

ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานเก็บสำนวนคดีแดง กรณีศึกษาศาลจังหวัดเชียงใหม่¹
Satisfaction of Clients with the Service of Red Case Collection Unit: A Case
Study of Chiang Mai Provincial Court.

ณัฐชากร ทาแกง²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานภาพความพึงพอใจของผู้รับบริการงานเก็บสำนวนคดีแดงฯ และปัจจัยมูลเหตุที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับระบบการทำงาน, ปัจจัยเกี่ยวกับบุคลากรผู้ให้บริการ และปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 185 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลวิเคราะห์ผลการวิจัยด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของงานเก็บสำนวนคดีแดง ศาลจังหวัดเชียงใหม่ อยู่ใน ระดับมาก ผลการวิเคราะห์สถิติถดถอยพหุคูณ สรุปได้ว่า ปัจจัยมูลเหตุที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการงานเก็บสำนวนคดีแดง สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจได้เท่ากับ 76.3% ($R^2_{adj} = 0.763$) โดยที่ปัจจัยเกี่ยวกับบุคลากรผู้ให้บริการ, ปัจจัยเกี่ยวกับระบบการทำงาน และปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการงานเก็บสำนวนคดีแดง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความพึงพอใจของผู้รับบริการ, บุคลากรผู้ให้บริการ, ระบบการทำงาน, สภาพแวดล้อม

Abstract

The objectives of this independent study were to investigate the satisfaction of clients with the service of Red Case Collection Unit and to study causal factors affecting their satisfaction, including work system, personnel, and environment factors. The sample was 185 clients of Red Case Collection Unit. The research instrument was a questionnaire. Data collected were then analyzed using percentage, mean, standard deviation, and multiple regression statistics.

The results indicated that overall satisfaction of the sample with the service of Red Case Collection Unit, Chiang Mai Provincial Court was at a high level. The results of analyzing multiple regression statistics could be concluded that causal factors could jointly predict

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานเก็บสำนวนคดีแดง กรณีศึกษาศาลจังหวัดเชียงใหม่

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวีปปริญญาโท หลักสูตรทวีปปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

76.3% of the variation in the satisfaction with Red Case Collection Unit, Chiang Mai Provincial Court ($R^2_{adj} = 0.763$). Personnel, work system, environment factors affected the satisfaction of the sample with Red Case Collection Unit, Chiang Mai Provincial Court with a statistical significance level of 0.05.

Keywords : Satisfaction of Clients with the Service, Personnel, work system, environment.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ศาลยุติธรรมในประเทศไทย แบ่งออกเป็น 3 ชั้นศาล ได้แก่ ศาลชั้นต้น ศาลอุทธรณ์ และศาลฎีกา ซึ่งในปัจจุบันจำนวนศาลยุติธรรมทั่วประเทศ มีจำนวนทั้งสิ้น 281 ศาล โดยศาลจังหวัดเชียงใหม่เป็นหนึ่งในศาลชั้นต้นมีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาพิพากษารอคดีที่ส่งมาตามกฎหมาย ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ รวม 17 อำเภอ ในการประทับรับฟ้องคดีที่คู่ความยื่นฟ้องเข้ามา วันที่ยื่นฟ้องเจ้าหน้าที่จะกำหนดหมายเลขคดีเรียงตามลำดับของแต่ละประเภทคดี เรียกว่า หมายเลขคดีดำ (ซึ่งหมายถึง คดีที่ยังไม่ผ่านการพิจารณาพิพากษาคดี) และเมื่อศาลได้พิจารณาพิพากษาคดีตามกระบวนการของกฎหมายเสร็จสิ้นแล้ว จำนวนคดีจะถูกกำหนดหมายเลขคดีเรียงตามลำดับอีกครั้ง เรียกว่า หมายเลขคดีแดง (ซึ่งหมายถึง จำนวนคดีที่ผ่านกระบวนการพิจารณาพิพากษาคดีเสร็จสิ้นแล้ว และปรากฏคำพิพากษาในสำนวนคดี) งานเก็บสำนวนคดีแดง (ซึ่งหมายถึง สถานที่ที่เก็บรวบรวมสำนวนคดีที่ศาลพิพากษาเสร็จสิ้นแล้วทั้งหมดทุกคดี) มีหน้าที่ให้บริการเกี่ยวกับสำนวนคดีหลังคำพิพากษา เพื่อให้คู่ความสามารถดำเนินการตามกระบวนการทางคดีต่อไป การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ จึงเป็นเป้าหมายสำคัญในการปฏิบัติงานของงานเก็บสำนวนคดีแดง ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายด้านประกอบกัน จนเกิดเป็นความประทับใจต่อการให้บริการ ทั้งนี้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเป็นแรงขับเคลื่อนให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

จากสถิติปริมาณคดีที่เข้าสู่กระบวนการพิจารณาคดีของศาลจังหวัดเชียงใหม่ระหว่างปี 2560 ถึงปี 2562 มีคดีเข้าสู่กระบวนการพิจารณาคดีดังนี้

ประเภทคดี	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562
คดีอาญารวม	5,778 คดี	5,738 คดี	5,402 คดี
คดีความรุนแรง	3 คดี	5 คดี	5 คดี
คดีค้ำมนุษย์	6 คดี	14 คดี	17 คดี
คดีแพ่งรวม	2,280 คดี	2,633 คดี	3,012 คดี
คดีสิ่งแวดล้อม	3 คดี	5 คดี	5 คดี
คดีผู้บริโภค	2,699 คดี	3,939 คดี	2,958 คดี
รวมทั้งสิ้น	10,769 คดี	12,334 คดี	11,399 คดี

จากข้อมูลสถิติดังกล่าว ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นในการให้บริการ ซึ่งเกิดจากปัญหาดังต่อไปนี้

1. ความล่าช้าในการขอคัดถ่ายสำเนาคำพิพากษา
2. การเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการ
3. กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานของศาล

อย่างไรก็ดีเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นรูปธรรม สมบูรณ์ ครบถ้วนและสอดคล้องกับความเป็นจริง ผู้วิจัยจึงใคร่
อยากจะศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานเก็บสำนวนคดีแดง ศาลจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษามาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการ
ของผู้รับบริการ และพัฒนาให้มีประสิทธิผลยิ่งขึ้น

คำถามในการวิจัย

สถานภาพความพึงพอใจของผู้รับบริการของงานเก็บสำนวนคดีแดง ศาลจังหวัดเชียงใหม่เป็นอย่างไร
และมีปัจจัยมูลเหตุจากอะไรบ้าง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงสถานภาพและข้อจำกัดของความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานเก็บสำนวนคดีแดง
ศาลจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัจจัยมูลเหตุที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานเก็บสำนวนคดีแดง
ศาลจังหวัดเชียงใหม่

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานเก็บสำนวนคดีแดง กรณีศึกษาศาลจังหวัดเชียงใหม่”
ผู้วิจัยได้ค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา บทความ และงานวิจัย ผู้วิจัยจึงได้นำทฤษฎีของมิลเลท (John D. Millet,
1954) มาประยุกต์ใช้เพื่อให้สอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้ โดยได้อธิบายไว้ว่า

มิลเลท (Millet, 1954) เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ
แก่ประชาชน โดยยึดแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือ การให้บริการอย่างยุติธรรม โดยมีฐานคติ
ที่ว่า ทุกคนเท่าเทียมกัน ประชาชนผู้รับบริการทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ การบริการต้องมีจำนวนการให้บริการอย่าง
เพียงพอ และสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม
3. การบริการที่ตรงต่อเวลา (Timely Service) คือ ในการให้บริการต้องมีความตรงต่อเวลา รวดเร็ว
ตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนในการบริการและความต้องการของผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ ยืดหยุ่นของประชาชนเป็นหลัก ไม่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานว่าจะหยุดให้บริการเมื่อใด

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพทั้งในด้านปริมาณและการปฏิบัติงาน เพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถที่มากขึ้น โดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่ามากที่สุด

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับระบบการทำงาน

การทำงานด้านบริการทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน การวางระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพมีส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการ จากการพัฒนาเอกสาร บทความ ตำรา และงานวิจัย มีนักทฤษฎีและนักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวคิด และทฤษฎีต่าง ๆ เกี่ยวกับระบบการทำงาน โดยผู้วิจัยได้นำทฤษฎีของแมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber, 1947) มาศึกษาและประยุกต์ใช้เพื่อให้สอดคล้องกับงานวิจัยครั้งนี้ โดยแมกซ์ เวเบอร์ ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการองค์การแบบระบบราชการ ซึ่งมีลักษณะโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญ 7 ประการ ดังนี้

1. ลำดับชั้น (Hierarchy) โดยเชื่อว่า การบริหารที่มีลำดับชั้น จะทำให้ระบบการสั่งการและการควบคุมมีการรัดกุม ทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
2. หน้าที่รับผิดชอบ (Responsibility) ความสำนึกแห่งความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ของตน ที่ได้กระทำลงไปและความพร้อมที่จะให้มีการตรวจสอบโดยผู้บังคับบัญชาอยู่ตลอดเวลาด้วย
3. ความเป็นเหตุสมผล (Rationality) การให้ความสำคัญกับกระบวนการทำงาน ที่จะทำให้งานบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้มาตรการพัฒนาและบริหารกำลังคนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบราชการ
4. ความสำเร็จ (Achievement Orientation) การปฏิบัติงานที่มุ่งสู่เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การเสมอ โดยยึดหลักประสิทธิภาพ คือ ทางที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด และหลักประหยัด คือ ทางที่เสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด
5. ความแตกต่างและความชำนาญเฉพาะด้าน (Specialization) องค์การแบบราชการ ต้องมีการแบ่งงาน จัดแผนงาน จัดส่วนงาน โดยการกำหนดพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน มีการกำหนดภารกิจ บทบาท อำนาจหน้าที่ ที่องค์การต้องบริหารจัดการ
6. ระเบียบวินัย (Discipline) ต้องมีการกำหนดระเบียบ วินัย และบทลงโทษ ขึ้นมาเพื่อเป็นกลไกการควบคุมความประพฤติของสมาชิกทุกคนในองค์การ
7. ความเป็นวิชาชีพ (Professionalization) ผู้ปฏิบัติงานในองค์การราชการ ถือเป็นอาชีพอย่างหนึ่ง และต้องปฏิบัติงานเต็มเวลา จะต้องมีความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ตลอดจนจรรยาบรรณต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในภาระหน้าที่ของตนด้วย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลากรผู้ให้บริการ

ในการคัดเลือกบุคคลที่จะมาทำงานด้านการให้บริการ ต้องพิจารณาจากทักษะความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ ไหวพริบ การควบคุมอารมณ์ รวมไปถึงบุคลิกภาพของผู้ที่จะมาทำงานให้บริการ จากกร ทบทวนเอกสาร บทความ ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีของพาราสุรามาน, ซีเอทเชิล และ เบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithesal & Berry, 1990) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องประกอบไปด้วยหลักการสำคัญต่าง ๆ เหล่านี้ ซึ่งได้แก่

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความไว้วางใจในการให้บริการ อย่างตรงไปตรงมา ความสม่ำเสมอของการให้บริการ และความพึงพอใจในการให้บริการ
2. การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง การแสดงออกถึงความเต็มใจและความพร้อมที่จะ ให้บริการ รวมถึงการติดต่ออย่างต่อเนื่องและการปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างดีเยี่ยม
3. ความสามารถ (Competency) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการ สื่อสาร และความสามารถในการถ่ายทอดวิชาความรู้ทางวิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายในการขอรับบริการ ระเบียบ ขั้นตอน ไม่ควรยุ่งยากซับซ้อนเกินไป เวลาในการคอยน้อยและเป็นเวลาที่สะดวกของผู้รับบริการ รวมทั้งอยู่ในสถานที่ที่ติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการมี บุคลิกภาพที่ดี ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
6. การสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสื่อสาร ชี้แจงลักษณะการให้บริการ การอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และเข้าใจง่ายแก่ผู้รับบริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) หมายถึง การทำให้คุณภาพการบริการ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการเอง
8. ความมั่นคง (Security) หมายถึง การให้บริการที่มีความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการให้บริการปราศจากอันตรายและความเสี่ยงที่จะเกิดปัญหาต่าง ๆ
9. ความเข้าใจ (Understanding of Customer) หมายถึง ความพยายามในการเรียนรู้เพิ่มเติมของ ผู้ให้บริการ การให้คำแนะนำและความสนใจ เอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) หมายถึง การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ที่พร้อมใช้งาน เพื่อ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ตลอดจนการจัดสถานที่ให้บริการให้สวยงาม สะอาด อยู่ตลอดเวลา

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม

สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการให้บริการ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ช่วยสร้างความพึงพอใจ ให้กับผู้รับบริการ และลดความตึงเครียดระหว่างการรอรับบริการ สภาพแวดล้อมดังกล่าว หมายรวมถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการ ทั้งนี้ จากการทบทวนเอกสาร บทความ ตำรา และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีของกิลเมอร์ (Gilmer, 1971) ซึ่งได้อธิบายไว้ว่า สภาพแวดล้อมในการ ทำงานที่เป็นองค์ประกอบที่จะช่วยเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน มีด้วยกัน 10 ลักษณะ ดังนี้

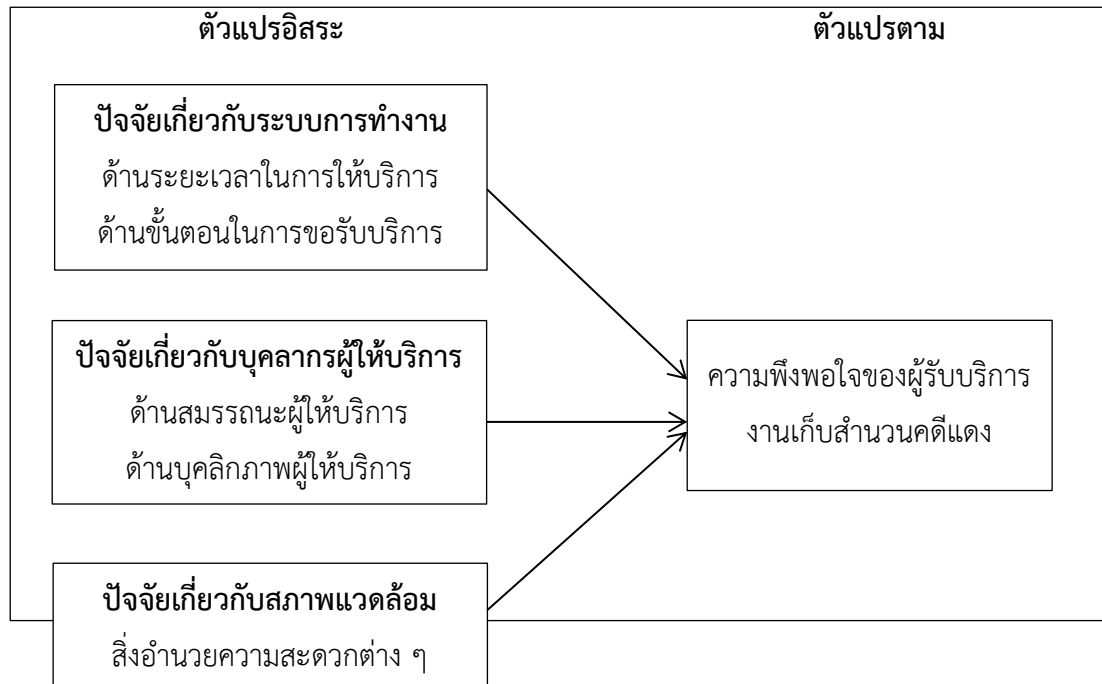
1. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the Job) หมายถึง ลักษณะงานที่ทำอยู่เป็นงานที่รู้สึกว่ามีคุณค่า เป็นที่ยอมรับนับถือ
2. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the Job) หมายถึง การได้ทำงานที่ทำให้ตนเองรู้สึกว่าได้รับการยอมรับและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดเป็นความพึงพอใจและไม่พึงพอใจได้
3. สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพที่มีความปลอดภัย มีระเบียบ สถานที่ที่มีความสะอาดสะดักสบาย เครื่องมือเครื่องใช้ มีความพร้อมใช้งานและจัดไว้ได้อย่างเหมาะสม มีอากาศถ่ายเทดี ไม่มีเสียงรบกวน แสงสว่างที่พอเหมาะ ระยะเวลาในการทำงานที่เหมาะสม สถานที่จอดรถที่เพียงพอ
4. ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา เป็นความอุ่นใจและความปลอดภัยที่จะได้ทำงานนี้
5. การนิเทศงาน (Supervision) หมายถึง การได้รับคำแนะนำอย่างใกล้ชิด และการรับทราบการทำงานที่ถูกต้อง การนิเทศงานมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ
6. องค์กรและการจัดการ (Company and Management) หมายถึง ลักษณะการจัดโครงสร้างขององค์กร การวางแผนนโยบาย แนวทางวิธีปฏิบัติภายในองค์กร ชื่อเสียงและการดำเนินงานขององค์กร
7. ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement) หมายถึง การได้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น องค์กรสนับสนุนในความก้าวหน้าในการทำงาน การให้บำเหน็จความดีความชอบ การยกย่องชมเชยพนักงานที่ปฏิบัติงานดีเด่น และการฝึกอบรมให้เรียนรู้งาน
8. ค่าจ้าง (Wages) หมายถึง เงินเดือน ค่าตอบแทนในการทำงาน วิธีการจ่ายค่าจ้างที่เป็นธรรมเสมอภาค
9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การรับ-ส่งข่าวสารในองค์กรที่เกี่ยวกับการพัฒนาและความก้าวหน้าขององค์กร ข่าวสารด้านนโยบายและกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับองค์กรและบุคคลต่าง ๆ ในองค์กร
10. สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ (Benefits) หมายถึง สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ รวมถึงสวัสดิการ เบี้ยหวัด บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล การจัดประกันชีวิต

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสาร บทความ ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยได้นำทฤษฎีของ Millet มากำหนดเป็นตัวแปรตาม และได้นำแนวคิดและทฤษฎีของ Max Weber, Parasuraman, Zeithamal & Berry และ Gilmer ผสมผสานกันกำหนดเป็นตัวแปรอิสระ ดังนี้

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานเก็บสำนวนคดีแดง

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับระบบการทำงาน ปัจจัยเกี่ยวกับบุคลากรผู้ให้บริการ และปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม



ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการของงานเก็บสำนวนคดีแดง ศาลจังหวัดเชียงใหม่ โดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรทอโรยามาเน่ (Yamane, 1967) ซึ่งประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 343 ราย จากรายงานสรุปการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ (รายบุคคล) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนจากตัวอย่างเท่ากับ 5 % จากการคำนวณจะได้กลุ่มตัวอย่าง 184.66 คน เพื่อลดความผิดพลาดในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยจึงปรับขนาดกลุ่มตัวอย่าง เป็นจำนวน 185 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างผ่านเครื่องมือแบบสอบถาม ที่ผ่านการทดสอบค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) จำนวน 28 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้มาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 185 คน แบ่งออกเป็น 3 ปัจจัย ได้แก่ 1) ปัจจัยเกี่ยวกับระบบการทำงาน 2) ปัจจัยเกี่ยวกับบุคลากรผู้ให้บริการ 3) ปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าจากตำราทางวิชาการ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เป็นการบรรยายข้อมูลด้วยสถิติเบื้องต้น ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นการอธิบายถึงระดับความพึงพอใจของตัวแปรที่ใช้

สถิติเชิงอนุมาน ใช้ศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับระบบการทำงาน ปัจจัยเกี่ยวกับบุคลากรผู้ให้บริการ และปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการงานเก็บสำนวนคดีแดง ศาลจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานเก็บสำนวนคดีแดง กรณีศึกษาศาลจังหวัดเชียงใหม่ สรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 185 คน พบว่า เพศที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดได้แก่ เพศชาย จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 52.97 โดยมีช่วงอายุระหว่าง 31 ปี ถึง 40 ปีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 46.49 ระดับการศึกษาส่วนมากคือระดับปริญญาตรี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 58.92 ประกอบอาชีพทนายความ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 23.24 สอดคล้องกับสถานะของผู้รับบริการ (คือ ความเกี่ยวข้องในคดี) ซึ่งตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ ทนายความฝ่ายโจทก์/จำเลย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 21.62

ผลการวิเคราะห์สถานภาพความพึงพอใจของผู้รับบริการงานเก็บสำนวนคดีแดง ศาลจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.591) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมาก ทุกด้านโดยในด้านความถูกต้องของงาน และความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.698) ด้านการตอบสนองความต้องการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.693) ด้านคุณภาพของเวลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.619) ด้านความต่อเนื่องในการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.630) และด้านการพัฒนาประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.786)

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยมูลเหตุที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการงานเก็บสำนวนคดีแดง ศาลจังหวัดเชียงใหม่ จากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ พบว่า ปัจจัยที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) สูงสุด ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่า Beta = 0.404 ค่า Sig. = 0.000* รองลงมาได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับระบบการทำงาน มีค่า Beta = 0.387 ค่า Sig. = 0.000* และปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม มีค่า Beta = 0.214 ค่า Sig. = 0.000* ทั้ง 3 ปัจจัยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานเก็บสำนวนคดีแดง ได้เท่ากับ 76.3% ($R^2_{adj} = 0.763$) ค่า Sig. = 0.000* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำข้อค้นพบที่ได้จากงานวิจัยมาอธิบายให้ข้อเสนอแนะ เพื่อที่จะได้นำไปใช้ปรับปรุงและวางแผนพัฒนาการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยแยกออกเป็นข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและการบริหาร

ผู้บริหารศาลจังหวัดเชียงใหม่ควรมีนโยบายการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้มีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น ลดขั้นตอนในส่วนที่ไม่จำเป็นลง เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ และช่วยสร้างความพึงพอใจในด้านระยะเวลาการให้บริการเพิ่มมากขึ้นตลอดจนการพัฒนาสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพิ่มการจัดฝึกอบรมการทำงาน แลกเปลี่ยน และถ่ายทอดความรู้ในการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่ทุกระดับ เช่น การฝึกอบรมในการให้บริการผ่านช่องทางระบบสารสนเทศของศาลยุติธรรม เพื่อสอดคล้องกับนโยบายประธานศาลฎีกาในการเข้าสู่ศาลดิจิทัล (D-Court 2020)

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

ควรมีการศึกษาถึงปัญหาการให้บริการในเชิงลึกที่เกี่ยวข้องกับระบบการทำงาน บุคลากรผู้ให้บริการ และสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของงานเก็บสำนวนคดีแดง ศาลจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงนำประเด็นข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการมาสังเคราะห์เพื่อหาแนวทางแก้ไขเชิงวิชาการ เพื่อมาตรฐานเดียวกันต่อไป

ข้อเสนอแนะเชิงการปฏิบัติ

การให้บริการของงานเก็บสำนวนคดีแดง ควรมีการปรับปรุงคุณภาพในส่วนของสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการให้บริการ เพิ่มที่นั่งรอรับบริการให้เพียงพอต่อผู้รับบริการ หรือ แนะนำช่องทางในการใช้บริการผ่านระบบสารสนเทศให้กับผู้รับบริการ ซึ่งจะช่วยลดจำนวนผู้ติดต่อราชการลง ลดความแออัดในพื้นที่ของสถานที่ให้บริการ และยังช่วยลดค่าใช้จ่ายสำหรับผู้รับบริการอีกด้วย

ข้อเสนอแนะเชิงการวิจัยในอนาคต

- ควรทำการวิจัย เพื่อศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการ ด้วยเทคนิคการวิจัย Multiple Regression Analysis โดยใช้วิธีคำนวณ Stepwise ในการประมวลผลข้อมูล
- ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เปรียบเทียบกับศาลอื่น ๆ ในพื้นที่ใกล้เคียงกัน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

บรรณานุกรม

- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ณัชพงษ์ พิสุชนพงษ์. (2561). *สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อการสร้างความผูกพันองค์กรของข้าราชการและบุคลากร สำนักงานเขตสายไหมกรุงเทพมหานคร*. วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์. 1(1), 64-78
- ทิพย์วรรณ ตั้งจิตพัฒนกุล. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเพชรบุรี*. ภาคนิพนธ์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

- ทัศนีย์ จันทรงาม. (2555). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศาลจังหวัดนครปฐม.
ภาคนิพนธ์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- เทพพนม เมืองแมน และสวีน สุวรรณ. (2540). พฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทย
วัฒนาพานิช จำกัด.
- บุญญาพัชร อัจจาณู. (2555). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด
(มหาชน). วิทยานิพนธ์. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประยงค์ เต็มขวลา. (2546). กระบวนทัศน์ใหม่..การพัฒนาองค์กร. ฉบับปรับปรุง. กรุงเทพฯ.
- พรทิพย์ อุดมสิน และคณะ. (2544). ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐานกลางแนวทางปฏิบัติงาน
ธุรการในศาลชั้นต้น. รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พิลาลักษณ์ พลเรือง. (2553). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศาลจังหวัด มหาสารคาม.
วิทยานิพนธ์. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ภานุเดช เพียรความสุข และคณะ. (2558). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริม
วิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. รายงานวิจัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏ
อุบลราชธานี.
- ยุภาพร ยุภาศ และคณะ. (2560). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลป่าต้ว. รายงานการวิจัย. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- รัฐกานต์ สุขศิริ. (2555). ความพึงพอใจของผู้รับบริการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูระยอง จำกัด. วิทยานิพนธ์.
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิชัย ปิติเจริญธรรม. (2548). การบริการด้วยหัวใจ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บุ๊คแบงก์.
- ศักดิ์ชัย ศิริปรีชากุล. (2545). การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อระบบบริการของโรงพยาบาล
กาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศรัณญา บัวสุวรรณ. (2553). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองชลบุรี.
วิทยานิพนธ์. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศรวานี แดงไสว. (2556). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อธนาคารออมสินในเขต กรุงเทพมหานคร.
สารนิพนธ์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภотаมะกา จังหวัดกาญจนบุรี. รายงาน
การวิจัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- สมิต สัชฌุกร. (2548). ศิลปะการให้บริการ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สารธาร.
- สุจิตรา บุญยรัตพันธุ์. (2562). ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับรัฐประศาสนศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 18. กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์เสมาธรรม.
- สิริดวงนภา เกตุวิชิต. (2550). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล
ลำปาง. ภาคนิพนธ์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.

- สุภาภรณ์ วรรณประไพ. (2557). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวนศาลจังหวัดมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์. รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- อรนุช ภัคดีวิสุทธิพร. (2547). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าอิสระ. รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย เชียงใหม่.
- Gilmer, B. V. (1971). *Industrial psychology*. New York : McGraw-Hill.
- John D. Millet. (1954). *Management in the public service the quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill.
- Kotler, P. & Gary A. (1996). *Principle of marketing*. New Jersey : Prentice-Hall, Inc.
- Max Weber. (1947). *The Theory of Social and Economic Organizations*. Translated by A.M. Handerson and T. Parsons. New York
- Oliver, Richard L. (1997). *Satisfaction : a behavioral perspective on the consumer*. New York: McGraw-Hill.
- Oskamps, S. (1984). *Applied Social Psychology*. Englewood Cliffs. New Jersey: PrenticeHall. Inc.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions*. New York : The Free Press.
- Yamane, T. (1967). *Statistics : An introductory analysis*. New York : Harper&Row.