

## แนวทางการพัฒนาการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของสำนักอำนวยการ ประจำศาลอาญา

ศุภกร กรวิจิตรกุล\*

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วลัยพร รัตนเศรษฐ์\*\*

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเรื่องการให้บริการของสำนักอำนวยการประจำศาลอาญา และข้อเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลโดยศึกษาความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันของหน่วยงานและการให้บริการของตนเองใน 6 ด้าน ได้แก่ การบริการด้วยความเท่าเทียมกัน บริการที่รวดเร็วทันเวลา การบริการอย่างพอเพียง การบริการอย่างต่อเนื่อง การบริการที่มีความก้าวหน้า และการบริการอย่างสุภาพ และได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรในสำนักอำนวยการประจำศาลอาญา จำนวน 40 คน และประชาชนผู้มาใช้บริการจำนวน 100 คนโดยผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตัวเองและรอรับกลับ และทำการสัมภาษณ์ผู้พิพากษาศาลอาญา

ผลการศึกษาพบว่าประชาชนที่มาติดต่องานที่ศาลอาญามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักอำนวยการประจำศาลอาญาอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านสรุปได้ว่า มีปัญหาข้อขัดข้องในการให้บริการ 2 ด้าน คือ ปัญหาด้านบุคลากร และปัญหาด้านการบริหารจัดการ

---

\* นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

\*\*ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ผลการทดสอบสมมติฐาน เมื่อเปรียบเทียบความเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในเรื่องการให้บริการของสำนักอำนาจการประจำศาลอาญา ตามลักษณะประชากรศาสตร์กับสมมติฐานโดยภาพรวมพบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

## 1. บทนำ

ศาลยุติธรรมเป็นหนึ่งในอำนาจอธิปไตยตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ มาตรา 3 ที่มีบทบาทและภารกิจในการพิจารณาพิพากษาอรรถคดีซึ่งต้องดำเนินการให้เป็นไปโดยยุติธรรมตามรัฐธรรมนูญ และตามกฎหมาย ดังนั้นศาลยุติธรรมจึงควรเป็นองค์กรที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว และทั่วถึงอย่างเสมอภาค การให้ความสำคัญเรื่องการให้บริการประชาชนของศาลยุติธรรมนั้น สะท้อนออกมาให้เห็นได้จากวิสัยทัศน์ของศาลยุติธรรมที่ระบุว่า “ศาลยุติธรรมเป็นผู้ใช้อำนาจตุลาการในการดำรงอำนาจอธิปไตยและรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคมโดยการอำนวยความสะดวก ยุติธรรม ภายใต้หลักนิติธรรมด้วยความรวดเร็วเป็นธรรมและมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล ทั้งมุ่งนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมและทันสมัยมาใช้เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลยุติธรรมได้โดยง่ายภายในปี พ.ศ.2560” มีพันธกิจที่สนับสนุนการอำนวยความสะดวกด้วยความสะดวก รวดเร็วและการให้บริการประชาชนที่มีคุณภาพสูงสุด สำนักงานศาลยุติธรรมจึงกำหนดแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ.2557 - 2560 เกี่ยวกับเรื่องการให้บริการประชาชนไว้ในยุทธศาสตร์ที่ 5 ที่ระบุว่า ยุกระดับระบบงานธุรการศาล ระบบงานส่งเสริมงานตุลาการและการให้บริการประชาชนให้มีมาตรฐานและมีสมรรถนะสูงพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน มีเป้าประสงค์ให้มีระบบงานธุรการศาลและระบบงานส่งเสริมงานตุลาการที่มีมาตรฐานระดับสากลและมีขีดสมรรถนะสูงในการสนับสนุนการอำนวยความสะดวกให้ดำเนินไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว รวมทั้งมีระบบการให้บริการต้อนรับประชาชนที่มีคุณภาพสูงสุด สำนักอำนาจการประจำศาลอาญาเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ทางธุรการสนับสนุนงานพิจารณาคดี เพื่อให้การอำนวยความสะดวกเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีผู้อำนวยการสำนักอำนาจการเป็นผู้บริหารงานธุรการในสำนักอำนาจการประจำศาล ดังนั้น การให้บริการประชาชนจึงเป็นภารกิจสำคัญยิ่งประการหนึ่งซึ่งข้าราชการศาลยุติธรรมทุกคนต่างมีภารกิจนี้เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงความยุติธรรมได้โดยสะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม ประหยัดและทั่วถึงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักอำนาจการประจำศาลอาญา

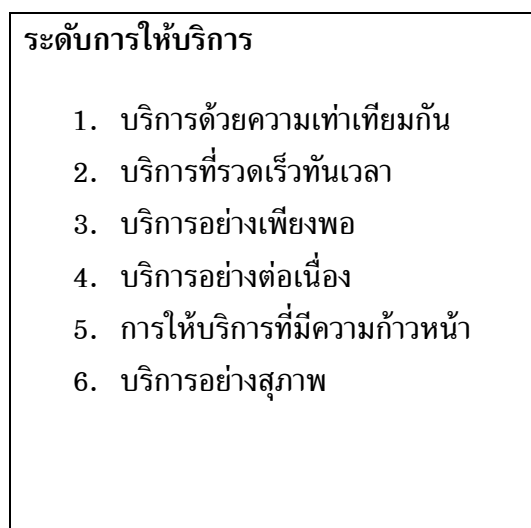
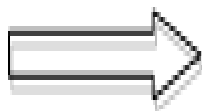
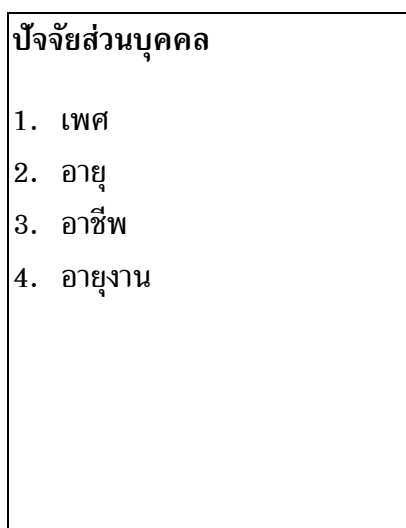
## 2.วิธีดำเนินการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม

(Independent Variable)

(Dependent Variable)



ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากรสำนักอำนวยการประจำศาลอาญา จำนวน 40 คน และประชากรผู้มาติดต่อราชการ จำนวน 100 คน เนื่องจากจำนวนประชากรเป้าหมาย คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการ ไม่สามารถทราบจำนวนแน่นอนได้ ผู้วิจัยจึงไม่ใช้วิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยอาศัยวิธีทางสถิติ แต่ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย คือเก็บจากประชาชนที่มาใช้บริการให้ครบ 100 ราย และทำการสัมภาษณ์ผู้พิพากษาศาลอาญา

## 3.วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลเชิงสำรวจที่ได้จากการศึกษาเชิงเอกสารและเชิงสำรวจการสัมภาษณ์มาศึกษาวิเคราะห์เพื่อสรุปประเด็นปัญหาข้อขัดข้องและวิเคราะห์หาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของสำนักอำนวยการประจำศาลอาญา โดยมีการดำเนินการดังนี้

1. ขั้นตอนศึกษาเอกสารตำรา ระเบียบต่าง ๆ และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องรวมทั้งข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้พิพากษาศาลอาญา เพื่อรวบรวมประเด็นปัญหาข้อขัดข้องในการให้บริการของสำนักอำนวยการประจำศาลอาญา

2. วิเคราะห์ประเด็นปัญหาข้อขัดข้องในการให้บริการ โดยวิเคราะห์จากข้อมูล เอกสาร การสัมภาษณ์ และจากการประสบการณ์การปฏิบัติงาน ปัญหาที่เกิดขึ้นจริง เพื่อนำมาหาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักอำนวยการประจำศาลอาญา

ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้รับทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและนำข้อมูลมาวิเคราะห์ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้ดังนี้

วิเคราะห์แบบสอบถามโดยใช้ค่าความถี่ (Frequencies) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการพรรณนาบรรยายเป็นประเด็น

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยไว้ 3 ข้อ และการวิเคราะห์สมมติฐานการวิจัยโดยใช้สถิติ ดังนี้ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการ วิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติทดสอบที (T-Test)

#### 4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรในสำนักอำนวยการประจำศาลอาญา จำนวน 40 ชุด เมื่อทำการประมวลผลแล้วผู้วิจัยได้นำเสนอ ดังนี้

ตารางที่ 1.1 จำนวนและร้อยละของบุคลากรในสำนักอำนวยการประจำศาลอาญาที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	18	45.0
หญิง	22	55.0
รวม	40	100.0

จากตารางที่ 1.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 และเป็นเพศชาย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0

ตารางที่ 1.2 จำนวนและร้อยละของบุคลากรที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 30 ปี	5	12.5
อายุ 31 – 45 ปี	22	55.0
อายุ 45 ปีขึ้นไป	13	32.5
รวม	40	100

จากตารางที่ 1.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 45 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมา คือมีอายุ 45 ปีขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 และมีอายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5

ตารางที่ 1.3 ระดับการศึกษาสูงสุดของบุคลากรที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม การศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	12.5
ปริญญาตรี	25	62.5
สูงกว่าปริญญาตรี	10	25.0
รวม	40	100

จากตารางที่ 1.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาที่สูงสุดคือ ปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5

ตารางที่ 1.4 ระยะเวลาทำงานในหน่วยงานของบุคลากรที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระยะเวลาทำงาน

ระยะเวลาทำงานในหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	10	25.0
5 – 10 ปี	10	25.0
10 ปีขึ้นไป	20	50.0
รวม	40	100

จากตารางที่ 1.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาทำงานใน หน่วยงานสูงสุด คือ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 และน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 กับ 5 – 10 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0

ความคิดเห็นของบุคลากรสำนักอำนวยการประจำศาลอาญา มีคุณภาพ เห็นด้วย อย่างยิ่ง / คุณภาพบริการสูงมาก วิเคราะห์โดยใช้สถิติที (T-Test) บุคลากรที่มีเพศที่ต่างกัน มี บริการของสำนักอำนวยการประจำศาลอาญาที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 1.5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของบุคลากรในสำนักอำนวยการประจำ ศาลอาญา จำแนกตามสถานภาพด้านเพศ

**Group Statistics**

	gender	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
คุณภาพการให้บริการ	male	18	3.1765	.20576	.04850
	female	22	3.0802	.20096	.04284

**Independent Samples Test**

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Upper	Lower
คุณภาพการให้บริการ	Equal variances assumed	.063	.803	1.491	38	.144	.09626	.06456	-.03443	.22694
	Equal variances not assumed			1.487	36.093	.146	.09626	.06471	-.03497	.22749

จากตารางที่ 1.5 พบว่า เพศชายมีระดับความคิดเห็นในเรื่องคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยเท่ากับ 3.1765 ซึ่งอยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง / คุณภาพบริการสูงมาก ส่วนเพศหญิงมีระดับความคิดเห็นในเรื่องคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยเท่ากับ 3.0802 ซึ่งอยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง / คุณภาพบริการสูงมาก เช่นเดียวกัน

ในเรื่องของการทดสอบว่าบุคลากรเพศชายและเพศหญิงมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันหรือไม่ กำหนดสมมุติฐานการทดสอบ ดังนี้

$$H_0 : \mu_{ชาย} = \mu_{หญิง} \text{ (ค่าเฉลี่ยของกลุ่มเพศชายไม่แตกต่างจากกลุ่มเพศหญิง)}$$

$$H_1 : \mu_{ชาย} \neq \mu_{หญิง} \text{ (ค่าเฉลี่ยของกลุ่มเพศชายแตกต่างจากกลุ่มเพศหญิง)}$$

การวิเคราะห์ข้อมูลจะวิเคราะห์ค่า F-test ซึ่งเป็นการทดสอบว่าความแปรปรวนของข้อมูล 2 กลุ่มเท่ากันหรือไม่ จากสมมุติฐานที่ได้กำหนดไว้ จึงสามารถทำการทดสอบได้ดังนี้

$$H_0 : \sigma^2_{ชาย} = \sigma^2_{หญิง} \text{ (ความแปรปรวนเท่ากัน Equal variances assumed)}$$

$$H_1 : \sigma^2_{ชาย} \neq \sigma^2_{หญิง} \text{ (ความแปรปรวนไม่เท่ากัน Equal variances not assumed)}$$

ดังนั้นผลการวิเคราะห์ที่ได้ค่า Sig. 0.803 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับ  $H_0 : \sigma^2_{ชาย} = \sigma^2_{หญิง}$  และได้จากการอ่านผล t-test โดยดูผลคะแนนส่วนของ Equal variances assumed และค่า t 1.491 และค่า Sig. 0.144 ซึ่งมีมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับ  $H_0 : \mu_{ชาย} = \mu_{หญิง}$  (ค่าเฉลี่ยของกลุ่มเพศชายไม่แตกต่างจากกลุ่มเพศหญิง) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

สรุปได้ว่า บุคลากรเพศชายและเพศหญิงมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ กับสำนักอำนวยการประจำศาลอาญา แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ
  2. แบบประเมินความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของผู้มาติดต่อราชการ
- ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้มาติดต่อราชการที่สำนักอำนวยการประจำศาลอาญา จำนวน 100 ชุด เมื่อทำการประมวลผลแล้วผู้วิจัยได้นำเสนอ ดังนี้

ตารางที่ 1.6 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	57	57.0
หญิง	43	43.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 57.0 และเป็นเพศหญิง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0

ตารางที่ 1.7 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	32	32.0
31 – 60 ปี	55	55.0
60 ปีขึ้นไป	18	18.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 60 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมาคือต่ำกว่าอายุ 30 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 และอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0

การให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อราชการ กับสำนักอำนวยการประจำศาลอาญา มีคุณภาพระดับพอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ วิเคราะห์โดยใช้สถิติที (T-Test) โดยค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักอำนวยการประจำศาลอาญาเท่ากับ 3.14 กำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยที่ใช้ทดสอบไว้ที่ 1.60 ขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงกำหนดสมมติฐานทางสถิติไว้ ดังนี้

ตารางที่ 1.8. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อราชการที่สำนักอำนวยการประจำศาลอาญา

คุณภาพการให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อราชการที่สำนักอำนวยการประจำศาลอาญา					
Test – value = 1.60					
N	Mean	Std.Deviation	ค่าสถิติ t	Df	Sig. (2 – tailed)
100	3.14	0.79	22.824	99	0.00

ในเรื่องของการทดสอบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.60 หรือไม่ กำหนดสมมติฐานในการทดสอบคือ

$$H_0 : \mu=1.60 \text{ (ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของประชาชนเท่ากับ 1.60)}$$

$$H_1 : \mu \neq 1.60 \text{ (ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของประชาชนไม่เท่ากับ 1.60)}$$

จากตารางที่ 1.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ที่ได้รับบริการที่สำนักอำนวยการประจำศาลอาญามีค่าเฉลี่ยคะแนนคุณภาพการให้บริการเท่ากับ 3.14 ซึ่งความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ โดยการทดสอบกับค่าเฉลี่ยที่กำหนด (1.60) พบว่า ค่า T – value = 22.824 Df = 99 S.D = 0.79 และค่า Sig. (2 – tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งในการทดสอบสมมติฐาน ถ้าค่า Sig. < 0.05 แสดงว่า ปฏิเสธ  $H_0$  แต่ยอมรับ  $H_1 : \mu \neq 1.60$  นั่นคือค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของประชาชนไม่เท่ากับ 1.60 ดังนั้นสมมติฐานข้อ 2 ค่าเฉลี่ย



ของคะแนนความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักอำนวยการประจำศาลอาญา เท่ากับ 1.60 จึงได้รับการปฏิเสธ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักอำนวยการประจำศาลอาญาไม่เท่ากับ 1.60 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 5.สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ในสำนักอำนวยการประจำศาลอาญาส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 มีอายุระหว่าง 31 – 45 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5

และประชาชนผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 57.0 มีอายุระหว่าง 31 – 60 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0

โดยคุณภาพบริการจากการที่เข้ามาใช้บริการในศาลอาญาของประชาชนผู้มาใช้บริการ นั้น กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่ามีคุณภาพน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ และคุณภาพการให้บริการของบุคลากรในหน่วยงาน กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่ามีคุณภาพสูง โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่แสดงข้อเสนอแนะไว้ในแบบทดสอบอีกทั้งมาจากประสบการณ์โดยตรงของผู้วิจัย โดยสรุปได้ ดังนี้

สำนักอำนวยการประจำศาลอาญา สรุปได้ว่า มีปัญหาข้อขัดข้องในการให้บริการ 2 ด้าน คือ ปัญหาด้านบุคลากร และปัญหาด้านการบริหารจัดการ จากการศึกษาข้อมูลที่ได้จากเอกสารต่าง ๆ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้รวบรวมนำมาวิเคราะห์หาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างมีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ

## 6.อภิปรายผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์และสรุปผลการศึกษาค้นคว้า สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

### 1. ผลการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ศึกษากับการบริการที่ดี มีดังนี้

1.1. ปัจจัยด้านเจตคติต่อการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการบริการที่ดี ซึ่ง สอดคล้องกับแนวคิดของ วัชรวิเชียร (2539 : 10) ได้กล่าวว่าการบริการหมายถึงการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรีให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับกล่าวคือถ้าเป็นการบริการที่ดี เมื่อผู้ให้บริการให้บริการไปแล้วผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

1.2. จากผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนัก  
อำนวยการประจำศาลอาญา พบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ใน  
ระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมพงษ์ วุฒิชัยธนากร(๒๕๕๐) คือ ๑ ความพึงพอใจใน  
ด้านสถานที่ ๒ ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ โดยสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มารับบริการ  
จำนวน ๑๐๐คน ผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนในด้านการบริการที่ได้รับ อยู่ในระดับ  
มาก และเมื่อพิจารณาแล้วประชาชนมีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการของข้าราชการ

## 2. ผลการวิจัยค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการบริการที่ดี มีดังนี้

2.1. ปัจจัยด้านเจตคติต่อการทำงานส่งผลต่อการบริการที่ดี ของพนักงานเจ้าหน้าที่  
รวมทั้งหมด กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป อาจเป็นเพราะว่า ระยะเวลาใน  
การทำงานหรือประสบการณ์ที่พนักงานเจ้าหน้าที่ได้รับรู้เกี่ยวกับวัตถุ คน หรือสถานการณ์ต่าง ๆ  
ถูกโน้มน้าวต่อสิ่งนั้น ๆ เพราะเจตคติเป็นความเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่คนเรารับไว้ซึ่ง  
ทำให้มีความรู้สึกต่อสิ่งใดในทางบวกหรือทางลบ สอดคล้องกับแนวคิดของ วัชรวิ วัชรเสถียร  
และคนอื่น ๆ (2539 : 10) ที่กล่าวว่า เจตคติต่อการทำงานเป็นความรู้สึกคนใดคนหนึ่งที่มีต่อ  
งาน มีอัตราของการรับรู้เกี่ยวกับความสามารถในการทำงานว่ามีความสำคัญและมีคุณค่า มีความ  
ระมัดระวังเกี่ยวกับงานที่ทำสูงมีการขาดงานและการลาออกน้อยจะทุ่มเทเวลา กำลังกาย กำลังใจ  
อีกทั้งยังมองว่างานนั้นเป็นสิ่งสำคัญเหนือสิ่งใด ๆ ในการดำเนินชีวิต การมีโอกาสรับผิดชอบ  
ตำแหน่งหน้าที่ใด ๆ นั้น หมายถึงหน้าที่ และภาพลักษณ์ของตนเอง และต้องการมีส่วนร่วมใน  
การทำงานให้กับองค์กรที่ตนเองเป็นสมาชิกอย่างเต็มกำลังความสามารถและศักยภาพที่มีอยู่

### บรรณานุกรม

- ชวลิต เหลารุงกาญจน์. (2538). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ :  
ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี. กาญจนบุรี : ภาคนิพนธ์  
คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ทวีพงษ์ หินคำ. (2541). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารสุขาภิบาลริมใต้  
จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ รศ.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- วณีย์ ทองเสวด. (2548 ). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์ ,  
กรุงเทพฯ : วิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน  
กระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา,  
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- วัชร วัชรเสถียร. (2539) การพัฒนาคุณภาพการบริการในด้านผู้ให้บริการ : ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน).  
ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม,  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมิตส์ชฎกร. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ, พิมพ์ : ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ:  
สำนักพิมพ์ วิทยุชน.สำนักงาน ก.พ.ร. แนวทางการดำเนินการ เรื่องการลดขั้นตอน  
และระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ปี 2547-2550. กรุงเทพมหานคร :  
บริษัท สุขุมวิทมีเดีย มาร์เก็ตติ้ง จำกัด, 2547.