

ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของบุคลากรศาลยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

Factors affecting the Development of effective public service personnel of the Justice in SuratThani.

ธนกร สิทธิรักษ์¹

บทคัดย่อ

การวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของบุคลากรศาลยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรศาลยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานีทั้งหมดจำนวน 251 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อถือ เท่ากับ 0.933 มีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นคือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการเชิงอนุमान ได้แก่ การใช้สถิติ Independent Samples t-test และ One-way ANOVA ที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 199 คน คิดเป็นร้อยละ 79.30 มีอายุ 20 – 29 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.50 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 78.10 มีอายุงาน 15 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 34.70 ตำแหน่งประเภทวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 46.20 ระดับตำแหน่งปฏิบัติงาน/ปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 34.30 ส่วน/กลุ่มที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันปฏิบัติงานส่วนช่วยพิจารณาคดี คิดเป็นร้อยละ 23.90 ผลการทดสอบสมมุติฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า ด้านกระบวนการ (Process) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญเท่ากับ 4.29 ด้านผู้ให้บริการ (People) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญเท่ากับ 4.42 ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญเท่ากับ 4.40

ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ ด้านเพศ การศึกษา ตำแหน่งประเภท ระดับตำแหน่ง และส่วน/กลุ่มงานที่ปฏิบัติในปัจจุบันส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านกระบวนการ ด้านผู้ให้บริการและด้านลักษณะทางกายภาพไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านอายุและอายุงานส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านกระบวนการ ด้านผู้ให้บริการและด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน

คำสำคัญ: การพัฒนา, ประสิทธิภาพ , การให้บริการ

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

This research aims to study the factors that influence the development of effective public service personnel of the Justice in SuratThani. The samples used in the study is the personnel, the Justice in SuratThani total of 251 people. The instrument used in this study was a questionnaire with the reliability of 0.933. Check the accuracy of a panel of experts. The statistics used in this study is preliminary. Descriptive statistics were percentage , Average and Standard Deviation analysis equation assumes such statistics Independent Samples t-test and One-way ANOVA was used to test the hypothesis. the significant level at 0.05.

Most respondents were female, 199 were accounted for 79.30 percent. Aged 20-29 years accounted for 37.50 percent. Graduated with a bachelor's degree. 78.10 percent. Aged 15 years and over accounted for 34.70 percent. The academic positions. 46.20 percent. The performance / execution. Percent age of 34.30 / groups. That operate in the current practice of allowing the trial. 23.90 percent. The hypothesis testing, a significant level of 0.05. Was found that the process (Process) were at a highest level. The average level of importance equal to 4.29. The service provider (People) were at a highest level. The average level of 4.42. Physical (Physical Evidence) were at a highest level. The average level of importance equal to 4.40.

The hypothesis testing the significance level of 0.05 was found that the demographic factors of sex, education, Position Type, echelon type and placement / work group on current practices affect the efficiency of service processes. The carrier and its physical appearance is no different. Parts for age and duration of employment affects the efficiency of service processes. The provider and the physical difference.

Keywords: Development, efficient ,service.

บทนำ

ปัจจุบันศาลยุติธรรมมีอำนาจหน้าที่พิจารณาพิพากษาคดีความไม่ว่าจะเป็นคดีอาญา คดีแพ่งหรือคดีผู้บริโภค เป็นต้น การให้บริการกับประชาชนจึงเป็นภารกิจของบุคลากรหน่วยงานศาลยุติธรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เปรียบเสมือนเป็นลูกค้าผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานศาลยุติธรรมนั้นซึ่งมีความเดือดร้อนเกี่ยวกับคดีความโดยประชาชนที่เข้ามาใช้บริการนั้นอาจจะไม่มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายหรือขั้นตอนและกระบวนการการทำงานของหน่วยงานศาลยุติธรรม ทำให้บุคลากรหน่วยงานศาลยุติธรรมจะต้องอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ เพื่อให้ประชาชนเข้าใจขั้นตอนและกระบวนการให้บริการกับประชาชนจึงเป็นภารกิจของบุคลากรหน่วยงานศาลยุติธรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เปรียบเสมือนเป็นลูกค้าผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานศาลยุติธรรมนั้นซึ่งมีความเดือดร้อนเกี่ยวกับคดีความโดยประชาชนที่เข้ามาใช้บริการนั้นอาจจะไม่มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายหรือขั้นตอนและกระบวนการการทำงานของหน่วยงานศาลยุติธรรม ทำให้บุคลากรหน่วยงานศาลยุติธรรมจะต้องอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ เพื่อให้ประชาชนเข้าใจขั้นตอนและ

กระบวนการทำงานต่าง ๆ ส่งผลให้ประชาชนนั้นเกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยให้มีการออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีความเหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างหน่วยงานกับประชาชน มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง มีการพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ

ในปัจจุบันนี้ผู้มาใช้บริการของหน่วยงานศาลยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานีแต่ละวัน โดยเฉลี่ยประมาณ 300 คน/วัน/ศาล (ข้อมูลการมาติดต่อราชการเฉลี่ยต่อเดือน อ้างอิง ปี พ.ศ.2561) ซึ่งผู้ที่เข้ามาใช้บริการจำนวนดังกล่าวถือได้ว่ามีปริมาณเยอะมากจากภารกิจดังกล่าว จึงส่งผลให้บุคลากรของหน่วยงานศาลยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนและคู่ความที่มาติดต่อราชการศาลซึ่งแต่ละคนจะมีปัญหาการมาติดต่อราชการที่แตกต่างกันไป การบริการด้วยหัวใจเป็นการช่วยเหลือประชาชนที่มาติดต่อราชการที่หน่วยงานศาลยุติธรรมที่มีความเดือดเนื้อร้อนใจ บุคลากรจะต้องมีหน้าที่ให้บริการด้วยความเห็นอกเห็นใจ และให้ความสะดวกสบายแก่ประชาชนถึงแม้ว่าจะมีอุปสรรคมากมายก็ตาม บุคลากรจะต้องมีความพยายามและความเอาใจใส่ในการให้บริการ ตลอดจนสร้างสรรค์การบริการที่มีรูปแบบใหม่ ๆ ลดขั้นตอนการให้บริการที่รườยแต่ถูกต้องเพื่อสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นหลัก การบริการด้วยหัวใจจะต้องมีความทุ่มเทเอาใจใส่ต่อปัญหาของประชาชน มีความเต็มใจในการแก้ปัญหาโดยการสนใจรับฟังปัญหาของผู้เข้ารับบริการเสมอ ไม่หงุดหงิด ขุ่นมัว รับฟังอย่างตั้งใจไม่เสแสร้งแกล้งทำ การปฏิบัติงานต้องสขตารับรู้ถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้เข้ารับบริการ ยอมรับข้อผิดพลาดเมื่อให้บริการผิดพลาด แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ทันท่วงทีเมื่อมีการบริการที่ล่าช้าอย่าปล่อยเวลาให้เนิ่นนานเกินไป

หน่วยงานศาลยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานีจำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนโดยส่งเสริมให้หน่วยงานมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทศน์ ค่านิยม และหล่อหลอมการสร้าง วัฒนธรรมองค์การให้บุคลากรภายในหน่วยงานศาลยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีจิตใจที่เอื้อต่อการให้บริการที่ดี รวมถึง เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการบริการโดยตรงมากขึ้น เพื่อช่วยลดปัญหาการไม่เต็มใจให้บริการของบุคลากร การร้องเรียนการให้บริการที่ไม่เป็นธรรม การบริการที่ไม่มีความเสมอภาค ที่มีอยู่อย่างต่อเนื่องและเพิ่มขึ้นในแต่ละวัน รวมถึงการให้บริการที่ไม่ตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างตรงจุด ไม่ว่าจะเป็นการร้องเรียนในเรื่องของบุคลากรที่ไม่ตอบข้อสงสัยให้แก่ผู้เข้ารับบริการได้ หรือไม่สามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้แก่ผู้เข้ารับบริการได้ หรือการให้บริการอย่างล่าช้า จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอต่อการให้บริการแต่ละครั้ง เป็นต้น

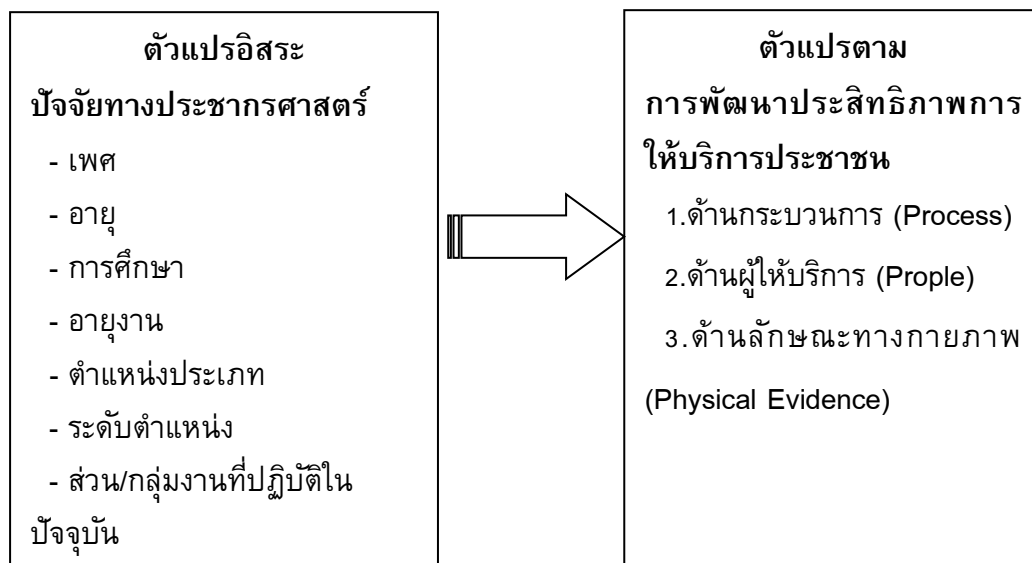
จากข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานศาลยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จึงมีความสนใจที่จะวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาการให้บริการประชาชนของบุคลากรศาลยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อให้มีการบริการที่เป็นมาตรฐานมีคุณภาพที่ดี ซึ่งถือได้ว่าการให้บริการที่ดีมีความสำคัญต่อผู้เข้ามาใช้บริการที่อยู่สภาวะเครียดที่ต้องเข้ามาสู่กระบวนการพิจารณาติของศาล อีกทั้งควรมีการบริการที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่องเป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นกว่าที่มาตรฐานกำหนด เพื่อให้ประชาชนและคู่ความที่มาติดต่อราชการกับหน่วยงานศาลยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีความพึงพอใจสูงสุดจากการปฏิบัติงานของบุคลากรในส่วนของการให้บริการด้วยมาตรฐานเดียวกันและมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน ทั้งในด้านความรวดเร็วและความถูกต้องในการให้บริการ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้้องค์กรจำเป็นต้องมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างจริงจัง เน้นการสำรวจมาวิเคราะห์ ศึกษาเปรียบเทียบ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน และเผยแพร่ผลการสำรวจให้ประชาชนทราบ

มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการโดยเน้นประชาชนเป็นหลัก ควรมีการปรับปรุงกระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และให้บุคลากรภายในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบงาน และพัฒนาการให้บริการประชาชนให้มีคุณภาพอย่างจริงจัง เพื่อให้หน่วยงานศาลยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานีสามารถนำมาใช้ในการขับเคลื่อนระบบการให้บริการที่ดีเป็นเลิศต่อประชาชน ผลจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากยิ่งขึ้น รวมทั้งเพื่อให้หน่วยงานราชการอื่น ๆ สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนให้มีคุณภาพและเกิดความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการมากที่สุดต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของบุคลากรศาลยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของบุคลากรศาลยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

กรอบแนวคิด



ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาค้นคว้าปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาการให้บริการประชาชนของบุคลากรศาลยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเพื่อทำการศึกษาค้นคว้าสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรของศาลยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและพนักงานราชการ จำนวน 251 คน
3. ขอบเขตของระยะเวลาในการวิจัย การวิจัยครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลระหว่างเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2561 – ธันวาคม พ.ศ. 2561

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนแตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานศาลยุติธรรมสามารถนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนได้
2. เพื่อเป็นประโยชน์ในต่อผู้ให้บริการหน่วยงานต่าง ๆ สำหรับพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการโดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อประชาชนต่อไป
3. เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานศาลยุติธรรมอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ตรีเพ็ชร์ อำเมือง (2555) ได้อธิบายความหมาย การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย ซึ่งการบริการแบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ

1. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติการตามขั้นตอน และเทคนิค ของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้ประโยชน์ ตรงตามความต้องการมากที่สุด
2. พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดี ย่อมสร้างความสุข ให้เกิดขึ้นกับผู้บริการได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การแต่งกายที่ สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทางที่ สุภาพ อ่อนน้อมการพูดจาดูด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติ มีหางเสียงจากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่าการบริการจะเกี่ยวข้องกับบุคคล 2 ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ

ผู้ให้บริการ : ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่นที่ร้องขอความช่วยเหลือ หรือแสดงความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง

ผู้รับบริการ : ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่แจ้งความประสงค์ หรือ ความต้องการเพื่อให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งตอบสนองตามความต้องการของตนเองและตนเองรู้สึกพอใจ

คริสโตเฟอร์ เอช เลิฟลีด และลอเรน ไรท์ (2546. หน้า 4) ได้ให้ความหมายการบริการไว้ 2 อย่าง ดังนี้

- การบริการเป็นปฏิกริยาหรือการปฏิบัติงานที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายอื่น แม้ว่ากระบวนการ(Process) อาจผูกพันกับตัวสินค้าก็ตาม แต่ปฏิบัติการก็เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น จับต้องไม่ได้ และไม่สามารถครอบครองได้
- บริการเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สร้างคุณค่าและจัดหา คุณประโยชน์ (Benefits) ให้แก่ลูกค้าในเวลาและสถานที่เฉพาะแห่ง อันเป็นผลมาจากการที่ ผู้รับบริการหรือผู้แทนนำเอาความเปลี่ยนแปลงมาให้

จากความหมายของการบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการ จึงเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นการบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

นายิกา เตตซุนทอ (2549) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการว่า หมายถึง ความสัมพันธ์ ระหว่างความคาดหวังต่อการบริการของลูกค้ากับการรับรู้บริการที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็นการได้รับบริการตามที่ คาดหวังหรือสูงกว่าหรือต่ำกว่าที่คาดหวังก็ได้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546) ได้ให้ความหมายของคุณภาพของการบริการว่า (Service Quality) เป็นระดับของการ ให้บริการซึ่งไม่มีตัวตนที่น่าเสนอให้กับลูกค้าที่คาดหวัง ซึ่งจะเป็นผู้ตัดสินคุณภาพการให้บริการ

Kotler (2003) ได้อธิบายไว้ว่าแนวคิดด้านการตลาดในการสร้างคุณภาพการบริการ ให้เท่ากับหรือมากกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง เมื่อลูกค้าได้รับบริการจะเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ได้รับ กับคุณภาพการบริการที่คาดหวังไว้ ถ้าผลที่ได้พบว่าคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงน้อยกว่าที่คาดหวังไว้

ฟิลิธีร์ พิพัฒน์โกคากุล (2552 หน้า 8-18และหน้า 41-44) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการ (Service Auality) คือ การดำเนินการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า (หรือเกินความคาดหวังของลูกค้า) ในการดำเนินการของคุณภาพการบริการนั้นต้องดำเนินการในพื้นที่ที่สำคัญที่สุดขององค์กร ซึ่งก็คือพื้นที่ที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการขององค์กร เป็นผู้บอกว่าดีหรือไม่ดี ควรใช้บริการหรือไม่นั่นเอง นอกจากนี้ยังได้อธิบายคุณลักษณะของคุณภาพบริการ ประกอบด้วย

1. ความถูกต้องแม่นยำ (Accuracy) คือ การให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่ในครั้งแรก การให้บริการที่ถูกต้องถือเป็นพื้นฐานสำคัญที่สุดของธุรกิจบริการ หากทำคุณลักษณะได้ไม่ดี ก็จะทำตัวถดถอยไปไม่ได้เช่นกัน

2. ความสุภาพ มีมารยาท (Courtesy) คือ ความสุภาพ มีมารยาท มีน้ำใจ พุดจาไพเราะ เอื้ออาทร เห็นอกเห็นใจ เข้าใจหัวอกลูกค้าหรือเรียกรวม ๆ ว่า มีใจบริการ (Service Mind)

3. ความสอดคล้อง คงเส้นคงวา (Consistency) คือ การมีรูปแบบการให้บริการที่เหมือน ๆ กันทุกที่ทุกเวลา ทำให้ลูกค้ารู้สึกได้ถึงมาตรฐานที่เราสร้างขึ้นมาอย่างเป็นระบบ เมื่อลูกค้าเข้าไปใช้บริการที่สาขาใด เวลาใดก็ตามก็จะได้รับบริการที่เหมือนกัน

4. การเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก (Accessability) คือ การเปิดโอกาสให้ลูกค้าสามารถติดต่อกับหน่วยงานได้หลากหลายช่องทาง และในแต่ละช่องทางที่ลูกค้าติดต่อนั้น ต้องสะดวกและง่ายในการติดต่อ พูดคุย และเข้ารับบริการ เช่นการเปิดให้บริการ Call Center ตลอด 24 ชั่วโมง สามารถติดต่อสอบถามเมื่อมีปัญหาหรือข้อสงสัยได้ตลอดเวลาและที่สำคัญต้องให้ลูกค้าได้มีโอกาสพูดคุยกับพนักงานเพื่อตอบคำถามได้ด้วย

5. การตอบสนอง (Responsiveness) คือ การแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบ เพื่อไม่ให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองถูกทอดทิ้ง ไม่ได้รับความสนใจ หรือเมื่อแจ้งอะไรมาแล้ว บริษัทก็เงียบไป

6. ความครบถ้วน สมบูรณ์ (Completeness) คือ การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จและครบถ้วนในครั้งเดียว (One Stop Service) เพื่อที่ลูกค้าจะได้ไม่ต้องแจ้งข้อมูลหลายครั้งหรือพูดกับหลาย ๆ คน ผลที่ได้คือความประทับใจในการบริการ

7. เวลา (Timeliness) คือ เรื่องของเวลาถือเป็นเรื่องสำคัญมาก เพราะเป็นยุคของการแข่งขันสูง ลูกค้าอยากได้รับการบริการตามที่ต้องการ ภายในเวลาที่ สมเหตุสมผล ใช้เวลาน้อยที่สุดในการรอคอย ไม่อยากรอนาน ไม่อยากถูกลัดคิวหรือถูกเอาเปรียบในขณะที่ต้องรอการรับบริการ

สรุปได้ว่าการจัดระบบการจัดการคุณภาพบริการ องค์กรต้องดำเนินการเพื่อให้มีศักยภาพในการแข่งขันอย่างไรรวมแดน โดยก่อนเริ่มดำเนินการองค์กรต้องมีพื้นฐานในการรองรับการดำเนินระบบคุณภาพ ซึ่งก็คือการมีกระบวนการที่มีมาตรฐาน เพราะถ้ากระบวนการยังไม่มีมาตรฐานหรือพนักงานยังไม่ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ใช้ความรู้สึกในการทำงาน แก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการทำงานทุกวัน องค์กรควรมองไปที่การสร้างกระบวนการทำงานให้เป็นระบบเสียก่อน เช่น การกำหนดเอกสารที่ใช้ในการดำเนินการให้ถูกต้อง เหมาะสมและสะดวกในการใช้ การจัดทำแผนภาพแสดงการไหลของงาน (Flow Diagram) ในแต่ละกระบวนการ เมื่อมีความเสถียรแล้วจึงดำเนินระบบคุณภาพได้

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

จอห์น ดี.มิลเลท (John D.Millet,1954 อ้างถึงใน ปัทมาพร ท่อชู, 2559) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก เช่น การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นต้น

สมใจ ลักษณะ (2544 อ้างถึงใน ปัทมาพร ท่อชู, 2559) ได้กล่าวว่า การมีประสิทธิภาพในการทำงานของตัวบุคคล หมายถึงการทำงานให้เสร็จ โดยสูญเสียเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด ได้แก่การทำงานได้เร็ว และได้งานที่ดี บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นบุคลากรที่ตั้งใจในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถ ใช้กลวิธี หรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด

สิริวดี ชูเชิด (2556 อ้างถึงใน ปัทมาพร ท่อชู, 2559) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถและทักษะในการกระทำของบุคคลของตนเอง หรือของผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองและขององค์กร อันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่นและองค์กร เกิดความพึงพอใจและสงบสุขในที่สุด

จิตติมา อัครธิพิงศ์ (2556 อ้างถึงใน ปัทมาพร ท่อชู, 2559) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กร เป็นหัวใจสำคัญในการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จของการดำเนินงาน องค์กรจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการ มีความเจริญก้าวหน้า และสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและบุคลากรองค์กร ซึ่งองค์ประกอบ การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานที่สำคัญ มีดังนี้

1. สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร ได้แก่ ตลาดความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของสังคมและประเทศ เช่น ภาวะเงินเฟ้อ สภาพคล่องทางการเงินการธนาคาร กำลังการซื้อของลูกค้า ความเปลี่ยนแปลงของสังคม
2. สิ่งแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์กรที่กำหนดทิศทางการดำเนินงาน วัฒนธรรมองค์กร และการจัดบรรยากาศการทำงานที่ส่งเสริมการทำงานของบุคลากร
3. ปัจจัยขององค์กร ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์กรในด้านที่ดิน อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคคล ด้านบุคลากรหรือบุคคล ถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพของ องค์กร บุคคลต้องมีประสิทธิภาพในการทำงานดังนั้นองค์ประกอบด้านตัวบุคคลที่จำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพการ ทำงาน ได้แก่ ปรัชญาและอุดมการณ์ บุคลิกภาพ ความต้องการ ค่านิยม เป้าประสงค์ของชีวิตและการทำงาน การสำรวจตนเอง ความสามารถในการพิชิตอุปสรรคในการทำงาน และการสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นต้น
4. กระบวนการขององค์กร เป็นองค์ประกอบสำคัญลำดับสองต่อจากองค์ประกอบ ด้านบุคคล กระบวนการที่สำคัญขององค์กร คือ การดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดการผลผลิต และการบริการที่น่าพอใจ ขอบข่ายของ กระบวนการขององค์กรที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ได้แก่ การจัดโครงสร้างงานขององค์กร การวางแผน การจัดองค์กรในด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพการทำงาน และการพัฒนาองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

วิธีการดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของบุคลากรศาลยุติธรรมใน จังหวัดสุราษฎร์ธานีเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inference Statistics) ใช้สถิติ Independent Samples t-test และ One-way ANOVA โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนา ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของบุคลากรศาลยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเพื่อทำการศึกษาค้นคว้าสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรของศาลยุติธรรมใน จังหวัดสุราษฎร์ธานีทั้งหมด ได้แก่ ศาลจังหวัดสุราษฎร์ธานี ศาลจังหวัดเกาะสมุย ศาลจังหวัดไชยา ศาลจังหวัด

เวียงสระ ศาลแขวงสุราษฎร์ธานี ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสุราษฎร์ธานีและสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 มีจำนวนบุคลากรทั้งข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและพนักงานราชการ จำนวน 251 คน อ้างอิงจากสำนักการเจ้าหน้าที่ สำนักงานศาลยุติธรรม ณ วันที่ 7 ธันวาคม 2561.[ออนไลน์].เข้าถึงได้จาก http://www.op.coj.go.th/doc/data/op/op_1544168380.pdf [สืบค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2561].

ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ผู้วิจัยเลือกใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือ บุคลากรศาลยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานีทั้งหมด จำนวน 7 หน่วยงาน ประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานราชการ ทั้งเพศหญิงและเพศชาย จำนวน 251 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของบุคลากรหน่วยงานศาลยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยใช้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่มีคำถามชนิดปลายปิด (Closed Ended response Questions)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ผ่านทาง Google Docs จำนวน 251 ชุด ซึ่งเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยส่งข้อมูลแบบสอบถามผ่านทาง Social Media เนื่องจากเป็นช่องทางที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเข้าถึงแบบสอบถามได้สะดวก และเป็นวิธีที่ผู้วิจัยจะได้ตัวอย่างจำนวนมากในระยะเวลาที่จำกัด

2. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาจากนั้นนำข้อมูลที่ได้รับมาบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์ ประมวลผลด้วยโปรแกรมทางสถิติ Spss

ผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของบุคลากรศาลยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี สรุปผลได้ดังนี้

การวิเคราะห์ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 79.30 มีอายุ 20 – 29 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.50 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 78.10 มีอายุงาน 15 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 34.70 ตำแหน่งประเภทวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 46.20 ระดับตำแหน่งปฏิบัติงาน/ปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 34.30 ส่วน/กลุ่มที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันปฏิบัติงานส่วนช่วยพิจารณาคดี คิดเป็นร้อยละ 23.90

การวิเคราะห์การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของกลุ่มตัวอย่าง

ด้านกระบวนการ (Process) โดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญเท่ากับ 4.29 (SD 0.694) โดยปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนาการให้บริการที่สำคัญอันดับแรก คือ มีการให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน เช่นการตอบคำถาม รูปแบบการบริการของแต่ละส่วนงาน เป็นต้น รองลงมา คือ มีการให้บริการภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

ด้านผู้ให้บริการ (People) โดยรวมมีความสำคัญระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญเท่ากับ 4.42 (SD 0.628) โดยปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนาการให้บริการที่สำคัญอันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแก่ประชาชนให้เกิดผู้เข้ารับบริการ โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้เข้ารับบริการเป็นหลัก รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ

ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญเท่ากับ 4.40 (SD 0.673) โดยปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนาการให้บริการที่สำคัญอันดับแรก คือ มีการให้บริการโดยการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการพิจารณาคดีในแต่ละวัน ที่ชัดเจนและสามารถเห็นได้ง่าย รองลงมา คือ มีการให้บริการโดยกำหนดให้มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ของส่วนงานที่ชัดเจนและสามารถเห็นได้ง่าย

ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของ บุคลากรศาลยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานีแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งประเภท ระดับตำแหน่ง ส่วน/กลุ่มที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน กับการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ ประกอบไปด้วย ด้านกระบวนการ ด้านผู้ให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญ 0.05 สรุปได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 เพศ พบว่า เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการ ด้านผู้ให้บริการและด้านลักษณะทางกายภาพไม่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 อายุ พบว่า อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านกระบวนการ ด้านผู้ให้บริการและด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านกระบวนการ ด้านผู้ให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพไม่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 1.4 อายุงาน พบว่า อายุงานส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านกระบวนการ ด้านผู้ให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 1.5 ตำแหน่งประเภท พบว่า ตำแหน่งประเภทส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการ ด้านผู้ให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพไม่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 1.6 ระดับตำแหน่ง พบว่า ระดับตำแหน่งส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการ ด้านผู้ให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพไม่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 1.7 ส่วน/กลุ่มที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน พบว่า ส่วน/กลุ่มที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการ ด้านผู้ให้บริการและด้านลักษณะทางกายภาพไม่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05

สรุปผลและอภิปรายผล

ผลจากการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของบุคลากรศาลยุติธรรม ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ ประชาชนแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศ พบว่า เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการ ด้านผู้ให้บริการและด้านลักษณะทางกายภาพไม่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมหญิง เปี่ยมฤทัย (2556) ได้ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ตราด สาขาเมืองตราด ผลการศึกษาพบว่า ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ มีผลต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 อายุ พบว่า อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการ ด้านผู้ให้บริการและด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภกร กรวิจิตรกุล (2559) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของสำนักอำนวยการ ประจำศาลอาญา ผลการศึกษาพบว่า ตามลักษณะประชากรศาสตร์กับสมมติฐานโดยภาพรวมพบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการ ด้านผู้ให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพไม่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมหญิง เปี่ยมฤทัย (2556) ได้ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ตราด สาขาเมืองตราด ผลการศึกษาพบว่า ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับการศึกษา มีผลต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 1.4 อายุงาน พบว่า อายุงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการ ด้านผู้ให้บริการและด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภกร กรวิจิตรกุล (2559) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของสำนักอำนวยการ

ประจำศาลอาญา ผลการศึกษาพบว่า ตามลักษณะประชากรศาสตร์กับสมมติฐานโดยภาพรวมพบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 1.5 ตำแหน่งประเภท พบว่า ตำแหน่งประเภทที่แตกต่างกันส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการ ด้านผู้ให้บริการและด้านลักษณะทางกายภาพไม่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 1.6 ระดับตำแหน่ง พบว่า ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการ ด้านผู้ให้บริการและด้านลักษณะทางกายภาพไม่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 1.7 ส่วน/กลุ่มที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน พบว่า ส่วน/กลุ่มที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันที่แตกต่างกันส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการ ด้านผู้ให้บริการและด้านลักษณะทางกายภาพไม่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลจากการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของบุคลากรศาลยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานีในแต่ละด้าน สามารถสรุปผลดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการ (Process) พบว่า บุคลากรศาลยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีระดับความสำคัญในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ได้ให้ความสำคัญในเรื่องการจัดกระบวนการให้บริการที่ดี ได้แก่ 1. มีการให้บริการภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ 2. มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ 3. มีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อให้ผู้รับบริการทราบไว้อย่างชัดเจน 4. การให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน 5. มีการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสารกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และลดระยะเวลาการรอคอย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิยะดา ลพโภชน (2561) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการประชาชนของศาลแขวงพระนครเหนือ ที่กล่าวไว้ว่า กระบวนการให้บริการ ต้องกระชับ ลดเวลา ประหยัดทรัพยากร สถานที่และสิ่งแวดล้อม ควรจัดสถานที่ให้สะอาด ถูกสุขอนามัยและวัสดุอุปกรณ์ต้องเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน และสอดคล้องกับงานวิจัยของนิติพล ภูตะโชติ (2561) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของบริษัทประกันภัยไทย จำกัด สาขามหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่กล่าวไว้ว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ ช่วงเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม (เวลา เปิด-ปิด) ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ความเพียงพอของสถานที่ให้บริการ และสอดคล้องกับแนวคิดของนายพิษณุพร รุโจปการ (2556) ได้กล่าวไว้ว่า การพัฒนากระบวนการ (Process) จะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว การให้บริการแบบครบวงจรทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการที่สื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบ มีการติดตามผลการบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงให้เหมาะสมต่อไป

2. ด้านผู้ให้บริการ (People) พบว่า บุคลากรศาลยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีระดับความสำคัญในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ได้ให้ความสำคัญในเรื่องการเป็นผู้ให้บริการที่ดี ได้แก่ 1. การให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีมาตรฐานด้วยความเท่าเทียมกัน ให้เกียรติผู้เข้ารับบริการ โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้เข้ารับบริการเป็นหลัก 2. มีบุคลิกภาพเหมาะสมสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ 3. มีทักษะในการให้บริการ สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ 4. สามารถให้คำแนะนำแก่ประชาชนที่มาใช้บริการอย่างชัดเจน ครบทุกขั้นตอนการทำงาน พร้อมทั้งให้ความสนใจ กระตือรือร้นในการให้บริการ

5. ที่สามารถให้บริการได้ตามที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางทั้งระบบ online ที่องค์กรสนับสนุน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิยะดา ลพโกชน (2561) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการประชาชนของศาลแขวงพระนครเหนือ ที่กล่าวไว้ว่า บุคลากรผู้ให้บริการ ต้องมีความรับผิดชอบ มีจิตสำนึกและกระตือรือร้นต่อการปฏิบัติหน้าที่ ร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติตามนโยบายที่ได้กำหนดไว้ ไม่ยึดติดกับวัฒนธรรมองค์กรเดิม ๆ ที่เคยทำมา และสอดคล้องกับงานวิจัยของนิติพล ภูตะโชติ (2561) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของบริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัด สาขามหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ได้กล่าวไว้ว่า ด้านบุคลากร ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ บุคลิกภาพและการแต่งกายพนักงาน พนักงานมีความสามารถในการใช้คำแนะนำและตอบคำถามได้ถูกต้อง การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของพนักงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของนายพิษณุพร รุโจปการ (2556) ได้กล่าวไว้ว่า การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ (People) ให้เป็นผู้ที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการเช่น มีทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ มีมิตรไมตรี สามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี มีความสุภาพ มีความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ และให้บริการด้วยความเสมอภาค

3. ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) พบว่า บุคลากรศาลยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีระดับความสำคัญในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ได้ให้ความสำคัญในเรื่องการจัดการลักษณะทางกายภาพที่ดี ได้แก่ 1. มีการให้บริการโดยการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการพิจารณาคดีในแต่ละวัน ที่ชัดเจนและสามารถเห็นได้ง่าย 2. มีการให้บริการโดยกำหนดให้มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ของส่วนงานที่ชัดเจนและสามารถเห็นได้ง่าย 3. มีการนำเทคโนโลยี เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยให้บุคลากรใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 4. มีการใช้สื่อออนไลน์ในการให้ข้อมูลข่าวสารใหม่เสมอ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ทันสมัยและมีความถูกต้องในการให้บริการประชาชน 5. การซ่อมแซมบำรุงรักษา เครื่องมือเครื่องใช้ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิยะดา ลพโกชน (2561) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการประชาชนของศาลแขวงพระนครเหนือ ที่กล่าวไว้ว่า กระบวนการให้บริการ ต้องกระชับ ลดเวลา ประหยัดทรัพยากร สถานที่และสิ่งแวดล้อม ควรจัดสถานที่ให้สะอาด ถูกสุขอนามัยและวัสดุอุปกรณ์ต้องเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสมหญิง เปี่ยมฤทัย (2556) ได้ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ตรารด สาขาเมืองตรารด ที่กล่าวไว้ว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน ได้แก่ การจัดสำนักงานมีความเป็นระเบียบและคล่องตัวในการติดต่อ และสอดคล้องกับแนวคิดของนายพิษณุพร รุโจปการ (2556) ได้กล่าวไว้ว่า การพัฒนาสถานที่ (Place) และสภาพแวดล้อม จะมีความเหมาะสมต่อการให้บริการที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ทำให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจมากขึ้น

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ด้านกระบวนการ (Process) สิ่งที่หน่วยงานศาลยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรปรับปรุง เพื่อให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการมากยิ่งขึ้น โดยมุ่งปรับปรุงแก้ไขในเรื่องของ การจัดคัดกรองผู้เข้ารับบริการ สำหรับช่วยผู้เข้ารับบริการเกี่ยวกับการจัดเตรียมเอกสาร การเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่ห้องพิจารณาคดี เพื่อช่วยลดขั้นตอนการทำงานให้เกิดความรวดเร็วมากขึ้น

2. ด้านผู้ให้บริการ (People) สิ่งที่หน่วยงานศาลยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี สิ่งที่หน่วยงานศาลยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรปรับปรุง เพื่อให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการมากยิ่งขึ้น โดยมุ่งปรับปรุง

แก้ไขในเรื่องของ การให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ถูกต้อง และแม่นยำ ซึ่งหมายถึง สิ่งที่ต้องปฏิบัติเป็นประจำ และทุกส่วนงานต้องปฏิบัติเช่นเดียวกัน

3. ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) สิ่งที่หน่วยงานศาลยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรปรับปรุง เพื่อให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการมากยิ่งขึ้น โดยมุ่งปรับปรุงแก้ไขในเรื่องของ การติดป้าย ประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการพิจารณาคดีในแต่ละวัน ที่ชัดเจนและสามารถเห็นได้ง่าย มีการตรวจสอบซ่อมแซม บำรุงรักษา เครื่องมือเครื่องใช้ เช่น คอมพิวเตอร์ ให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของบุคลากรศาลยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งทำให้การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์จากอาจารย์ ดร. อุษา บุญถื่อ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ซึ่งให้ความรู้คำแนะนำสำหรับแนวทางในการดำเนินการค้นคว้าอิสระ ทำให้การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และนางบุษบา ธรรมบำรุง ผู้อำนวยการสำนัก อำนวยการประจำศาลจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคำถามในแบบสอบถาม และที่สำคัญขอขอบพระคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการค้นคว้าครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง ผู้จัดทำจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มาไว้ ณ โอกาสนี้

บรรณานุกรม

- คริสโตเฟอร์เอช เลิฟล็อก และ ลอเรน ไรท์ . การตลาดบริการ . กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า, 2546
- ตรีเพชร อำเมือง. **คู่มือ เทคนิคการให้บริการด้วยใจ ปี 2555**. งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์ กองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล. [PDF] .[ออนไลน์].สืบค้นจากจาก:www.sc.mahidol.ac.th.
- นายิกา เดิดขุนทด. (2549). **LibQUAL +TM : เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดยุคใหม่**. อินฟอร์เมชั่น. 13(2): 70-84.
- ปัทมาพร ชูช่อ. (2559). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน**. สืบค้นเมื่อ ธันวาคม 25, 2561. จาก <http://www.thailandindustry.com/onlinemag/view2.php?id=771§ion=17&issues=74>
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. (2552). **Customer Super Service: การบริการให้ตรงใจ..ใคร ๆ ก็กลับมา**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: บริษัท พงษ์วรินทร์การพิมพ์ จำกัด.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2546). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด
- Kotler, P. 2003. **Marketing management**. New Jersey : Prentice-Hall