

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคม  
ศาลจังหวัดนนทบุรี

Factors Affecting Service Quality of Psycho Social Clinic

Nonthaburi Provincial Court

ชนกฤต จตุศาสตร์\*

ศิริภัสสร วังศ์ทองดี\*\*

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพคุณภาพการให้บริการของคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคม ศาลจังหวัดนนทบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคม ศาลจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทของคดีความ และวันทำการที่มารับบริการ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยภายในของหน่วยงานที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคม ศาลจังหวัดนนทบุรี ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ผู้ต้องหาและญาติที่เข้ารับบริการการให้คำปรึกษา ของคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมศาลจังหวัดนนทบุรี จำนวน 90 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ Independent Sample t – test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) One Sample t –test, F-test (ANOVA) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) กำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ในการหาอิทธิพลระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม และการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Least Significant Difference (LSD) ผลการศึกษพบว่า

1. ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคม ศาลจังหวัดนนทบุรี

จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ประเภทของคดีความ และวันทำการที่มารับบริการ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคม ศาลจังหวัดนนทบุรีไม่แตกต่างกัน ส่วน ระดับการศึกษา และ อาชีพ ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคม ศาลจังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\* นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

\*\* อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

2. ปัจจัยภายในหน่วยงาน ได้แก่ ขั้นตอนและวิธีการให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการ บรรยากาศ และสถานที่ในการให้

บริการส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคม ศาลจังหวัดนนทบุรี ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบรรยากาศและสถานที่ในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนและวิธีการให้บริการ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด

**คำสำคัญ:** ปัจจัยภายในของหน่วยงาน, คุณภาพการให้บริการ

## บทนำ

การที่บุคคลตกเป็นผู้ต้องหาและถูกจับกุมในคดีอาญานอกจากขาดอิสรภาพแล้วยังต้องเผชิญกับปัญหานานัปการ เช่น ปัญหาด้านกฎหมาย ด้านการงานอาชีพ ด้านเศรษฐกิจ และด้านครอบครัวย่อมได้ผลกระทบโดยตรงก่อให้เกิดภาวะความเครียดด้านอารมณ์ จิตใจ ผู้ต้องหาเองแม้ในรายที่ศาลอนุญาตให้ปล่อยตัวชั่วคราว บางรายก็ไม่สามารถแก้ปัญหาได้กลับไปกระทำความผิดซ้ำในขณะที่คดีแรกยังอยู่ระหว่างสอบสวนยังไม่ได้ฟ้อง โดยเฉพาะผู้ต้องหาในคดีเกี่ยวกับยาเสพติด สำหรับผู้ต้องหาหรือจำเลยที่ถูกควบคุมตัวระหว่างสอบสวนหรือพิจารณาข่ม ได้รับความดูแลจากกรมราชทัณฑ์ แต่ในรายที่ได้รับประกันตัวออกไปไม่ว่าจะชั้นสอบสวนหรือชั้นพิจารณาของศาลจะไม่ได้รับการดูแลใดๆ ต่อเมื่อศาลได้มีคำพิพากษาแล้ว จำเลยจึงได้รับการดูแลและแก้ไขฟื้นฟูจากรัฐไม่ว่าจะถูกศาลลงโทษจำคุกหรือรอการลงโทษและกำหนดเงื่อนไขคุมประพฤติ จะเห็นได้ว่าผู้ต้องหาหรือจำเลยที่ได้รับการประกันตัวออกไปจะไม่มีความหมายใดให้การดูแลช่วยเหลือผู้ต้องหาหรือจำเลยที่อยู่ระหว่างการสอบสวนหรือพิจารณาของศาล คงมีเฉพาะสิทธิที่จะได้รับการช่วยเหลือทางกฎหมายกรณีทนายขอแรงจึงเป็นช่องว่างของระบบบริการ จึงเห็นว่าผู้ต้องหาหรือจำเลยกระทำความผิด โดยเฉพาะข้อหาไม่ร้ายแรง สมควรมีสติได้รับ การช่วยเหลือเบื้องต้นที่จำเป็น ซึ่งตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา 40 ก็ได้บัญญัติคุ้มครองสิทธิผู้เสียหาย ผู้ต้องหา โจทก์ จำเลย คู่กรณี ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือพยานในคดีมีสิทธิได้รับการปฏิบัติที่ เหมาะสมในการดำเนินการตามกระบวนการยุติธรรม

ศาลจังหวัดนนทบุรีได้ตระหนักว่าผู้ต้องหาหรือจำเลยในคดีอาญาย่อมมีภาวะความเครียดเพราะต้องเผชิญกับปัญหาด้านคดีความ ปัญหาด้านอาชีพ การงานและค่าใช้จ่าย ปัญหาความสัมพันธ์และความเครียดของบุคคลในครอบครัวและปัญหาความกดดันจากสังคมรอบข้างจำเป็นต้องได้รับคำแนะนำด้านจิตสังคมเพื่อผ่อนคลายภาวะความตึงเครียดด้านอารมณ์จิตใจ แสวงหาทางเลือกที่ดีที่สุดในการแก้ปัญหาที่เผชิญอยู่ ศาลจังหวัดนนทบุรีจึงได้จัดตั้งคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคม ซึ่งได้รับการสนับสนุนด้านวิชาการและงบประมาณจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมคุณภาพ (สสส) โดยจัดให้มีผู้ให้

คำปรึกษาทางด้านจิตสังคม ที่ผ่านการฝึกอบรมเป็นอย่างดีไว้บริการให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ต้องหาหรือจำเลย โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ

คลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมมีหน้าที่ในการให้คำปรึกษาแนะนำด้านจิตวิทยาและสิ่งแวดล้อมทางสังคมการจัดทำแผนแก้ไขบำบัดฟื้นฟูผู้ต้องหาหรือจำเลยการสร้างระบบเครือข่ายและการส่งต่อผู้มีปัญหาทางสังคมและจิตเวชรวมทั้งส่งเสริมประสานงานด้านการสงเคราะห์กับหน่วยงานที่เหมาะสมเพื่อแก้ไขปรับเปลี่ยนพฤติกรรมหรือสนับสนุนผู้ต้องหาหรือจำเลย ซึ่งต้องหว่ากระทำความผิดคดีเสพติดหรือมียาเสพติดให้โทษไว้ในความครอบครองจำนวนเล็กน้อยผู้กระทำความผิดในคดีความรุนแรงในครอบครัว ผู้เสียหายในคดีความผิดเกี่ยวกับเพศ และคดีอื่นที่ศาลหรือผู้พิพากษาที่ได้รับมอบหมายเห็นสมควร ตั้งแต่วันแรกที่คดีมีการฝากขังต่อศาลก่อนที่คดีจะเข้าสู่กระบวนการพิจารณาพิพากษาคดีของศาลจังหวัดนนทบุรี เพื่อให้ผู้ต้องหาหรือจำเลย (เน้นในระหว่างที่ได้รับการปล่อยชั่วคราว) ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ด้อยโอกาสหรือมีความรู้น้อยให้สามารถอยู่กับครอบครัวและชุมชนได้อย่างปกติสุข ไม่หวนกลับไปกระทำผิดซ้ำ ช่วยแก้ไขที่ต้นตอของปัญหาเสพติด และให้การฟื้นฟูเบื้องต้นแก่ผู้เสียหายในคดีความผิดทางเพศหรือคู่อริในคดีการกระทำความรุนแรงในครอบครัว รวมถึงการดำเนินการอื่นใดตามที่ศาลกำหนดทั้งก่อนและหลังจากที่ศาลพิพากษาคดีแล้ว

ผู้วิจัยสนใจทำการศึกษาค้นคว้าว่าคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคม ของศาลจังหวัดนนทบุรี ได้ตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญในการจัดให้มีบริการให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมแก่ผู้ต้องหาหรือจำเลยในระหว่างสอบสวนหรือพิจารณาคดี เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ต้องหาหรือจำเลยได้แสวงหาทางเลือกในการแก้ปัญหาด้วยตนเอง ด้วยกระบวนการสัมภาษณ์เพื่อสร้างแรงจูงใจให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (Motivation Interviewing) น่าจะเป็นบริการที่เหมาะสมและทันเวลาที่ผู้ต้องหา หรือจำเลยกำลังเผชิญกับปัญหาหลังจากเพิ่งถูกดำเนินคดีมาใหม่ๆ โดยต้องการศึกษาถึงการบรรลุวัตถุประสงค์ของการตั้งคลินิกดังกล่าวผ่านการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อทดสอบสมมุติฐาน โดยข้อมูลและผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถจะนำไปเป็นแนวทางในการทำงาน เพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

### วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพคุณภาพการให้บริการของคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคม ศาลจังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคม ศาลจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทของคดีความ และวันทำการที่มารับบริการ

3. เพื่อศึกษาปัจจัยภายในของหน่วยงานที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคม ศาลจังหวัดนนทบุรี ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ต้องหาและญาติที่เข้ารับบริการการให้คำปรึกษา ของคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคมศาลจังหวัดนนทบุรี

#### **สมมติฐานการวิจัย**

1. ผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทของคดี ความ และวันทำการที่มาใช้บริการ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคม ศาลจังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน

2. ปัจจัยภายในหน่วยงาน ได้แก่ ขั้นตอนและวิธีการให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการ บรรยากาศ และสถานที่ในการให้บริการ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคม ศาลจังหวัดนนทบุรี

#### **ขอบเขตการวิจัย**

ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ต้องหาและญาติที่เข้ารับบริการการให้คำปรึกษา ของคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคม ศาลจังหวัดนนทบุรี จำนวน 90 คน

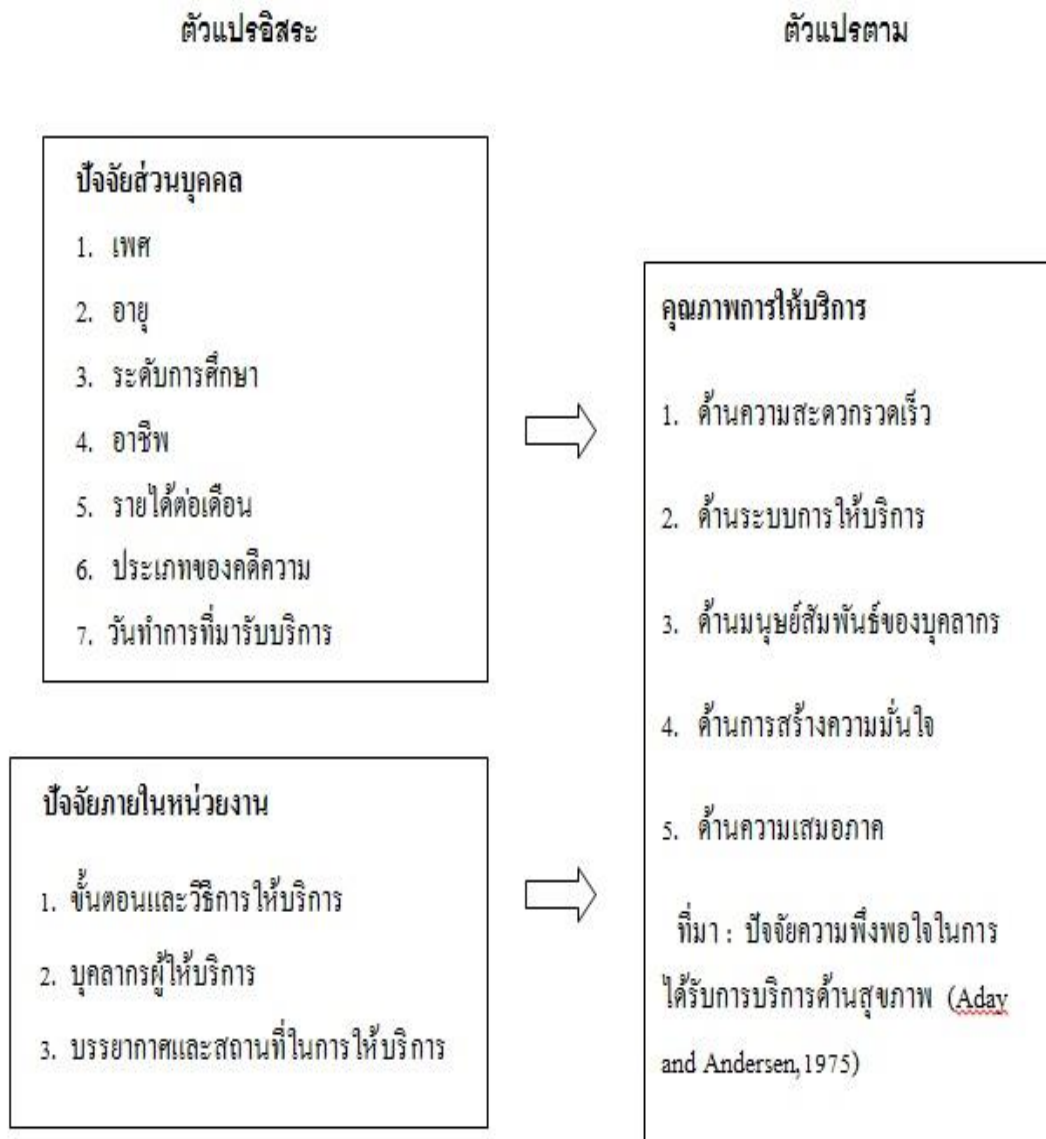
ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตของงานวิจัยได้แก่ ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยภายในหน่วยงานเกี่ยวกับการรับบริการ และคุณภาพการให้บริการ

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาในครั้งนี้ ใช้เวลาในการศึกษา ตั้งแต่ เดือนกันยายน – ธันวาคม 2561

## กรอบความคิดการวิจัย



## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามที่มีลักษณะปลายปิด (Closed - ended Questionnaires) และคำถามปลายเปิด (Open - ended Questionnaires) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย โดยนำเครื่องมือการวิจัยหรือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปสอบถามกลุ่มตัวอย่าง โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามใส่คำตอบที่ตรงกับตนเองมากที่สุด โดย

ลักษณะของคำถามจะเป็นการเลือกตอบตามระดับความคิดเห็น ซึ่งมีตั้งแต่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด

## ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ต้องหาและญาติที่เข้ารับบริการการให้คำปรึกษา ของคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคม ศาลจังหวัดนนทบุรี จำนวน 90 คน

## เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในงานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามมีลักษณะปลายปิด (Closed - ended Questionnaire) และคำถามปลายเปิด (Open - ended Questionnaires) ซึ่งสร้างจากกรอบแนวคิดในการวิจัย เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล มาวิเคราะห์เชิงปริมาณ

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. กำหนดหมายเลขแบบสอบถามเพื่อตรวจสอบการเก็บแบบสอบถาม
2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

จำนวน 90 ชุด

3. ตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องและความครบถ้วนของแบบสอบถามก่อนที่จะนำมาประมวลผล หากมีฉบับใดไม่สมบูรณ์จะคัดออกและดำเนินการเก็บเพิ่มให้ครบจำนวน

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูล โดยใช้สถิติที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์ข้อมูลในการพรรณนา ประชากรที่ศึกษา และทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยใช้สถิติอ้างอิง ดังนี้

1. สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. สถิติเชิงอนุมาน/สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ใช้ค่า Independent Sample t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) One Sample t-test, F-test (ANOVA) และการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Least Significant Difference (LSD) และการ

วิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) กำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ในการหาอิทธิพลระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

#### ผลการวิจัย

##### 1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 77.8 มีอายุอยู่ในช่วง 18-30 จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น หรือต่ำกว่า จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 ประกอบอาชีพ รับจ้างทั่วไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 42.2 มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9 เป็นคดีเกี่ยวกับ พระราชบัญญัติยาเสพติดให้โทษ จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 92.2 มารับบริการในวันจันทร์ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8

##### 2. ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยภายในองค์การ

ด้านขั้นตอนและวิธีการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.93 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อที่มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับบริการในด้านขั้นตอนและวิธีการให้บริการอันดับหนึ่งได้แก่ ท่านคิดว่าในปัจจุบันคลินิกมีระบบการให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการเป็นอย่างดี รองลงมาได้แก่ ท่านคิดว่าในปัจจุบันในการมารับบริการมีวิธีการให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลังดีแล้ว อันดับสามได้แก่ ขั้นตอนการขอรับคำปรึกษาในคลินิกฯ มีความเหมาะสมดีแล้วและอันดับสุดท้ายได้แก่ ท่านคิดว่าในปัจจุบันขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายดีแล้ว มีความเหมาะสมดีแล้ว ตามลำดับ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.92 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับบริการในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ(เจ้าหน้าที่) อันดับหนึ่งได้แก่ ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ของคลินิกที่ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่เสมอ รองลงมาได้แก่ ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ของคลินิกที่ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย อันดับสามได้แก่ ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ของคลินิกที่ให้บริการสนใจ และเต็มใจในการให้บริการ โดยส่วนใหญ่ และอันดับสุดท้ายได้แก่ ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ของคลินิกที่ให้บริการรับฟัง และเอาใจใส่ในการให้บริการ โดยส่วนใหญ่ มีความเหมาะสมดีแล้ว ตามลำดับ

ข้อที่มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับบริการในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ(ผู้ให้คำปรึกษา) อันดับหนึ่งได้แก่ ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ของคลินิกที่ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสม รองลงมาได้แก่ ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ของคลินิกที่ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส อันดับสามได้แก่ ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ของคลินิกที่ให้บริการรับฟัง และเอาใจใส่ในการให้บริการ และอันดับสุดท้ายได้แก่ ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ของคลินิกที่ให้บริการมีความสนใจและเต็มใจในการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านบรรยากาศและสถานที่ในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.94 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับบริการในด้านด้านบรรยากาศและสถานที่ใน

การให้บริการ อันดับหนึ่ง ได้แก่ คลินิกที่ให้บริการมีที่จอดรถเพียงพอ รองลงมาได้แก่ คลินิกที่ให้บริการ กำหนดเวลาที่เปิดให้บริการในปัจจุบันเหมาะสมดีแล้ว อันดับสามได้แก่ ท่านคิดว่าคลินิกมีการจัดที่นั่งพักรอ เพียงพอต่อความต้องการอยู่เสมอ อันดับสี่ได้แก่ ท่านคิดว่าคลินิกมีการติดป้ายอธิบายขั้นตอนการขอรับบริการ ไว้ชัดเจนแล้ว และอันดับสุดท้ายได้แก่ ท่านคิดว่าคลินิกและสถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบดีแล้ว ตามลำดับ

### 3. ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ

ด้านความสะดวกรวดเร็ว พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.86 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับบริการในด้านความสะดวกรวดเร็ว อันดับหนึ่ง ได้แก่ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมรองลงมาได้แก่ การให้บริการแบบต่อเนื่องตลอดเวลา อันดับสุดท้ายได้แก่ การให้บริการมีความรวดเร็ว ตามลำดับ

ด้านระบบการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.86 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการในด้านระบบการให้บริการ อันดับหนึ่งได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน รองลงมา ได้แก่ อุปกรณ์ / เครื่องมือสำนักงานไว้บริการ เช่น ปากกา ดินสอ อันดับสาม ได้แก่ แบบฟอร์มต่างๆ ที่ใช้ประกอบการขอรับบริการมีความชัดเจน อันดับสุดท้าย ได้แก่ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.92 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการในด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร (ผู้ให้คำปรึกษา) อันดับหนึ่ง ได้แก่ เจ้าหน้าที่รับฟัง และเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นอย่างดี รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในงานที่ปฏิบัติ สามารถตอบคำถามของท่านได้ อันดับสุดท้าย ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะให้บริการ ตามลำดับ

ข้อที่มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการในด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร (ผู้ให้คำปรึกษา) อันดับหนึ่ง ได้แก่ ผู้ให้คำปรึกษามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะให้บริการ รองลงมาได้แก่ ผู้ให้คำปรึกษามีความรู้ ความสามารถในงานที่ปฏิบัติ สามารถตอบคำถามของท่านได้ และผู้ให้คำปรึกษา รับฟัง และเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นอย่างดี ตามลำดับ

ด้านการสร้างความมั่นใจ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.89 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการในด้านการสร้างความมั่นใจ อันดับหนึ่งได้แก่ ท่านได้รับคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อตัวท่าน รองลงมาได้แก่ ท่านได้รับการที่คุ้มค่าในเวลาที่เหมาะสม อันดับสุดท้ายได้แก่ ท่านได้รับการที่ตรงตามต้องการ ตามลำดับ



ด้านความเสมอภาค พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.92 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการในด้านความเสมอภาคอันดับหนึ่ง ได้แก่ การให้บริการโดยยึดถือหลักยุติธรรม รองลงมาได้แก่ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันทุกคน ตามลำดับ

### การอภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคม ศาลจังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคม ศาลจังหวัดนนทบุรี จำนวน 90 คน มีระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการในระดับเห็นด้วยมากในภาพรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้อที่มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับบริการอยู่อันดับมากที่สุดได้แก่ ด้านบรรยากาศและสถานที่ในการให้บริการ มีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย (Mean = 3.94) รองลงมาได้แก่ ด้านขั้นตอนและวิธีการให้บริการ มีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย (Mean = 3.93) อันดับสุดท้ายได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย (Mean = 3.92) ตามลำดับ อาจเนื่องมาจาก สถานที่ในการให้บริการที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน เช่น มีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ระบุขั้นตอนการขอรับบริการอย่างชัดเจน และมีที่จอดรถที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านขั้นตอนและวิธีการให้บริการ ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ คือ การให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการเป็นอย่างดี

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (เจ้าหน้าที่) ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ คือ การให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่เสมอ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (ผู้ให้คำปรึกษา) ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ คือ การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และเหมาะสม

ด้านบรรยากาศและสถานที่ในการให้บริการ ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ คือ การให้บริการเรื่อง ที่จอดรถเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ

### สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ประเภทของคดีความ และวันทำการที่มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคม ศาลจังหวัดนนทบุรีไม่แตกต่างกัน

พบว่า มีเพียงปัจจัยด้านเพศ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคม ศาลจังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

2. ปัจจัยภายในองค์กร ได้แก่ ด้านขั้นตอนและวิธีการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านบรรยากาศและสถานที่ในการให้บริการ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคม ศาลจังหวัดนนทบุรี

พบว่า ปัจจัยภายในองค์กรต่างก็มีผลต่อตัวแปรตามในทิศทางบวก และส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคม ศาลจังหวัดนนทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้ง 3 ด้าน

### ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยภายในองค์กร ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการรับบริการมากยิ่งขึ้น คลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคม ศาลจังหวัดนนทบุรี ควรจัดบริการให้คำแนะนำการกรอกเอกสาร แบบฟอร์ม คำร้องต่างๆ พร้อมตัวอย่างประกอบโดยละเอียด

2. ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยภายในองค์กร ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการรับบริการมากยิ่งขึ้น คลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคม ศาลจังหวัดนนทบุรี ควรมีป้ายหรือข้อความบอกจุดบริการอย่างชัดเจน และควรตั้งอยู่ในจุดที่สะดวกในการเดินทางมารับบริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการทำการศึกษาวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ในด้านอื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลในด้านต่างๆ มาวิเคราะห์ได้มากขึ้น ซึ่งจะประโยชน์ในด้านการศึกษาที่อาจจะพบว่ามีตัวแปรด้านอื่นส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลให้กับองค์กรได้ใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการประชาชนได้ต่อไป

2. ควรมีการทำวิจัยเพื่อติดตามผล และประเมินผลการรับบริการของคลินิกฯ เพื่อนำผลวิจัยที่ได้มาเป็นข้อมูล ในการพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป

## บรรณานุกรม

- พรทิพย์ ชมเดช (2550). “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ”  
กรณีศึกษา กรมควบคุมโรคกระทรวงสาธารณสุข”วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์  
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- มะยูรี สุดตา, ดร.ชนันท์ กนกเทศ (2553) “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กร  
ปกครอง ส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลปามะคาบ อำเภอเมือง จังหวัด  
พิจิตร” วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์  
นโยบายสาธารณะ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
- นนทศักดิ์ เอกสันต์.( 2554). “การบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของ  
ประชาชนกรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองบัว อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์”  
วิทยานิพนธ์ ศิลปะศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และ  
มนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
- สุนารี แสนพยูห์ (2557) “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล  
โพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด” สารนิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครองบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมงกุฎราชวิทยาลัย
- สมยศ นาวิการ. 2544. การบริการเพื่อความเป็นเลิศ. กรุงเทพฯ ฯ : สำนักพิมพ์บรรณกิจ 1991 .
- สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ.2556 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย( พ.ศ.  
2556 – พ.ศ. 2561)
- John D. Millete.( 1954). The Value of Management. New YorK : McGraw-Hill