

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ ณ ส่วนคลัง ศาลล้มละลายกลาง

สริณี พันธุ์พงษ์*

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวะนันท์ ศิวพิทักษ์**

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ ณ ส่วนคลัง ศาลล้มละลายกลาง” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ณ ส่วนคลังศาลล้มละลายกลาง และ 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ณ ส่วนคลัง ศาลล้มละลายกลาง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และภูมิลำเนา โดยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ ส่วนคลัง ศาลล้มละลายกลาง จำนวน 384 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐานโดยการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจโดย (t - test และ One - Way ANOVA) โดยมีนัยสำคัญที่ .05

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และมีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนคลัง ศาลล้มละลายกลาง ในภาพรวมด้านต่างๆ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.09$) เพื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านความเหมาะสมของผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความถูกต้องครบถ้วน ด้านความทันสมัย ด้านความรวดเร็ว และด้านความสะดวก ตามลำดับ

*นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

**ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของส่วนคลัง ศาลล้มละลายกลาง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศและอายุ ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนคลัง ศาลล้มละลายกลาง ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษาและภูมิลำเนา ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนคลัง ศาลล้มละลายกลางแตกต่างกัน

1. บทนำ

ศาลล้มละลายกลางเป็นศาลชั้นต้นตามพระธรรมนูญศาลยุติธรรมมีลักษณะเป็นศาลชำนาญพิเศษจัดตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลล้มละลายและวิธีพิจารณาคดีล้มละลาย พ.ศ. 2542 มีวัตถุประสงค์เพื่อให้คดีล้มละลาย ซึ่งมีลักษณะพิเศษแตกต่างจากคดีแพ่งทั่วไป มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีล้มละลาย ซึ่งหมายถึงคดีตามกฎหมายว่าด้วยล้มละลาย รวมไปถึงคดีแพ่งที่เกี่ยวข้องกับคดีดังกล่าวด้วย ศาลล้มละลายกลางมีเขตอำนาจศาลทั่วประเทศ โดยไม่มีศาลสาขาในต่างจังหวัด การติดต่อราชการใด ๆ นั้น ประชาชนจำเป็นต้องเดินทางมายังศาลล้มละลายกลางเท่านั้น

เมื่อพูดถึง “หน่วยงานราชการ” หรือการที่จะต้องไปติดต่อราชการแล้วประชาชนทั่วไปต่างกล่าวเป็นเสียงเดียวกันว่า หากไม่มีความจำเป็นจริงๆ ไม่มีใครอยากไปติดต่อราชการไม่ว่าหน่วยราชการนั้นจะมีการประชาสัมพันธ์ว่ามีบริการที่ดีเลิศ หรือมีป้ายเชิญชวนให้เข้าไปใช้บริการหรือกลวิธีใด ๆ เพื่อจูงใจประชาชนให้เข้าไปใช้บริการก็ตาม โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานที่อาจให้คุณให้โทษ หรือให้ผลร้ายแก่ผู้เข้าไปติดต่อราชการได้ด้วยแล้ว ยิ่งไม่มีใครประสงค์ที่จะเข้าไปเป็นแน่ และนอกจากไม่ประสงค์จะเข้าไปแล้ว บางที่อาจตั้งรกรากหนีด้วยวิธีการรูปแบบต่างๆ ด้วยซ้ำไป

ซึ่งหากสอบถามประชาชนทั่วไปว่าเหตุใดจึงมีทัศนคติในทางลบกับหน่วยงานราชการ ข้อมูลที่ได้รับอาจสรุปได้อย่างชัดเจน คือประชาชนทั่วไปมีความฝังใจหรือความไม่ประทับใจข้อแรกว่า “ข้าราชการ” คือ “เจ้าคนนายคน” มิใช่ผู้ให้บริการที่แท้จริง หรือด้วยความจริงจัง การที่จะให้บริการประชาชนด้วยอัธยาศัยที่ดี น่าจะเป็นเรื่องยากในสายตาของประชาชนชาวบ้านนั้นประการหนึ่ง นอกจากนี้ในสายตาประชาชนเห็นว่านอกจากตัวข้าราชการซึ่งเป็นบุคลากรในหน่วยงานองค์กรจะเป็นปัญหาแล้ว “งานราชการ” หรือ “ระบบการปฏิบัติราชการ” นั้นก็มีขั้นตอนความยุ่งยากซับซ้อน มีกฎระเบียบมากมาย เป็นเงื่อนไขเป็นการสร้างข้อต่อรองให้บังเกิดขึ้นได้โดยง่ายในระบบที่ฝังลึกในแนวทางปฏิบัติมาช้านาน ยากที่จะเปลี่ยนแปลงได้ในเวลาอันรวดเร็ว และสิ่งเหล่านี้เองที่สร้างความล่าช้าในการติดต่อราชการ สร้างความสับสนให้บังเกิดกับประชาชน และผลลัพธ์ก็คือทัศนคติที่เป็นไปในเชิงลบต่อระบบราชการที่สั่งสมมาเป็นลำดับนับร้อยปี

สภาพปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ ย่อมนำมาซึ่งความเสียหายต่อหน่วยงานราชการและสุดท้ายคือความเสียหายต่อรัฐหรือประเทศชาติโดยรวม เพราะหากประชาชนไม่มีความเชื่อถือในระบบราชการซึ่งนับว่าเป็นองค์การของรัฐ ก็เท่ากับประชาชนขาดความเชื่อมั่นศรัทธารัฐหรือการปกครองของรัฐเช่นเดียวกัน ผลที่ตามมาก็คืออาจมีการไม่ยอมรับระบบราชการแล้วหันไปตกลงใช้วิธีการที่เป็นแนวทางนอกระบบ ดังจะเห็นได้ว่าในอดีตที่ผ่านมาเมื่อปี พ.ศ. 2497 ได้มีประกาศสำนักนายกรัฐมนตรีลงวันที่ 14 ตุลาคม 2497 ให้หน่วยงานราชการต่าง ๆ จัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการต้อนรับแนะนำชี้แจงอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ สิ่งนี้นับเป็นก้าวแรกในการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐหรือหน่วยงานราชการที่นับว่าเป็นรูปธรรมที่สุด และหลังจากนั้นเมื่อปี พ.ศ. 2532 รัฐบาลได้ออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2532 ซึ่งนับว่าเป็นระเบียบที่มุ่งหวังให้ประชาชนที่ไปติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐสามารถเสร็จสิ้นกระบวนการติดต่อราชการด้วยความรวดเร็ว (พินิจ สุเสารัจ)

สำนักงานศาลยุติธรรมตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการเป็นอย่างมาก ตามแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ.2557 - พ.ศ.2560 พันธกิจที่ 4 การสนับสนุนการอำนวยความสะดวกด้วยความสะดวก รวดเร็ว และการให้บริการประชาชนที่มีคุณภาพสูงสุด (www.coj.go.th)

งานบริการของส่วนคลัง ศาลล้มละลายกลาง เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้บริการโดยตรงแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการกับศาลล้มละลายกลาง ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงความรู้สึก ความพึงพอใจของประชาชนผู้ที่มารับบริการเป็นสำคัญ เพื่อให้การบริการของส่วนคลังมีคุณภาพเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อองค์กร รวมทั้งผลประโยชน์ของประชาชนได้อย่างเต็มที่ นอกจากนี้ยังส่งผลให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานตอบสนองยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นประกอบกับยังไม่มีการทำวิจัยเรื่องนี้ในหน่วยงานศาลล้มละลายกลาง ผู้วิจัยสนใจจะทำวิจัยโดยการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการจากส่วนคลัง ศาลล้มละลายกลาง เพื่อให้สามารถทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ อีกทั้งเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของส่วนคลัง ศาลล้มละลายกลาง ให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ผลการศึกษาค้นคว้าสามารถใช้เป็นแนวทางในการทำงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ณ ส่วนคลัง ศาลล้มละลายกลาง

2.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ณ ส่วนคลัง ศาลล้มละลายกลาง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. สมมติฐานการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และภูมิลำเนาของประชาชนที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการ ณ ส่วนคลัง ศาลล้มละลายกลาง

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

4.1 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ณ ส่วนคลังศาลล้มละลายกลาง

4.2 นำข้อมูลที่ได้มาวางแผนการบริหารจัดการงานด้านบริการในส่วนคลังศาลล้มละลายกลาง

5. ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ประชาชนที่มารับบริการ ณ ส่วนคลัง ศาลล้มละลายกลาง
ขอบเขตด้านเวลา เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของส่วนคลัง ศาลล้มละลายกลาง ในช่วงเวลาระหว่างเดือนมิถุนายน – กรกฎาคม 2557

6. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการซึ่งผู้วิจัยและผู้ช่วยได้แจกแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และภูมิลำเนา

ส่วนที่ 2 คำถามใช้วัดความพึงพอใจในการรับบริการ ประกอบด้วยด้านความสะดวก ด้านความรวดเร็ว ด้านความทันสมัย ด้านความครบถ้วนสมบูรณ์ และด้านความเหมาะสมของผู้ให้บริการ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามแบบเปิด โดยเป็นข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น ในการปรับปรุงและพัฒนา

ข้อมูลในส่วนที่ 1 ข้อมูลในส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 กำหนดระดับความพึงพอใจในแต่ละช่วงได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.80	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.81 – 2.60	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.61 – 3.40	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.41 – 4.20	หมายถึง	พึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4.21 – 5.00	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด

7. ผลการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด รองลงมาคือ 41-50 ปี จบการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด รองลงมาจบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และมีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพมหานครมากกว่าต่างจังหวัด

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของส่วนคลัง ศาลล้มละลายกลาง ในด้านความสะดวก พบว่า ค่าเฉลี่ยผลรวมที่ระดับ 3.65 หมายความว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการ ณ ส่วนคลัง ศาลล้มละลายกลาง ด้านความสะดวกอยู่ในระดับมาก

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของส่วนคลัง ศาลล้มละลายกลาง ในด้านความรวดเร็ว พบว่า ค่าเฉลี่ยผลรวมที่ระดับ 3.94 หมายความว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการ ณ ส่วนคลัง ศาลล้มละลายกลาง ด้านความรวดเร็วอยู่ในระดับมาก

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของส่วนคลัง ศาลล้มละลายกลาง ในด้านความทันสมัย พบว่า ค่าเฉลี่ยผลรวมที่ระดับ 4.05 หมายความว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการ ณ ส่วนคลัง ศาลล้มละลายกลาง ด้านความทันสมัยอยู่ในระดับมาก

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของส่วนคลัง ศาลล้มละลายกลาง ในด้านความถูกต้องครบถ้วน พบว่า ค่าเฉลี่ยผลรวมที่ระดับ 4.40 หมายความว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการ ณ ส่วนคลัง ศาลล้มละลายกลาง ด้านความถูกต้องครบถ้วนอยู่ในระดับมากที่สุด

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของส่วนคลัง ศาลล้มละลายกลาง ในด้านความเหมาะสมของผู้ให้บริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยผลรวมที่ระดับ 4.43 หมายความว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการ ณ ส่วนคลัง ศาลล้มละลายกลาง ด้านความเหมาะสมของผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ณ ส่วนคลัง ศาลล้มละลายกลาง วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรด้วยการใช้ Pearson Correlation ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เป็นดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและอายุของประชาชน ที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการ ณ ส่วนคลัง ศาลล้มละลายกลาง

2. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาและภูมิลำเนาของประชาชน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ ณ ส่วนคลัง ศาลล้มละลายกลาง

8. การอภิปรายผลการศึกษา

1. การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของส่วนคลัง ศาลล้มละลายกลาง

ด้านความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ ส่วนคลัง ศาลล้มละลายกลางมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง มีแบบฟอร์มและตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ส่วนคลัง ศาลล้มละลายกลาง เน้นเรื่องความถูกต้องของเอกสารและแบบฟอร์ม ให้เป็นไปตามระเบียบ เพื่อลดปัญหาการใช้หรือการกรอกแบบฟอร์มผิด จนทำให้ประชาชนผู้รับบริการต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายเพื่อกลับมาแก้ไข และยังทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงักไปด้วย

ด้านความรวดเร็ว พบว่า ในภาพรวมประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ ส่วนคลัง ศาลล้มละลายกลางมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง ให้บริการตามลำดับคิว ก่อน-หลัง อย่างเคร่งครัด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ส่วนคลัง ศาลล้มละลายกลาง มีการจัดลำดับคิวการให้บริการอย่างเคร่งครัด ไม่มีการเอื้อให้แก่บุคคลที่รู้จักมักคุ้น ใครมาก่อนก็ต้องได้รับบริการก่อน ตามลำดับอย่างเคร่งครัด ทำให้ประชาชนสัมผัสได้ถึงความเป็นธรรมที่ได้รับจากการบริการ

ด้านความทันสมัย พบว่า ในภาพรวมประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ ส่วนคลัง ศาลล้มละลายกลางมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง สามารถตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นได้ด้วยตนเองทางคอมพิวเตอร์ที่มีให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ส่วนคลัง ศาลล้มละลายกลาง ได้มีการจัดจอทัชสกรีนไว้บริการประชาชน เพื่อใช้สำหรับค้นหาข้อมูลเบื้องต้นได้ด้วยตนเอง เช่น คำพิพากษา คำสั่งว่าสามารถรับเงินคืนได้หรือไม่ เป็นต้น เพื่อเป็นการลดเวลาการรอคอยตามลำดับคิวสำหรับประชาชนที่ต้องการมาติดต่อด้วยเรื่องเล็กน้อย ซึ่งสามารถค้นหาด้วยตนเองได้

ด้านความถูกต้องครบถ้วน พบว่า ในภาพรวมประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ ส่วนคลัง ศาลล้มละลายกลางมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง ข้อมูลและเอกสารที่ได้รับถูกต้อง ครบถ้วน และข้อมูลที่ลงในระบบมีความถูกต้องและชัดเจน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ส่วนคลัง ศาลล้มละลายกลาง นอกจากจะให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการเป็นสำคัญแล้ว เรื่องของความถูกต้องของเอกสารและข้อมูลต่าง ๆ ที่ลงในระบบเพื่อให้ประชาชนตรวจสอบก็ถือหัวใจที่สำคัญมากอีกอย่างหนึ่งของการให้บริการ เพราะข้อมูลเอกสาร ที่ถูกต้องและชัดเจนก็เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อเป็นอย่างมากเช่นกัน

ด้านความเหมาะสมของผู้ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ ส่วนคลัง ศาลล้มละลายกลางมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่ง

ตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ส่วนคลัง ศาล ล้มละลายกลาง ได้มีการฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ที่มีจริยธรรม มีความซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่มากเป็นพิเศษ เพราะการทำงานในส่วนคลังต้องมีเรื่องของเงินเข้ามาเกี่ยวข้อง ดังนั้นจึงต้องปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติตนเป็นข้าราชการที่ดี มีความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นหลักสำคัญ

2. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของส่วนคลัง ศาลล้มละลายกลาง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

เพศและอายุ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการ ณ ส่วนคลัง ศาลล้มละลายกลางที่มีเพศและอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนคลัง ศาลล้มละลายกลางไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก ส่วนคลัง ศาลล้มละลายกลาง ได้มุ่งเน้นในการให้ความสำคัญกับประชาชนเป็นหลัก โดยมีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี อย่างสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ตลอดจนการให้บริการมีความถูกต้อง ชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้ และมีความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่มีการแบ่งแยก ซึ่งสอดคล้องกับ พัทธกษัตริย์ (2538 : 33) กล่าวว่า การสร้างประสิทธิผลความพึงพอใจการให้บริการแก่ประชาชน มีหลักการและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานภาครัฐ ที่มีฐานคติที่ว่า ทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติที่ดี อย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกก็ดกันในการให้บริการประชาชน

การศึกษาสูงสุด พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการ ณ ส่วนคลัง ศาลล้มละลายกลางที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนคลัง ศาลล้มละลายกลางแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากบุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงย่อมมีความคาดหวังต่อบริการอยู่ในระดับสูงกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่า เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ อาจเกิดความไม่พึงพอใจได้ง่าย ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภคของ คีร์วิธรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541, หน้า 130-137) กล่าวว่า การศึกษา (Education) ผู้ที่มีการศึกษาสูงมีแนวโน้มจะบริโภคผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพดีมากกว่าผู้มีการศึกษาต่ำ

ภูมิลำเนา พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการ ณ ส่วนคลัง ศาลล้มละลายกลางที่มีภูมิลำเนาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนคลัง ศาลล้มละลายกลางแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก ศาลล้มละลายกลางเป็นศาลที่มีอยู่เพียงแห่งเดียวในประเทศไทย ไม่มีศาลสาขาในต่างจังหวัด ดังนั้น ประชาชนที่ต้องการมาติดต่อกับศาลล้มละลายกลาง ก็จำเป็นต้องเดินทางมารับบริการมายังศาลในกรุงเทพมหานครเท่านั้น ซึ่งประชาชนมีภูมิลำเนาอยู่ในต่างจังหวัด ต้องเสียเวลาเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางมา ก็ย่อมมีความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับการบริการที่ดีครบถ้วน ตามความต้องการ แต่ถ้าไม่ได้รับการตอบสนองอย่างที่คาดหวังไว้ ก็อาจเกิดความไม่พึงพอใจได้ง่ายกว่าผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร

9. ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากผลการวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการ ณ ส่วนคลัง ศาลล้มละลายกลาง ในครั้งนี้ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดยังพบปัญหาที่ต้องปรับปรุงแก้ไข ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอแนะดังนี้

1. ควรให้มีการส่งเอกสาร แจ้งคำสั่งศาล หรือส่งคำคู่ความ ให้คู่ความหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในคดีทราบทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่ายให้แก่ประชาชนที่อยู่ต่างจังหวัดซึ่งจะต้องเดินทางมารับบริการในกรุงเทพมหานคร

2. ควรเพิ่มจำนวนหมายเลขโทรศัพท์ ที่จะสามารถโทรมาสอบถามข้อมูลได้ และจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้บริการรับและตอบข้อซักถามของประชาชนที่โทรเข้ามาสอบถามข้อมูล เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่ต้องการทราบข้อมูลเบื้องต้นได้

3. ควรใช้ระบบบัตรคิวอิเล็กทรอนิกส์ และมีการรับประกันเวลาในการให้บริการแต่ละครั้ง ซึ่งถ้าล่าช้ากว่าที่กำหนดไว้จะต้องจ่ายเงินประกันให้แก่ผู้มาใช้บริการ เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพสูงสุด

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

จิตตินันท์ เตชะคุปต์. (2544). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 5.

กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ :

นานมีบุ๊คพับลิคเดชั่นส์.

ลือชัย วงษ์ทอง. (2550). ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปฏิบัติการ. ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

มหาวิทยาลัยบูรพา.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2545). 7 เครื่องมือสู่คุณภาพยุคใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ :

ดวงกมลสมัย.

วีระพงษ์ เถลิงจิระรัตน์. (2543). คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ :

สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

ศิริพร ตันติพูลวินัย. (2538). การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : กองการพยาบาล

กระทรวงสาธารณสุข.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์, และองอาจ ปทะวานิช. (2546).

การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.

สมชาติ กิจยรรยง. (2536). สร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ : เอช-เอน

การพิมพ์.

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ: บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด.

เอกสารอื่นๆ

พินิจ สุเสาร์จ. (2541). วารสารศาลยุติธรรม. เข้าถึงได้จาก www.library.coj.go.th.

วิทยานิพนธ์

เชมชาติ หวังกิจจามร. (2545). การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาโทกับการบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยนวัตกรรมอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ธนกฤต เนื่องพุด. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในโครงการโรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษากรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอบ้านบึง. มหาวิทยาลัยบูรพา.

นิวัฒน์ ไชลิตาภา. (2549). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการอำเภอต้นแบบในการให้บริการประชาชน : กรณีศึกษา อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี. มหาวิทยาลัยบูรพา.

บุญฤทธิ ฉิมพิมล. (2548). การเปรียบเทียบความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงในการเข้ารับการศึกษาในศูนย์ศิลปาชีพบางไทร ในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาระดับสูงและการศึกษาต่อเนื่อง ภาควิชาการศึกษานอกโรงเรียน, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

พรหมสิษฐ์ รักษาพรหมมณ. (2551). ความพึงพอใจของผู้ปกครองผู้นำชุมชนและบุคลากรต่อการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลผาจากอำเภอมือง จังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาท้องถิ่น, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.

ราชันย์ ธงชัย. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสัจหวัด 4 ของหน่วยงานสัสดีอำเภอเมืองจังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยา.

วิวัฒน์ รุ่งเรืองผล และทรงศรี สนธิทรัพย์. (2539). โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเคหะแห่งชาติ. กรุงเทพฯ : ศูนย์วิจัยธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ศิริลักษณ์ มากมณี. (2548). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการแผนกผู้ป่วยนอกของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ็ดเสมียน จังหวัดราชบุรี. สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศิริวรรณ วุ่นจิณา. (2554). ความพึงพอใจของผู้มีสิทธิ์รับเงินต่อบริการจ่ายเงินกรณีศึกษา
กองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. วชิยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สลินทิพย์ พันธ์ศิริ. (2554). ความพึงพอใจของนักเรียนต่อบริการของโรงเรียนธนาคาร :
กรณีศึกษาโรงเรียนบ้านเตาปูน อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา. การค้นคว้าอิสระ
คณะพัฒนาศักดิ์และสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา
สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สุกานดา สาลี. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านปล่อยตัวชั่วคราว
ผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรี. มหาวิทยาลัยบูรพา
- สุภัทร เรืองศรี. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร
อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- อุทัย กนกวุฒิพงศ์. (2547). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการแบบ
ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตยาน
นาวา กรุงเทพมหานคร. วชิยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- อัสยุทธิ์ สุทธิถวิล. (2548). ประสิทธิภาพให้บริการของสำนักงานเขตชั้นในกรุงเทพมหานคร :
ศึกษากรณีสำนักงานเขตชั้นในกรุงเทพมหานคร. วชิยานิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ :
สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.