่นออกเยี่ยมเยียนลูกค้าหรือธุรกิจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

8. สร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าต่อลูกค้า เช่น ปากต่อปาก ซึ่งเป็นวิธีที่ได้ผล

ที่ดีที่สุด

9. การพัฒนาระบบงาน โดยการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามา

10. ให้คำแนะนำด้านวิชาการและการตลาดแก่ลูกค้า

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2551 : 75-76) ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นใน

กระบวนการบริการ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการ ในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริง จากการบริการในแต่ละสถานการณ์ของการบริการหนึ่งซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภท ตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เขามาพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง ผู้โดยสารจะสามารถเดินทางจากที่หนึ่งไปสู่จุดหมายปลายทางหนึ่ง หรือลูกค้าธนาคารจะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่อ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการเข้ามาถึงบริการในกระบวนการของผู้ใช้บริการที่ความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมและการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องานการใช้ภาษาสื่อความหมาย และการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงาน โรงแรมรับแขกด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดี และช่วยเหลือแขกเรื่องสัมภาระ พนักงาน

เสรีพออาหารรับคำสั่งอาหารด้วยความสุภาพเป็นกันเอง พนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบ
ข้อบังคับการยื่นขอสินเชื่อด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึง
พอใจให้กับลูกค้าด้วยโมติวิจิตของการบริการที่แท้จริง

โดยสรุป การให้บริการมีองค์ประกอบของที่สำคัญคือจะต้องมีวัตถุประสงค์ เพื่อ
สาธารณประโยชน์ และสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนผู้ให้บริการต้องมีความรอบ
รู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดีกระบวนการขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไปความ
ปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับการ
ให้บริการ

6. มาตรฐานการบริการ

การจัดให้มีการมาตรฐานการให้บริการจะทำให้ผู้ให้บริการมีความคิดคำนึงและ
ใคร่ครวญถึงการปฏิบัติงานการให้บริการของตนเอง เปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้
เหมือนนักกีฬาที่หมั่นตรวจสอบความสามารถของตนเองเทียบกับสถิติมาตรฐานจะช่วยสร้าง
แนวโน้มของความคาดหวังให้เพิ่มคุณภาพของการบริการสูงขึ้นไปเรื่อย ๆ เพราะมาตรฐานไม่
มีเส้นชัยและไม่มีเพดานดังได้กล่าวไว้แล้วแต่ต้นในเรื่องของการจัดทำมาตรฐาน การที่ผู้ให้
บริการไม่สนใจมาตรฐานหรือไม่ต้องการให้มีมาตรฐานในการบริการเพราะเกรงว่าหากคน
ปฏิบัติผิดไปจากมาตรฐานบริการก็จะเป็นที่เห็นได้ประจักษ์ชัด จึงต้องการลักษณะที่คลุมเครือ
ไม่มีหน่วยเปรียบเทียบเพื่อที่จะปฏิบัติอย่างไรก็ได้ และสามารถอ้างข้อบกพร่องในงานบริการ
ของผู้อื่นหรืองานอื่น ๆ มาเปรียบเทียบได้ว่าการปฏิบัติงานให้บริการของตนยังดีกว่า

หากจะพิจารณากำหนดมาตรฐานเป็นการทั่วไป เพื่อที่จะนำไปปรับใช้ให้เหมาะสม
กับลักษณะบริการแต่ละกรณีอย่างเป็นรูปธรรมก็อาจกำหนดจากลักษณะงานที่เป็นนามธรรม
ดังนี้ (สมิต สัจฉกร, 2549 : 177 -178)

ตารางที่ 1 แสดงมาตรฐานการบริการทั่วไป

งาน	มาตรฐาน
1. การให้ความสนใจ	1.1 ต้องต้อนรับอย่างอบอุ่นและซุ่มซ่า 1.2 ต้องแสดงให้เห็นเกียรติลูกค้า 1.3 ต้องแสดงให้เห็นว่าลูกค้ามีความสำคัญ 1.4 ต้องฟังลูกค้าพูดและสนับนัยน์ตาด้วย

งาน	มาตรฐาน
2. การให้ความใส่ใจ	2.1 ต้องเอาใจใส่และให้บริการอย่างเท่าเทียมถ้วนทั่ว 2.2 ต้องไม่แสดงออกอย่างเหยียดหยามเยิ่นชา 2.3 ต้องติดตามเรื่องของลูกค้าจนสำเร็จ
3. การบริการอย่างตั้งใจ	3.1 ต้องมั่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์ 3.2 ต้องจัดบริการให้ตรงเวลา 3.3 ต้องบริการให้ลูกค้ารู้สึกคุ้มค่า
4. การบริการอย่างเต็มใจ	4.1 ต้องสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าว่าจะเป็นบริการที่ได้รับประโยชน์สูงสุด 4.2 ต้องให้ความร่วมมือในการตอบสนองความต้องการ
5. การบริการอย่างจริงใจ	5.1 ต้องแสดงออกถึงบริการที่น่าเชื่อถือและเชื่อใจได้ 5.2 ต้องรับผิดชอบในตัวสินค้าและบริการ 5.3 ต้องให้บริการอย่างซื่อตรงและเป็นธรรม
6. การบริการอย่างเข้าใจ	6.1 ต้องมีความรู้ในสินค้าและบริการอย่างแท้จริง 6.2 ต้องมุ่งถึงบริการที่มีคุณภาพสูง 6.3 ต้องให้บริการอย่างถูกต้อง
7. การบริการอย่างรู้ใจ	7.1 ต้องสนองความต้องการของลูกค้าได้ถูกต้อง 7.2 ต้องดำเนินการอย่างรวดเร็วสนใจลูกค้า
8. การบริการอย่างมีน้ำใจ	8.1 ต้องให้ความเชื่อเหลืออย่างเอื้ออาทร 8.2 ต้องให้ลูกค้าได้รับคำแนะนำอย่างถูกต้อง เพื่อประกันไม่ให้เกิดความยุ่งยากเสียหาย 8.3 ต้องให้ลูกค้าได้รับประโยชน์ทั้งด้านคุณภาพและปริมาณอย่างครบถ้วน

ที่มา : สมิต สัจฉกร (2549 : 178)

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

1. ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของ “คุณภาพการให้บริการ” ไว้ ดังนี้

ขวัญณา สุขขจร (2549 : 36) อธิบายว่า คุณภาพของงานบริการเป็นการให้บริการที่เต็มใจในการบริการ เป็นไปตามระเบียบขององค์กร ถูกต้องตามขั้นตอน และวัตถุประสงค์ ประหยัดเวลา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

ณัฐวุฒิ พิริยะจิระอนันต์ (2550 : 11-12) อธิบายว่าคุณภาพของการให้บริการนั้นมีความหมายหลายประการ คือ บริการดี ราคาสมเหตุสมผล คุณภาพดี ผู้รับบริการพอใจ การบริการที่มีคุณภาพจะเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2551 : 10 -11) อธิบายว่า คุณภาพการบริการ เป็นการดำเนินกิจกรรมการให้บริการตามความประสงค์ของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วนเป็นประโยชน์สูงสุด ในขณะที่เดียวกันก็ต้องทำกิจกรรมเหล่านั้นด้วยพฤติกรรมที่ดีงาม ทำความสุข ความพอใจ ความชื่นชมยินดี มาสู่ผู้รับบริการด้วย

2. ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการ

อรรถัย เชิดชูธรรม (2552 : 11-12) อธิบายว่า ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการที่อาจใช้กับการบริการทั่ว ๆ ไปมี 10 ประการด้วยกัน ดังนี้

1. ไว้ใจได้ หมายความว่า การบริการนั้นต้องคงเส้นคงวาและไว้ใจได้
2. ความพร้อม หมายถึงการบริการที่พร้อมตลอดเวลา ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและพร้อมตัวที่จะให้บริการอยู่เสมอ
3. ความสามารถ หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะและความรู้ความเข้าใจในบริการนั้น
4. ความสามารถในการเข้าถึง หมายถึง จะต้องง่ายต่อการติดต่อไม่มีพิธีการที่ซับซ้อนและไม่เสียเวลารอคอย
5. ความมีอัธยาศัย หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นมิตร และเข้าใจความรู้สึกของลูกค้า
6. การสร้างสัมพันธภาพ หมายถึง การติดต่อให้ข่าวสารแก่ลูกค้า ด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายรวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า
7. เชื่อถือได้ หมายถึง การบริการนั้นมีความซื่อตรงและวางใจได้

8. มั่นคงปลอดภัย หมายถึง การบริการจะต้องไม่เป็นที่สงสัย ปราศจากการเสียดังและอันตราย

9. รู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง พยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและให้บริการที่ทำให้ลูกค้าคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว

10. พยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ หมายความว่า เน้นเป็นพิเศษในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่สามารถสัมผัสได้

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2551 : 10 -11) การบริการที่ดีมีคุณภาพ เป็นการดำเนินกิจกรรมการให้บริการตามความประสงค์ของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วนเป็นประโยชน์สูงสุด ในขณะที่เดียวกันก็ต้องการทำกิจกรรมเหล่านั้นด้วยพฤติกรรมที่ดีงาม ทำความสุข ความพอใจ ความชื่นชมยินดี มาสู่ผู้รับบริการด้วย

ตามสภาพความเป็นจริงที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน แม้ประเทศไทยจะเป็นที่ยอมรับของนานาประเทศว่า ประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจบริการ เช่น ธุรกิจโรงแรมหรือธุรกิจท่องเที่ยวแต่คุณภาพการให้บริการประชาชนในหน่วยงานภาครัฐบาลหลายแห่ง ยังมีปัญหาซึ่งไม่เป็นที่น่าพอใจอีกมาก ไม่ใช่เป็นเรื่องของการขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือหรือขาดบุคลากร ที่แตกต่างกันมากก็คือพฤติกรรมบริการนั่นเอง

“บริการที่ดี” ก็คือ การให้สิ่งที่ดีแก่ผู้รับบริการ เมื่อประชาชนมารับบริการจากเรา สิ่งที่เขาต้องการ ก็คือ ความถูกต้องรวดเร็ว ความสะดวกสบาย ความสำคัญ ความอบอุ่น ไม่ตรีจิต มิตรภาพ

“คุณภาพการบริการ” ไม่ว่าจะเป็นที่สถาบันธุรกิจการเงิน การท่องเที่ยว โรงแรม ธุรกิจบันเทิง หรือแม้แต่บริการสาธารณสุข ต่างเอาแพ้ – ชนะกันที่การให้ความสำคัญ ความอบอุ่น ความสะดวกกาย สบายใจแก่ลูกค้า หรือผู้รับบริการนั่นเอง ปกติแล้วคุณภาพบริการขึ้นอยู่กับปัจจัยหลัก 3 ประการ คือ

ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้จริง ถูกต้องแม่นยำในงาน

ความรู้สึก (Felling) ความรู้สึกที่ดีในขณะที่ให้บริการ

ประสบการณ์ (Experience) ความเจนจัดชำนาญในงาน

แต่ด้วยเหตุที่คุณภาพบริการวัดกันที่ความรู้สึกส่วนตัวของผู้รับบริการ คุณภาพบริการจึงต้องเริ่มจากความรู้สึกที่ดีของผู้ให้บริการนำหน้ามาก่อนเสมอขณะให้บริการประชาชน ต่อให้มีความรู้มากเพียงใด ประสบการณ์โชกโชกอย่างไร หากปราศจากความรู้สึกที่ดี หงุดหงิด รำคาญ เบื่อง่าย เซ็ง เกลียดขี้หน้า อารมณ์บริการอันไม่พึงประสงค์เหล่านี้ นอกจาก

จะส่งกระแสไปรบกวนจิตในผู้รับบริการโดยตรงแล้ว ยังเป็นตัวกำหนดรูปแบบของพฤติกรรมบริการที่ไม่มีคุณภาพอันเป็นการทำลายภาพพจน์ของตัวเอง สถาบันและวิชาชีพได้เป็นอย่างมากด้วย ตรงกันข้ามถ้าบริการเริ่มจากความยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจไม่ตรีจิตมิตรภาพ สร้างความพอใจ ภูมิใจ ประทับใจแก่ผู้รับบริการก่อนแล้ว ทุกสิ่งทุกอย่างก็สะดวกสบายและง่ายไปหมด

ดังนั้นคุณภาพบริการจึงต้องเริ่มขึ้นจากความรู้สึกที่ดีงามของผู้ให้บริการ (Feeling to do) เป็นตัวก่อ ตัวกระตุ้น ตัวชักนำความรู้สึกที่ดีงามให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ ในการนำความรู้ประสบการณ์และความชำนาญ (Knowing to do) มาปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน คุณภาพบริการจึงต้องถึงพร้อมด้วยสัมผัสที่เบิกบานและบริการที่ถูกต้อง ซึ่งเป็นการสัมพันธ์ใน 2 ระดับ คือ ระดับความสัมพันธ์ทางใจ (Unconscious Communication) และระดับความสัมพันธ์ทางพฤติกรรม (Behavior Communication)

สมิต สัจฉกร (2549 : 34) ได้อธิบายว่าปัจจัยที่อาจใช้เป็นตัวตัดสินคุณภาพของบริการโดยวัดผู้รับบริการมี 10 ปัจจัย คือ

1. Reliability ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ นั่นคือชื่อเสียงภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่รักษาไว้อย่างดี จนเกิดความเชื่อถือว่าการให้บริการได้มาตรฐานอาจวัดในเรื่องเวลาว่าจะไม่เสียเวลามาก

2. Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของผู้รับบริการว่าเศร้า โศกเสียใจ ผิดหวังหดหู่อยากได้ยินได้พบเห็นในเรื่องใด เช่น หน่วยงานบรรเทาสาธารณภัยของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเร่งออกไปบรรเทาความทุกข์โดยมุ่งเน้นความต้องการพื้นฐานเร่งด่วน

3. Competences มีความสามารถมีสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสมและเชี่ยวชาญงานรู้จริง เช่น การให้บริการของแพทย์ตามสถานพยาบาลของรัฐบาล โดยเฉพาะโรงพยาบาลที่มีการเรียนการสอนคณะแพทยศาสตร์

4. Access การเข้าถึงได้ง่าย การให้บริการอย่างไม่ยุ่งยาก ไม่มีพิธีต้องเป็นเจ้าขุนมูลนาย เช่น สถานีตำรวจที่มีร้อยเวรนั่งประจำ พร้อมจะให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง

5. Courtesy ความสุภาพ เคารพนอบน้อม อ่อนน้อมให้เกียรติ มีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการไม่ว่าจะทักทายหรือแสดงกิริยาใด ๆ เช่น ตำรวจจราจรในบางท้องที่ซึ่งเมื่อจำเป็นจะต้องจับกุมผู้ทำผิดกฎจราจร ก็จะทำความเคารพทักทาย กล่าวคำสวัสดิ์ก่อน

6. Communication หรือความสามารถและสมบรูณ์ในการ สื่อความและสัมพันธ์ กับผู้รับบริการทำให้ประชาชนทราบเข้าใจและได้รับคำตอบ

7. Creditability ความเชื่อถือได้ ความน่าเคารพนับถือของผู้ใช้บริการ เช่น ผู้พิพากษาตามศาลสถิตยุติธรรม มีภาพพจน์สำคัญ คือ ความซื่อสัตย์ยุติธรรม ประชาชนยึดเหนี่ยวเป็นที่พึ่งได้

8. Security ความมั่นคงปลอดภัย ความอบอุ่นใจสบายใจของประชาชนผู้ได้รับบริการ โดยเฉพาะในขณะที่บริการอยู่ เช่น เมื่อเหตุการณ์ร้าย รถชนกัน หรือทะเลาะวิวาทกัน เมื่อตำรวจเข้ามาในที่เกิดเหตุ ความรู้สึกของประชาชนจะอบอุ่นใจว่าจะผู้มาดูแลใกล้ชิด

9. Customer Understanding ความเข้าใจประชาชนผู้มารับบริการ เอาใจเขามาใส่ใจเรา เช่น แพทย์และพยาบาลตามหน่วยสาธารณสุขหรือโรงพยาบาลต่างจังหวัดที่มีประชาชนผู้ยากไร้มารับบริการ ผู้ให้บริการจะนึกถึงความทุกข์ยากความขาดแคลน มีการผ่อนปรนให้ญาติมาปูเสื่อนอนเฝ้าไข้ได้เมื่อจำเป็น

10. Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้ รับรู้ได้ทางภาพของปัจจัยการให้บริการ เช่น สถานที่ทำงานของหน่วยงานราชการที่ให้บริการต้องสง่างาม ดูแลรักษาความสะอาดอย่างดี บริเวณโดยรอบปลูกต้นไม้ใบหญ้าไว้น่าชื่นชม แสดงถึงความเอาใจใส่ของผู้บริหารในหน่วยงานให้บริการนั้น หรือเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยก้าวทันเทคโนโลยีของโลก

กล่าวอย่างสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

3. เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพ

เนื่องจากคุณภาพเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนและมีองค์ประกอบหรือปัจจัยหลายอย่างที่เกี่ยวข้อง อันส่งผลให้การมองคุณภาพจำเป็นต้องทำการมองจากหลายด้านคุณภาพการให้บริการ โดยพื้นฐานแล้วนับเป็นเรื่องที่ยากเนื่องจากธรรมชาติความไม่แน่นอนของงานบริการที่จับต้องไม่ได้และคาดหมายลำบาก จึงได้มีความพยายามจากนักวิชาการโดยต่อเนื่องในการพยายามค้นหาแนวทางการประเมินหรือวัดคุณภาพการให้บริการที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงมิติของการปฏิบัติและสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างเด่นชัดที่สุด

กรอนรูส (Gronroos, 1984 : 78, อ้างถึงใน นันทวัฒน์ บรมานันท์ : 2551 : 50) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบต่อทั้งความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการจะมีมากขึ้นเพียงใดขึ้นอยู่กับระดับของคุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่นั่นเอง ทั้งนี้ กรอนรูส ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism And Skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน
2. ทศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and Behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน
3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility And Flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ
4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability And Trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน
5. การแก้ไขสถานการณ์ที่กลับสู่ภาวะปกติ (Recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ทัน่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่สภาวะปกติ
6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation And Credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

คำอธิบายและผลงานของการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของ กรอนรูส (Gronroos 1982 ; 1983 ; 1984) นับได้ว่า เป็นจุดเริ่มต้นของการศึกษาคูณภาพที่เน้นหนักในเชิงคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริง ผลงานที่สำคัญอันเป็นแนวคิดของ กรอนรูส คือ ข้อเสนอในเชิงแนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่เขาเรียกว่า “คุณภาพการให้บริการที่ลูกค้า

รับรู้ (Perceived Service Quality - PSQ)” และ “คุณภาพการให้บริการที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด (Total Perceived Quality - PSQ)” ซึ่งเป็นแนวคิดที่เกิดจากการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคและผลกระทบที่เกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการที่มีต่อการประเมินคุณภาพของบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการแล้ว บัซเซิล และเกิลด์ (Buzzele And Gale, 1985 อ้างถึงใน อมรา ผูกบุญเชิด, 2542 : 2 - 3) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคำตอบการให้บริการไว้ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการจะถูกกำหนดโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการ ลูกค้าหรือผู้รับบริการจะเป็นผู้พิจารณาว่าอะไรที่เรียกว่าคุณภาพ โดยไม่ได้ใส่ใจว่ากระบวนการทำให้การบริการเกิดขึ้นนั้นเป็นอย่างไร อย่งไรก็ดี ลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่ละคนย่อมมีมุมมองในเรื่องคุณภาพที่อาจแตกต่างกันไปบ้าง

2. คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่องค์กรจะต้องค้นหาอยู่ตลอดเวลาไม่มีจุดสิ้นสุดโดยที่เราไม่สามารถกำหนดคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปโดยเฉพาะเจาะจง หรือเป็นสูตรสำเร็จตายตัวได้ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพจึงต้องทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทั้งในช่วงเวลาที่กิจการดำเนินได้ด้วยดีหรือไม่ดีก็ตาม

3. คุณภาพการให้บริการจะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานในส่วนตัว การควบคุมคุณภาพของการปฏิบัติงานของแต่ละคนเป็นสิ่งที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการให้บริการที่มีคุณภาพได้ สิ่งที่คุณปฏิบัติงานจำเป็นต้องได้รับคือ การปลูกฝังจิตสำนึก ความรับผิดชอบต่อการให้บริการ และการนำเสนอบริการที่มีคุณภาพอยู่เสมอ ทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้าหรือผู้รับบริการ

4. คุณภาพการให้บริการ การบริหารการบริการ และการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่ไม่อาจแยกออกจากกันได้ ในการนำเสนอการให้บริการที่มีคุณภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานให้บริการจะต้องมีความรู้และเข้าใจคำติชมผลงาน ซึ่งในการนี้ ผู้บริการจะต้องเอาใจใส่ต่อการบริหารจัดการ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานบริการด้วยความจริงใจและสร้างสรรค์ ภายใต้ความมุ่งหวังที่จะให้บริการที่ออกมามีคุณภาพดี

5. คุณภาพการให้บริการจะต้องอยู่บนพื้นฐานความเป็นธรรม

6. คุณภาพการให้บริการจะดีเพียงใดขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมของการบริการภายในองค์กรที่เน้นความเป็นธรรมและคุณค่าของคน โดยองค์กรที่ให้บริการที่สามารถปฏิบัติต่อลูกค้าและบุคลากรขององค์กรได้อย่างเท่าเทียมกัน ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริง

7. คุณภาพการให้บริการขึ้นอยู่กับความพร้อมในการให้บริการ แม้ว่าคุณภาพการให้บริการจะไม่สามารถหรือยากที่จะกำหนดตายตัวลงไป แต่การวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมของการบริการไว้ล่วงหน้า รวมทั้งการเรียนรู้ในสิ่งที่เป็นความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพที่ดี

8. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การรักษาคำมั่นสัญญาว่าองค์การจะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการ ได้อย่างที่เป็นไปตามความคาดหวัง และเป็นไปตามเงื่อนไขที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการ

จากที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมของการพิจารณาแต่กระนั้น เป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งผู้บริหารของแต่การวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมของการบริการไว้ล่วงหน้า รวมทั้งการเรียนรู้ในสิ่งที่เป็นความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพที่ดี

4. การวัดคุณภาพการให้บริการ

นักวิชาการบางท่านเสนอความเห็นไว้ว่าในการวัดคุณภาพการให้บริการนั้นเรามักจะใช้วิธีการวัดดัชนีความพึงพอใจ (Customer Satisfaction Index - CSI) ของลูกค้าหรือผู้รับบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการนั้นแล้ว แต่โดยทั่วไป ปัญหาในการวัดคุณภาพการให้บริการนั้น มักจะขึ้นอยู่กับวิธีการวัดเงื่อนไขนำมาสู่การสะท้อนคุณภาพการให้บริการ ซึ่งก็คือ การตอบสนองหรือเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งเกิดขึ้นจริง หรือที่ได้กล่าวมาแล้วว่าเป็นความพึงพอใจที่ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่เขาได้รับมานั้น สอดคล้องกับความคาดหวังที่วางไว้หรือได้รับรู้มา เช่น การได้รับบริการจากบุคคลโดยตรง (the one – on - one) การได้รับบริการจากแบบเผชิญหน้า (face-to-face) และการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ

โคเลอร์ และแพนนาวสกี (Koehler and Pankowski, 1996 : 184 – 185,อ้างถึงใน สมชัย บุตรบัวพันธ์. 2551 : 50) ซึ่งได้ให้หลักการสำคัญในการวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ โดยจะต้องพิจารณาถึง 4 ประการหลัก ดังนี้

ประการที่ 1 ความคาดหวังของผู้บริการ (Customer Expectations) สิ่งสำคัญประการหนึ่งของกระบวนการแห่งคุณภาพ คือ การทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นจริง และสร้างความเบิกบานใจให้แก่ลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตั้งคำถามเพื่อที่จะถามผู้รับบริการ

จะเป็นการวัดถึงความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับเป็นอย่างดี ในส่วนของคำถามผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการจะต้องสร้างคำถามในลักษณะที่ว่าทำอะไร

ประการที่ 2 ภาวะความเป็นผู้นำ (Leadership) รูปแบบต่าง ๆ ของผู้นำภายในองค์กรทั้งแบบผู้อำนวยการ ผู้บริหาร ผู้จัดการ และผู้ควบคุม จะแสดงให้เห็นถึงการกระทำที่นำไปสู่ความมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การจัดแบ่งด้านเวลา การจัดสรรทรัพยากร เป็นต้น

ประการที่ 3 การปรับปรุงขั้นตอน (Process Improvements) โดยทำการอธิบายถึงวิธีการที่จะทำให้ขั้นตอนต่าง ๆ มีระดับที่ดีเพิ่มขึ้น หากกระบวนการใหม่ในการปรับปรุงขั้นตอน ทำการปรับปรุงเครื่องมือเพื่อให้เกิดขั้นตอนใหม่ ๆ เกิดขึ้นและติดตามถึงผลสะท้อนกลับจากขั้นตอนใหม่ ๆ ดังกล่าว

ประการที่ 4 การจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ (Meaningful Data) เริ่มจากการอธิบายถึงการคัดเลือกและจัดแบ่งข้อมูล รวมทั้งทำการวิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าโดยทำการสำรวจจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) สอบถามทางโทรศัพท์ นัดพบกับลูกค้าเป็นรายบุคคล การสนทนากลุ่มหรือจดหมายร้องเรียน นอกจากนี้ยังหมายถึงการรายงานหรือการศึกษาพิเศษ (จากรัฐบาล)

ซีแธมล์ พาราซูรามาน และคณะ (Ziethaml, Parasuraman and Berry, 1985 ; 1990, อ้างถึงใน สมชัย บุตรบัวพันธ์. 2551 : 53) ได้พัฒนาตัวแปรหลัก 10 ตัวแปรขึ้นมาเพื่อใช้วัดคุณภาพการให้บริการ ต่อมามีการปรับปรุงให้คงเหลือเพียง 5 ตัวแปรหลักและได้ให้ความหมายของมิติหรือมุมมองของคุณภาพให้บริการไว้กล่าวคือ

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันทีที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่า ผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน สุขชัย ยาวะประภาส (2550 : 19-21) กล่าวถึงระบบมาตรฐานงานบริการประชาชนและภาคเอกชน P.S.O. 1107 คือ งานที่หน่วยงานของรัฐจัดตั้งขึ้นตามอำนาจหน้าที่กฎหมายบัญญัติไว้เพื่อบริการให้แก่ประชาชนและภาคเอกชนคำว่า “บริการ” มีความหมายเกินความมากกว่าคำว่า การบริการที่ใช้ในภาคเอกชน ซึ่งครอบคลุมเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ 10 เกณฑ์คือ

1. ประสิทธิภาพโดยทั่วไปวัดจากสัดส่วนระหว่างปัจจัยผลผลิตและปัจจัยนำเข้าอาจพิจารณาได้จากต้นทุนที่ใช้ในกระบวนการผลิตการจัดการ ในขณะที่ปัจจัยการผลิตพิจารณาได้จากบริการที่ส่งมอบปฏิบัติงานถูกต้อง ตรงตามวัตถุประสงค์ของงาน

2. ความรวดเร็ว ตัวชี้วัดเช่นปฏิบัติงานไม่ต่ำกว่ามาตรฐานกำหนดหรือสูงกว่ามาตรฐานกำหนด เช่นให้บริการทันเวลาที่กำหนดไว้ลดเอกสารหลักฐานที่ไม่จำเป็นลงลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็น

3. ความทั่วถึงกลุ่มเป้าหมายของงานบริการของรัฐจะแตกต่างจากกลุ่มเป้าหมายของงานบริการภาคเอกชนเนื่องจากรัฐต้องให้บริการแก่ประชาชนทุกกลุ่มทุกอาชีพทุกวัยดังนั้นในการจัดบริการคือบริการที่ลูกค้าทุกกลุ่มสามารถใช้บริการได้เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ และมีช่องทางการติดต่อขอรับบริการได้หลายช่องทาง อาทิ การยื่นคำร้องขอผ่านทางโทรสาร ไปรษณีย์ เว็บไซต์

4. ความเสมอภาคงานบริการของรัฐต้องกระจายให้ทุกกลุ่มสามารถใช้บริการได้ไม่ว่าจะแตกต่างในเรื่องเพศอายุการศึกษาควรได้รับการบริการเสมอหน้ากันการ

ได้รับโอกาสเสมอหน้ากันคือความเสมอในการจัดบริการตัวชี้วัดเกณฑ์มาตรฐานคือลำดับก่อน
– หลังของการให้บริการ

5. ความเป็นธรรมรัฐต้องให้บริการแก่ทุกกลุ่ม ถึงกลุ่มที่ด้อยกว่าเนื่องจากสภาพร่างกายซึ่งรวมถึงแต่ผู้พิการผู้สูงอายุให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกอาชีพ มีการประกาศชี้แจงเรื่องที่ถูกร้องเรียนให้ประชาชนทราบและประชาชนสามารถร้องเรียนได้กรณีไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการให้บริการ

6. การตอบสนองความต้องการลูกค้าอาจมีความต้องการที่หลากหลายและแตกต่างกันปัญหาของผู้รับบริการได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงที เจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ และประชาชนได้รับบริการ คุ่มค่า คุ่มประโยชน์ประเด็นสำคัญคือหน่วยงานต้องรู้ความต้องการของลูกค้าและหาทางตอบสนองให้ได้

7. ความพึงพอใจแม้ว่าหน่วยงานอาจตอบสนองในความต้องการของลูกค้าได้บางเรื่องก็คอยรับการร้องเรียน คำร้องทุกข์ หรือคำแนะนำจากประชาชนมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งคอย บริการ ห้องน้ำ และอาคารสถานที่ที่ใช้ในการให้บริการสะอาดสวยงามตัวชี้วัดเกณฑ์มาตรฐานคือความพึงพอใจของลูกค้า

8. ความต่อเนื่องการบริการมักเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ในบริการของรัฐทุกประเภทหน่วยงานของรัฐที่ต้องสร้างความเป็นเลิศในการบริการ มีการแจ้งข้อมูลล่วงหน้าให้ประชาชนได้รับรู้ถึงขั้นตอนการพิจารณาดี มีคู่มือต่าง ๆ เพื่อแนะนำประชาชน ในขั้นตอนการติดต่องาน เจ้าหน้าที่จะให้บริการอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จติดตามว่าจะได้รับการบริการอย่างไรความต่อเนื่องตัวชี้วัดเกณฑ์มาตรฐานคือการติดต่อลูกค้า

9. ความสะดวกสบายในที่นี้คือความสะดวกสบายในการไปติดต่อและรับบริการ ซึ่งรวมไปถึงการรอคอยและอื่น ๆ ความสะดวกสบายอาจหมายถึงอุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงานและให้บริการทันสมัย มีสถานที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ และมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ

10. ความพร้อมในการให้บริการเมื่อลูกค้าไปติดต่อรับบริการลูกค้ามักคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการ เช่น ได้มีแบบฟอร์มบริการเพียงพอ และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ และมีอุปกรณ์/เครื่องมือในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ

สรุปได้ว่า การวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ สามารถวัดจากความเป็นรูปธรรมของบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ความพร้อมในการให้บริการเมื่อลูกค้าความพร้อมในการให้บริการเมื่อลูกค้า ประสิทธิภาพ ความรวดเร็วความ

ทั่วถึงความเป็นธรรมความต่อเนื่องของการบริการความสะดวกสบายความพร้อมในการให้บริการเมื่อลูกค้าถ้าสามารถทำให้การความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริง จะส่งผลให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการเป็นลำดับ

ศาลยุติธรรม

1. ความเป็นมา

ระบบศาลของไทยเริ่มมีมาตั้งแต่สมัยกรุงสุโขทัย โดยมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขทรงใช้อำนาจตุลาการในการพิจารณาพิพากษาคดีให้แก่ประชาชน และมีวิวัฒนาการ โดยได้รับอิทธิพลแนวความคิดจาก “พระธรรมศาสตร์” เรื่อยมาจนถึงสมัยกรุงศรีอยุธยา ครั้น สมัยกรุงรัตนโกสินทร์ตอนต้น ได้มีการจัดตั้งศาลขึ้นประจำหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อพิจารณาพิพากษาคดีต่างพระเนตรพระกรรณและนำเอากฎหมายของกรุงศรีอยุธยามาปรับปรุงและบัญญัติขึ้นใหม่ เรียกว่า “กฎหมายตราสามดวง”

ต่อมาพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงเล็งเห็นถึงปัญหาข้อขัดข้องจากการที่ศาลกระจัดกระจายอยู่ในหน่วยงานต่าง ๆ ทำให้ตุลาการแยกย้ายไปประจำตามหน่วยงานหลายแห่งต่างสังกัดกัน อีกทั้งวิธีค้นคว้าพิสูจน์ความจริงของก็ลำสมัยไม่เหมาะสม เป็นเหตุให้การพิจารณาคดีล่าช้าก่อให้เกิดประชาชนเดือดร้อนจากการพิจารณาคดีความต่าง ๆ จึงทรงมีพระราชปณิธานที่จะแก้ปัญหาเหล่านี้จึงจะเห็นได้จากพระราชดำรัสที่ทรงแถลงพระบรมราชาธิบายแก่ไขการปกครองแผ่นดินว่า “การตำแหน่งยุติธรรมในเมืองไทยนี้ เปรียบเทียบเรื่องกำปั่นที่ถูกเพียงแลปลวกกินศูโทรมทั้งลำ แต่ก่อนทำมานั้นเหมือนร้วแห่งใด ก็เข้าไปตามอุคยาแต่เฉพาะที่ตรงร้วนั้น ที่อื่นก็โทรมลงไปอีก ครั้นช้านานเข้าก็ยิ่งชำรุดหนักลงทั้งลำ เป็นเวลาสมควรที่ต้องตั้งกงขึ้นกระดานใหม่เป็นของมั่นคงถาวรสืบไป”

ครั้นปี ร.ศ. 100 เนื่องในโอกาสพระนครครบ 100 ปี ซึ่งตรงกับวันที่ 21 เมษายน 2425 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงวางศิลาก่อพระฤกษ์อาคารศาลสถิตยุติธรรม (ปัจจุบันเป็นอาคารศาลฎีกาตั้งอยู่ที่สนามหลวง) ในครั้งนั้นพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้โปรดฯ จารึกพระราชปรารภในการจัดตั้งศาลยุติธรรมไว้ในแผ่น “หิรัญบัตร” (เป็นแผ่นเงินยาวประมาณ 1 ฟุต กว้างประมาณ 6 นิ้ว) แสดงให้เห็นถึงพระบรมราชาธิบายในการปกครองแผ่นดินว่ามีพระราชประสงค์ให้ตั้งศาลขึ้น เป็นองค์กรที่ทำหน้าที่วินิจฉัยชี้ขาดอรรถคดี ทั้งนี้ ทรงเล็งเห็นว่าบ้านเมืองจะอยู่ได้ด้วยความสะดวกสุขร่วมเย็นหรือไม่

ก็ต้องอาศัยการศาลเป็นสำคัญ แผ่นหิรัญบัตรนี้ ทรงโปรดฯ ให้บรรจุไว้ในหีบศิลาและฝังไว้อยู่ใต้อาคารที่ทำการศาลสถิตยุติธรรม เมื่อวันที่ 21 เมษายน 2425 และต่อมาในปี ร.ศ. 110 ซึ่งตรงกับวันที่ 25 มีนาคม 2434 ทรงมีพระบรมราชโองการประกาศตั้งกระทรวงยุติธรรมขึ้นและจัดระบบกฎหมายเสียใหม่เพื่อให้เข้ากับนานาอารยประเทศ โดยมีพระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมหลวงราชบุรีดิเรกฤทธิ์ทรงเป็นกำลังสำคัญในการจัดรูปแบบกฎหมายและระบบศาลยุติธรรมอันเป็นรากฐานสำคัญให้ศาลยุติธรรมเจริญรุ่งเรืองเป็นสถาบันที่ประสิทธิ์ประสาทความยุติธรรมให้แก่ประชาชนสืบมา

เพื่อรำลึกถึงพระมหากรุณาคุณของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว จึงถือเอาวันที่ 21 เมษายนของทุกปีเป็นวันศาลยุติธรรม

ต่อมาเมื่อปี พ.ศ. 2478 ได้มีการประกาศใช้พระธรรมนูญศาลยุติธรรมแบ่งแยกงานศาลยุติธรรมออกจากกันเป็นสองฝ่ายคือ งานธุรการ และงานตุลาการ โดยให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรมเป็นผู้รับผิดชอบงานธุรการ ส่วนงานตุลาการคือการพิจารณาพิพากษาคดีเป็นอำนาจของตุลาการโดยเฉพาะ

นับตั้งแต่ก่อตั้งกระทรวงยุติธรรมทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบงานธุรการของศาลยุติธรรมได้ ล่วงเลยมา 100 ปีเศษ จึงได้เกิดแนวความคิดที่จะแยกศาลยุติธรรมออกจากกระทรวงยุติธรรมเพื่อให้พ้นจากข้อระแวงสงสัยว่าศาลยุติธรรมอาจถูกแทรกแซงจากฝ่ายบริหารและไม่มีอิสระในการพิจารณาพิพากษาคดี จนกระทั่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 275 ได้บัญญัติให้ศาลยุติธรรมมีหน่วยงานธุรการของศาลยุติธรรมมีหน่วยงานธุรการของศาลยุติธรรมที่เป็นอิสระ ให้เลขาธิการสำนักงานศาลยุติธรรมเป็นผู้บังคับบัญชาขึ้นตรงต่อประธานศาลฎีกา และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการศาลยุติธรรม พ.ศ. 2543 มาตรา 5 ได้บัญญัติให้มีสำนักงานศาลยุติธรรมเป็นส่วนราชการที่เป็นหน่วยงานอิสระมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเมื่อกฎหมายมีผลใช้บังคับตั้งแต่ 20 สิงหาคม 2543 จึงถือว่าศาลยุติธรรมได้แยกออกจากกระทรวงยุติธรรมตั้งแต่วันที่ 20 สิงหาคม 2543 เป็นต้นมา (สำนักงานศาลยุติธรรม. 2556 : 25-28)

2. โครงสร้างศาลยุติธรรม

โครงสร้างลักษณะงานของศาลยุติธรรมสามารถแบ่งได้เป็น 2 ส่วน คือ ส่วนงานตุลาการและส่วนงานธุรการ ก่อนวันที่ 20 สิงหาคม 2543 กระทรวงยุติธรรมเป็นผู้ดูแลดำเนินงานด้านธุรการ โดยมีหน้าที่ส่งเสริมสนับสนุน ทั้งทางด้านบุคลากรและอุปกรณ์ต่าง ๆ

แก่ส่วนงานตุลาการปัจจุบันสำนักงานศาลยุติธรรม ทำหน้าที่แทนกระทรวงยุติธรรม ในการดูแลงานธุรการของศาลยุติธรรม งานส่งเสริมงานตุลาการและงานวิชาการของศาลยุติธรรม

ในส่วนงานตุลาการ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 197 บัญญัติให้การพิจารณาพิพากษาอรรถคดีเป็นอำนาจของศาลซึ่งต้องดำเนินการให้เป็นไปโดยยุติธรรมตามรัฐธรรมนูญตามกฎหมายและในพระปรมาภิไธยพระมหากษัตริย์ และมาตรา 218 กำหนดให้ศาลยุติธรรมมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีทั้งปวงซึ่งได้แก่ คดีแพ่ง คดีอาญา คดีล้มละลาย และคดีประเภทอื่นนอกเหนือจากคดีที่รัฐธรรมนูญหรือกฎหมายบัญญัติให้อยู่ในอำนาจของศาลอื่น ในขณะที่ศาลอื่นนอกระบบศาลยุติธรรม ซึ่งได้แก่ ศาลรัฐธรรมนูญ ศาลปกครอง และศาลทหารมีอำนาจหน้าที่พิจารณาพิพากษาคดีที่อยู่ในเขตอำนาจของศาลตนเอง

3. ระบบศาลยุติธรรม

ศาลยุติธรรมตามพระธรรมนูญศาลยุติธรรม พ.ศ. 2543 มีอยู่ที่วราชอาณาจักร์ และระบบศาลยุติธรรมแบ่งออกเป็น 3 ชั้น คือ ศาลชั้นต้น ศาลอุทธรณ์ และศาลฎีกา

ศาลยุติธรรมมีพัฒนาการที่ต่อเนื่องในการเพิ่มประสิทธิภาพเพื่ออำนวยความยุติธรรมและการพิจารณาพิพากษาคดีดังปรากฏจากการเพิ่มจำนวนศาล การตั้งแผนกเพื่อพิจารณาพิพากษาคดีพิเศษขึ้นในศาล การจัดตั้งศาลชำนาญพิเศษและศาลพิเศษ การนำระบบการบริหารงานคดีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีในศาล การนั่งพิจารณาคดีต่อเนื่องและครบองค์คณะ การสนับสนุนให้มีการระงับข้อพิพาทโดยวิธีอื่นนอกจากการพิจารณา พิพากษาคดีตามปกติของศาล เช่น การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การอนุญาโตตุลาการ ซึ่งมีการจัดตั้งสำนักระงับข้อพิพาทขึ้นในสำนักงานศาลยุติธรรมเพื่อดำเนินการนี้

1. ศาลชั้นต้น เป็นศาล ซึ่งรับคำฟ้องหรือคำร้องในเริ่มต้นคดี

หลังจากพิจารณาคดีแล้วจึงชี้ขาดตัดสินคดีเป็นศาลแรก ทั้งมีอำนาจในการดำเนินกระบวนการพิจารณาแทนศาลอุทธรณ์และศาลฎีกาในบางเรื่อง เช่นอ่านคำพิพากษาหรือคำสั่งศาลดังกล่าวเป็นต้น

ศาลชั้นต้น มี 2 ประเภท คือ ศาลชั้นต้นทั่วไป ศาลพิเศษและศาลชำนาญพิเศษ

1.1 ศาลชั้นต้นทั่วไป แบ่งได้ 2 ประเภท คือ

1.1.1 ศาลชั้นต้นทั่วไปสำหรับกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ศาลแพ่ง ศาลแพ่งกรุงเทพใต้ ศาลแพ่งธนบุรี ศาลอาญา ศาลอาญากรุงเทพใต้ ศาลอาญาธนบุรี ศาลจังหวัดมีน

บุรี ศาลจังหวัดดลิ่งชัน ศาลจังหวัดพระโขนง ศาลแขวงพระนครเหนือ ศาลแขวงพระนครใต้ ศาลแขวงธนบุรี ศาลแขวงคูสิต และศาลแขวงปทุมวัน

1.1.2 ศาลชั้นต้นทั่วไปสำหรับจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยศาลจังหวัดและศาลแขวงในส่วนภูมิภาคซึ่งมีจำนวน 9 ภาค

การบริหารจัดการงานธุรการของศาลจังหวัดและศาลแขวงในภาค 1-9 ดำเนินการโดยสำนักงานประจำศาลแต่ละศาลโดยมีอธิบดีผู้พิพากษาภาคทำหน้าที่บริหารราชการของศาลชั้นต้นที่อยู่ในเขตให้เป็นที่เรียบร้อยและมีอำนาจหน้าที่เป็นผู้พิพากษาในศาลที่อยู่ในเขตอำนาจด้วยผู้หนึ่งและมีสำนักศาลยุติธรรมประจำศาล 1-9 ทำงานด้านธุรการ

ศาลจังหวัดมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีแพ่งและคดีอาญาทั่วไป องค์คณะประกอบด้วย ผู้พิพากษาอย่างน้อยสองคนและต้องไม่เป็นผู้พิพากษาประจำศาลเกิน 1 คน หากในจังหวัดนั้นไม่มีศาลแขวง ให้ศาลจังหวัดมีอำนาจพิจารณาคดีที่อยู่ในอำนาจศาลแขวง โดยองค์คณะประกอบด้วยผู้พิพากษาคณะเดียว

ศาลแขวงเป็นศาลชั้นต้นที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นเพื่อพิจารณาพิพากษาคดีอาญาที่เป็นความผิดเล็กน้อยและคดีแพ่งที่มีทุนทรัพย์พิพาทไม่สูง ทั้งนี้ เพื่อให้การพิจารณาพิพากษาคดีรวดเร็วยิ่งขึ้นและเพื่อคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ศาลแขวงมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีและมีอำนาจทำการไต่สวนหรือมีคำสั่งใด ๆ ซึ่งผู้พิพากษาคณะเดียวมีอำนาจตามที่กำหนดไว้ในพระราชธรรมนุญศาลยุติธรรม เช่น พิจารณาพิพากษาคดีแพ่งซึ่งราคาทรัพย์สินที่พิพาทหรือจำนวนเงินที่ฟ้องไม่เกิน 300,000 บาท และพิจารณาพิพากษาคดีอาญาซึ่งกฎหมายกำหนดอัตราโทษอย่างสูงไว้ให้จำคุกไม่เกิน 3 ปี หรือปรับไม่เกิน 60,000 บาทหรือทั้งจำทั้งปรับ แต่ในกรณีที่จะลงโทษจำคุกเกิน 6 เดือน หรือปรับเกิน 10,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับซึ่งโทษจำคุกหรือปรับอย่างหนึ่งอย่างใดหรือทั้งสองอย่างเกินอัตราที่กล่าวแล้วไม่ได้

1.2 ศาลพิเศษและศาลชำนาญพิเศษ

ศาลพิเศษ ได้แก่ ศาลเยาวชนและครอบครัว ส่วนศาลชำนาญพิเศษปัจจุบันมีอยู่ 4 ศาล คือ ศาลภาษีอากรกลาง ศาลล้มละลายกลาง ศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง และศาลแรงงาน ซึ่งปัจจุบันศาลแรงงานมีศาลแรงงานกลางและศาลแรงงานภาค 1 – ภาค 9 ศาลพิเศษและศาลชำนาญพิเศษเป็นศาลชั้นต้นที่ใช้วิธีพิจารณาพิเศษตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลและวิธีพิจารณาคดีของศาลนั้น ๆ ซึ่งแตกต่างจากศาลชั้นต้นทั่วไป โดยผู้พิพากษาศาลพิเศษและศาลชำนาญพิเศษจะเป็นผู้พิพากษาที่มีความรู้

ความเข้าใจในเรื่องนั้น ๆ โดยเฉพาะศาลในกลุ่มนี้บางศาล ได้แก่ ศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ศาลแรงงาน และศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง จะมีบุคคลภายนอกที่มีใช้ผู้พิพากษาแต่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องดังกล่าว ซึ่งได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้พิพากษาสมทบเข้ามาร่วมพิจารณาและพิพากษาคดีด้วย

คำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลในกลุ่มนี้บางศาล กฎหมายกำหนดให้อุทธรณ์โดยตรงต่อศาลฎีกา ซึ่งในศาลฎีกาจะมีแผนกคดีชำนาญพิเศษเพื่อพิจารณาพิพากษาคดีประเภทนี้โดยเฉพาะ ได้แก่ แผนกคดีแรงงานแผนกคดีทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศ แผนกคดีภาษีอากรและแผนกคดีล้มละลาย

2. ศาลอุทธรณ์

เป็นศาลที่มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีที่อุทธรณ์คำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลชั้นต้น ตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายว่าด้วยการอุทธรณ์ รวมทั้งมีอำนาจพิจารณาคำสั่งอื่น ๆ เช่น มีคำสั่งเกี่ยวกับการขอประกันตัวในคดีอาญาและการขอทุเลาการบังคับในคดีแพ่ง เป็นต้น การพิจารณาของศาลอุทธรณ์มีลักษณะเป็นการตรวจสอบหรือทบทวนคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลชั้นต้น มิใช่เป็นการพิจารณาคดีใหม่นอกจากนี้ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 219 วรรค 3 ได้บัญญัติให้ศาลอุทธรณ์มีอำนาจพิจารณาและวินิจฉัยคดีเกี่ยวกับการเลือกตั้งและเพิกถอนสิทธิเลือกตั้งในการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น ศาลอุทธรณ์มีองค์ประกอบด้วย ผู้พิพากษาอย่างน้อย 3 คน ปัจจุบันมีศาลอุทธรณ์และศาลอุทธรณ์ภาค 1- 9

ศาลอุทธรณ์และศาลอุทธรณ์ภาค แต่ละศาลมีกองผู้ช่วยผู้พิพากษาศาลอุทธรณ์และศาลอุทธรณ์ภาค ซึ่งมีผู้พิพากษาที่มีอาวุโสน้อยกว่าผู้พิพากษาศาลอุทธรณ์หรือศาลอุทธรณ์ภาค ทำหน้าที่ช่วยผู้พิพากษาศาลอุทธรณ์หรือศาลอุทธรณ์ภาคในการตรวจสอบข้อเท็จจริงและค้นคว้าปัญหาข้อกฎหมาย

3. ศาลฎีกา

เป็นศาลสูงสุด มีประธานศาลฎีกาซึ่งเป็นประมุขของตุลาการศาลยุติธรรม เป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด ศาลฎีกามีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีที่อุทธรณ์คำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลชั้นต้นหรือศาลอุทธรณ์แล้วแต่กรณีตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายว่าด้วยการอุทธรณ์ฎีกา และมีอำนาจวินิจฉัยชี้ขาดคดีที่ศาลฎีกามีอำนาจวินิจฉัยได้ตามกฎหมายเฉพาะ เช่น พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและการได้มาซึ่งสมาชิกวุฒิสภา พ.ศ. 2550 ศาลฎีกามีเพียงศาลเดียวตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร องค์คณะ

พิจารณาพิพากษาคดีประกอบด้วย ผู้พิพากษาอย่างน้อย 3 คน แต่หากคดีใดมีปัญหาสำคัญไม่ว่าจะเป็นปัญหาข้อเท็จจริง หรือปัญหาข้อกฎหมาย และประธานศาลฎีกาเห็นว่าควรให้วินิจฉัย โดยที่ประชุมใหญ่ของศาลฎีกา ประธานศาลฎีกามีอำนาจสั่งให้นำปัญหาดังกล่าว เข้าสู่การวินิจฉัยโดยที่ประชุมใหญ่ของศาลฎีกาได้ ศาลฎีกามีกองผู้ช่วยผู้พิพากษา ศาลฎีกาทำหน้าที่ในลักษณะเดียวกับกองผู้ช่วยผู้พิพากษาศาลอุทธรณ์และศาลอุทธรณ์ภาค

นอกจากนี้ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 219 วรรคสี่ ได้บัญญัติให้มีแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองในศาลฎีกาเพื่อพิจารณาพิพากษาคดีที่ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ได้แก่ นายกรัฐมนตรี รัฐมนตรี สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา หรือข้าราชการการเมืองอื่น ซึ่งถูกกล่าวหาว่าร้ายวยผิดปกติ กระทำ ความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการตามประมวลกฎหมายอาญา หรือกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่หรือทุจริตต่อหน้าที่ตามกฎหมายอื่น รวมทั้งกรณีที่บุคคลอื่นเป็นตัวการ ผู้ใช้ หรือผู้สนับสนุนด้วย รวมทั้งมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายอื่น ได้แก่ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วย การป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2542

องค์คณะผู้พิพากษาในแผนกนี้ประกอบด้วยผู้พิพากษาศาลฎีกาหรือผู้พิพากษาอาวุโสซึ่งเคยดำรงตำแหน่งไม่ต่ำกว่าผู้พิพากษาศาลฎีกา จำนวน 9 คน ซึ่งที่ประชุมใหญ่ศาลฎีกาเป็นผู้คัดเลือกจากผู้พิพากษาในศาลฎีกาซึ่งดำรงตำแหน่งไม่ต่ำกว่าผู้พิพากษาในศาลฎีกา และเป็นการคัดเลือกเป็นรายคดีไป โดยมีการขึ้นนั่งพิจารณาคดีเช่นเดียวกับศาลชั้นต้น แต่การพิจารณาคดีจะแตกต่างจากวิธีพิจารณาที่ใช้ในคดีทั่วไป เนื่องจากเป็นระบบไต่สวน ซึ่งศาลมีอำนาจไต่สวนหาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานเพิ่มเติมได้ตามที่เห็นสมควรตามวิธีพิจารณาคดีที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง พ.ศ. 2542 โดยคำพิพากษาถือเป็นที่สุด เว้นแต่มีพยานหลักฐานใหม่จึงอุทธรณ์ต่อที่ประชุมใหญ่ศาลฎีกาได้

4. วิสัยทัศน์ของสำนักงานศาลยุติธรรม

“ศาลยุติธรรมเป็นผู้ใช้อำนาจตุลาการในการดำรงอำนาจอธิปไตยและรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม โดยการอำนาจความยุติธรรมภายใต้หลักนิติธรรมด้วยความรวดเร็ว เป็นธรรม และมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล ทั้งมุ่งนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมและทันสมัยมาใช้ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการอำนวย ความยุติธรรมของศาลยุติธรรมได้โดยง่ายภายในปี พ.ศ. 2560”

พันธกิจของสำนักงานศาลยุติธรรม

พันธกิจ 1 การอำนวยความสะดวกยุติธรรมมีมาตรฐานระดับสากล

1. พิจารณาพิพากษาคดีด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นธรรม
2. ระวังข้อพิพาททางเลือกรด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นธรรม เช่น การไกล่เกลี่ย และการอนุญาโตตุลาการ เป็นต้น
3. การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนอย่างเสมอภาค

พันธกิจ 2 การกระชับความร่วมมือทางการศาล การยุติธรรม และความร่วมมือทางวิชาการในระดับประเทศ ระดับภูมิภาคอาเซียน และระดับนานาชาติ

พันธกิจ 3 การให้บริการการเรียนรู้แก่ประชาชน ด้านกฎหมายและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลยุติธรรมที่มีมาตรฐานระดับสากล

พันธกิจ 4 การสนับสนุนการอำนวยความสะดวกยุติธรรมด้วยความสะดวก รวดเร็ว และการให้บริการประชาชนที่มีคุณภาพสูงสุด (สำนักงานศาลยุติธรรม. 2556 : 37-38)

3. การให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรม

ศาลยุติธรรมเป็นสถาบันที่ใช้อำนาจอธิปไตยฝ่ายตุลาการเป็นกลไกหลักการดำรงความเป็นธรรมแก่สังคมอย่างต่อเนื่องและยาวนาน นับตั้งแต่ศาลยุติธรรมได้แยกเป็นอิสระจากกระทรวงยุติธรรม ในปี พ.ศ. 2543 ตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 โดยมีการจัดตั้งสำนักงานศาลยุติธรรมขึ้นเพื่อรองรับการบริหารงานของศาลยุติธรรม สภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในเปลี่ยนแปลงอย่างมากมายและรวดเร็ว ดังนั้นจึงมีความจำเป็นจะต้องหมั่นปรับเปลี่ยนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้ศาลยุติธรรมสามารถดำรงความเป็นธรรมแก่สังคมได้อย่างต่อเนื่องตลอดไป การปรับเปลี่ยนดังกล่าว ศาลยุติธรรมได้ปรับทิศทางการบริหารงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์และเงื่อนไขต่าง ๆ และได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ ปี 2557 - 2560 ขึ้นเพื่อกำหนดทิศทางการบริหารและพัฒนางานศาลยุติธรรมที่มีเอกภาพและชัดเจน สามารถขับเคลื่อนการบริหารราชการศาลยุติธรรมให้เกิดความก้าวหน้าอย่างไม่หยุดยั้ง

ศาลยุติธรรมได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในเรื่องการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงความยุติธรรมได้ด้วยสะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม ประหยัด เสมอภาค และทั่วถึง จึงได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรมในด้านการให้บริการ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ยกระดับระบบงานธุรการศาล ระบบงานส่งเสริมงานตุลาการ และการให้บริการประชาชน ให้มีมาตรฐานและมีสมรรถนะสูง พร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน
 ยุทธศาสตร์การให้บริการประชาชน ให้มีมาตรฐานและมีสมรรถนะสูง พร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน เป็นยุทธศาสตร์เชิงรุกของศาลยุติธรรมที่จะมีระบบงานธุรการศาล และระบบงานส่งเสริมงานตุลาการ ที่มีมาตรฐานระดับสากลและมีขีดสมรรถนะสูงในการสนับสนุนการอำนวยความยุติธรรมให้ดำเนินไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว รวมทั้งมีระบบการให้บริการต้อนรับประชาชนที่มีคุณภาพสูงสุด

ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด

1. ประวัติความเป็นมา

ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ตั้งอยู่ ถนนสุริยเดชบำรุง ตำบลในเมือง อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด แต่เดิมศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ได้ปลูกสร้างขึ้นมีลักษณะเพียงเป็นที่ทำการชั่วคราว คือ ตัวที่ทำการศาลกั้นด้วยไม้ไผ่สานขัดแตะโดยรอบ หลังคามุงด้วยหญ้าแฝก ครั้งต่อมาปี พ.ศ. 2456 พระยาศรธาดาซึ่งดำรงตำแหน่งอธิบดีผู้พิพากษาศาลมณฑลร้อยเอ็ดขณะนั้น ได้รื้อที่ทำการศาลเดิมและทำการจัดสร้างศาลจังหวัดร้อยเอ็ดขึ้นใหม่ ให้หันหน้าไปทางทิศตะวันตก ตัวเรือนศาลจัดสร้างเป็นเรือนไม้สมัยเก่าหลังคามุงสังกะสี ดีกว่าที่ทำการศาลเดิมมาก แต่บริเวณสถานที่ยังคับแคบ และภายในที่ทำการก็มีค่อมมากต่อมาได้มีการก่อสร้างอาคารศาลขึ้นใหม่ แทนอาคารหลังเดิม โดยเริ่มก่อสร้างเมื่อวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2494 ในสมัยที่นายสุทิน เกษคุปต์ ดำรงตำแหน่งเป็นผู้พิพากษาหัวหน้าศาลตัวอาคารหลังนี้ได้หันหน้าไปทางทิศเหนือ เพื่อที่จะได้เหมาะสมกับรูปที่ดิน และเป็นแนวกันกับศาลากลางจังหวัดซึ่งเป็นไปตามแนวความคิดเห็นของ พระคุณ พากษ์สุมณฑ์ ปลัดกระทรวงยุติธรรม ขณะนั้น และสร้างเสร็จเมื่อวันที่ 30 กรกฎาคม พ.ศ. 2494 ได้ทำพิธีเปิดอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 26 ตุลาคม พ.ศ. 2495 แต่เนื่องจากในปัจจุบัน ปริมาณงานคดีได้เพิ่มมากขึ้น และอาคารศาลที่เปิดทำการมาหลายปี สภาพทรุดโทรมลง ทำให้มีสภาพที่คับแคบไม่เหมาะสมที่จะรองรับกับปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้นทุก ๆ ปี ได้อย่างเพียงพอ ดังนั้นในปีงบประมาณ พ.ศ. 2530 กระทรวงยุติธรรมจึงได้รับจัดสรรงบประมาณเป็นค่าก่อสร้างที่ทำการอาคารศาลจังหวัดร้อยเอ็ด โดยผูกพันกับงบประมาณต่อไป ซึ่งลักษณะอาคารที่จัดสร้างขึ้นนี้เป็นอาคารทรงไทยขนาด 14 บัลลังก์ โดยรื้อที่ทำการอาคารศาลหลังเดิมออก และก่อสร้างที่ทำการอาคารศาลหลังใหม่ในที่เดิม โดยเริ่มก่อสร้างตั้งแต่วันที่ 28 กรกฎาคม พ.ศ. 2530 วันที่ 11 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2534 สมเด็จพระบรม

โอรสราชราชสยามมกุฎราชกุมาร ได้ทรงเสด็จพระราชดำเนินทรงประกอบพิธีวางศิลาฤกษ์ ณ ที่ทำการอาคารศาลจังหวัดร้อยเอ็ดแห่งใหม่นี้ และเปิดให้บริการแก่ประชาชนติดต่อราชการศาล ตลอดจนผู้พิพากษาดำเนินกระบวนการพิจารณาตัดสินอรรถคดี เมื่อวันที่ 5 ตุลาคม พ.ศ. 2535

2. ที่ตั้งและอาณาเขตของศาลจังหวัดร้อยเอ็ด

1. ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลเหนือเมือง อำเภอเมืองร้อยเอ็ด
2. ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลเหนือเมือง ตำบลรอบเมือง
3. ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลรอบเมือง อำเภอเมืองร้อยเอ็ด
4. ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลรอบเมือง อำเภอเมืองร้อยเอ็ด

3. อำนาจหน้าที่

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 บัญญัติให้แยกศาลยุติธรรม ออกจากกระทรวงยุติธรรม มีอำนาจอธิปไตยด้านตุลาการ บัญญัติให้ศาลยุติธรรมเป็นหน่วยงานตุลาการที่เป็นอิสระ โดยให้สำนักงานศาลยุติธรรมมีอิสระในการบริหารงานบุคคล การงบประมาณและดำเนินการอื่น ๆ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

4. วิสัยทัศน์ของศาลจังหวัดร้อยเอ็ด

วิสัยทัศน์ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด มุ่งมั่นในการอำนวยความยุติธรรม และคุ้มครองสิทธิ เสรีภาพของประชาชนด้วยความเที่ยงธรรม รวดเร็วและเสมอภาค ภายใต้หลักนิติธรรม

5. ภารกิจของศาลจังหวัดร้อยเอ็ด

พิจารณาพิพากษาอรรถคดีที่เกิดในท้องที่จังหวัดร้อยเอ็ด ไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาทให้บรรลुข้อตกลงทั้งในคดีแพ่งคดีอาญา

6. โครงสร้างศาลจังหวัดร้อยเอ็ด

ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด มีข้าราชการตุลาการ 23 คน ข้าราชการศาลยุติธรรมจำนวน 45 คน ข้าราชการศาลยุติธรรมช่วยราชการ 2 คน ลูกจ้างประจำ 4 คน ลูกจ้างประจำช่วยราชการ 1 คน พนักงานราชการ 1 คน และลูกจ้างชั่วคราว 7 คน รวม 83 คนประกอบด้วย 6 ส่วน ดังนี้ 1) ส่วนช่วยอำนวยความยุติธรรม 2) ส่วนช่วยพิจารณาคดี 3) ส่วนประชาสัมพันธ์ 4) ส่วนไกล่เกลี่ย 5) ส่วนคลัง และ 6) ส่วนคดี

7. หน้าที่และความรับผิดชอบของส่วนคดีมี ดังนี้

ส่วนคดี มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

7.1 ดำเนินการรับคำฟ้องของ คู่ความจัดทำสำนวนคัดฟ้อง-ฝากขังและการยื่นคำร้องขอฟื้นฟูการพิมพ์คำสั่งเบิกตัวผู้ต้องหาหรือรับคำสั่งเบิกตัวผู้ต้องหาจากเรือนจำ จัดทำหมายขังระหว่างสอบสวน ดำเนินการตามหมายจับ หมายค้น ลงข้อมูลในคอมพิวเตอร์ รับของหมายจับ หมายค้น จากพนักงานสอบสวน

7.2 ปฏิบัติงานตรวจสอบตัวผู้ต้องหาหรือจำเลยและการสอบคำให้การผู้ต้องหาหรือจำเลย

7.3 กำหนดค่าธรรมเนียมและรับรองบัญชีค่าฤชาธรรมเนียม

7.4 ดำเนินการออกหมายต่างๆทั้งคดีแพ่งและคดีอาญา

7.5 ดำเนินการรับ – ส่งหมายติดตามผลบันทึกและแจ้งผลการส่งหมายปลดและจำหน่ายหมาย

7.6 ดำเนินการส่งหมายทางไปรษณีย์และจัดทำบัญชีรับ – ส่งหมายทางไปรษณีย์

7.7 ดำเนินการเกี่ยวกับสารบบความและสารบบคำพิพากษา

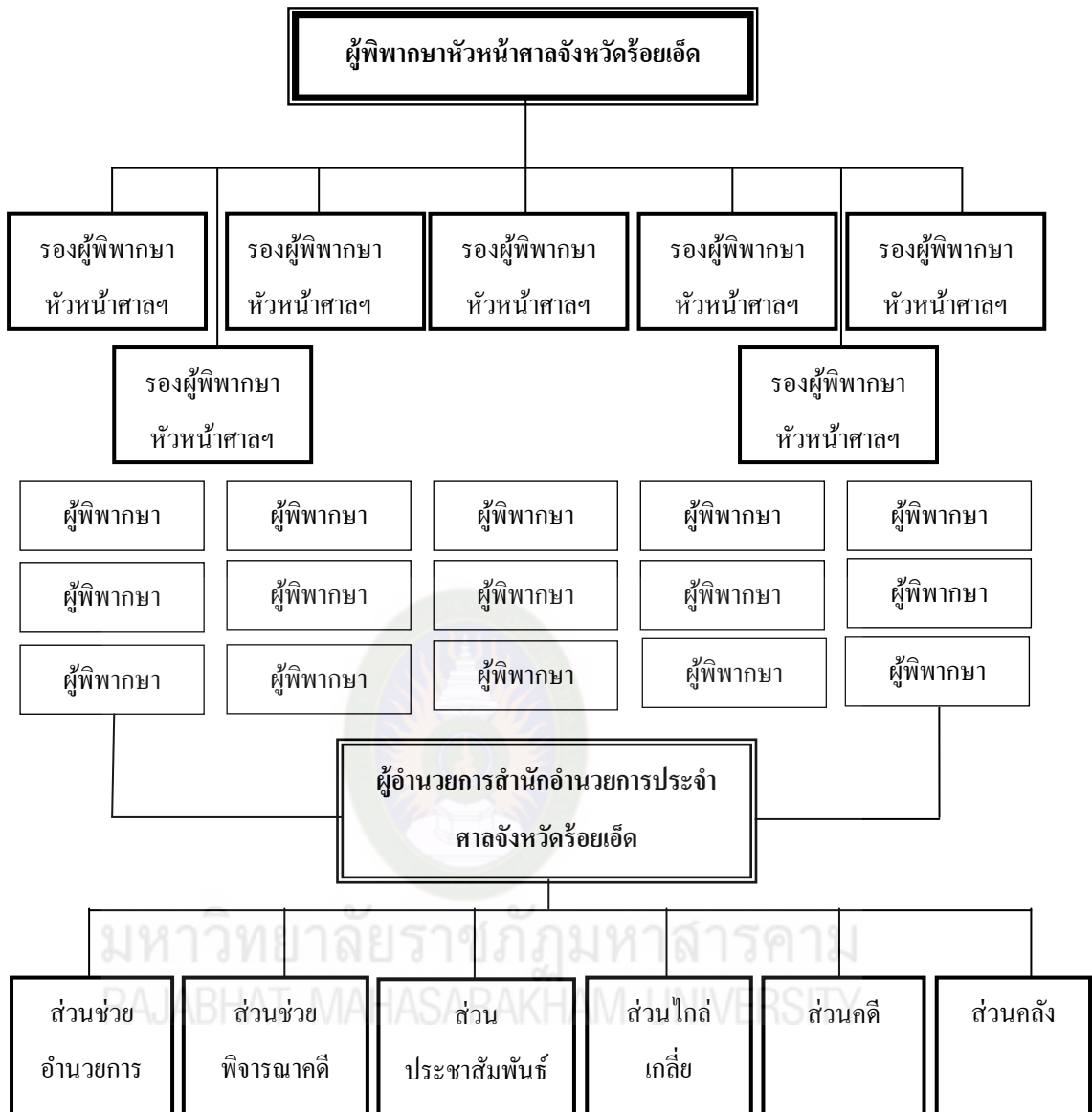
7.8 ดำเนินการโต้ตอบรับคำร้องหลังคำพิพากษาและการรับรองคดีถึงที่สุด รวมทั้งการดำเนินการเกี่ยวกับสำนวนคดีสาขาหลังคำพิพากษา

7.9 ตรวจสอบจัดเก็บจ่ายสำนวนความและเอกสารตรวจสำนวนก่อนและหลังการพิจารณาพิพากษาคดีเสนอติดตามการจัดเก็บสำนวนคดีรวมทั้งการให้บริการคัดสำเนาและรับรองเอกสาร

7.10 ดำเนินการเก็บสำนวนคดีคำสำนวนคดีแดงเก็บรักษาเอกสารสำนวน

7.11 ดำเนินการเกี่ยวกับงานในชั้นอุทธรณ์ – ฎีกา ได้แก่ การรับฟ้องการตรวจสำนวนและสารบัญการรายงานเพื่อส่งสำนวนก่อนส่งศาลสูงการเบิกตัวจำเลยการนัดฟังคำพิพากษาและคำสั่งการขอทุเลาการบังคับการขายระยะเวลาระหว่างอุทธรณ์ – ฎีกา

7.12 ดำเนินการประกอบสำนวนเกี่ยวกับคดีแพ่ง และคดีคุ้มครองผู้บริโภค โทกเสนอผู้พิพากษาเวรสั่งภายในเวลาที่กำหนด



แผนภาพที่ 2 โครงสร้างของศาลจังหวัดร้อยเอ็ด

ที่มา : ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด (2556 : 36)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการส่วนบุคคลของศาลจังหวัดร้อยเอ็ดผู้วิจัยได้รวบรวมงานวิจัยที่มีลักษณะใกล้เคียงกับเรื่องที่ศึกษาเป็นแนวทางในการวิจัยดังนี้

ประชา งามล้ำวง (2549 : 78) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยการบริการของศาลจังหวัดขอนแก่นและครอบครัวจังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริการของศาลขอนแก่นและครอบครัวจังหวัดระยอง ในการด้านความสามารถตอบสนองความต้องการ ด้านความเสมอภาค ด้านตรงต่อเวลา ด้านความพอเพียง ด้านความต่อเนื่อง ด้านความก้าวหน้าและพัฒนา ด้านมารยาทของบุคลากร ด้านความเอาใจใส่ในหน้าที่ของบุคลากร และด้านความซื่อสัตย์สุจริตของบุคลากร อยู่ในระดับดี เมื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยการบริการของศาลขอนแก่นและครอบครัวจังหวัดระยอง พบว่า เพศ อายุ สถานภาพระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และช่วงเวลาในการติดต่อราชการศาล มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริการของศาลขอนแก่นและครอบครัวระยองไม่แตกต่างกัน

เพ็ญศรี อุดมพร (2550 : 88) ได้วิจัย ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลขอนแก่นและครอบครัวจังหวัดเชียงราย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลขอนแก่นและครอบครัวจังหวัดเชียงราย โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทั้งสี่ด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านระบบขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลขอนแก่นและครอบครัวจังหวัดเชียงรายของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และสถานภาพต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลขอนแก่นและครอบครัวจังหวัดเชียงราย โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลขอนแก่นและครอบครัวจังหวัดเชียงรายโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กัญญารัตน์ รอดทอง (2550 : 90) ได้วิจัยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานประชาสัมพันธ์ศาลจังหวัดสุรินทร์ พบว่า 1) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานประชาสัมพันธ์ศาลจังหวัดสุรินทร์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็น

รายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดที่สี่ด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านประชาสัมพันธ, ด้านขั้นตอนการให้บริการ, ด้านสถานที่, และด้านเจ้าหน้าที่ ตามลำดับ, 1) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานประชาสัมพันธศาลจังหวัดสุรินทร์ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มารับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานประชาสัมพันธศาลจังหวัดสุรินทร์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05,

อรุณลักษณ์ พรหมทัตตานนท์ (2550 : 79) ได้วิจัยความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี พบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการ 3 ด้าน คือ ด้านบริการ ด้านอาคารสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ และด้านบุคลากร อยู่ในระดับดีเมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชน เมื่อจำแนกตามเพศ มีความคิดเห็นด้านการบริการในปัจจุบันด้านความสามารถตอบสนองต่อความต้องการและปัจจัยด้านความเสมอภาคแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนก็พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกด้านและเมื่อจำแนกตามความเกี่ยวข้องกับคดี มีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านการบริการ ส่วนปัจจัยด้านสถานภาพสมรส และสภาพการมาติดต่อราชการไม่พบความแตกต่าง

ประชา ถิมวงษ์ทอง (2551 : 92) ได้วิจัยคุณภาพการให้บริการงานธุรการคดีในศาลจังหวัดเดชอุดม อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัย พบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับคุณภาพให้บริการคดีในศาลจังหวัดเดชอุดม อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.47 โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยในประเด็นเกี่ยวกับด้านความถูกต้องของเอกสาร ค่าเฉลี่ย 3.73 ด้านกระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.53 ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.50 ด้านความสามารถในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.41 ด้านความพร้อมในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.20 ตามลำดับ 2) ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันยกเว้นด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) ผู้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในรายด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความถูกต้องของเอกสาร

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 5) ผู้รับบริการที่มีภูมิฐานะแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.01 6) ผู้รับบริการที่มีความเกี่ยวข้องในคดีแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและในรายด้านทั้ง 5 ด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 7) ผู้รับบริการที่รับบริการในงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างน้อยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 8) ผู้รับบริการที่ติดต่อบริการช่วงเวลาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ประสงค์ จิตงามสุจริต (2551 : 90) ได้วิจัยความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี แผนกคดีเยาวชนและครอบครัวอยู่ในระดับดีทุกด้าน โดยเฉพาะด้านการเข้าใจบริการตรงความต้องการ อยู่ในระดับดีอันดับหนึ่ง รองมาคือ ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงสุจริตของบุคลากร ส่วนด้านที่มีอันดับการให้บริการดีน้อยที่สุด คือ ความเพียงพอของการบริการ ซึ่งอยู่ในอันดับที่ 8 จากคุณภาพบริการทั้งหมด 8 ด้าน แต่ในภาพรวมของความคิดเห็นของประชาชนอยู่ในระดับดี ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและในรายด้านทั้ง 5 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมชัย บุตรบัวพันธ์ (2551 : 86) ได้วิจัยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานประชาสัมพันธ์ ศาลจังหวัดชัยนาท พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานประชาสัมพันธ์ศาลจังหวัดชัยนาท โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานประชาสัมพันธ์ ศาลจังหวัดชัยนาท ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพ และจำนวนครั้งที่มารับบริการต่างกันพบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานประชาสัมพันธ์ศาลจังหวัดชัยนาท โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มารับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานประชาสัมพันธ์ศาลจังหวัดชัยนาท โดยรวม แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รัชนิกร ปัญญาไส (2552 : 83) ได้วิจัยความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว พบว่า 1) ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ในระดับมาก โดยด้านการพัฒนาการบริการทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2) ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ไม่แตกต่างกัน

สุภรณ์ ช้อยหิรัญ (2552 : 89) ได้วิจัยความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า 1) ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดบุรีรัมย์โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านนโยบายการใช้บริการของศาลจังหวัดบุรีรัมย์มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และด้านการปฏิบัติการ ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกับ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดบุรีรัมย์โดยภาพรวม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และฐานะของผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกัน

กรรณิการ์ นามไพโร (2556 : 84) ได้วิจัย ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า 1) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทั้งสี่ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงไปหาค่า ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านระบบขั้นตอนการให้บริการ 2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้ง 4 ด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

โดยสรุป ในการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดจังหวัดต่าง ๆ ซึ่งให้เห็นว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากเกือบทุกด้าน ส่วนกรณีการเปรียบเทียบนั้น พบว่ามีทั้งแตกต่างกันและไม่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าปัจจุบันมีการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศาลมากขึ้นเรื่อย ทั้งนี้เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นข้อเสนอในการปรับปรุงการให้บริการ โดยมีความคาดหวังว่า การให้บริการของศาลมีการปรับปรุงเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำผลงานของ ศุภชัย ยาวประภาส (2550 : 19-21) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย ดังต่อไปนี้



แผนภาพที่ 3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ประชาชนผู้มารับบริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ดจำนวน 4,687 คน (สถิติผู้รับบริการส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ดปี 2557)

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ผู้รับบริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ดจำนวน 369 คน คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของยามานะ (Yamane, 1973 : 727) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิด เท่ากับ 0.05

แทนค่าในสูตรจะได้

$$N = \frac{4,687}{1 + 4,687 \times 0.05^2}$$

$$= \frac{4,687}{1 + 4,687 \times 0.025}$$

$$= 368.56$$

เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างเต็มจำนวน ผู้วิจัยได้เพิ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็น 369 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Simple) กล่าวคือ หลังจากที่ผู้มาขอรับบริการที่สวนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ดรับบริการแล้ว ผู้ช่วยผู้วิจัยที่เป็นนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพได้ขอความอนุเคราะห์ให้ผู้รับบริการกรอกแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ช่วงเวลาการรับบริการ และสถานภาพบุคคล

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ขอรับบริการ ต่อคุณภาพการให้บริการของสวนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด 10 ด้าน เป็นคำถามปลายปิดแบบเลือกตอบโดยใช้มาตราวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ ลิเคิร์ต (Likert's Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับคือ ดีมาก ดี พอใช้ ควรปรับปรุง และควรปรับปรุงอย่างยิ่ง

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสวนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด

2. การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบหาคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- 2.1 ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.2 สร้างแบบสอบถามครบทั้ง 3 ตอน
- 2.3 นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำในการปรับปรุง
- 2.4 ปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

2.5 นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา ด้านภาษา และด้านการวัดผล ประเมินผล โดยวิธีพิจารณาความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์โดยประเมินจากค่า IOC (:Index of Items-Objective Congruence) โดยกำหนดค่าความสอดคล้อง ดังนี้

สอดคล้อง = + 1

ไม่แน่ใจ = 0

ไม่สอดคล้อง = -1

ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ได้แก่

- 1) นายก่อโชค บุตรชัยงาม วุฒิกการศึกษา นม. (นิติศาสตรมหาบัณฑิต) ตำแหน่ง ผู้พิพากษาประจำศาลแพ่งจังหวัดร้อยเอ็ด เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา
- 2) นายน้อย พันธุ์ศิลา วุฒิกการศึกษา กศ.ม. (ภาษาไทย) ตำแหน่งครูชำนาญการพิเศษ โรงเรียนบ้านพะยอม อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบด้าน ภาษา
- 3) ดร.กุศล ศรีสารคาม วุฒิกการศึกษา กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา)ปร.ด.การบริหารการศึกษา ตำแหน่ง ครูชำนาญการพิเศษ โรงเรียนพลาญชัยพิทยาคม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผลประเมินผล

2.6 นำแบบสอบถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง.67-1.00 ไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้รับบริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน

2.7 นำแบบสอบถามหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งฉบับโดยใช้การวิเคราะห์ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีการของ ครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (บุญเรียง ขจรศิลป์. 2550: 90) ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .90

2.8 นำแบบสอบถามที่ผ่านการหาความเชื่อมั่นแล้วจัดพิมพ์ และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขออนุญาตจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามไปแจ้งศาลจังหวัดร้อยเอ็ดเพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
2. ผู้วิจัยให้ผู้ช่วยผู้วิจัยจำนวน 2 คน ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยนำแบบสอบถามแจกให้กลุ่มตัวอย่างโดยผู้วิจัยอธิบายวัตถุประสงค์และวิธีการกรอกข้อมูลให้กับผู้ช่วยผู้วิจัย พร้อม

ห้จัดเตรียมโต๊ะและเก้าอี้เพื่อความสะดวกในการกรอกแบบสอบถาม และสามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามครบ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดย ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมคืนมา ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ความถูกต้องพบว่าสมบูรณ์ ถูกต้องทุกฉบับ
2. นำแบบสอบถาม ลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding Form)
3. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อ โดยกำหนดไว้ 5 ระดับตามวิธีของ ลิเคิร์ต (Likert) ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 102)

ดีมาก	กำหนดให้ 5 คะแนน
ดี	กำหนดให้ 4 คะแนน
พอใช้	กำหนดให้ 3 คะแนน
ควรปรับปรุง	กำหนดให้ 2 คะแนน
ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง	กำหนดให้ 1 คะแนน

4. นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้ว ไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ แล้วนำมาเทียบเกณฑ์ค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 100)
 - ได้คะแนนค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง อยู่ในระดับดีมาก
 - ได้คะแนนค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง อยู่ในระดับดี
 - ได้คะแนนค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง อยู่ในระดับพอใช้
 - ได้คะแนนค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง อยู่ในระดับควรปรับปรุง
 - ได้คะแนนค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง อยู่ในระดับควรปรับปรุงอย่างยิ่ง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำหลักสถิติมาประกอบการวิเคราะห์ ดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. สถิติทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ดใช้ t-test (Independent Sample) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA : F-test) โดยกำหนดนัยสำคัญของการทดสอบที่ ระดับ 0.05 กรณีพบว่า มีความแตกต่างจะใช้การทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยใช้วิธีของ Scheffe

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ ใช้การแจกแจงความถี่ ประกอบการพรรณนาความ (Description Analysis)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัย นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นดังต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการแปลความหมายจากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยกำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
SS	แทน ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
df	แทน ระดับความเป็นอิสระ (degrees of freedom)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยผลรวมของค่าเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Squares)
t	แทน สถิติทดสอบเปรียบเทียบของตัวแปรอิสระ 2 ตัว
F	แทน สถิติทดสอบความแปรปรวนของตัวแปรอิสระ 3 ตัวขึ้นไป
Sig	แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแยกเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบ ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ช่วงเวลาให้บริการ และสถานภาพบุคคล

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไป จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	215	58.27
1.2 หญิง	154	41.73
รวม	369	100.00
2. ระดับการศึกษา		
2.1 ประถมศึกษา	48	13.01
2.2 มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	108	29.27
2.3 อนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่าและสูงกว่า	213	57.72
รวม	369	100.00
3. อาชีพ		
3.1 เกษตรกรรมหรือรับจ้างทั่วไป	101	27.37
3.2 ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว	122	33.06
3.3 รับราชการ/พนักงานของรัฐ	146	39.57
รวม	369	100.00
4. ช่วงเวลาการขอรับบริการ		
4.1 ช่วงเช้า	226	61.25
4.2 ช่วงบ่าย	143	38.75
รวม	369	100.00

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
5. สถานภาพบุคคล		
5.1 ประชาชนทั่วไป	217	58.81
5.2 ผู้เกี่ยวข้องกับคดี	152	41.19
รวม	369	100.00

จากตาราง 2 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏ ดังนี้

1. เพศ ส่วนมากเป็นเพศชาย จำนวน 215 คน (ร้อยละ 58.27) และเพศหญิงจำนวน 154 คน (ร้อยละ 41.73)
2. ระดับการศึกษา ส่วนมาก มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่าและสูงกว่า จำนวน 213 คน (ร้อยละ 57.72) รองลงมา มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 108 คน (ร้อยละ 29.27) และมีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 48 คน (ร้อยละ 13.01)
3. อาชีพ ส่วนใหญ่ รับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 146 คน (ร้อยละ 39.57) รองลงมา ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัวจำนวน 122 คน (ร้อยละ 33.06) และ เกษตรกรรมหรือรับจ้างทั่วไป จำนวน 101 คน (ร้อยละ 27.37)
4. ช่วงเวลาการขอรับบริการ ส่วนใหญ่ขอรับบริการช่วงเช้า จำนวน 226 คน (ร้อยละ 61.25) และขอรับบริการช่วงบ่าย จำนวน 143 คน (ร้อยละ 38.75)
5. สถานภาพบุคคล ส่วนใหญ่ เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 217 คน (ร้อยละ 58.81) และเป็นผู้เกี่ยวข้องกับคดีจำนวน 152 คน (ร้อยละ 41.19)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด

- 2.1 ผลการวิเคราะห์ ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

คุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านประสิทธิภาพ	3.83	0.56	ดี
2. ด้านความรวดเร็ว	3.63	0.57	ดี
3. ด้านความทั่วถึง	3.51	0.62	ดี
4. ด้านความเสมอภาค	3.64	0.61	ดี
5. ด้านความเป็นธรรม	3.60	0.64	ดี
6. ด้านสนองตอบความต้องการ	3.62	0.63	ดี
7. ด้านความพึงพอใจ	3.66	0.65	ดี
8. ด้านความต่อเนื่อง	3.59	0.53	ดี
9. ด้านความสะอาดสบาย	3.53	0.67	ดี
10. ด้านความพร้อมในการให้บริการ	3.71	0.60	ดี
รวม	3.63	0.50	ดี

จากตารางที่ 3 ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับดี ($\bar{X}=3.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับดีทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไป น้อย ดังนี้ ด้านประสิทธิภาพ ($\bar{X}=3.83$) ด้านความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X}=3.71$) ด้านความพึงพอใจ ($\bar{X}=3.66$) ด้านความเสมอภาค ($\bar{X}=3.64$) ด้านความรวดเร็ว ($\bar{X}=3.63$) ด้านการตอบสนองความต้องการ ($\bar{X}=3.62$) ด้านความเป็นธรรม ($\bar{X}=3.60$) ด้านความต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.59$) ด้านความสะอาดสบาย ($\bar{X}=3.53$) และด้านความทั่วถึง ($\bar{X}=3.51$)

2.2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด รายด้านและจำแนกเป็นรายข้อ จำนวน 10 ด้าน

2.2.1 ด้านประสิทธิภาพ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านประสิทธิภาพ โดยรวม และจำแนกเป็นรายชื่อ

คุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ในการปฏิบัติงาน	3.91	0.68	ดี
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานถูกต้องทุกครั้ง	3.90	0.66	ดี
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามวัตถุประสงค์ของงาน	3.78	0.76	ดี
4. เจ้าหน้าที่ติดตามผลหลังจากการให้บริการแล้ว	3.74	0.75	ดี
รวม	3.83	0.56	ดี

จากตารางที่ 4 ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านประสิทธิภาพ โดยรวม อยู่ในระดับดี ($\bar{X}=3.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับดีทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไป น้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=3.91$) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานถูกต้องทุกครั้ง ($\bar{X}=3.90$) เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามวัตถุประสงค์ของงาน ($\bar{X}=3.78$) และเจ้าหน้าที่ติดตามผลหลังจากการให้บริการแล้ว ($\bar{X}=3.74$)

2.2.2 ด้าน ความรวดเร็ว

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความรวดเร็ว โดยรวม และจำแนกเป็นรายชื่อ

คุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการทันเวลาที่กำหนดไว้	3.63	0.76	ดี
6. เจ้าหน้าที่ลดเอกสารหลักฐานที่ไม่จำเป็นลง	3.61	0.75	ดี
7. เจ้าหน้าที่ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็น	3.75	0.82	ดี
8. เจ้าหน้าที่แจ้งให้ทราบระยะเวลาในการให้บริการ	3.58	0.81	ดี
รวม	3.63	0.57	ดี

จากตารางที่ 5 ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความรวดเร็ว โดยรวม อยู่ในระดับดี ($\bar{X}=3.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับดีทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไป น้อย ดังนี้เจ้าหน้าที่ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็น ($\bar{X}=3.75$) เจ้าหน้าที่ให้บริการทันเวลาที่กำหนดไว้ ($\bar{X}=3.63$) เจ้าหน้าที่ลดเอกสารหลักฐานที่ไม่จำเป็นลง ($\bar{X}=3.61$) และเจ้าหน้าที่แจ้งให้ทราบระยะเวลาในการให้บริการ ($\bar{X}=3.58$)

2.2.3 ด้านความทั่วถึง

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความทั่วถึง โดยรวม และจำแนกเป็นรายข้อ

คุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
9. มีการประชาสัมพันธ์ระเบียบวิธีปฏิบัติอย่างทั่วถึง	3.49	0.85	พอใช้
10. มีช่องทางการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.67	0.79	ดี
11. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	3.55	0.76	ดี
12. มีช่องทางการติดต่อขอรับบริการได้หลายช่องทาง อาทิ การยื่นคำร้องผ่าน ไปรษณีย์ หรือเว็บไซต์	3.37	0.87	พอใช้
รวม	3.51	0.64	ดี

จากตารางที่ 6 ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความทั่วถึง โดยรวม อยู่ในระดับดี ($\bar{X}=3.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับดี 2 ข้ออยู่ในระดับพอใช้ 2 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไป น้อย ดังนี้ มีช่องทางการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X}=3.67$) เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X}=3.55$) มีการประชาสัมพันธ์ระเบียบวิธีปฏิบัติอย่างทั่วถึง ($\bar{X}=3.49$) และมีช่องทางการติดต่อขอรับบริการได้หลายช่องทาง อาทิ การยื่นคำร้องขอผ่าน ไปรษณีย์ หรือเว็บไซต์ ($\bar{X}=3.37$)

2.2.4 ด้านความเสมอภาค

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความเสมอภาค โดยรวม และจำแนกเป็นรายชื่อ

คุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
13. มีการจัดลำดับก่อน-หลัง สำหรับผู้มาขอรับบริการ	3.79	0.78	ดี
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคกับทุกอาชีพ	3.69	0.83	ดี
15. เจ้าหน้าที่บริการเขียนคำร้องเอกสาร ต่าง ๆ ให้กับ ผู้ด้อยโอกาส	3.59	0.71	ดี
16. เจ้าหน้าที่ให้ความสะดวกกับทุกคนอย่างเสมอภาค	3.49	0.76	พอใช้
รวม	3.64	0.61	ดี

จากตารางที่ 7 ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความเสมอภาค โดยรวม อยู่ในระดับดี ($\bar{X}=3.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับดี 3 ข้ออยู่ในระดับพอใช้ 1 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไป น้อย ดังนี้ มีการจัดลำดับก่อน-หลัง สำหรับผู้มาขอรับบริการ ($\bar{X}=3.79$) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคกับทุกอาชีพ ($\bar{X}=3.69$) เจ้าหน้าที่บริการเขียนคำร้องเอกสาร ต่าง ๆ ให้กับผู้ด้อยโอกาส ($\bar{X}=3.59$) และเจ้าหน้าที่ให้ความสะดวกกับทุกคนอย่างเสมอภาค ($\bar{X}=3.49$)

2.2.5 ด้านความเป็นธรรม

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความเป็นธรรม โดยรวม และจำแนกเป็นรายชื่อ

คุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
17. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกคน	3.52	0.81	ดี
18. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกอาชีพ	3.41	0.95	พอใช้
19. มีการประกาศชี้แจงเรื่องที่ถูกร้องเรียนให้ประชาชนทราบ	3.71	0.75	ดี
20. ประชาชนสามารถร้องเรียนได้กรณีไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการให้บริการ	3.82	0.81	ดี
รวม	3.61	0.64	ดี

จากตารางที่ 8 ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความเป็นธรรม โดยรวม อยู่ในระดับดี ($\bar{X}=3.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับดี 3 ข้ออยู่ในระดับพอใช้ 1 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไป น้อย ดังนี้ ประชาชนสามารถร้องเรียนได้กรณีไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการให้บริการ ($\bar{X}=3.82$) มีการประกาศชี้แจงเรื่องที่ถูกร้องเรียนให้ประชาชนทราบ ($\bar{X}=3.71$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกคน ($\bar{X}=3.52$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกอาชีพ ($\bar{X}=3.41$)

2.2.6 ด้านการตอบสนองความต้องการ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการตอบสนองความต้องการ โดยรวม และจำแนกเป็นรายข้อ

คุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
21. การให้บริการตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	3.71	0.84	ดี
22. ปัญหาของผู้รับบริการได้รับการแก้ไขอย่าง ทันที่	3.62	0.79	ดี
23. เจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการ ปฏิบัติหน้าที่	3.73	0.78	ดี
24. ประชาชนได้รับการ คຸ້ມຄ່າ คຸ້ມປະໂຫຼຸນ	3.47	0.90	พอใช้
รวม	3.62	0.61	ดี

จากตารางที่ 9 ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสนองตอบความต้องการ โดยรวม อยู่ในระดับดี ($\bar{X}=3.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับดี 3 ข้ออยู่ในระดับพอใช้ 1 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้เจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ (\bar{X} 3.73) มีการให้บริการตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X}=3.71$) ปัญหาของผู้รับบริการได้รับการแก้ไขอย่างทันที่ ($\bar{X}=3.62$) และประชาชนได้รับการ คຸ້ມຄ່າ คຸ້ມປະໂຫຼຸນ ($\bar{X}=3.47$)

2.2.7 ด้านความพึงพอใจ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความพึงพอใจโดยรวม และจำแนกเป็นรายชื่อ

คุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
25. เจ้าหน้าที่สอบถามท่านเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ	3.76	0.80	ดี
26. มีผู้รับความคิดเห็น คอยรับการร้องเรียน คำร้องทุกข์ หรือคำแนะนำจากประชาชน	3.67	0.78	ดี
27. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งคอยบริการ และห้องน้ำ	3.64	0.81	ดี
28. อาคารสถานที่ที่ใช้ในการให้บริการสะอาดสวยงาม	3.57	0.77	ดี
รวม	3.66	0.65	ดี

จากตารางที่ 10 ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสนองตอบความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับดี ($\bar{X}=3.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า อยู่ในระดับดี 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ (\bar{X} 3.76) มีผู้รับความคิดเห็น คอยรับการร้องเรียน คำร้องทุกข์ หรือคำแนะนำจากประชาชน (\bar{X} =3.67) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งคอย บริการ และห้องน้ำ (\bar{X} =3.64) อาคารสถานที่ที่ใช้ในการให้บริการสะอาดสวยงาม (\bar{X} =3.57)

2.2.8 ด้านความต่อเนื่อง

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความต่อเนื่อง โดยรวม และจำแนกเป็นรายชื่อ

คุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
29. มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ	3.55	0.79	ดี
30. มีการแจ้งข้อมูลล่วงหน้า ให้ประชาชนได้รับรู้ถึงขั้นตอนการพิจารณาคดี	3.54	0.65	ดี
31. มีคู่มือต่าง ๆ เพื่อแนะนำประชาชน ในขั้นตอนการติดต่องาน	3.69	0.83	ดี
32. ในกรณีที่ท่านมาใช้บริการใกล้เวลาพักเที่ยง หรือเลิกงาน เจ้าหน้าที่จะให้บริการท่านอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ	3.59	0.71	ดี
รวม	3.59	0.53	ดี

จากตารางที่ 11 ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความต่อเนื่อง โดยรวม อยู่ในระดับดี ($\bar{X}=3.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับดี 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ มีคู่มือต่าง ๆ เพื่อแนะนำประชาชน ในขั้นตอนการติดต่องาน (\bar{X} 3.69) มีในกรณีที่ท่านมาใช้บริการใกล้เวลาพักเที่ยง หรือเลิกงาน เจ้าหน้าที่จะให้บริการท่านอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ ($\bar{X}=3.59$) มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ ($\bar{X}=3.55$) และมีการแจ้งข้อมูลล่วงหน้า ให้ประชาชนได้รับรู้ถึงขั้นตอนการพิจารณาคดี ($\bar{X}=3.54$)

2.2.9 ด้านความสะดวกสบาย

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความสะดวกสบายโดยรวม และจำแนกเป็นรายชื่อ

คุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
33. เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	3.49	0.76	พอใช้
34. อุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงานและให้บริการทันสมัย	3.52	0.81	ดี
35. สถานที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการมีเพียงพอ	3.41	0.95	พอใช้
36. เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ ตลอดระยะเวลาราชการ	3.71	0.75	ดี
รวม	3.53	0.67	ดี

จากตารางที่ 12 ความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความสะดวกสบาย โดยรวม อยู่ในระดับดี ($\bar{X}=3.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับดี 2 ข้อ อยู่ในระดับพอใช้ 2 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการตลอดระยะเวลาราชการ (\bar{X} 3.71) อุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงานและให้บริการทันสมัย (\bar{X} =3.52) เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน (\bar{X} =3.49) และสถานที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการมีเพียงพอ (\bar{X} =3.41)

2.2.10 ด้านความพร้อมในการให้บริการ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความพร้อมในการให้บริการ โดยรวม และจำแนกเป็นรายข้อ

คุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
37. เจ้าหน้าที่มีทักษะ และความชำนาญในหน้าที่ รับผิดชอบ	3.82	0.81	ดี
38. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมให้บริการผู้รับบริการ ทุกระดับความรู้	3.71	0.84	ดี
39. แบบฟอร์มบริการมีเพียงพอ และมีตัวอย่างการ กรอกแบบฟอร์ม	3.62	0.78	ดี
40. อุปกรณ์/เครื่องมือในการปฏิบัติงานพร้อมใช้บริการ	3.73	0.79	ดี
รวม	3.71	0.60	ดี

จากตารางที่ 13 ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความพร้อมในการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับดี ($\bar{X}=3.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับดี 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีทักษะ และความชำนาญในหน้าที่รับผิดชอบ (\bar{X} 3.82) อุปกรณ์/เครื่องมือในการปฏิบัติงานพร้อมใช้บริการ ($\bar{X}=3.73$) เจ้าหน้าที่มีความพร้อมให้บริการผู้รับบริการ ทุกระดับความรู้ ($\bar{X}=3.71$) และแบบฟอร์มบริการมีเพียงพอ และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม ($\bar{X}=3.62$)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วน
คดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มี เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ช่วงเวลาให้บริการ และ สถานภาพ
บุคคล แตกต่างกัน

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของ
ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน ต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัด
ร้อยเอ็ด โดยรวม และจำแนกเป็นรายด้าน

คุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด	เพศ					
	ชาย		ระดับ ความคิดเห็น	หญิง		ระดับ ความคิดเห็น
	\bar{X}	S. D.		\bar{X}	S. D.	
1. ด้านประสิทธิภาพ	3.80	0.54	ดี	3.87	0.59	ดี
2. ด้านความรวดเร็ว	3.58	0.56	ดี	3.69	0.58	ดี
3. ด้านความทั่วถึง	3.53	0.63	ดี	3.51	0.60	ดี
4. ด้านความเสมอภาค	3.64	0.62	ดี	3.66	0.59	ดี
5. ด้านความเป็นธรรม	3.66	0.61	ดี	3.57	0.67	ดี
6. ด้านการตอบสนองความต้องการ	3.63	0.64	ดี	3.61	0.59	ดี
7. ด้านความพึงพอใจ	3.61	0.67	ดี	3.72	0.61	ดี
8. ด้านความต่อเนื่อง	3.63	0.55	ดี	3.55	0.51	ดี
9. ด้านความสะอาดสบาย	3.52	0.63	ดี	3.56	0.66	ดี
10. ด้านความพร้อมในการให้บริการ	3.67	0.60	ดี	3.76	0.59	ดี
รวม	3.62	0.50	ดี	3.65	0.52	ดี

จากตารางที่ 14 ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี
ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศแตกต่างกัน ปรากฏ ดังนี้

1. เพศชาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด
โดยรวมอยู่ในระดับ ดี ($\bar{X}=3.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับ ดีทุกด้าน
เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ด้านประสิทธิภาพ $\bar{X}=3.80$ ด้านความพร้อมในการ
ให้บริการ ($\bar{X}=3.67$) ด้านความเป็นธรรม ($\bar{X}=3.66$) ด้านความเสมอภาค ($\bar{X}=3.64$) ด้านความ

ต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.63$) ด้านความพึงพอใจ ($\bar{X}=3.61$) ด้านความรวดเร็ว ($\bar{X}=3.58$) ด้านความทั่วถึง ($\bar{X}=3.53$) และด้านความ สะดวกสบาย ($\bar{X}=3.52$)

2. เพศหญิง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับ ดี ($\bar{X}=3.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับ ดีทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ด้านประสิทธิภาพ ($\bar{X}=3.87$) ด้านความพร้อมในการ ให้บริการ ($\bar{X}=3.76$) ด้านความพึงพอใจ ($\bar{X}=3.72$) ด้านความรวดเร็ว ($\bar{X}=3.69$) ด้านความ เสมอภาค ($\bar{X}=3.66$) ด้านการตอบสนองความต้องการ ($\bar{X}=3.61$) ด้านความเป็นธรรม ($\bar{X}=3.57$) ด้านความสะดวกสบาย ($\bar{X}=3.56$) ด้านความต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.55$) และด้านความ ทั่วถึง ($\bar{X}=3.51$)

ตารางที่ 15 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพ การให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศแตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

คุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด	เพศ				t	sig
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	S. D	\bar{X}	S. D.		
1. ด้านประสิทธิภาพ	3.80	0.54	3.87	0.59	-1.86	.06
2. ด้านความรวดเร็ว	3.58	0.56	3.69	0.58	-.81	.41
3. ด้านความทั่วถึง	3.53	0.63	3.51	0.60	.14	.15
4. ด้านความเสมอภาค	3.64	0.62	3.66	0.59	-1.68	.52
5. ด้านความเป็นธรรม	3.66	0.61	3.57	0.67	0.34	.18
6. ด้านการตอบสนองความต้องการ	3.63	0.64	3.61	0.59	0.62	.53
7. ด้านความพึงพอใจ	3.61	0.67	3.72	0.61	-2.47	.01*
8. ด้านความต่อเนื่อง	3.63	0.55	3.55	0.51	1.11	.26
9. ด้านความสะดวกสบาย	3.52	0.63	3.56	0.66	-1.39	.16
10. ด้านความพร้อมในการให้บริการ	3.67	0.60	3.76	0.59	-0.48	.93
รวม	3.62	0.50	3.65	0.52	-1.62	.10

จากตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศแตกต่างกัน พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน คือด้านความพึงพอใจ

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และจำแนกเป็นรายด้าน

คุณภาพการให้บริการ ของส่วนคดี ศาล จังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับการศึกษา								
	ประถมศึกษา		ระดับ ความ คิดเห็น	มัธยมศึกษา		ระดับ ความ คิดเห็น	อนุปริญญาฯ		ระดับ ความ คิดเห็น
	\bar{X}	S.D		\bar{X}	S.D		\bar{X}	S.D	
1. ด้านประสิทธิภาพ	3.90	0.61	ดี	3.85	0.53	ดี	3.81	0.58	ดี
2. ด้านความรวดเร็ว	3.54	0.69	ดี	3.60	0.54	ดี	3.63	0.57	ดี
3. ด้านความทั่วถึง	3.44	0.78	พอใช้	3.53	0.62	ดี	3.52	0.59	ดี
4. ด้านความเสมอภาค	3.62	0.71	ดี	3.70	0.57	ดี	3.64	0.61	ดี
5. ด้านความเป็นธรรม	3.59	0.73	ดี	3.59	0.73	ดี	3.60	0.73	ดี
6. ด้านการตอบสนอง ความต้องการ	3.66	0.71	ดี	3.68	0.65	ดี	3.56	0.62	ดี
7. ด้านความพึงพอใจ	3.56	0.74	ดี	3.73	0.62	ดี	3.62	0.65	ดี
8. ด้านความต่อเนื่อง	3.53	0.66	ดี	3.63	0.51	ดี	3.55	0.52	ดี
9. ด้านความ สะดวกสบาย	3.43	0.75	พอใช้	3.56	0.67	ดี	3.51	0.62	ดี
10. ด้านความพร้อมใน การให้บริการ	3.75	0.67	ดี	3.78	0.59	ดี	3.67	0.60	ดี
รวม	3.60	0.60	ดี	3.66	0.49	ดี	3.61	0.48	ดี

จากตารางที่ 16 ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ปรากฏ ดังนี้

1. ระดับประถมศึกษา ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ ส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับ ดี ($\bar{X}=3.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับดี 8 ด้าน อยู่ในระดับพอใช้ 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้าน ประสิทธิภาพ ($\bar{X}=3.90$) ด้านความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X}=3.75$) ด้านการตอบสนองความต้องการ ($\bar{X}=3.66$) ด้านความเสมอภาค ($\bar{X}=3.62$) ด้านความเป็นธรรม ($\bar{X}=3.59$) ด้าน ความพึงพอใจ ($\bar{X}=3.56$) ด้านความรวดเร็ว ($\bar{X}=3.54$) ด้านความต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.53$) ด้านความทั่วถึง ($\bar{X}=3.44$) และด้านความสะอาดสบาย ($\bar{X}=3.43$)

2. ระดับมัธยมศึกษา ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ ส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับ ดี ($\bar{X}=3.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับดี 10 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ด้านประสิทธิภาพ ($\bar{X}=3.85$) ด้านความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X}=3.78$) ด้านความพึงพอใจ ($\bar{X}=3.73$) ด้านความเสมอภาค ($\bar{X}=3.70$) ด้านการตอบสนองความต้องการ ($\bar{X}=3.68$) ด้านความต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.63$) ด้าน ความรวดเร็ว ($\bar{X}=3.60$) ด้านความเป็นธรรม ($\bar{X}=3.59$) ด้านความ สะดวกสบาย ($\bar{X}=3.56$) และด้านความทั่วถึง ($\bar{X}=3.53$)

3. ระดับอนุปริญญาฯ ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ ส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับ ดี ($\bar{X}=3.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับดี 10 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ด้านประสิทธิภาพ ($\bar{X}=3.81$) ด้านความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X}=3.67$) ด้านความเสมอภาค ($\bar{X}=3.64$) ด้านความรวดเร็ว ($\bar{X}=3.63$) ด้านความพึงพอใจ ($\bar{X}=3.62$) ด้านความเป็นธรรม ($\bar{X}=3.57$) ด้านการตอบสนอง ความต้องการ ($\bar{X}=3.56$) ด้านความต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.55$) ด้านความทั่วถึง ($\bar{X}=3.52$) และด้าน ความสะอาดสบาย ($\bar{X}=3.51$)

ตารางที่ 17 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

คุณภาพการให้บริการ ของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม	0.254	2	0.127	0.390	.678
	ภายในกลุ่ม	118.987	366	0.325		
	รวม	119.242	368			
2. ด้านความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	0.752	2	0.376	0.146	.321
	ภายในกลุ่ม	120.119	366	0.328		
	รวม	120.871	368			
3. ด้านความทั่วถึง	ระหว่างกลุ่ม	2.466	2	1.233	3.323	.038*
	ภายในกลุ่ม	135.995	366	0.371		
	รวม	138.461	368			
4. ด้านความเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	0.437	2	0.219	0.567	.570
	ภายในกลุ่ม	141.330	366	0.386		
	รวม	141.768	368			
5. ด้านความเป็น ธรรม	ระหว่างกลุ่ม	0.684	2	0.342	0.838	.436
	ภายในกลุ่ม	149.664	366	0.408		
	รวม	150.348	368			
6. ด้านการตอบสนอง ความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	0.578	2	0.289	0.746	.473
	ภายในกลุ่ม	141.656	366	0.387		
	รวม	142.234	368			
7. ด้านความพึงพอใจ	ระหว่างกลุ่ม	1.058	2	0.529	1.241	.291
	ภายในกลุ่ม	156.242	366	0.426		
	รวม	157.300	368			

คุณภาพการให้บริการ ของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	M S	F	Sig.
8. ด้านความต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	1.497	2	0.748	2.624	.075
	ภายในกลุ่ม	104.533	366	0.285		
	รวม	106.050	368			
9. ด้านความ สะดวกสบาย	ระหว่างกลุ่ม	2.578	2	1.289	3.502	.021*
	ภายในกลุ่ม	134.762	366	0.368		
	รวม	137.340	368			
10. ด้านความพร้อม ในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.051	2	0.525	1.450	.235
	ภายในกลุ่ม	132.646	366	.362		
	รวม	133.697	368			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.643	2	0.322	1.290	.271
	ภายในกลุ่ม	91.038	366	0.248		
	รวม	91.681	368			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 17 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 2 ด้านคือ ด้านความทั่วถึง และด้านความสะดวกสบาย จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe ดังตารางที่ 18 และ 19

ตารางที่ 18 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความทั่วถึง

ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา			
	\bar{X}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา
		3.44	3.53	3.52
ประถมศึกษา	3.44	-	.045*	-
มัธยมศึกษา	3.53	-	-	-
อนุปริญญา	3.52	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความทั่วถึง พบว่า ประถมศึกษาแตกต่างกับ มัธยมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 19 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความสะดวกสบาย

ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา			
	\bar{X}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา
		3.43	3.56	3.51
ประถมศึกษา	3.43	-	.032*	-
มัธยมศึกษา	3.56	-	-	-
อนุปริญญา	3.51	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด

ความสะอาดสบาย พบว่า ประถมศึกษาแตกต่างกับ มัธยมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของ ผู้รับบริการที่มีอาชีพ แตกต่างกัน ต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัด ร้อยเอ็ด โดยรวม และจำแนกเป็นรายด้าน

คุณภาพการให้บริการ ของส่วนคดี ศาล จังหวัดร้อยเอ็ด	อาชีพ								
	เกษตรกรรมฯ		ระดับ ความ คิดเห็น	ค้าขายฯ		ระดับ ความ คิดเห็น	รับราชการฯ		ระดับ ความ คิดเห็น
	\bar{X}	S.D		\bar{X}	S.D		\bar{X}	S.D	
1. ด้านประสิทธิภาพ	3.80	0.53	ดี	3.85	0.55	ดี	3.82	0.60	ดี
2. ด้านความรวดเร็ว	3.59	0.58	ดี	3.65	0.60	ดี	3.64	0.53	ดี
3. ด้านความทั่วถึง	3.47	0.66	พอใช้	3.52	0.61	ดี	3.54	0.59	ดี
4. ด้านความเสมอภาค	3.62	0.65	ดี	3.71	0.55	ดี	3.60	0.62	ดี
5. ด้านความเป็นธรรม	3.60	0.70	ดี	3.63	0.61	ดี	3.59	0.63	ดี
6. ด้านการตอบสนอง									
ความต้องการ	3.63	0.66	ดี	3.62	0.62	ดี	3.63	0.59	ดี
7. ด้านความพึงพอใจ	3.58	0.63	ดี	3.69	0.64	ดี	3.66	0.67	ดี
8. ด้านความต่อเนื่อง	3.57	0.60	ดี	3.60	0.51	ดี	3.58	0.50	ดี
9. ด้านความ									
สะอาดสบาย	3.51	0.71	ดี	3.53	0.71	ดี	3.51	0.64	ดี
10. ด้านความพร้อมใน									
การให้บริการ	3.70	0.64	ดี	3.74	0.59	ดี	3.69	0.58	ดี
รวม	3.61	0.53	ดี	3.66	0.48	ดี	3.62	0.48	ดี

จากตารางที่ 20 ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ปรากฏ ดังนี้

1. อาชีพเกษตรกรรมฯ ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ ส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับ ดี ($\bar{X}=3.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

อยู่ในระดับดี 9 ด้าน อยู่ในระดับพอใช้ 1 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้าน
 ประสิทธิภาพ ($\bar{X}=3.80$) ด้านความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X}=3.70$) ด้านสนองตอบความ
 ต้องการ ($\bar{X}=3.63$) ด้านความเสมอภาค ($\bar{X}=3.62$) ด้านความเป็นธรรม ($\bar{X}=3.60$) ด้านความ
 รวดเร็ว ($\bar{X}=3.59$) ด้านความพึงพอใจ ($\bar{X}=3.58$) ด้านความต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.57$) ด้านความ
 สะดวกสบาย ($\bar{X}=3.51$) และด้านความทั่วถึง ($\bar{X}=3.47$)

2. อาชีพค้าขายฯ ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ
 ส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับ ดี ($\bar{X}=3.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า
 อยู่ในระดับดี 10 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านประสิทธิภาพ ($\bar{X}=3.85$)
 ด้านความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X}=3.74$) ด้านความเสมอภาค ($\bar{X}=3.71$) ด้านความพึงพอใจ
 ($\bar{X}=3.69$) ด้านความรวดเร็ว ($\bar{X}=3.65$) ด้านความเป็นธรรม ($\bar{X}=3.63$) ด้านการตอบสนอง
 ความต้องการ ($\bar{X}=3.62$) ด้านความต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.60$) ด้านความสะดวก สบาย ($\bar{X}=3.53$)
 และด้านความทั่วถึง ($\bar{X}=3.52$)

3. อาชีพรับราชการฯ ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ
 ส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับ ดี ($\bar{X}=3.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า
 อยู่ในระดับดี 10 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านประสิทธิภาพ ($\bar{X}=3.82$)
 ด้านความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X}=3.69$) ด้านความพึงพอใจ ($\bar{X}=3.66$) ด้านความรวดเร็ว
 ($\bar{X}=3.64$) ด้านการตอบสนองความต้องการ ($\bar{X}=3.63$) ด้านความเสมอภาค ($\bar{X}=3.60$) ด้าน
 ความเป็นธรรม ($\bar{X}=3.59$) ด้านความต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.58$) ด้านความทั่วถึง ($\bar{X}=3.54$) และด้าน
 ความ สะดวกสบาย ($\bar{X}=3.51$)

ตารางที่ 21 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน
ต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และจำแนกเป็นรายด้าน

คุณภาพการให้บริการ ของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	M S	F	Sig.
1. ด้านประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม	0.097	2	0.049	0.156	.861
	ภายในกลุ่ม	119.363	366	0.326		
	รวม	119.460	368			
2. ด้านความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	0.223	2	0.111	0.337	.714
	ภายในกลุ่ม	121.074	366	0.331		
	รวม	121.297	368			
3. ด้านความทั่วถึง	ระหว่างกลุ่ม	0.572	2	0.286	0.741	.477
	ภายในกลุ่ม	141.321	366	0.386		
	รวม	141.893	368			
4. ด้านความเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	0.816	2	0.408	1.084	.339
	ภายในกลุ่ม	137.687	366	0.376		
	รวม	138.503	368			
5. ด้านความเป็น ธรรม	ระหว่างกลุ่ม	0.077	2	0.039	0.093	.911
	ภายในกลุ่ม	151.660	366	0.414		
		151.737	368			
6. ด้านการตอบสนอง ความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	0.010	2	0.005	0.013	.987
	ภายในกลุ่ม	142.380	366	0.389		
	รวม	142.390	368			
7. ด้านความพึงพอใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.171	2	0.359	0.837	.434
	ภายในกลุ่ม	156.866	366	0.429		
	รวม	157.584	368			

คุณภาพการให้บริการ ของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	M S	F	Sig.
8. ด้านความต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	0.417	2	0.209	0.723	.486
	ภายในกลุ่ม	105.666	366	0.289		
	รวม	106.083	368			
9. ด้านความ สะดวกสบาย	ระหว่างกลุ่ม	0.296	2	0.148	0.349	.705
	ภายในกลุ่ม	155.256	366	0.424		
	รวม	155.552	368			
10. ด้านความพร้อม ในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.159	2	0.080	0.217	.805
	ภายในกลุ่ม	134.335	366	.367		
	รวม	134.494	368			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.173	2	0.086	0.344	.709
	ภายในกลุ่ม	91.753	366	0.251		
	รวม	91.926	368			

จากตารางที่ 21 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน
ต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าโดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่
แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของ
ผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีช่วงเวลา
รับบริการแตกต่างกัน โดยรวม และจำแนกเป็นรายด้าน

คุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด	ช่วงเวลาให้บริการ					
	ช่วงเช้า		ระดับ ความคิดเห็น	ช่วงบ่าย		ระดับ ความคิดเห็น
	\bar{X}	S. D.		\bar{X}	S. D.	
1. ด้านประสิทธิภาพ	3.88	0.55	ดี	3.78	0.60	ดี
2. ด้านความรวดเร็ว	3.66	0.56	ดี	3.60	0.58	ดี
3. ด้านความทั่วถึง	3.49	0.63	ดี	3.53	0.60	ดี
4. ด้านความเสมอภาค	3.67	0.62	ดี	3.61	0.59	ดี
5. ด้านความเป็นธรรม	3.58	0.61	ดี	3.62	0.67	ดี
6. ด้านการตอบสนองความต้องการ	3.64	0.64	ดี	3.60	0.59	ดี
7. ด้านความพึงพอใจ	3.68	0.67	ดี	3.64	0.61	ดี
8. ด้านความต่อเนื่อง	3.53	0.55	ดี	3.60	0.51	ดี
9. ด้านความสะอาดสบาย	3.54	0.63	ดี	3.51	0.66	ดี
10. ด้านความพร้อมในการให้บริการ	3.74	0.60	ดี	3.67	0.59	ดี
รวม	3.65	0.50	ดี	3.61	0.52	ดี

จากตารางที่ 22 ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี
ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีช่วงเวลาการรับบริการแตกต่างกัน ปรากฏ ดังนี้

1. ช่วงเช้า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาล
จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับ ดี ($\bar{X}=3.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับดี
10 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ด้านประสิทธิภาพ ($\bar{X}=3.88$) ด้านความพร้อม
ในการให้บริการ ($\bar{X}=3.74$) ด้านความพึงพอใจ ($\bar{X}=3.68$) ด้านความเสมอภาค ($\bar{X}=3.67$) ด้าน
ความรวดเร็ว ($\bar{X}=3.66$) ด้านการตอบสนองความต้องการ ($\bar{X}=3.64$) ด้านความเป็นธรรม
($\bar{X}=3.58$) ด้านความสะอาดสบาย ($\bar{X}=3.54$) ด้านความต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.53$) และด้านความ
ทั่วถึง ($\bar{X}=3.49$)

2. ช่วงบ่าย ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาล
จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับ ดี ($\bar{X}=3.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับดี

10 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ด้านประสิทธิภาพ ($\bar{X}=3.78$) ด้านความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X}=3.67$) ด้านความพึงพอใจ ($\bar{X}=3.64$) ด้านความเป็นธรรม ($\bar{X}=3.62$) ด้านความเสมอภาค ($\bar{X}=3.61$) ด้านการตอบสนองความต้องการ ($\bar{X}=3.60$) ด้านความต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.60$) ด้านความรวดเร็ว ($\bar{X}=3.60$) ด้านความทั่วถึง ($\bar{X}=3.53$) และด้านความสะอาดสบาย ($\bar{X}=3.51$)

ตารางที่ 23 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีช่วงเวลารับบริการแตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

คุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด	ช่วงเวลารับบริการ				t	sig
	ช่วงเช้า		ช่วงบ่าย			
	\bar{X}	S. D.	\bar{X}	S. D.		
1. ด้านประสิทธิภาพ	3.88	0.55	3.78	0.60	1.92	.04*
2. ด้านความรวดเร็ว	3.66	0.56	3.60	0.58	.91	.36
3. ด้านความทั่วถึง	3.49	0.63	3.53	0.60	-.14	.57
4. ด้านความเสมอภาค	3.67	0.62	3.61	0.59	.73	.46
5. ด้านความเป็นธรรม	3.58	0.61	3.62	0.67	-.64	.41
6. ด้านการตอบสนองความต้องการ	3.64	0.64	3.60	0.59	.62	.42
7. ด้านความพึงพอใจ	3.68	0.67	3.64	0.61	.71	.36
8. ด้านความต่อเนื่อง	3.53	0.55	3.60	0.51	-.65	.39
9. ด้านความสะอาดสบาย	3.54	0.63	3.51	0.66	.67	.37
10. ด้านความพร้อมในการให้บริการ	3.74	0.60	3.67	0.59	.71	.31
รวม	3.65	0.50	3.61	0.52	.62	.43

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 23 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีช่วงเวลารับบริการแตกต่างกัน พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน คือด้านประสิทธิภาพ

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของ
ผู้รับบริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี
ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด แยกต่างหาก โดยรวม และจำแนกเป็นรายด้าน

คุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด	สถานภาพบุคคล					
	ประชาชน ทั่วไป		ระดับ ความคิดเห็น	ผู้เกี่ยวข้องกับ คดี		ระดับ ความคิดเห็น
	\bar{X}	S. D.		\bar{X}	S. D.	
1. ด้านประสิทธิภาพ	3.85	0.54	ดี	3.81	0.58	ดี
2. ด้านความรวดเร็ว	3.61	0.59	ดี	3.65	0.55	ดี
3. ด้านความทั่วถึง	3.51	0.71	ดี	3.51	0.71	ดี
4. ด้านความเสมอภาค	3.65	0.58	ดี	3.63	0.65	ดี
5. ด้านความเป็นธรรม	3.58	0.56	ดี	3.62	0.56	ดี
6. ด้านการตอบสนองความต้องการ	3.65	0.52	ดี	3.59	0.61	ดี
7. ด้านความพึงพอใจ	3.67	0.77	ดี	3.66	0.58	ดี
8. ด้านความต่อเนื่อง	3.57	0.56	ดี	3.61	0.54	ดี
9. ด้านความสะดวกสบาย	3.60	0.73	ดี	3.48	0.73	พอใช้
10. ด้านความพร้อมในการให้บริการ	3.73	0.54	ดี	3.69	0.61	ดี
รวม	3.64	0.54	ดี	3.62	0.51	ดี

จากตารางที่ 24 ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันต่อคุณภาพการ
ให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด แยกต่างหาก โดยรวม และจำแนกเป็นรายด้าน
ปรากฏ ดังนี้

1. ประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการที่เป็นประชาชนทั่วไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ
การให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับ ดี ($\bar{X}=3.64$) เมื่อพิจารณา
เป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับดี 10 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้
ด้านประสิทธิภาพ ($\bar{X}=3.85$) ด้านความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X}=3.73$) ด้านความพึงพอใจ
($\bar{X}=3.67$) ด้านความเสมอภาค ($\bar{X}=3.65$) ด้านการตอบสนองความต้องการ ($\bar{X}=3.65$) ด้าน
ความรวดเร็ว ($\bar{X}=3.61$) ด้านความสะดวกสบาย ($\bar{X}=3.60$) ด้านความเป็นธรรม ($\bar{X}=3.58$)
ด้านความต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.57$) และด้านความทั่วถึง ($\bar{X}=3.51$)

2. ผู้เกี่ยวข้องกับคดี ผู้รับบริการที่เป็นผู้เกี่ยวข้องกับคดีมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับ ดี ($\bar{X}=3.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับดี 9 ด้าน อยู่ในรับพอใช้ 1 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ด้านประสิทธิภาพ ($\bar{X}=3.81$) ด้านความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X}=3.69$) ด้านความพึงพอใจ ($\bar{X}=3.66$) ด้านความรวดเร็ว ($\bar{X}=3.65$) ด้านความเสมอภาค ($\bar{X}=3.63$) ด้านความเป็นธรรม ($\bar{X}=3.62$) ความต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.61$) ด้านการตอบสนองความต้องการ ($\bar{X}=3.59$) ด้านความทั่วถึง ($\bar{X}=3.51$) และด้านความสะดวกสบาย ($\bar{X}=3.48$)

ตารางที่ 25 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้มารับบริการที่มีสถานภาพ แตกต่างกัน ต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

คุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด	สถานภาพบุคคล				t	sig
	ประชาชน ทั่วไป		ผู้เกี่ยวข้อง กับคดี			
	\bar{X}	S. D.	\bar{X}	S. D.		
1. ด้านประสิทธิภาพ	3.85	0.54	3.81	0.58	.77	.52
2. ด้านความรวดเร็ว	3.61	0.59	3.65	0.55	-.97	.53
3. ด้านความทั่วถึง	3.51	0.71	3.51	0.71	.61	.98
4. ด้านความเสมอภาค	3.65	0.58	3.63	0.65	.34	.74
5. ด้านความเป็นธรรม	3.58	0.56	3.62	0.71	-.73	.46
6. ด้านการตอบสนองความต้องการ	3.65	0.52	3.59	0.61	.76	.50
7. ด้านความพึงพอใจ	3.67	0.77	3.66	0.58	.17	.92
8. ด้านความต่อเนื่อง	3.57	0.56	3.61	0.54	-.80	.42
9. ด้านความสะดวกสบาย	3.60	0.73	3.48	0.73	1.73	.03*
10. ด้านความพร้อมในการให้บริการ	3.73	0.54	3.69	0.55	.71	.56
รวม	3.64	0.54	3.62	0.51	.64	.89

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 25 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อที่มีสถานภาพแตกต่างกันต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าโดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน คือด้านความสะดวกสบาย

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด

ตารางที่ 26 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อเสนอแนะ	ความถี่ (คน)
1. ด้านประสิทธิภาพ	
1.1 ควรเพิ่มบุคลากรในการทำงานให้เหมาะสมกับปริมาณงาน	26
1.2 พนักงานควรมีป้ายชื่อและตำแหน่ง	13
1.3 ควรสวมชุดข้าราชการทุกวันในช่วงเวลาปฏิบัติงาน	7
2. ด้านความรวดเร็ว	
2.1 ควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์อธิบายขั้นตอนการติดต่อ	12
2.2 ควรแจ้งวัน เวลา การดำเนินการให้ผู้ติดต่อทราบ	9
3. ด้านความทั่วถึง	
3.1 ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการมากขึ้น	23
3.2 เจ้าหน้าที่ควรช่วยกันปฏิบัติงานในช่วงที่มีผู้มาติดต่อมาก	16
4. ด้านความเสมอภาค	
4.1 ควรมีบัตรคิวในการติดต่อ	25
4.2 ควรมีเจ้าหน้าที่แนะนำการยื่นเอกสาร ต่าง ๆ ให้กับประชาชนบางอาชีพ	11
5. ด้านความเป็นธรรม	
5.1 ควรมีเจ้าหน้าที่ของศาลโดยตรงแนะนำประชาชนในการติดต่อกับศาล	14
5.2 ผู้ที่เป็นประชาชนทั่วไปโดยเฉพาะเกษตรกรควรได้รับการแนะนำใกล้ชิด	9

ข้อเสนอแนะ	ความถี่ (คน)
6. ด้านการตอบสนองความต้องการ	17
6.1 กรณีเกิดปัญหาควรได้รับการแก้ไขโดยเร็วโดยเฉพาะใกล้ปิดทำการ	12
6.2 เจ้าหน้าที่ควรใช้ภาษาที่ง่ายในการอธิบายการปฏิบัติ	
7. ด้านความพึงพอใจ	15
7.1 ควรมีผู้รับฟังความคิดเห็น และพิจารณาปรับปรุงการให้บริการ	11
7.2 ควรเพิ่มบริการ ห้องน้ำ สะอาด อาจอยู่หลังอาคาร	
8. ด้านความต่อเนื่อง	
8.1 ควรมีบอร์ดใหญ่แจ้งขั้นตอนการติดต่อกับศาลทุกเรื่อง	22
8.2 ควรให้บริการช่วงเวลาพักเที่ยง เพราะบางคนเดินทางมาไกล	8
9. ด้านความสะดวกสบาย	
9.1 ควรมีเจ้าหน้าที่ช่วยอธิบายการติดต่อกับศาล	14
9.2 ควรกำหนดสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อกับศาลโดยเฉพาะ	12
10. ด้านความพร้อมในการให้บริการ	
10.1 ควรมีการให้ความรู้กับประชาชนทั่วไปในการติดต่อกับศาลโดยอาจร่วมมือกับองค์กรปกครองท้องถิ่น และกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน	19
10.2 ควรมีคู่มือการติดต่อกับส่วนต่างๆของศาลไว้บริการประชาชน	14

จากตารางที่ 26 พบว่า ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ปรากฏ ดังนี้

1. ด้านประสิทธิภาพ

- 1.1 ควรเพิ่มบุคลากรในการทำงานให้เหมาะสมกับปริมาณงาน (26)
- 1.2 พนักงานควรมีป้ายชื่อและตำแหน่ง (13)
- 1.3 ควรสวมชุดข้าราชการทุกวันในช่วงเวลาปฏิบัติงาน (7)

2. ด้านความรวดเร็ว

- 2.1 ควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์อธิบายขั้นตอนการติดต่อ (12)
- 2.2 ควรแจ้งวัน เวลา การดำเนินการให้ผู้ติดต่อทราบ (9)

3. ด้านความทั่วถึง

- 3.1 ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการมากขึ้น (23)
- 3.2 เจ้าหน้าที่ควรช่วยกันปฏิบัติงานในช่วงที่มีผู้มาติดต่อมาก (16)

4. ด้านความเสมอภาค

4.1 ควรมีบัตรคิวในการติดต่อ (25)

4.2 ควรมีเจ้าหน้าที่แนะนำการยื่นเอกสาร ต่าง ๆ ให้กับประชาชนบางอาชีพ (11)

5. ด้านความเป็นธรรม

5.1 ควรมีเจ้าหน้าที่ของศาลโดยตรงแนะนำประชาชนในการติดต่อกับศาล (14)

5.2 ผู้ที่เป็นประชาชนทั่วไปโดยเฉพาะเกษตรกรควรได้รับการแนะนำใกล้ชิด (9)

6. ด้านการตอบสนองความต้องการ

6.1 กรณีเกิดปัญหาควรได้รับการแก้ไขโดยเร็ว โดยเฉพาะใกล้ปิดทำการ (17)

6.2 เจ้าหน้าที่ควรใช้ภาษาที่ง่ายในการอธิบายการปฏิบัติ (12)

7. ด้านความพึงพอใจ

7.1 ควรมีผู้รับฟังความคิดเห็น และพิจารณาปรับปรุงการให้บริการ (15)

7.2 ควรเพิ่มบริการ ห้องน้ำ สะอาด อาจอยู่หลังอาคาร (11)

8. ด้านความต่อเนื่อง

8.1 ควรมีบอร์ดใหญ่แจ้งขั้นตอนการติดต่อกับศาลทุกเรื่อง (22)

8.2 ควรให้บริการช่วงเวลาพักเที่ยง เพราะบางคนเดินทางมาไกล (8)

9. ด้านความสะดวกสบาย

9.1 ควรมีเจ้าหน้าที่ช่วยอธิบายการติดต่อกับศาล (14)

9.2 ควรกำหนดสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อกับศาล โดยเฉพาะ (12)

10. ด้านความพร้อมในการให้บริการ

10.1 ควรมีการให้ความรู้กับประชาชนทั่วไปในการติดต่อกับศาลโดยอาจรวมมือกับองค์กรปกครองท้องถิ่น และกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน (19)

10.2 ควรมีคู่มือการติดต่อกับส่วนต่างๆของศาลไว้บริการประชาชน (12)

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการ ที่มี เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ช่วงเวลาการรับบริการ และสถานภาพบุคคล แตกต่างกัน ต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด สมมติฐานของการวิจัย ได้แก่ ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ดอยู่ในระดับดี และผู้รับบริการ ที่มี เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ช่วงเวลาการรับบริการ และสถานภาพบุคคลต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมแตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 369 คน คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามานะ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นคำถามระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด และตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะของผู้รับบริการเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้ t -test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยกำหนดนัยสำคัญของการทดสอบที่ระดับ .05 โดยนำมาสรุปผล อภิปรายผล และกำหนดข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัย ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏ ดังนี้

1.1 เพศ ส่วนมากเป็นเพศชาย จำนวน 215 คน (ร้อยละ 58.27) และเพศหญิงจำนวน 154 คน (ร้อยละ 41.73)

1.2 ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า และสูงกว่า จำนวน 213 คน (ร้อยละ 57.72) รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 108 คน (ร้อยละ 29.27) และมีการศึกษาระดับประถมศึกษาจำนวน 48 คน (ร้อยละ 13.01)

1.3 อาชีพ ส่วนใหญ่ เป็นข้าราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 146 คน (ร้อยละ 39.57) รองลงมาเป็นค้าขาย/ผู้ประกอบการอาชีพส่วนตัว จำนวน 122 คน (ร้อยละ 33.06) และ เกษตรกรรมหรือลูกจ้างทั่วไป จำนวน 101 คน (ร้อยละ 27.37)

1.4 ช่วงเวลาการขอรับบริการ ส่วนใหญ่ขอรับบริการช่วงเช้า จำนวน 226 คน (ร้อยละ 61.25) และขอรับบริการช่วงบ่าย จำนวน 143 คน (ร้อยละ 38.75)

1.5 สถานภาพส่วนบุคคล ส่วนใหญ่ เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 217 คน (ร้อยละ 58.81) และเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับคดีจำนวน 152 คน (ร้อยละ 41.19)

2. พบว่า ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับดีทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านความพึงพอใจ ด้านความเสมอภาค ด้านความรวดเร็ว ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความเป็นธรรม ด้านความต่อเนื่อง ด้านความสะดวกสบาย และด้านความทั่วถึง

3. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ปรากฏดังนี้

3.1 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศแตกต่างกัน พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน คือด้านความพึงพอใจ

3.2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 2 ด้านคือ ด้านความทั่วถึง และด้านความสะดวกสบาย

3.3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน

ต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

3.4 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีช่วงเวลารับบริการแตกต่างกัน พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน คือด้านประสิทธิภาพ

3.5 ผลการเปรียบเทียบผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อที่มีสถานภาพบุคคลแตกต่างกัน ต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน คือด้านความสะดวกสบาย

4. ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีค่าความถี่สูงสุดแต่ละด้านปรากฏ ดังนี้ ควรเพิ่มบุคลากรในการทำงานให้เหมาะสมกับปริมาณงาน ควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ข้ออธิบายขั้นตอนการติดต่อ ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการมากขึ้น ควรมีบัตรคิวในการติดต่อ ควรมีเจ้าหน้าที่ของศาลโดยตรงแนะนำประชาชนในการติดต่อกับศาล กรณีเกิดปัญหาควรได้รับการแก้ไขโดยเร็ว โดยเฉพาะใกล้ปิดทำการ ควรมีผู้รับฟังความคิดเห็น และพิจารณาปรับปรุงการให้บริการ ควรมีบอร์ดใหญ่แจ้งขั้นตอนการติดต่อกับศาลทุกเรื่อง ควรมีเจ้าหน้าที่ช่วยอธิบายการติดต่อกับศาล และควรมีการให้ความรู้กับประชาชนทั่วไปในการติดต่อกับศาลโดยอาจร่วมมือกับองค์กรปกครองท้องถิ่น และกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัย ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผล ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ดอยู่ในระดับดี

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ดอยู่ในระดับดี เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ

1. เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ในการปฏิบัติงาน และปฏิบัติงานถูกต้องทุกครั้ง
2. เจ้าหน้าที่สามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็น และให้บริการทันเวลาตามที่กำหนดไว้

3. มีช่องการให้บริการอย่างเพียงพอ และมีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ
4. มีการจัดลำดับก่อน-หลัง สำหรับผู้มาขอรับบริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคกับทุกอาชีพ
5. ประชาชนสามารถร้องเรียนได้กรณีไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการให้บริการ และมีการประกาศชี้แจงเรื่องที่ถูกร้องเรียนให้ประชาชนทราบ
6. เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ และการให้บริการตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ
7. เจ้าหน้าที่สอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ และมีผู้รับความคิดเห็น หรือคำแนะนำจากประชาชน
8. มีคู่มือต่าง ๆ เพื่อแนะนำประชาชน ในขั้นตอนการติดต่องาน และเจ้าหน้าที่ให้บริการท่านอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ
9. เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ ตลอดระยะเวลาราชการ และเครื่องมือในการปฏิบัติงานและให้บริการทันสมัย
10. เจ้าหน้าที่มีทักษะ และความชำนาญในหน้าที่ รับผิดชอบ และอุปกรณ์/เครื่องมือในการปฏิบัติงานพร้อมให้บริการ

จากเหตุผลดังกล่าว ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ดอยู่ในระดับดี

ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของ กุลธน ธนาพงศธร (2549 : 32) ที่อธิบายว่า การบริการเป็นการกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจของผู้รับบริการ สอดคล้องกับ ประชา งามถ้ายวง (2549 : 78) ที่ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยการบริการของศาลจังหวัดเขาวงกตและครอบครัวจังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริการของศาลเขาวงกตและครอบครัวจังหวัดระยอง อยู่ในระดับดี สอดคล้องกับ กัญญารัตน์ รอดทอง (2550 : 90) ที่ได้วิจัยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานประชาสัมพันธ์ศาลจังหวัดสุรินทร์ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานประชาสัมพันธ์ศาลจังหวัดสุรินทร์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ เพ็ญศรี อุดมพร (2550 : 88) ที่ได้วิจัย ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเขาวงกตและครอบครัวจังหวัดเขียงราย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเขาวงกตและครอบครัวจังหวัดเขียงราย โดยรวม อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ อรุณลักษณ์ พรหมทัตตานนท์ (2550 : 79) ที่ได้วิจัยความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี พบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการ 3 ด้าน คือ ด้านบริการ ด้านอาคารสถานที่ และวัสดุ

อุปกรณ์ และด้านบุคลากร อยู่ในระดับดี สอดคล้องกับ ประสงค์ จิตงามสุจริต (2551 : 90) ที่ได้วิจัยความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี แผนกคดีเยาวชนและครอบครัวอยู่ในระดับดีทุกด้านสอดคล้องกับ สมชัย บุตรบัวพันธ์ (2551 : 86) ที่ได้วิจัยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานประชาสัมพันธ์ ศาลจังหวัดชัยนาท พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานประชาสัมพันธ์ศาลจังหวัดชัยนาท โดยรวม อยู่ในระดับมากสอดคล้องกับ รัชนิกร ปัญญาใส (2552 : 83) ที่ได้วิจัยความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว พบว่า (1) ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ในระดับมาก สอดคล้องกับ สุภรณ์ ช้อยหิรัญ (2552 : 89) ที่ได้วิจัยความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า 1. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดบุรีรัมย์โดยรวม อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ วรรณิการ์ นามไพร (2556 : 84) ได้วิจัย ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า 1) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับ ประชา ลีมวงษ์ทอง (2551 : 92) ที่ได้วิจัยคุณภาพการให้บริการงานธุรการคดีในศาลจังหวัดเดชอุดม อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับคุณภาพให้บริการคดีในศาลจังหวัดเดชอุดม อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 2 ผู้รับบริการ ที่มี เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ช่วงเวลาการรับบริการ และสถานภาพบุคคลต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมแตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการ ที่มี เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ช่วงเวลาการรับบริการ และสถานภาพบุคคลต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

1. ผู้รับบริการ ที่มี เพศ ต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ปฏิบัติงานภายใต้ระเบียบ ข้อกฎหมาย และหนังสือสั่งการเดียวกัน ทำให้การบริการเป็นไปในลักษณะเดียวกัน และเจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับประชาชน

ทั้งเพศชายและเพศหญิงอย่างเสมอภาคกัน ที่สำคัญคือ เพศ เป็นเพียงสัญลักษณ์ที่บ่งบอกให้ทราบว่าเป็นหญิงหรือชายเท่านั้น การที่ประชาชนไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิงจะแสดงความคิดเห็นต่อสิ่งใดนั้นก็ขึ้นอยู่กับความชอบใจประทับใจต่อสิ่งนั้น และในการให้บริการส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ไม่ได้จำกัด หรือแยกว่าเพศชายหรือเพศหญิง ดังนั้น เพศจึงไม่มีผลใดๆ ในการแสดงออกซึ่งความคิดเห็นต่อการให้บริการส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด จึงทำให้มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยสอดคล้องกับ ประชา งามลำยอง (2549 : 78) ที่ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยการบริการของศาลจังหวัดเขาวงกตและครอบครัวจังหวัดระยอง ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริการของศาลเขาวงกตและครอบครัวจังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ กัญญารัตน์ รอดทอง (2550 : 90) ที่ได้วิจัยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานประชาสัมพันธ์ศาลจังหวัดสุรินทร์ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานประชาสัมพันธ์ศาลจังหวัดสุรินทร์โดยรวม ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ เพ็ญศรี อุดมพร (2550 : 88) ที่ได้วิจัย ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเขาวงกตและครอบครัวจังหวัดเขียงราย ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเขาวงกตและครอบครัวจังหวัดเขียงรายของประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน พบว่า ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ ประสงค์ จิตงามสุจริต (2551 : 90) ที่ได้วิจัยความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว จำแนกตามเพศ ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ สมชัย บุตรบัวพันธ์ (2551 : 86) ได้วิจัยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานประชาสัมพันธ์ ศาลจังหวัดชัยนาท ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศต่างกัน พบว่าไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ สุภรณ์ ช้อยหิรัญ (2552 : 89) ได้วิจัยความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดบุรีรัมย์โดยภาพรวม จำแนกตามเพศ ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ วรรณิกาน์ นามไพร (2556 : 84) ที่ได้วิจัย ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเขาวงกตและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเขาวงกตและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยสอดคล้องกับ อรุณลักษณ์ พรหมทัตตานนท์ (2550 : 79) ที่ได้วิจัยความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนจำแนกตามเพศ

มีความคิดเห็นด้านการบริการในปัจจัยด้านความสามารถตอบสนองต่อความต้องการและปัจจัยด้านความเสมอภาคแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ผู้รับบริการ ที่มี ระดับการศึกษาต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการกับประชาชนทุกระดับการศึกษา และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการตามระเบียบโดยไม่เลือกระดับการศึกษาของผู้มารับบริการ ที่สำคัญคือ แม้ว่าระดับการศึกษาเป็นสิ่งที่บ่งบอกให้ทราบถึงระดับการเรียนรู้ของผู้มารับบริการ แต่ การที่ประชาชนไม่ว่า จะมีการศึกษาระดับใดจะแสดงความคิดเห็นต่อสิ่งใดนั้นก็ขึ้นอยู่กับความชอบใจประทับใจต่อสิ่ง นั้น และในการให้บริการส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ไม่ได้จำกัด หรือแยกผู้รับบริการมีการศึกษา ระดับใด ดังนั้น เพศจึงไม่มีผลใด ๆ ในการแสดงออกซึ่งความคิดเห็นต่อการให้บริการส่วนคดีศาล จังหวัดร้อยเอ็ด จึงทำให้มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับ ประชา งามล้ำวง (2549 : 78) ที่ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยการบริการของศาลจังหวัดขอนแก่นและครอบครัวจังหวัดระยอง ผล การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัย การบริการของศาลขอนแก่นและครอบครัวจังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ กัญญารัตน์ รอดทอง (2550 : 90) ที่ได้วิจัยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานประชาสัมพันธ์ ศาลจังหวัดสุรินทร์ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความ คิดเห็นต่อการให้บริการงานประชาสัมพันธ์ศาลจังหวัดสุรินทร์ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน สอดคล้อง กับเพ็ญศรี อุดมพร (2550 : 88) ที่ได้วิจัย ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาล เขาวงและครอบครัวจังหวัดเชียงราย ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาล เขาวงและครอบครัวจังหวัดเชียงรายของประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน พบว่า ไม่ แตกต่างกัน สอดคล้องกับ สุภรณ์ ช้อยหิรัญ (2552 : 89) ได้วิจัยความคิดเห็นของประชาชนต่อ การให้บริการของศาลจังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการ ใ้บริการของศาลจังหวัดบุรีรัมย์โดยภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน สอด คล้องกับ วรรณิการ์ นามไพโร (2556 : 84) ที่ได้วิจัย ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการ ใ้บริการของศาลขอนแก่นและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลขอนแก่นและ ครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้ง 4 ด้านไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับ อรุณลักษณ์ พรหมทัตตานนท์ (2550 : 79) ที่ได้วิจัยความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนจำแนกตามระดับการศึกษา มีความคิดเห็นด้านการบริการในปัจจุบันด้านความสามารถตอบสนองต่อความต้องการและปัจจัยด้านความเสมอภาคแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่สอดคล้องกับ ประสงค์ จิตงามสุจริต (2551 : 90) ได้วิจัยความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผู้รับบริการ ที่มี อาชีพ ต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการกับผู้รับบริการทุกอาชีพอย่างเสมอภาคกัน โดยไม่แยกว่าผู้มารับบริการมีอาชีพประกอบธุรกิจ ข้าราชการ หรือเกษตรกร และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการตามระเบียบแก่คนทุกอาชีพ สำคัญคือ แม้ว่าอาชีพเป็นสิ่งที่บ่งบอกให้ทราบถึงการดำรงชีวิตของผู้มารับบริการแต่การที่ผู้รับบริการว่าจะมีอาชีพใดจะแสดงความคิดเห็นต่อสิ่งใดนั้นก็ขึ้นอยู่กับความชอบใจประทับใจต่อสิ่งนั้น และในการให้บริการส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ไม่ได้จำกัด หรือแยกผู้รับบริการมีอาชีพใด ดังนั้น อาชีพจึงไม่มีผลใด ๆ ในการแสดงออกซึ่งความคิดเห็นต่อการให้บริการโดยรวมของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด จึงทำให้มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยสอดคล้องกับ ประชา งามล้ำวง (2549 : 78) ที่ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยการบริการของศาลจังหวัดเยาวชนและครอบครัวจังหวัดระยอง ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ กัญญารัตน์ รอดทอง (2550 : 90) ที่ได้วิจัยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานประชาสัมพันธ์ศาลจังหวัดสุรินทร์ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานประชาสัมพันธ์ศาลจังหวัดสุรินทร์โดยรวม ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ สมชัย บุตรบัวพันธ์ (2551 : 86) ได้วิจัยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานประชาสัมพันธ์ ศาลจังหวัดชัยนาท ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีอาชีพต่างกันพบว่าไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ สอดคล้องกับ สุภรณ์ ช้อยหิรัญ (2552 : 89) ได้วิจัยความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดบุรีรัมย์โดยภาพรวม จำแนกตามอาชีพ ไม่

แตกต่างกัน สอดคล้องกับ วรรณิการ์ นามไพร (2556 : 84) ที่ได้วิจัย ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ไม่สอดคล้องกับ เพ็ญศรี อุคมพร (2550 : 88) ที่ได้วิจัย ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดเชียงราย ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดเชียงรายของประชาชนที่มีอาชีพ ต่างกัน พบว่า แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่สอดคล้องกับ อรุณลักษณ์ พรหมทัตตานนท์ (2550 : 79) ที่ได้วิจัยความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชน เมื่อจำแนกตาม อาชีพ พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่สอดคล้องกับ ประชา ลีมวงษ์ทอง (2551 : 92) ได้วิจัยคุณภาพการให้บริการงานธุรการคดีในศาลจังหวัดเดชอุดม อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชน เมื่อจำแนกตาม อาชีพ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่สอดคล้องกับ ประสงค์ จิตงามสุจริต (2551 : 90) ได้วิจัยความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผู้รับบริการ ที่ช่วงเวลาให้บริการ ต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการกับผู้รับบริการทุกอาชีพอย่างเสมอภาคกัน โดยไม่แยกว่าผู้รับบริการมารับบริการในช่วงเวลาเช้า หรือช่วงเวลาบ่าย และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการตามระเบียบทุกช่วงเวลา ไม่ว่าจะเป็นช่วงเวลาเช้า หรือช่วงเวลาบ่าย สำคัญคือ แม้ว่าช่วงเวลาที่บ่งบอกให้ทราบว่ามารับบริการในช่วงเวลาใดแต่ การที่ผู้รับบริการ จะแสดงความคิดเห็นต่อสิ่งใดนั้นก็ขึ้นอยู่กับความพอใจประทับใจต่อสิ่งนั้น และในการให้บริการส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ไม่ได้จำกัดหรือแยกผู้รับบริการมารับบริการในช่วงเวลาใด ดังนั้น ช่วงเวลาในการรับบริการจึงไม่มีผลใด ๆ ในการแสดงออกซึ่งความคิดเห็นต่อการให้บริการโดยรวมของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด จึงทำให้มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยสอดคล้องกับ ประชา งามลำยวง (2549: 78) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยการบริการของศาลจังหวัดเยาวชนและครอบครัวจังหวัดระยอง ผลการ

ศึกษาพบว่า ประชาชนมีช่วงเวลาในการติดต่อราชการศาล มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวระยองไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ ประชา ลีมวงษ์ทอง (2551 : 92) ได้วิจัยคุณภาพการให้บริการงานธุรการคดีในศาลจังหวัดเดชอุดม อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการที่ติดต่อรับบริการช่วงเวลาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

5. ผู้รับบริการ ที่มีสถานภาพบุคคล ต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการกับผู้รับบริการทุกสถานภาพอย่างเสมอภาคกัน โดยไม่แยกว่าผู้มารับบริการมีสถานภาพเป็นประชาชนหรือผู้มารับบริการ โดยทั่วไป หรือเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับคดี เช่น ข้าราชการตำรวจ ข้าราชการอัยการ ข้าราชการราชทัณฑ์ หรือทนายความ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการตามระเบียบกับผู้มารับบริการทุกสถานภาพ ที่สำคัญคือ แม้ว่าสถานภาพบ่งบอกให้ทราบว่ามารับบริการเป็นประชาชนหรือผู้มารับบริการ โดยทั่วไป หรือเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับคดี การที่ผู้รับบริการ จะแสดงความคิดเห็นต่อสิ่งใดนั้นก็ขึ้นอยู่กับความพอใจประทับใจต่อสิ่งนั้น และในการให้บริการส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ไม่ได้จำกัด หรือแยกผู้รับบริการมีสถานภาพใด ดังนั้น สถานภาพส่วนบุคคลจึงไม่มีผลใด ๆ ในการแสดงออกซึ่งความคิดเห็นต่อการให้บริการโดยรวมของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด จึงทำให้มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยสอดคล้องกับผลการวิจัยสอดคล้องกับ ประชา งามลำยวง (2549 : 78) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยการบริการของศาลจังหวัดเยาวชนและครอบครัวจังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีสถานภาพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวระยองไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ สุภรณ์ ช้อยหิรัญ (2552 : 89) ได้วิจัยความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดบุรีรัมย์โดยภาพรวมจำแนกตาม สถานะของผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับ กัญญารัตน์ รอดทอง (2550 : 90) ได้วิจัยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานประชาสัมพันธ์ศาลจังหวัดสุรินทร์ พบว่า ประชาชนมีสถานภาพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานประชาสัมพันธ์ศาลจังหวัดสุรินทร์ แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับ เพ็ญศรี อุดมพร (2550 : 88) ได้วิจัย ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดเชียงราย พบว่า ประชาชนมีสถานภาพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัด

เชิงราย แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับ ประชา ลี้มวงษ์ทอง (2551 : 92) ได้วิจัยคุณภาพการให้บริการงานธุรการคดีในศาลจังหวัดเดชอุดม อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่าผู้รับบริการที่มีความเกี่ยวข้องในคดีแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและในรายด้านทั้ง 5 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. เสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

จากผลการวิจัย ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ เพื่อปรับปรุงการให้บริการ ของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ดด้านต่าง ๆ ให้ถึงระดับดีที่สุด ดังนี้

1.1 ด้านประสิทธิภาพ

1.1.1 เจ้าหน้าที่ควรติดตามผลหลังจากการให้บริการแล้ว

1.1.2 ควรเพิ่มบุคลากรในการทำงานให้เหมาะสมกับปริมาณงาน

1.2 ด้านความรวดเร็ว

1.2.1 เจ้าหน้าที่ควรแจ้งให้ผู้รับบริการทราบระยะเวลาในการให้บริการ

1.2.2 เจ้าหน้าที่ควรลดเอกสารหลักฐานที่ไม่จำเป็นลง

1.3 ด้านความทั่วถึง

1.3.1 ควรมีช่องทางติดต่อขอรับบริการได้หลายช่องทาง อาทิ การยื่นคำร้องผ่าน หรือเว็บไซต์

1.3.2 ควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์อธิบายขั้นตอนการติดต่อ

1.4 ด้านความเสมอภาค

1.4.1 เจ้าหน้าที่ให้ความสะดวกกับทุกคนอย่างเสมอภาค

1.4.2 ควรมีบัตรคิวในการติดต่อ

1.5 ด้านความเป็นธรรม

1.5.1 เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกอาชีพ

1.5.2 ควรมีเจ้าหน้าที่ของศาลโดยตรงแนะนำประชาชนในการติดต่อกับศาล

1.6 ด้านการตอบสนองความต้องการ

1.6.1 ประชาชนควรได้รับบริการ คุ่มค่า คุ่มประโยชน์

1.6.2 กรณีเกิดปัญหาควรได้รับการแก้ไขโดยเร็ว โดยเฉพาะใกล้ปิดทำการ

1.7 ด้านความพึงพอใจ

1.7.1 ควรรักษาความสะอาดและความสวยงามอาคารสถานที่ที่ใช้ในการให้บริการ

1.7.2 ควรมีผู้รับฟังความคิดเห็น และพิจารณาปรับปรุงการให้บริการ

1.8 ด้านความต่อเนื่อง

1.8.1 ควรมีการแจ้งข้อมูลล่วงหน้า ให้ประชาชนได้รับรู้ถึงขั้นตอนการพิจารณาคดี

1.8.2 ควรมีบอร์ดใหญ่แจ้งขั้นตอนการติดต่อกับศาลทุกเรื่อง

1.9 ด้านความสะดวกสบาย

1.9.1 ควรจัดสถานที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการมีเพียงพอ

1.9.2 ควรมีเจ้าหน้าที่ช่วยอธิบายการติดต่อกับศาล

1.10 ด้านความพร้อมในการให้บริการ

1.10.1 ควรจัดแบบฟอร์มบริการให้เพียงพอ และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม

1.10.2 ควรมีการให้ความรู้กับประชาชนทั่วไปในการติดต่อกับศาลโดยอาจ

ร่วมมือกับองค์กรปกครองท้องถิ่น และกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ดทุกด้านอยู่ในระดับดี และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด 2 ด้าน คือด้านความทั่วถึง และด้านความสะดวกสบาย ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป ควรวิจัยแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านความทั่วถึงและด้านความสะดวกสบาย



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บรรณานุกรม

- กฤตยา อาชวนิจกุล. คำถามและข้อท้าทายต่อนโยบายรัฐไทยในการจัดการปัญหามิติสุขภาพและสิทธิของแรงงานข้ามชาติ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2551.
- กรรณิการ์ นามไพโร. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยมหาสารคามราชวิทยาลัย, 2556.
- กัญญารัตน์ พรรณใส. ความคิดเห็นของผู้ติดยาเสพติดต่อการบำบัดรักษากรณีศึกษาศูนย์บำบัดรักษาติดยาเสพติดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.
- กาญจนา เคนทวย. ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2548.
- กานแก้ว เปี่ยมมหกุล. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด” สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยมหาสารคามราชวิทยาลัย, 2550.
- กฤษณ ธนางศธร. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2549.
- ขวัญนภา สุขขคร. [ระบบออนไลน์]. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (การประยุกต์ทฤษฎีผู้ปฏิบัติการปฏิบัติ) (23 ตุลาคม 2552). แหล่งที่มา <http://kalai.kalai.exteen.com/20051121/entry>. 2552.
- กัมภีร์พันธุ์ ขำภิบาล. “ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครต่อกลุ่มคุณภาพการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย. ภาานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2544.
- จรวายพร กุลอำนาจชัย. “การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสังคมสงเคราะห์ของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตกรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550.

- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. เอกสารการสอนจิตวิทยาการบริการหน่วยที่ 8. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2551.
- ชัชวาล ทัดศิวัช. “คุณภาพการให้บริการภาครัฐ : ความหมาย การวัด และการประยุกต์ในระบบบริหารภาครัฐไทย” วารสารรัฐประศาสนศาสตร์. (ม.ค.-มิ.ย.2552) : 105-106, 2552.
- ชาญชัย เทียนชัย. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2549.
- ชาติชาย โทณสินธิติ. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2549.
- ณัฐวุฒิ พิริยะจีระอนันต์. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่”. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2550.
- ต่อพงษ์ ตันตระวานิชย์, พ.ต.ท. “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2544.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. ยกเครื่องรัฐบาล : กรณีศึกษาการสร้างสรรค์รัฐบาลใหม่ของสหรัฐอเมริกา. (ม.ป.ท.): จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2550.
- นงลักษณ์ สุขสงบ. ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงาน เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2547.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ. กรุงเทพฯ : วิญญูชน, 2551.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. การวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2550.
- ประชา งามล้ำวง. ความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยการบริการของศาลจังหวัดเยาวชนและครอบครัวจังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัยชลบุรี : มหาวิทยาลัยศรีประทุม, 2549.
- ประชา ลีม่วงษ์ทอง. คุณภาพการให้บริการงานธุรการคดีในศาลจังหวัดเดชอุดม อำเภอดุสิต จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 2551.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. ทศนคติ : การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพฯ : 프리พัฒนา, 2548.
- ประสงค์ จิตงามสุจริต. ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของศาลจังหวัด

- จันทร์ บุรี แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2551.
- ประยูร กาญจนคุณ. กฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550.
- ปรัชญา เวสารัชช. องค์การกับลูกจ้าง. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
2549.
- ปรีชา เรื่องจันทร์. เทคนิคการบริการให้ประทับใจ เทศาภิบาล. ปีที่ 89 ฉบับที่ 4 (เมษายน 2537)
(ม.ป.ท.). 2549.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. ความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อกระบวนการ
ยุติธรรม : การวิจัยสำรวจปัจจัยและผลกระทบระดับยูนิแวกิเอท และระดับมัลติแวกิเอท.
กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ : สถาบันบัณฑิตบริหารศาสตร, 2531.
- พงษ์ไพบุลย์ ศิวาราเวทย์. กระบวนการพัฒนาชุมชน. ภาควิชาสังคมวิทยา : มหาวิทยาลัย
ราชภัฏกาญจนบุรี, 2550.
- พัชรี ทองแผ่. คุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชนเขต 2.
วิทยานิพนธ์ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2550.
- พัลลรินทร์ ภูกิจ. การประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการประชาชนของสำนักงานศาล
ปกครองเชียงใหม่ : กรณีศึกษากลุ่มรับฟ้องและให้คำปรึกษาแนะนำ. วิทยานิพนธ์
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2549.
- พินิจ จินต์จันทร์วงศ์. ป่าไม้ในเมืองไทย. กรุงเทพฯ : ส่วนป่าชุมชน กรมป่าไม้, 2548.
- เพ็ญศรี อุดมพร. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว
จังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย :
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 2550.
- รัชนิกร ปัญญาใส. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดี
เยาวชนและครอบครัว. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิต
วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช, 2552.
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : บริษัท
นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด, 2546.
- วิชาญ ฤทธิรงค์. เทคนิคการหาเงินฝาก. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์, 2551.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. คุณภาพคือความอยู่รอด. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ดวงกมลสมัย, 2550.

- ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด. รายงานประจำปีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด. ร้อยเอ็ดการพิมพ์, 2556.
- ศาลยุติธรรม. สำนักงาน. รายงานประจำปีศาลยุติธรรม. กรุงเทพฯ : สำนักงานศาลยุติธรรม 2556.
- ศิริพร ตันติพลวินัย. การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : กองการพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข, 2550.
- ศุภชัย ยาวะประภาส. คู่มือดำเนินการเพื่อของรองรับมาตรฐานด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ ระบบมาตรฐาน 1107. กรุงเทพฯ : สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย สำนักงาน ก.พ., 2550.
- สงขลา วิชัยชัชคะ. [ระบบออนไลน์] “ภาพรวมของการปฏิรูประบบราชการ”. (30 ตุลาคม 2552), แหล่งที่มา www.lawreform.go.th. 2549.
- สงวน สิทธิเลิศอรุณ. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : ชัยศิริการพิมพ์, 2552.
- สมชัย บุตรบัวพันธ์. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานประชาสัมพันธ์ ศาลจังหวัดชัยนาท. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2551.
- สมยศ อักษร. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2551.
- สมิต สัจฉกร. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สายธาร, 2549.
- สินินุช ครูทเมือง. การประเมินผลโครงการปรับปรุงหอกระจายข่าวและเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน ปี 2550. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ : กรมประชาสัมพันธ์, 2550.
- สุจิตรา ชนานันท์. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : ทีพีเอ็นเพรส, 2552.
- สุภรณ์ ช้อยหิรัญ. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, 2552.
- สำนักงานนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขต. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2550.
- เสนาะ ดิยาวี. หลักการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550.
- อมรา ผูกบุญเชิด. “การบริการ” ในเอกสารประกอบคำบรรยายสำหรับนักศึกษา มินิเอ็มบีเอ ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2542.
- อรทัย เชิดชูธรรม. “การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคาร

พาณิชย์ไทยในเขตเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก.” การค้นคว้าอิสระ
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2552.

อรุณลักษณ์ พรหมทัตตานนท์. **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของศาลจังหวัด
จันทบุรี.** วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา,
2550.

Katz. E. and D. Brenda. **Bureaucracy and the Public.** (New York : Basic Books) 1973.

Oskamp.S. **Attitudeand Opinions.** New Jersey : Prentice – Hall. Inc. P 177. 1977.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถามเพื่อวิจัย

ปริญญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามเรื่อง ความคิดเห็น
ของผู้มารับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด

.....

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อประโยชน์ในการศึกษาตาม
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
2. คำตอบทุกคำตอบ ข้อมูลทุกอย่างในแบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยถือเป็นความลับ
3. ขอความกรุณาให้ตอบคำถามทุกข้อ
4. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการ
ให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด

ส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของส่วนคดีศาล
จังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

นางสาวรัตตมาศ คำสวนจิก

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง () ให้ตรงตามความจริงหรือถูกต้องที่สุด

1. เพศ

- () ชาย
() หญิง

2. ระดับการศึกษา

- () ประถมศึกษา
() มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า
() อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่าและสูงกว่า

3. อาชีพ

- () เกษตรกรรมหรือรับจ้างทั่วไป
() ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว
() รับราชการ/พนักงานของรัฐ

4. ช่วงเวลาการขอรับบริการ

- () ช่วงเช้า (เวลา 08.30-12.00 น.)
() ช่วงบ่าย (เวลา 13.00 -16.30 น.)

5. สถานภาพบุคคล

- () ประชาชนทั่วไป
() ผู้เกี่ยวข้องกับคดี (ตำรวจ อัยการ เจ้าหน้าที่เรือนจำนายความ)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของส่วน
คดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ข้อ	คุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความคิดเห็น				
		ดีมาก (5)	ดี (4)	พอใช้ (3)	ควร ปรับปรุง (2)	ควร ปรับปรุง อย่างยิ่ง (1)
1. ด้านประสิทธิภาพ						
1	เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ในการปฏิบัติงาน					
2	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานถูกต้องทุกครั้ง					
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามวัตถุประสงค์ของงาน					
4	เจ้าหน้าที่ติดตามผลหลังจากการให้บริการ					
2. ด้านความรวดเร็ว						
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการทันเวลาที่กำหนดไว้					
6	เจ้าหน้าที่ลดเอกสารหลักฐานที่ไม่จำเป็นลง					
7	เจ้าหน้าที่ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็น					
8	เจ้าหน้าที่แจ้งให้ทราบระยะเวลาในการให้บริการ					
3. ด้านความทั่วถึง						
9	มีการประชาสัมพันธ์ระเบียบวิธีปฏิบัติอย่างทั่วถึง					
10	มีช่องการให้บริการอย่างเพียงพอ					
11	เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
12	มีช่องทางการติดต่อขอรับบริการได้หลายช่องทาง อาทิ การยื่นคำร้องขอผ่านทางโทรสาร ไปรษณีย์ เว็บไซต์					

ข้อ	คุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความคิดเห็น				
		ดีมาก (5)	ดี (4)	พอใช้ (3)	ควร ปรับปรุง (2)	ควร ปรับปรุง อย่างยิ่ง (1)
4. ด้านความเสมอภาค						
13	มีการจัดลำดับก่อน-หลัง สำหรับผู้มาขอรับบริการ					
14	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคกับทุกอาชีพ					
15	เจ้าหน้าที่บริการเขียนคำร้องเอกสาร ต่าง ๆ ให้กับ ผู้ด้อยโอกาส					
16	เจ้าหน้าที่ให้ความสะดวกกับทุกคนอย่างเสมอภาคกัน					
5. ด้านความเป็นธรรม						
17	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกคน					
18	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับอาชีพ					
19	มีการประกาศชี้แจงเรื่องที่ถูกร้องเรียนให้ประชาชน ทราบ					
20	ประชาชนสามารถร้องเรียน ได้กรณีไม่ได้รับความ เป็นธรรมจากการให้บริการ					
6. ด้านการตอบสนองความต้องการ						
21	การให้บริการตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ					
22	ปัญหาของผู้รับบริการได้รับการแก้ไขอย่าง ทันทั่วถึง					
23	เจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการ ปฏิบัติหน้าที่					
24	ประชาชน ได้รับบริการ คุ่มค่า คุ่มประโยชน์					
7. ด้านความพึงพอใจ						
25	เจ้าหน้าที่สอบถามท่านเกี่ยวกับความพึงพอใจใน การให้บริการ					

ข้อ	คุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความคิดเห็น				
		ดีมาก (5)	ดี (4)	พอใช้ (3)	ควร ปรับปรุง (2)	ควร ปรับปรุง อย่างยิ่ง (1)
26	มีผู้รับความคิดเห็น คอยรับการร้องเรียน คำร้องทุกข์ หรือคำแนะนำจากประชาชน					
27	สิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอ เช่น ที่นั่งคอย บริการ ห้องน้ำ					
28	อาคารสถานที่ที่ใช้ในการให้บริการสะอาดสวยงาม					
8. ด้านความต่อเนื่อง						
29	มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ					
30	มีการแจ้งข้อมูลล่วงหน้าให้ประชาชนได้รับรู้ถึง ขั้นตอนการพิจารณาคดี					
31	มีคู่มือเพื่อแนะนำประชาชนในขั้นตอนการติดต่อ					
32	ในกรณีใกล้เวลาพักเที่ยง หรือเลิกงาน เจ้าหน้าที่จะ ให้บริการอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ					
9. ด้านความสะดวกสบาย						
33	มีป้ายประชาสัมพันธ์และอธิบายขั้นตอนการ ให้บริการชัดเจน					
34	อุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงานและ ให้บริการทันสมัย					
35	สถานที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการมีเพียงพอ					
36	เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ ตลอด ระยะเวลาราชการ					
10. ด้านความพร้อมในการให้บริการ						
37	เจ้าหน้าที่มีทักษะ และความชำนาญในหน้าที่ รับผิดชอบ					

ข้อ	คุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความคิดเห็น				
		ดีมาก (5)	ดี (4)	พอใช้ (3)	ควร ปรับปรุง (2)	ควร ปรับปรุง อย่างยิ่ง (1)
38	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมให้บริการผู้รับบริการทุก ระดับความรู้					
39	มีแบบฟอร์มบริการเพียงพอ และมีตัวอย่างการกรอก แบบฟอร์ม					
40	อุปกรณ์/เครื่องมือในการปฏิบัติงานมีเพียงพอ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด
คำชี้แจง โปรดเขียนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด

1. ด้านประสิทธิภาพ

.....

2. ด้านความรวดเร็ว

.....

3. ด้านความทั่วถึง

.....

4. ด้านความเสมอภาค

.....

5. ด้านความเป็นธรรม

.....

6. ด้านการตอบสนองความต้องการ

.....
.....

7. ด้านความพึงพอใจ

.....
.....

8. ด้านความต่อเนื่อง

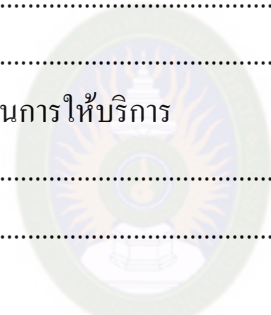
.....
.....

9. ด้านความสะดวกสบาย

.....
.....

10. ด้านความพร้อมในการให้บริการ

.....
.....



ภาคผนวก ข

ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อกำหนด
กับวัตถุประสงค์ (IOC)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC)

คำถามข้อ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวมคะแนน	คะแนนเฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1	+1	+1	+1	3	1
2	+1	+1	+1	3	1
3	+1	+1	+1	3	1
4	+1	+1	+1	3	1
5	+1	+1	+1	3	1
6	+1	+1	+1	3	1
7	+1	+1	+1	3	1
8	+1	+1	+1	3	1
9	+1	+1	+1	3	1
10	+1	+1	+1	3	1
11	+1	+1	+1	3	1
12	+1	+1	+1	3	1
13	+1	+1	+1	3	1
14	+1	+1	+1	3	1
15	+1	+1	+1	3	1
16	+1	+1	+1	3	1
17	+1	+1	+1	3	1
18	+1	+1	+1	3	1
19	+1	+1	+1	3	1
20	+1	+1	+1	3	1
21	+1	+1	+1	3	1
22	+1	+1	+1	3	1
23	+1	+1	+1	3	1

คำถามข้อ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวมคะแนน	คะแนนเฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
24	+1	+1	+1	3	1
25	+1	+1	+1	3	1
26	+1	+1	+1	3	1
27	+1	+1	+1	3	1
28	+1	+1	+1	3	1
29	+1	+1	+1	3	1
30	+1	+1	+1	3	1
31	+1	+1	+1	3	1
32	+1	+1	+1	3	1
33	+1	+1	+1	3	1
34	+1	+1	+1	3	1
35	+1	+1	+1	3	1
36	+1	+1	+1	3	1
37	+1	+1	+1	3	1
38	+1	+1	+1	3	1
39	+1	+1	+1	3	1
40	+1	+1	+1	3	1



ภาคผนวก ก

ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

***** Method (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS – SCALE (ALPHA)

N of

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	Variables
----------------	------	----------	---------	-----------

N of Cases = 40

N of Items = 40

Alpha = .90

ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

***** Method (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS – SCALE (ALPHA)

N of

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	Variables
----------------	------	----------	---------	-----------

SCALE

100.52

456.74

23.168

40

Item-total Statistics

ข้อ	Mean	Variance	Std Dev	Variables
ข้อ 1	95.77	433.412	.578	.911
ข้อ 2	95.40	412.356	.734	.902
ข้อ 3	95.32	424.345	.558	.896
ข้อ 4	97.43	431.664	.745	.901
ข้อ 5	96.41	422.388	.666	.923
ข้อ 6	97.32	434.344	.688	.887
ข้อ 7	95.44	423.712	.543	.901
ข้อ 8	96.876	413.243	.726	.902
ข้อ 9	96.45	432.731	.576	.913
ข้อ 10	96.34	445.624	.678	.903
ข้อ 11	96.32	432.634	.436	.892
ข้อ 12	96.24	442.523	.657	.894

ข้อ 13	97.35	435.212	.566	.895
ข้อ 14	97.78	443.434	.617	.896
ข้อ 15	96.66	424.299	.467	.922
ข้อ 16	95.42	442.766	.568	.892
ข้อ 17	96.54	424.234	.523	.902
ข้อ 18	96.78	442.231	.456	.916
ข้อ 19	97.42	430.442	.576	.889
ข้อ 20	96.34	422.137	.662	.890
ข้อ 21	96.46	423.331	.554	.904
ข้อ 22	97.35	434.546	.531	.912
ข้อ 23	96.34	436.543	.738	.905
ข้อ 24	96.46	434.689	.736	.926
ข้อ 25	97.37	427.975	.559	.913
ข้อ 26	96.33	427.213	.626	.914
ข้อ 27	96.4	435.436	.657	.904
ข้อ 28	96.39	424.346	.805	.900
ข้อ 29	96.36	425.724	.667	.909
ข้อ 30	95.35	443.254	.587	.901
ข้อ 31	97.43	435.661	.667	.905
ข้อ 32	95.42	433.657	.721	.913
ข้อ 33	95.61	436.544	.657	.909
ข้อ 34	95.45	437.532	.767	.905
ข้อ 35	96.45	435.676	.755	.912
ข้อ 36	95.44	433.745	.589	.914
ข้อ 37	95.40	436.781	.654	.895
ข้อ 38	97.66	435.589	.743	.903
ข้อ 39	98.456	434.678	.5671	.912
ข้อ 40	96.62	433.666	.711	.900

N of Cases = 40

N of Items = 40

Alpha = .90



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ง
หนังสือขอความอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

**รอนหนังสือ จาก นักศึกษา
ติดต่อแล้ว**

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ สกุล	นางสาวรัตตมาศ คำสวนจิก
วัน เดือน ปี เกิด	8 มกราคม 2523
ที่อยู่ปัจจุบัน	100 หมู่ 4 ตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด
ตำแหน่งปัจจุบัน	เจ้าพนักงานศาลยุติธรรม ระดับปฏิบัติการ ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด
การศึกษา	
พ.ศ. 2545	บริหารธุรกิจบัณฑิต (คอมพิวเตอร์ธุรกิจ) มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
พ.ศ. 2550	นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
พ.ศ. 2558	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY