

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อเปรียบเทียบการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรม ในทัศนะของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ประชาชนที่มาติดต่อราชการศาลยุติธรรมจังหวัดสมุทรปราการ ในเดือนกรกฎาคม ถึง เดือนสิงหาคม พ.ศ.2553 จำนวน 150 คน เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p.608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 108 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 การจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรม แบ่งออกเป็น 6 ด้าน คือ ด้านความถูกต้องตามกฎหมาย ด้านความพอเพียง ด้านความเท่าเทียมกัน ด้านความสะดวกรวดเร็ว เชื่อถือได้ ด้านมาตรฐานทางเทคนิคหรือวิชาการ และด้านการเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของ ลิเคิร์ต (Likert) จำนวน 24 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาติดต่อราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสมุทรปราการ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 108 คน ได้รับแบบสอบถามคืนมา จำนวน 108 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม นำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ทุกชุด และนำมาลงรหัส ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป หาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และ LSD ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่และค่าร้อยละ (percentage)
2. วิเคราะห์การจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมในทัศนคติของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของคะแนนการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรม ในทัศนคติของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์โดยใช้ t-test และ F-test
4. เปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของคะแนนการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรม ในทัศนคติของประชาชนผู้รับบริการ จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยวิธี LSD (Least Significant Difference)

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 51.85 อายุ 25-35 ปี ร้อยละ 33.33 รองลงมา 36-45 ปี ร้อยละ 31.48 สถานภาพสมรส ร้อยละ 50.93 รองลงมา โสด ร้อยละ 33.33 การศึกษา มัธยมศึกษา / ปวช. ร้อยละ 48.15 รองลงมา ต่ำกว่ามัธยมศึกษา ร้อยละ 25.00 อาชีพ พนักงานบริษัท ร้อยละ 44.44 รองลงมา ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 25.94 รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 52.78 รองลงมา 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 28.70

2. วิเคราะห์การจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมในทัศนะของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ การจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรม ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านความถูกต้องตามกฎหมาย ประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.65-3.82$) ทุกรายการคือ

1. บริการหมายนัดมาศาลเพื่อพิจารณาคดี
2. บริการแจ้งเตือนพยานมาศาลตามนัด
3. บริการแจ้งค่าพาหนะในการส่งหมาย
4. บริการหมายเรียกพยานบุคคลมาศาล

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง ทุกระดับอายุ สถานภาพสมรส ทุกระดับการศึกษา อาชีพนักเรียน/นักศึกษา พนักงานบริษัท ธุรกิจส่วนตัว และพ่อบ้าน/แม่บ้าน ทุกระดับรายได้ต่อเดือน

ด้านความพอเพียง

ประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.52-3.68$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีแบบฟอร์ม คำร้อง คำขอ คำแถลง เพียงพอในการให้บริการ
2. การบริการมีจำนวนและคุณภาพพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชาย อายุต่ำกว่า 25 ปี สถานภาพโสด และหย่าร้าง/แยกกันอยู่ การศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา อนุปริญญา/ปวส. และ ปริญญาตรี อาชีพ ธุรกิจส่วนตัว ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และพ่อบ้าน/แม่บ้าน รายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท

ด้านความเท่าเทียมกัน ประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.53-3.88$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. เปิดโอกาสให้ประชาชนทุกพื้นที่ใช้บริการ
2. ให้บริการอย่างเสมอภาคโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลว่ายากจนหรือร่ำรวย

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศหญิง สถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อาชีพ นักเรียน/นักศึกษา

ด้านความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ ประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.28$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.55$) จำนวน 1 รายการ คือ การบริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชาย อายุ 25-35 ปี และมากกว่า 45 ปี การศึกษาดำรงว่า มัธยมศึกษา และอนุปริญญา/ปวส อาชีพ นักเรียน/นักศึกษา

ด้านมาตรฐานทางเทคนิคหรือวิชาการ ประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.56-3.61$) ทุกรายการ คือ

1. ข้อมูลข่าวสารการให้บริการถูกต้อง ชัดเจนและได้มาตรฐาน
2. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายกฎหมาย ข้อซักถาม ได้อย่างถูกต้อง
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญด้านกฎหมายและวิชาการ
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการอย่างถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศหญิง อายุต่ำกว่า 25 ปี และ อายุ 36-45 ปี สถานภาพโสด การศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรี อาชีพ ธุรกิจส่วนตัว และข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ รายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท และ 30,000 บาทขึ้นไป

ด้านการเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.38-3.39$) ทุกรายการ คือ

1. ค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความยุติธรรม และเหมาะสม
2. การให้บริการประชาชนมีคุณภาพเสียค่าใช้จ่ายน้อย
3. มีที่ปรึกษากฎหมายในการให้บริการประชาชนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย
4. มีการให้บริการแบบอนาถาสำหรับประชาชนยากจนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชายและเพศหญิง สถานภาพสมรส และหย่าร้าง/แยกกันอยู่ การศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. และสูงกว่าปริญญาตรี อาชีพ พนักงานบริษัท ธุรกิจส่วนตัว และข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000-20,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท

3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมในทัศนะของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมในทัศนะของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านความถูกต้องตามกฎหมาย ประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ บริการแจ้งค่าพาหนะในการส่งหมาย

ด้านความพอเพียง ประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีบัตรคิวเพื่อรอคิวเข้ารับบริการ
2. มีแบบฟอร์ม คำร้อง คำขอ คำแถลง เพียงพอในการให้บริการ

ด้านความเท่าเทียมกัน ประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การให้บริการไม่เลือกปฏิบัติกับบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นพิเศษ

ด้านความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ ประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ได้รับการบริการทันทีไม่ต้องรอนาน

ประชาชนผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน

ด้านการเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การให้บริการประชาชนมีคุณภาพเสียค่าใช้จ่ายน้อย

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง การจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสมุทรปราการ ได้ผลการวิจัยที่สามารถนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 51.85 อายุ 25-35 ปี ร้อยละ 33.33 สถานภาพสมรส ร้อยละ 50.93 การศึกษา มัธยมศึกษา / ปวช. ร้อยละ 48.15 อาชีพพนักงานบริษัท ร้อยละ 44.44 รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 52.78 สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านความถูกต้องตามกฎหมาย ด้านมาตรฐานทางเทคนิคหรือวิชาการ และด้านความเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สมโชค แป้นปิ่น (2552, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลางสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31-40 ปี เห็นว่าการให้บริการไม่แตกต่างจากศาลอื่น ระดับปัญหาและความต้องการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) รวม 7 ด้าน ทั้งภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหามากที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคส่วนด้านความต้องการในระดับมากที่สุดคือด้านการให้บริการอย่างสุภาพซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วาสนา นน့်เพ็ชร์ (2549, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลแพ่ง ผลการวิจัยพบว่าผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการของศาลแพ่ง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การใช้บริการด้านการให้บริการอย่างสุจริต นอกจากนี้การทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับการศึกษาของผู้ที่มาใช้บริการต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ที่มีเพศ อายุ อาชีพ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ และประเภทของงานที่มาใช้แตกต่างกัน มีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการของศาลแพ่งแตกต่างกัน จากข้อค้นพบดังกล่าวเป็นไปตามแนวคิดของ เสรี วงษ์มณฑา (2536, หน้า 21) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรจะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึงความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่กฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการบริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (timely service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงตามเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่การให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลท (Millet) เห็นว่าการเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้าจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

2. วิเคราะห์การจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมในทัศนะของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.47$) พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ด้านความถูกต้องตามกฎหมาย ด้านความเท่าเทียมกัน และ ด้านมาตรฐานทางเทคนิคหรือวิชาการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.75, 3.55$ และ 3.59 ตามลำดับ) ยกเว้น ด้านความพอเพียง ด้านความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ และ ด้านการเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.25, 3.28$ และ 3.38 ตามลำดับ) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปิ่นรัตน์ ผ่องราษี (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดร้อยเอ็ดแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการโดยรวม ได้แก่ พนักงานสอบสวน ทนายความ และคู่ความฝ่ายโจทก์มีการประเมินคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดร้อยเอ็ดแผนกคดีเยาวชน และครอบครัว โดยรวมและรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับดี คือ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนคู่ความฝ่ายจำเลยมีการประเมินคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดร้อยเอ็ดแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมและรายด้าน 3 ด้าน อยู่ในระดับดี คือด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ด้านการ

ให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเชื่อถือไว้วางใจ ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง

3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมในทัศนคติของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านความถูกต้องตามกฎหมาย ประชาชนผู้รับบริการเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ บริการแจ้งเดือนพยานมาศาลตามนัด

ด้านความพอเพียง ประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีบัตรคิวเพื่อรอคิวเข้ารับบริการ
2. มีแบบฟอร์ม คำร้อง คำขอ คำแถลง เพียงพอในการให้บริการ

ประชาชนผู้รับบริการเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การบริการมีจำนวนและคุณภาพพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

ด้านความเท่าเทียมกัน ประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การให้บริการไม่เลือกปฏิบัติกับบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นกรณีพิเศษ

ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สมโชค แป้นปิ่น (2552, บทคัดย่อ) พบว่าระดับปัญหาและความต้องการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) รวม 7 ด้าน ทั้งภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหามากที่สุด คือ ด้านการใช้บริการอย่างเสมอภาค ส่วนด้านความต้องการในระดับมากที่สุดคือด้านการให้บริการอย่างสุภาพ

ด้านความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ ประชาชนผู้รับบริการที่มีสถานภาพต่างกันมีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน

ประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ได้รับการบริการทันทีไม่ต้องรอนาน

ด้านมาตรฐานทางเทคนิคหรือวิชาการ ประชาชนผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพ สมรส การศึกษา อาชีพ และ รายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านการเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การให้บริการประชาชนมีคุณภาพเสียค่าใช้จ่ายน้อย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. จากข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า หน่วยงานควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจกับประชาชนที่มาติดต่อราชการเพิ่มมากขึ้น เช่น การทำงานตามระเบียบกฎหมายบางครั้งอาจทำให้ประชาชนคิดไปว่าไม่เป็นธรรม จึงจำเป็นต้องทำอย่างเปิดเผยอย่าให้เกิดความเข้าใจผิด เช่น เวลาเรียกเก็บค่าธรรมเนียมต้องอธิบายให้เข้าใจถึงขั้นตอนทางกฎหมาย ประชาชนผู้มารับบริการจะได้เข้าใจและมีทัศนคติที่ดีต่อทางราชการ

2. ปฏิบัติต่อทุกคนเสมอภาคกันพยายามหาวิธีการให้ความเป็นธรรมแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการจัดลำดับต่อหลังและบริการด้วยความเต็มใจกระตือรือร้น ยินดีต้อนรับบุคคลทุกระดับ

3. การบริการประชาชนมีปริมาณงานมาก ทำให้การบริการไม่ทันกับความต้องการของประชาชน จึงความเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

4. ด้านความสะดวกหากการบริการของรัฐไม่สะดวก ประชาชนเดินทางมาติดต่อราชการ ทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายต่าง ๆ มากมาย ดังนั้นควรมีการปรับปรุงระบบเน้นความสะดวกเป็นหลัก เพราะคิดว่าประชาชนสะดวก ก็จะยินดีทำตามขั้นตอนตามกฎหมาย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การบริการควรตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นธรรมและวัฒนธรรมการบริการภายในองค์กรที่เน้นความเป็นธรรมและคุณค่าของบุคคลในองค์กรซึ่งองค์กรที่สร้างความเท่าเทียมกันในการปฏิบัติระหว่างผู้รับบริการและผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กรจะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการที่แท้จริง

2. การบริการประชาชนจะต้องให้เท่าเทียมกันทุกคนทุกอาชีพ ทุกพื้นที่ ทุกเพศ ทุกวัยโดยปราศจากความลำเอียง ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่มีการเลือกปฏิบัติ ขยายโอกาสให้ประชาชนทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันในการให้บริการ เช่น อาจมีศูนย์บริการให้ความช่วยเหลือในการแก้ปัญหาและให้คำปรึกษาแก่ประชาชน หรือควรจัดให้มีการทำมาตรฐานการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับของราชการ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของหน่วยงาน ควรยึดระบบคุณธรรมและความเป็นกลาง

3. การบริการเกิดขึ้นจากความร่วมมือของทุกคนที่เกี่ยวข้อง โดยสร้างความรับผิดชอบในบทบาทและหน้าที่ของผู้เกี่ยวข้องกับงานบริการจะทำให้การให้บริการของผู้ปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความสำเร็จของการบริการได้อย่างมีคุณภาพ ผู้บริการต้องมีความรับผิดชอบต่อการให้บริการและนำเสนอการให้บริการที่มีคุณภาพต่อผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

4. การบริการที่ดีขึ้นอยู่กับความพร้อมในการให้บริการ แม้ว่าการบริการไม่สามารถกำหนดได้แน่นอน แต่การวางแผนการเตรียมพร้อมการบริการที่เรียนรู้จากพฤติกรรมของผู้รับบริการไว้ล่วงหน้า จะทำให้ทราบถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างแน่นอน

5. คุณภาพการบริการที่ดีไม่สามารถมองเห็นได้ว่าเป็นรูปธรรม และไม่สามารถจะทำการควบคุมให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่กำหนดได้ เนื่องจากมีลักษณะเป็นนามธรรมสูง ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการในการพิจารณาดังนี้ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนตลอดจนคำติชมจากผู้บริหารหรือหน่วยงาน นอกจากนี้ ผู้บริหารจะต้องเอาใจใส่การบริหารจัดการและการสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ให้บริการเพื่อให้งานบริการที่ดีและมีคุณภาพ