

การศึกษาความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการที่มีต่อคุณภาพ

การให้บริการของศาลแขวงทุ่งสง

A Study of the Satisfaction of Government Visitors to the Service Quality of Thung Song District Court

นางสาวนพรัตน์ พินุลย์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศาลแขวงทุ่งสง และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศาลแขวงทุ่งสง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานะของผู้รับบริการ กลุ่มงานที่มาติดต่อ โดยวิธีการเก็บข้อมูลจากผู้มาติดต่อราชการ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยการใช้สูตร W.G. Cochran ในการกำหนดของขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย แล้วนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ โดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS) โดยใช้สถิติเพื่อหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจโดย (Independent Sample T-Test และ One-way ANOVA) และได้ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least significant difference test)

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ที่มาติดต่อราชการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศาลแขวงทุ่งสงในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศาลแขวงทุ่งสง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้มาติดต่อราชการที่มีเพศ อายุ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจคุณภาพ การให้บริการของศาลแขวงทุ่งสง ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้มาติดต่อราชการที่มีระดับการศึกษาสถานะของผู้รับบริการ กลุ่มงานที่มาติดต่อ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของศาลแขวงทุ่งสง ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความสำคัญ: ความพึงพอใจ, คุณภาพการให้บริการ, ผู้มาติดต่อราชการ, ศาลแขวงทุ่งสง

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ศาลยุติธรรมเป็นองค์กรที่ให้บริการประชาชนในด้านการอำนวยความสะดวกยุติธรรม ซึ่งมีประชาชนจำเป็นต้องใช้บริการอำนวยความสะดวกยุติธรรมเป็นจำนวนมาก ดังนั้น สิ่งสำคัญที่จะสามารถขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นองค์กรการให้บริการระดับแนวหน้า จำเป็นต้องตระหนักถึงการเสริมสร้างคุณภาพการบริการอย่างจริงจังและสร้างสรรค์ประกอบกับบุคลากรต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานใกล้ชิดประชาชน จึงได้มีระเบียบคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมว่าด้วยการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการศาลยุติธรรม พ.ศ. 2552 ได้กำหนดให้สำนักงานศาลยุติธรรมจัดระบบการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการศาลยุติธรรม โดยพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของศาลยุติธรรมให้เป็นภารกิจสำคัญที่ต้องดำเนินการต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี และสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ.2561-2564 ยุทธศาสตร์ T (Trusted Pillar) เพิ่มความเชื่อมั่นศรัทธาในการอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ของศาลยุติธรรมให้มีคุณภาพและได้มาตรฐานโดยเน้นอบรมความรู้ด้านกฎหมายระบบงานศาลการประชาสัมพันธ์ ให้แก่พนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรมและกระตุ้นจิตสำนึกในการให้บริการของข้าราชการศาลยุติธรรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของข้าราชการศาลยุติธรรมและพนักงานต้อนรับให้มีจิตใจให้บริการและทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการแก่ประชาชน ศาลยุติธรรมทั่วประเทศจึงต้องมีระบบการอำนวยความสะดวกและการให้บริการในรูปแบบของการประชาสัมพันธ์เชิงรุกโดยจัดให้มีพนักงานต้อนรับประจำศาลที่มีความพร้อมและมีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือและชี้แนะให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการศาล เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ศาลยุติธรรม รวมถึงประชาชนผู้มาติดต่อราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลยุติธรรม ซึ่งมีรูปแบบการให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ

ดังนั้นศาลแขวงทุ่งสง เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม ซึ่งการให้บริการประชาชนถือได้ว่าเป็นภาระหน้าที่ที่สำคัญและเป็นนโยบายของสำนักงานศาลยุติธรรม ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการที่มีคุณภาพการให้บริการของศาลแขวงทุ่งสง โดยมีความเชื่อมั่นว่าจะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศาลแขวงทุ่งสง ให้มีประสิทธิภาพและสามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาศาลแขวงด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและเป็นธรรมกับผู้มาติดต่อราชการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศาลแขวงทุ่งสง
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศาลแขวงทุ่งสง จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา สถานะผู้มาใช้บริการ กลุ่มงานที่มาติดต่อ

สมมุติฐานการวิจัย

ผู้มาติดต่อราชการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศาลแขวงทุ่งสงแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มาติดต่อราชการกับศาลแขวงทุ่งสง มีประชากรในการศึกษาได้แก่ โจทก์ จำเลย ผู้เสียหาย พยาน อัยการ ตำรวจ ทนายความ ประชาชนทั่วไปในเขตอำนาจของศาลแขวงทุ่งสง เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้การกำหนดตัวอย่างในกรณีไม่ทราบจำนวนประชากร โดยใช้สูตร W.G. Cochran (ยุทธโกยวรรณ, 2558) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูลช่วงเดือนมกราคม พ.ศ. 2564 ถึง เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564 ซึ่งใช้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษานี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์ และเครื่องใช้สำนักงาน สภาพแวดล้อมและการตกแต่ง การแต่งกายของพนักงาน แผ่นพับ และเอกสารต่างๆ ป้ายประกาศ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสำนักงาน ท่าเลที่ตั้ง ลักษณะดังกล่าวจะช่วยให้ผู้รับบริการรับรู้ว่ามี ความตั้งใจในการให้บริการ และผู้รับบริการสามารถเห็นภาพได้ชัดเจน

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับผู้รับบริการ งานบริการที่มอบหมายให้แก่ผู้รับบริการทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ มีการเก็บข้อมูลของผู้รับบริการและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ และสามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ

3. การตอบสนองผู้รับบริการ (Responsive) หมายถึง ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนานรวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้น เห็นผู้รับบริการแล้วต้องรีบต้อนรับต้อนรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงาน และกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องมีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือ และรู้สึกปลอดภัยสร้างความมั่นใจว่าผู้รับบริการได้รับบริการที่ดี

5. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง พนักงานที่ให้บริการผู้รับบริการแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่และให้ความเป็นกันเองและดูแลผู้รับบริการเปรียบเสมือนญาติ และแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้รับทราบ ศึกษาความต้องการของผู้รับบริการแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างในบางเรื่องใช้เป็นแนวทางการให้บริการผู้รับบริการแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิลเนตร คฤหาโกศล (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดนครสวรรค์ ประกอบด้วยการให้บริการทั้ง 5 ด้านดังนี้ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ 5) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าน้ำหนักค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษา พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากทุกด้าน

นราธิป แนวคำดี (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท พรอมิส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางแคพลาซ่า กรุงเทพมหานคร การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ บริษัทพรอมิส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางแคพลาซ่า กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการของบริษัทพรอมิส จำนวน 400 ราย ใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม จำนวน 2 ส่วน สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบสมมุติฐาน คือ การทดสอบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

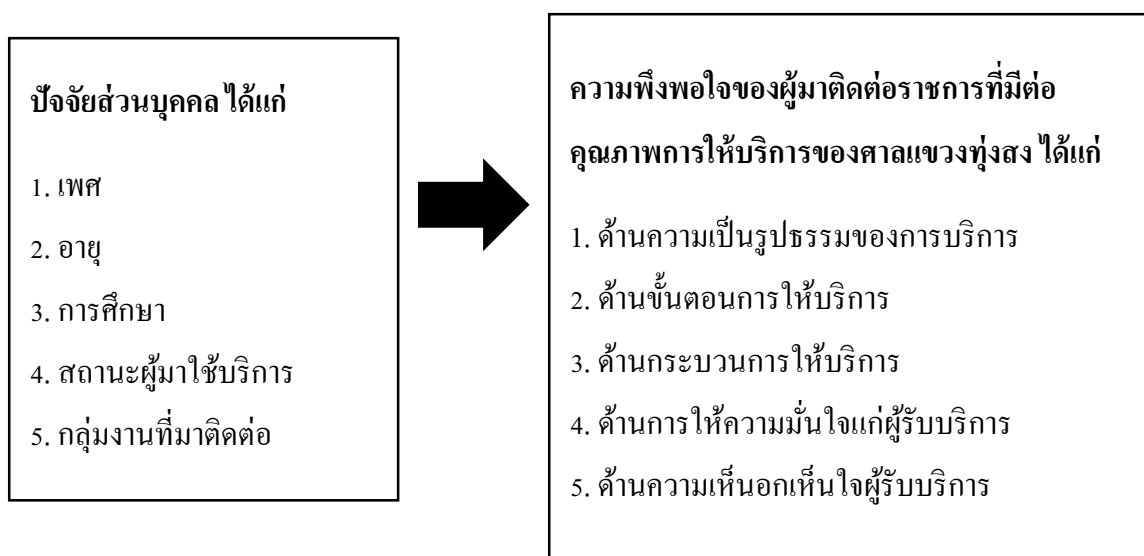
ผลการวิจัย ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท พรอมิส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางแคพลาซ่า กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.88) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ ($SD. = 0.678$) ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ บริษัท พรอมิส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางแคพลาซ่า กรุงเทพมหานคร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการให้ความมั่นใจ เป็นด้านที่ลูกค้าที่มีมาใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านการดูแลเอาใจใส่ ส่วนด้านที่ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

กรอบแนวคิดการวิจัย

โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีของ Parasuraman , et al (1988)

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในกาวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 5 ข้อคำถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานะของผู้รับบริการ กลุ่มงานที่มาติดต่อ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการติดต่อราชการศาลแขวงทุ่งสง โดยมีลักษณะคำถามปลายปิด แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ซึ่งมีลักษณะเป็น

แบบมาตรวัดสัดส่วนประมาณค่า (Summated rating scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งผู้วิจัยจะกำหนดค่าของคะแนนคำตอบ ดังนี้

พอใจมากที่สุด	มีค่าเท่ากับ	5	คะแนน
พอใจมาก	มีค่าเท่ากับ	4	คะแนน
พอใจปานกลาง	มีค่าเท่ากับ	3	คะแนน
พอใจน้อย	มีค่าเท่ากับ	2	คะแนน
พอใจน้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ	1	คะแนน

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการ คัดจากคะแนนเต็มของคำถาม แล้วนำมาแบ่งเกณฑ์เป็น 5 ระดับ โดยมีการแปลผลของค่าเฉลี่ยคะแนนและเกณฑ์การแบ่งคะแนนในแต่ละระดับดังนี้

ระดับความคิดเห็นพอใจมากที่สุด	มีค่าเท่ากับ	4.21-5.00	คะแนน
ระดับความคิดเห็นพอใจมาก	มีค่าเท่ากับ	3.41-4.20	คะแนน
ระดับความคิดเห็นพอใจปานกลาง	มีค่าเท่ากับ	2.61-3.40	คะแนน
ระดับความคิดเห็นพอใจน้อย	มีค่าเท่ากับ	1.81-2.60	คะแนน
ระดับความคิดเห็นพอใจน้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ	1.00-1.80	คะแนน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา เพื่อให้สามารถวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อทำการปรับปรุงแก้ไข และตรวจสอบความเที่ยงตรงด้วยค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง โดยทุกข้อคำถามในการศึกษาครั้งนี้มีค่าระหว่าง 0.6 -1.00 ซึ่งเกินกว่าเกณฑ์ 0.5 แสดงว่า ข้อคำถามมีความเที่ยงตรงตามเนื้อหา

จากนั้นทดลองใช้เพื่อหาคุณภาพด้านความเที่ยงตรง นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขไปทดลองใช้กับกลุ่มบุคคลที่มีลักษณะเดียวกับกลุ่มตัวอย่างแต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะให้ข้อมูลจริง จำนวน 30 คน โดยคำนวณหาความเที่ยงของแบบสอบถามตามวิธีการของ ครอนบาค (Cronbach, 1990: 202-204) เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือโดยการหาความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.98 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ช่วงเดือนมกราคม 2564 ถึง เดือนกุมภาพันธ์ 2564 เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้มาติดต่อราชการกับศาลแขวงทุ่งสง จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถาม ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน และความสมบูรณ์ของข้อมูลแบบสอบถามแต่ละชุด และคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ ครบถ้วนมาใช้ในการวิเคราะห์

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานะของผู้มารับบริการเป็นทนายความ และกลุ่มงานที่มาติดต่อ เป็นกลุ่มงานรับฟ้อง

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศาลแขวงทุ่งสง

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ที่มาติดต่อราชการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศาลแขวงทุ่งสง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ในด้านกระบวนการให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุดอันดับแรก รองลงมาเป็นด้านความเห็นอกเห็นใจ ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และอันดับสุดท้ายด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศาลแขวงทุ่งสง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ผู้มาติดต่อราชการที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของศาลแขวงทุ่งสง ที่ไม่แตกต่างกัน ในทุกด้าน

2. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ผู้มาติดต่อราชการที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของศาลแขวงทุ่งสง ที่ไม่แตกต่างกัน ในทุกด้าน

3. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ผู้มาติดต่อราชการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของศาลแขวงทุ่งสง ที่แตกต่างกัน 4 ด้าน คือด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ที่ไม่แตกต่างกัน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

4. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานะของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อราชการที่มีสถานะของผู้รับบริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของศาลแขวงทุ่งสงที่แตกต่างกัน ในทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

5. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านกลุ่มงานที่มาติดต่อ ผู้มาติดต่อราชการที่มีกลุ่มงานที่มาติดต่อแตกต่างกันมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของศาลแขวงทุ่งสงที่แตกต่างกัน ในทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศาลแขวงทุ่งสง ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศาลแขวงทุ่งสง โดยภาพรวม พบว่า ผู้มาติดต่อราชการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรัตน์ บุญญา (2557) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการ ภาพรวมในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งจากการศึกษาวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลของผู้วิจัย แยกวิเคราะห์เป็นรายด้านได้ดังนี้

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้มาติดต่อราชการ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด ในความคิดเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่า เพราะเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ มีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ การแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางในขณะที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการมีความเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำและสามารถแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการได้

1.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้มาติดต่อราชการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด ในความคิดเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่า เพราะเจ้าหน้าที่มีการฝึกอบรมขั้นตอนการให้บริการและมีการพัฒนาความรู้ ทักษะ ทักยะ และประสบการณ์อย่างต่อเนื่อง มีการคัดสรรเจ้าหน้าที่ให้บริการที่มีความเหมาะสมกับตำแหน่งและสายงาน เจ้าหน้าที่มีทักษะและวิธีการที่จะระงับข้อขัดแย้งกับผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพพร้อมความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย มีการปฏิบัติงานลดขั้นตอนการให้บริการเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว

1.3 ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้มาติดต่อราชการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด ในความคิดเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่า เพราะผู้มารับบริการได้รับการตรงกับความต้องการ ได้รับการบริการครบถ้วน สมบูรณ์ ถูกต้อง เจ้าหน้าที่มีการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารด้านกระบวนการให้บริการที่เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง

1.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อราชการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด ในความคิดเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่า เพราะศาลแขวงทุ่งสงมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่จำเป็นให้ทราบอย่างทั่วถึง มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์หรือช่องทางสื่อสารอื่นๆ ที่สามารถติดต่อได้ มีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่างๆ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ประกาศ ฯลฯ

1.5 ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด ในความคิดเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่า เพราะเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใส ในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือให้ความสะดวกอย่างเต็มความสามารถ ตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อ และชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ และมีการยอมรับคำนิติชมจากผู้รับบริการ

2. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการต่อคุณภาพการให้บริการของศาลแขวงทุ่งสง ผลการวิจัยพบว่า

2.1 ผู้มาติดต่อราชการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของศาลแขวงทุ่งสงไม่ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งสุมา ช้างเขียว (2552) ศึกษา เรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดกัทธลักษณ์ ผลการศึกษาวิจัยพบว่าผู้มาติดต่อศาลจังหวัดกัทธลักษณ์ ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ในความคิดเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่า ผู้มาติดต่อทั้งเพศหญิงและเพศชายที่มารับบริการต่างก็มีความต้องการให้ได้ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งใจไว้ เมื่อมารับบริการแล้วได้ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่มารับบริการก็อาจทำให้ไม่เกิดความแตกต่างในเรื่องความพึงพอใจของคุณภาพการบริการ

2.2 ผู้มาติดต่อราชการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของศาลแขวงทุ่งสงไม่ต่างกัน ในความคิดเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่าผู้มาติดต่อราชการทุกช่วงอายุที่มาใช้บริการก็เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของตน เมื่อศาลแขวงทุ่งสงสามารถบริการผู้มาติดต่อราชการในทุกช่วงอายุให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ จึงทำให้ไม่เกิดความแตกต่างในเรื่องความพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการ

2.3 ผู้มาติดต่อราชการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพ การบริการของศาลแขวงทุ่งสงต่างกัน ในความคิดเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่าระดับการศึกษาของผู้มาติดต่อราชการส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเป็นจำนวนมากเมื่อเทียบกับระดับการศึกษาอื่น จึงอาจทำให้ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการมีความแตกต่างกัน

2.4 ผู้มาติดต่อราชการที่มีสถานะของผู้รับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของศาลแขวงทุ่งสงต่างกัน ในความคิดเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่า เนื่องจากผู้มาติดต่อมีสถานะของผู้รับบริการมีความหลากหลายสถานะ จึงมีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกิริยาการรับรู้และทัศนคติต่อสิ่งที่ได้รับการตอบสนองเพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรมประสบการณ์ และทัศนคติที่ต่างกัน

2.5 ผู้มาติดต่อราชการที่มีกลุ่มงานที่มาติดต่อต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของศาลแขวงทุ่งสงต่างกัน ในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า เนื่องจากลักษณะการปฏิบัติงานการให้บริการของแต่ละกลุ่มงานแตกต่างกัน อาจจะมีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศาลแขวงทุ่งสง พบว่า ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะบางประเด็น ดังนี้

1. ควรมีระบบการประเมินความพึงพอใจประจำกลุ่มงานต่างๆ ของหน่วยงานเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการได้ประเมินความพึงพอใจทันทีภายหลังจากที่ได้รับบริการ
2. ควรมีการติดตามและประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับมา หน่วยงานมีข้อมูลส่วนใดที่ต้องปรับปรุงแก้ไข

เอกสารอ้างอิง

- นราธิป แนวคำดี. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร. คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- นิลเนตร คฤห โกศล. (2559) คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดนครสวรรค์. รายงานการวิจัย. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้. เชียงใหม่ .
- เบญจภา แจ่มเวชฉาย. (2561). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปิยณัฐ จันทรเกิด. (2560). คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน. ปรินญาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐแนวใหม่. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

- ภักดี โพธิ์สิงห์ และ คณะ. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย. คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- มหาวิทยาลัยกาญจนบุรี. (2561). การสำรวจเพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลสมเด็จพระเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ 2561. เทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี.
- Berry, L. L. & Parasuraman, A. (1985). Delivering QualityService. New York: Free Press.
- Douglas, C.M. (2007). Design and Analysis of Experiments (6th ed.). New York: John Willey & Sons Inc.
- Etzel, M.J. (2014). Marketing (12th ed.). New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Gronroos, G.T. (1990). Service management and marketing. Massachusetts: Lexington Books.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of marketing 64, Spring: 12-40.