



การพัฒนาคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว
จังหวัดกาญจนบุรี

โดย
ภวิโสภา อยู่ยงค์

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต
ปีการศึกษา 2568



**DEVELOPMENT SERVICE QUALITY OF KANCHANABURI PROVINCIAL
JUVENILE AND FAMILY COURT**

By

PHAWISOPA YOOYONG

**AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR
THE DEGREE OF MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
INSTITUTE OF PUBLIC ADMINISTRATION AND PUBLIC POLICY**

**GRADUATE SCHOOL, RANGSIT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2025**

ใบรับรองการศึกษาค้นคว้าอิสระ
สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยรัฐกิจ
มหาวิทยาลัยรังสิต

เรื่อง **การพัฒนาคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดกาญจนบุรี**
DEVELOPMENT SERVICE QUALITY OF KANCHANABURI PROVINCIAL
JUVENILE AND FAMILY COURT
โดย ภวิโสภา อยู่ยงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต อนุมัติให้นับการศึกษาค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ประจำปีการศึกษา 2568

.....

(ดร.เฉลิมพร เข็นเชือก)

ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

.....ประธานกรรมการสอบ

รศ.ดร.จุมพล หนิมพานิช

.....กรรมการ

รศ.ดร.ปธาน สุวรรณมงคล

.....กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษา

รศ.ดร.จิระ ประทีป

ลิขสิทธิ์ของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเล่มนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.จีระ ประทีป อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ให้ความรู้ คำปรึกษา แนะนำ ดูแล ควบคุม และตรวจสอบแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ ให้การศึกษาค้นคว้าอิสระเล่มนี้มีความถูกต้องและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบ ขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษา และคณะกรรมการทุกท่านไว้เป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณสำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดกาญจนบุรี ที่ให้ความ อนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ พร้อมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจาก กระบวนการศึกษานี้ทุกท่าน โดยเฉพาะผู้รับบริการที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและ สัมภาษณ์เป็นอย่างดี

ท้ายที่สุดผู้วิจัยกราบขอบพระคุณสำหรับบิดา มารดา ครอบครัว และกัลยาณมิตรทุกท่านที่ให้อ การสนับสนุนทั้งด้านกำลังใจ การใจ อดทน ความรู้ และความร่วมมือในการผลักดันให้การศึกษา ค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จมาได้ด้วยดี

ภวิโสภา อยู่ยงค์
ผู้วิจัย

6610212 : ภาวิโสภา อยู่ยงค์
ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ : การพัฒนาคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี
หลักสูตร : รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา : รศ.ดร.จีระ ประทีป

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศาลเยาวชน และครอบครัวจังหวัดกาญจนบุรี

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 114 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า (1) ศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี มีระดับคุณภาพบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) ในรายด้านพบว่า ด้านคุณภาพบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับคุณภาพการ ให้บริการในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 4.59$) ด้านช่องทางการ ให้บริการ ($\bar{X} = 4.40$) ด้านคุณภาพบริการทั่วไป ($\bar{X} = 4.38$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.55$) (2) สำหรับการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยด้าน ระดับการศึกษาเป็นปัจจัยเดียวที่มีผลต่อความแตกต่างของความคิดเห็นในคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและ ครอบครัวจังหวัดกาญจนบุรี ในขณะที่ปัจจัยด้านเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ไม่มีผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพ บริการที่แตกต่างกัน แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการที่สำคัญ คือ (1) ด้านคุณภาพบริการทั่วไป ควรมีการ จัดทำคู่มือการเข้าใช้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรมีการจัดฝึกอบรมให้กับผู้ปฏิบัติหน้าที่พนักงาน ต้อนรับ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดสถานที่ภายในหน่วยงานให้มีความสะอาดและมีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย (4) ด้านช่องทางการให้บริการ ควรเพิ่มช่องทางการให้ข้อมูลข่าวสารที่มีรูปแบบที่หลากหลายเป็น ตัวเลือกให้กับผู้รับบริการ และ (5) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ควรปรับปรุงระบบการให้บริการตามลำดับ ก่อนหลังโดยนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เสริมประสิทธิภาพให้กับการทำงาน

(การศึกษาค้นคว้าอิสระมีจำนวนทั้งสิ้น 72 หน้า)

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ, ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดกาญจนบุรี

6610212 : Phawisopa Yooyong

Independent Study Title : Development Service Quality of Kanchanaburi Provincial Juvenile and Family Court

Program : Master of Public Administration

Independent Study Advisor : Assoc. Prof. Chira Prateep, Ph.D.

Abstract

This independent study aimed to (1) examine the level of service quality of the Kanchanaburi Provincial Juvenile and Family Court, (2) compare opinions regarding the service quality of the Kanchanaburi Provincial Juvenile and Family Court classified by personal factors, and (3) propose guidelines for improving the service quality of the Kanchanaburi Provincial Juvenile and Family Court.

The sample group consisted of 114 respondents. Data were collected using questionnaires and in-depth interviews. The statistics used in this study were percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test (ANOVA), and Pearson's correlation coefficient.

The findings revealed that (1) the overall service quality of the Kanchanaburi Provincial Juvenile and Family Court was rated at the highest level ($\bar{X} = 4.61$). By aspect, the highest service quality was found in the area of service providers ($\bar{X} = 4.62$), followed by equality of service ($\bar{X} = 4.59$), service channels ($\bar{X} = 4.40$), general service quality ($\bar{X} = 4.38$), and facilities ($\bar{X} = 3.55$). (2) When comparing opinions on service quality classified by personal factors, it was found that education level was the only factor significantly affecting differences in opinions at the 0.05 statistical level, while gender, age, occupation, and income showed no significant differences. (3) The proposed guidelines for improving service quality include: (1) developing user manuals to enhance general service quality, (2) providing training programs for reception staff to strengthen service provider quality, (3) improving cleanliness and orderliness of facilities within the organization, (4) diversifying communication channels to offer a wider range of service information, and (5) enhancing the queuing system through the use of technology to ensure fairness and efficiency in service delivery.

(Total 72 pages)

Keywords: Service Quality, Kanchanaburi Provincial Juvenile and Family Court

สารบัญ

กิตติกรรมประกาศ.....	ก
สารบัญ.....	ก
สารบัญตาราง	ง
สารบัญภาพ	จ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความที่มาและความสำคัญ.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	3
1.3 ขอบเขตของการศึกษา.....	3
1.4 นิยามศัพท์	4
1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม.....	8
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	8
2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	12
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	14
2.4 แนวคิดด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	15
2.5 แนวคิดด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	17
2.6 บริบทของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดกาญจนบุรี	18

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	20
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	24
3.1 ขอบเขตการศึกษา.....	24
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	25
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	25
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	26
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	27
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์	29
4.1 คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	29
4.2 คุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี.....	31
4.3 การทดสอบและเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพของบริการของศาลเยาวชน และครอบครัวจังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามคุณลักษณะทางประชากร	37
4.4 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี	41
บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล.....	49
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	49
5.2 อภิปรายผลการศึกษา.....	53
5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	57
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป	58
รายการอ้างอิง	59
ภาคผนวก	63

ภาคผนวก ก แบบสอบถามการวิจัย	64
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์การวิจัย	69
ประวัติผู้วิจัย	72

สารบัญตาราง

ตารางที่ 4.1 คุณลักษณะทางประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	30
ตารางที่ 4.2 คุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี	32
ตารางที่ 4.3 ด้านคุณภาพการบริการ	32
ตารางที่ 4.4 คุณภาพบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	33
ตารางที่ 4.5 คุณภาพบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	35
ตารางที่ 4.6 คุณภาพบริการด้านช่องทางการให้บริการ	36
ตารางที่ 4.7 คุณภาพบริการด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	36
ตารางที่ 4.8 ผลการทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการ ของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามเพศ	37
ตารางที่ 4.9 ผลการทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการ ของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามอายุ	38
ตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการ ของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	38
ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของศาลเยาวชน และครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา	39
ตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการ ของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามอาชีพ	40
ตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการ ของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามรายได้	41

สารบัญภาพ

รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย	6
รูปที่ 2 ขอบเขตพื้นที่บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี	18

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความที่มาและความสำคัญ

การมุ่งเน้นการให้บริการ (Customer Service Oriented) นับเป็นหัวใจของการให้บริการขององค์กรด้านหน่วยงานราชการ โดยมีอุดมคติสำคัญในการให้บริการ คือ การตระหนักและพัฒนาคุณภาพงานบริการให้สามารถสร้างความประทับใจในการให้บริการแก่ประชาชน (บุญศิลป์ นิลนามะ, 2557) ซึ่งในการสร้างความประทับใจต่อบริการที่ได้รับนั้นมักสะท้อนผ่านทางคุณภาพการให้บริการ ซึ่ง Crosby (1988) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการนั้นกล่าวถึงหลักของการบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างดี ในขณะที่สำหรับ Pongsathaporn (2003) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการยังเกี่ยวข้องกับทัศนคติของผู้รับบริการที่สั่งสมข้อมูลด้านความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ผู้ให้บริการก็จะมีคามพึงพอใจต่อบริการที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ความพึงพอใจหรือคุณภาพบริการที่เกิดขึ้นจึงสัมพันธ์ไปกับปัจจัยที่มีของแต่ละปัจเจกบุคคลด้วย หนึ่งในปัจจัยดังกล่าวยังได้รับอิทธิพลจากภูมิทัศน์ (Landscape) หรือบริบทสภาพแวดล้อม ที่เข้ามาท้าทายความต้องการและความคาดหวังต่อการรับบริการของปัจเจกบุคคล เช่น การเข้ามามีอิทธิพลของเทคโนโลยี การแข่งขันด้านการบริการ ทุนนิยม ความทันสมัยและความรวดเร็ว ซึ่งเหล่านี้เป็นกระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) (ธงพล พรหมสาขา ณ สกลนคร และอรณพ เชื้องไธสง, 2564)

อย่างไรก็ดีภายใต้ระบบการบริหารงานหน่วยราชการของประเทศไทยได้มีความพยายามที่จะมุ่งเน้นให้เกิดการพลิกโฉมการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางในการให้บริการ (นิลเนตร คฤห โกศล, 2559) เพื่อมุ่งเป้าไปสู่รูปแบบการดำเนินการที่สะดวก รวดเร็ว สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ประเด็นดังกล่าวมีฐานทัศนคติมาจากการบริหารราชการในรูปแบบเดิมที่มักประสบปัญหาจากการขาดการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่เป็นไปอย่างล่าช้า ไม่มีคุณภาพ ตลอดจนการมีกฎระเบียบที่ล้าสมัย ไม่ยืดหยุ่น และไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง จึงเกิดเป็นแนวคิด การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) โดยการนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่การเป็นเลิศมากประยุคค์ใช้ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมืออาชีพ และการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ

เป็นต้น (นิลเนตร คฤหโกศล, 2559) รวมไปถึงการให้บริการภายใต้ระบบราชการ 4.0 ที่ออกแบบให้มีความสอดคล้องไปกับนิยามในการให้บริการของหน่วยงานที่กำหนดไว้ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติและโมเดลการพัฒนาประเทศไทย 4.0 (ประพันธ์ พวงจันทร์ และวลัยพร ชินศรี, 2566)

ศาลเยาวชนและครอบครัว เป็นหน่วยงานด้านศาลยุติธรรมที่นับเป็นหนึ่งในหน่วยงานราชการที่มีพันธกิจในการบริการประชาชนทางด้านกระบวนการพิจารณาคดีความด้านครอบครัว เด็ก และเยาวชน โดยจัดตั้งขึ้นภายใต้พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลคดีเด็กและเยาวชน พ.ศ. 2494 และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีเด็กและเยาวชน พ.ศ. 2494 พันธกิจที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การสนับสนุนการอำนวยความยุติธรรมด้วยความสะดวก รวดเร็ว และการบริการประชาชนที่มีคุณภาพสูงสุด (บุญศิลป์ นิลنامه, 2557) รวมไปถึงการดำเนินการบริการที่ยึดหลักการอำนวยความยุติธรรมเพื่อสร้างโอกาส ความเสมอภาค และความเท่าเทียมกันทางสังคม (ศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี, 2561) จากพันธกิจข้างต้นสะท้อนให้เห็นถึงหลักการบริการของหน่วยงานด้านศาล ที่นอกจากการดำเนินการบริการที่สอดคล้องกับแนวทางหรือองค์ประกอบในการบริการ 4 ด้านแล้ว อันได้แก่ การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ยังจำเป็นที่จะต้องให้ความสำคัญกับประเด็นด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคหรือยุติธรรม เพราะสิ่งนี้สะท้อนถึงหลักการที่ศาลเยาวชนและครอบครัว หรือศาลยุติธรรมยึดถือปฏิบัติ คือ การธำรงความศรัทธา และความเชื่อมั่นในการอำนวยความยุติธรรมเพื่อความสงบสุข (ศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี, 2561)

อนึ่งภายใต้การดำเนินงานและการปฏิบัติหน้าที่ตามขอบเขตความรับผิดชอบที่กำหนดไว้ในบทบัญญัติของกฎหมาย ศาลเยาวชนและครอบครัวซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ (Public Agency) ที่ต้องมีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกับหน่วยงาน บุคคลหลายฝ่าย โดยเฉพาะกลุ่มประชาชนที่เป็นผู้รับบริการ และมีวัตถุประสงค์ที่มุ่งเน้นเพื่อประโยชน์ทางสังคม (Public Interest) จึงนับเป็นบริการอย่างหนึ่ง แต่ที่ผ่านมาศาลเยาวชนและครอบครัว ต้องเผชิญกับความท้าทายและประสบปัญหาหลายประการในการออกแบบบริการให้มีความเหมาะสมและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการในทุกมิติ อาทิ ปัญหาการขาดทรัพยากรและบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการดูแล การขาดทรัพยากรในการดำเนินงาน รวมถึงปัญหาขั้นตอนและกระบวนการที่เกี่ยวข้องที่นำไปสู่ความล่าช้าในกระบวนการพิจารณาคดี เหล่านี้ล้วนนำไปสู่ความพึงพอใจหรือคุณภาพของบริการในทัศนะของประชาชนผู้เข้ารับบริการ

จากสภาพปัญหา พันธกิจ และเป้าหมายสำหรับการขับเคลื่อนงานบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อรองรับต่อนโยบายการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เป้าหมายของการให้บริการของหน่วยงานรัฐตามที่กำหนดไว้ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติและโมเดลการพัฒนาประเทศไทย 4.0 การศึกษาในครั้งนี้ จึงออกแบบเพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งจะนำไปสู่การทราบถึงทัศนะของผู้รับบริการที่มีต่อระดับของคุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

- (1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี
- (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- (3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดกาญจนบุรี

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษาการพัฒนาคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดกาญจนบุรีครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้เทคนิคการวิจัยแบบผสมวิธี (mixed methods) โดยที่เลือกใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative method) ในการศึกษาระดับคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี และใช้เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative method) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี โดยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้เป็นการประเมินคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี ผ่านการกำหนดคุณภาพบริการออกเป็น 5 ด้าน จากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยประกอบด้วย (1) ด้านคุณภาพบริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4) ด้านช่องทางการให้บริการ และ (5) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ มีดังนี้

- 1) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาระดับคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี คือ ประชาชนที่มาเข้าใช้บริการศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี โดยการคำนวณด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป G*Power โดยกำหนดค่าขนาดอิทธิพล (Effect Size) ตามที่ Cohen (1977) กำหนดไว้ที่ระดับ 0.35 ระดับความเชื่อมั่น (Power) ที่ระดับ 0.95 ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 114 คน
- 2) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี คือ กลุ่มตัวอย่างที่ทำแบบสอบถามโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่มีต่อการปรับปรุงคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี

1.4 นิยามศัพท์

ศาลเยาวชนและครอบครัว หมายถึง ศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งมีอำนาจพิจารณาพิพากษาหรือมีคำสั่งในคดีอาญาที่มีข้อหาว่าเด็กหรือเยาวชนกระทำความผิด หรือคดีอาญาที่ศาลลงมีอำนาจพิจารณาคดีธรรมดาได้อันมาตามกฎหมาย หรือคดีครอบครัวอันได้แก่คดีแพ่งที่ฟ้องหรือร้องขอต่อศาลหรือกระทำการใด ๆ ในทางศาลเกี่ยวกับผู้เยาว์หรือครอบครัวแล้วแต่กรณี

การให้บริการ หมายถึง รูปแบบความสัมพันธ์ของบุคคลหรือองค์กรใดองค์กรหนึ่ง เสนอกิจกรรม ปฏิบัติการ หรือการบริการ ให้กับบุคคลหรือองค์กรใดองค์กรหนึ่งซึ่งอยู่ในสถานะของการเป็นผู้รับบริการ การให้บริการดังกล่าวเป็นสิ่งที่ไม่อาจจับต้องได้ มีความเป็นนามธรรม ในขณะเดียวกันกับผู้รับบริการไม่สามารถนำเอาบริการที่เกิดขึ้นไปเป็นเจ้าของได้ ทั้งนี้แม้ว่ากิจกรรม การกระทำ และบริการดังกล่าวจะมีความเป็นนามธรรม หากแต่การวัดผลกิจกรรมเหล่านั้นยังสามารถกระทำได้ผ่านการประเมินผลที่กำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่มีความจำเพาะ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี ใน 5 ด้าน ประกอบด้วย การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ด้านคุณภาพการบริการ หมายถึง การให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี ที่มีความเป็นระบบ มีความตรงต่อเวลา รวดเร็ว มีการกำหนดขั้นตอนที่ชัดเจน และการมีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บริการที่ได้รับจากการบริการของเจ้าหน้าที่ประจำศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี อาทิ การมีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความสุภาพอ่อนโยน ความเป็นมิตร ตลอดจนประเด็นด้านความรู้ ความสามารถ สามารถตอบสนองต่อบทบาทหน้าที่ที่ควรจะเป็น และประเด็นด้านบุคลิกภาพภายนอก เป็นต้น

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง บริบททางกายภาพและสิ่งสนับสนุนบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี อาทิ สถานที่ตั้ง ความพร้อมและปริมาณของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ตลอดจนการติดตั้งป้ายข้อความบอกบริการ และการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย เป็นต้น

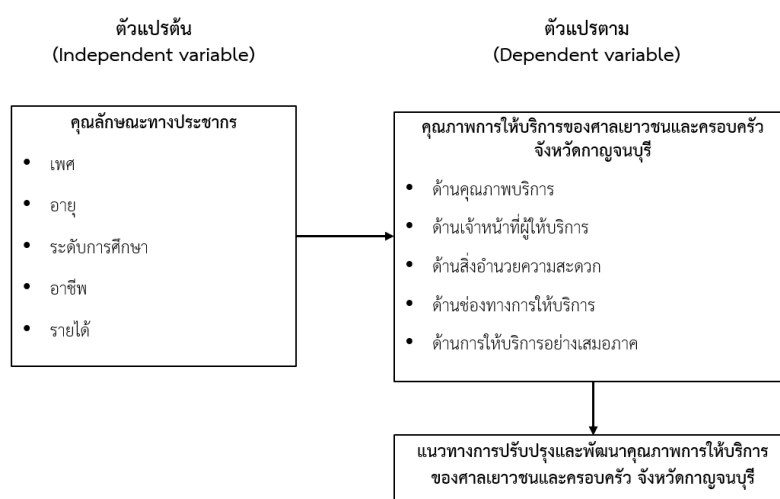
ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง การกำหนดช่องทางเพื่อรองรับการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี อาทิ ช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว สามารถตอบสนองต่อการรับบริการอย่างเหมาะสมและเพียงพอ โดยคำนึงถึงความสามารถในการเข้าถึงช่องทางบริการของปัจเจกบุคคลที่มีความหลากหลาย

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง การคำนึงถึงสิทธิและการเข้าถึงบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี ที่มีความเสมอภาค เท่าเทียม และให้เกียรติผู้รับบริการ ตลอดจนประเด็นด้านความเป็นธรรมในขั้นตอนวิธีการให้บริการ เป็นต้น

1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาการพัฒนาการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรีในครั้งนี้ กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ตัวแปรต้น (Independent variable) ซึ่งเป็นตัวแปรด้านคุณลักษณะทางประชากรในการศึกษา 5 ปัจจัย และตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งประกอบไปด้วย 5 ด้าน จากการสังเคราะห์ตัวแปรจากการศึกษาที่ผ่านมา กล่าวคือ (1) ด้านคุณภาพบริการ โดยตัวแปรดังกล่าวถูกกล่าวไว้ในงานของธนภฤต จตุศาสตร์ และศิริภัตสรค์ วงศ์ทองดี (2556) ซึ่งกำหนดให้ประเด็นดังกล่าวอยู่ในมิติด้านระบบการให้บริการ และด้านความรวดเร็วเช่นเดียวกับงานของรัตตามาศ คำสวนจิก (2559) และศกลวรรณ รัตนสุข (2563) ที่กล่าวถึงด้านดังกล่าวไว้ในมิติด้านความรวดเร็ว เป็นต้น (2) ปัจจัยด้าน

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประเด็นดังกล่าวถูกกำหนดไว้ในงานของชนกฤต จตุศาสตร์ และศิริภัสสรศรี วงศ์ทองดี (2556) นิลเนตร คฤห โกศล (2559) และนพรัตน์ พิบูลย์ (2563) ที่กล่าวประเด็นดังกล่าวไว้ในมิติของความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ และมนุษย์สัมพันธ์ของบุคลากร เป็นต้น (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตัวแปรดังกล่าวถูกกล่าวถึงไว้ในงานของธัญญา ศรีพลอย (2565) รัตมาศ รัตนสุข (2563) และศกลวรรณ รัตนสุข (2563) ที่ให้ความสำคัญกับประเด็นดังกล่าวไว้ในมิติของการนำเทคโนโลยีมาสนับสนุนงานให้บริการ (4) ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ตัวแปรดังกล่าวถูกกำหนดไว้ในงานของรัตมาศ คำสวนจิก (2559) และชนกฤต จตุศาสตร์ และศิริภัสสรศรี วงศ์ทองดี (2556) ซึ่งกล่าวถึงปัจจัยดังกล่าวในแง่ของการให้บริการผ่านช่องทางที่เหมาะสมเพื่อความรวดเร็วและการทำงานอย่างเป็นระบบ และ (5) ปัจจัยด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ถูกกล่าวถึงในงานของนพรัตน์ พิบูลย์ (2563) นิลเนตร คฤห โกศล (2559) รัตมาศ คำสวนจิก (2559) และชนกฤต จตุศาสตร์ และศิริภัสสรศรี วงศ์ทองดี (2556) ที่เน้นย้ำว่าคุณภาพของการให้บริการจะต้องเป็นบริการที่ยึดหลักความเป็นธรรมหรือธรรมาภิบาลของงานบริการ โดยแสดงความสัมพันธ์ของกรอบแนวคิดการวิจัยดังปรากฏในรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย
ที่มา: ผู้วิจัย (2568)

1.6 ประโยชน์ที่คิดว่าจะได้รับ

(1) ศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรีสามารถนำข้อมูลระดับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี ไปพัฒนาการให้บริการ

(2) ศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี สามารถนำข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ ไปปรับปรุงการให้บริการของศาลเยาวชน จังหวัดกาญจนบุรี

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อนำไปสู่แนวทางการแก้ไขปรับปรุงการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี ผู้ศึกษาขอเสนอแนวคิดทฤษฎี และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาดังนี้ (1) แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ (2) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (3) แนวคิดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (4) แนวคิดด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (5) แนวคิดด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (6) บริบทของศาลเยาวชนและครอบครัว (7) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดขององค์ประกอบข้างต้น ดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการเป็นแนวคิดเกี่ยวกับกิจกรรมหรือการดำเนินการรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งที่ถูกกระทำขึ้นเพื่อเสนอให้กับกลุ่มหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งการให้บริการนี้เป็นสิ่งที่ไม่อาจจับต้องได้ หรือมีคุณเป็นนามธรรม (Kotler, 1988) ที่ผ่านมามุมมองการให้บริการมักถูกกล่าวถึงอย่างแพร่หลาย ทางด้านงานธุรกิจ และมักถูกเชื่อมโยงกับการนำเสนอของสินค้า เช่น การให้นิยามของ Konosuke Matsushita (1988) ที่กล่าวว่า เสาหลักสามประการที่ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ คือ สินค้า การขาย และการบริการ องค์การทางธุรกิจที่ดีจำเป็นที่จะต้องมียินค้าที่ดี ยิ่งไปกว่านั้น คือ ต้องมีบริการที่ดีด้วย เพราะการบริการที่ดีจะทำให้ธุรกิจสามารถพัฒนาให้มีศักยภาพไปถึงจุดสูงสุดได้

อย่างไรก็ดีในแง่ของมุมมองที่มีต่อแนวคิดการให้บริการนั้น อาจกล่าวได้ว่าไม่อาจจำกัดเฉพาะหน่วยงานหรือองค์กรภาคธุรกิจเท่านั้น หากแต่ในแง่บทบาทของหน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาทในการสนับสนุนการดำเนินการทั้งภาคเอกชนและประชาชนก็เป็นภาคส่วนหนึ่งที่มีบทบาทในงานด้านการบริการ โดยที่ผ่านมามีการกล่าวถึงแนวคิดดังกล่าวผ่านนักวิชาการและนักวิจัยอย่างแพร่หลาย อาทิ

Stanton et al. (1976) กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรมหรือการดำเนินการที่ไม่อาจสามารถจับต้องได้ แต่สามารถพิสูจน์ได้ผ่านการกำหนดวัตถุประสงค์

Kotler (1988) กล่าวว่า การบริการคือกิจกรรมหรือการดำเนินการประการใดประการหนึ่งที่กลุ่มบุคคลหนึ่งเสนอให้กับอีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งมีลักษณะเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่ได้ส่งผลต่อความเป็นเจ้าของ และอาจไม่ต้องรวมอยู่กับสินค้าก็ได้

Perreault and McCarthy (1996) กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่บุคคลหนึ่ง แสพพฤติกรรมไปอีกบุคคลหนึ่งซึ่งอยู่ในสถานะของการเป็นผู้รับบริการ ทั้งนี้ผู้รับบริการจะไม่สามารถ เก็บรักษาการกระทำที่เกิดขึ้นนั้นไว้ได้

อุไร ดวงระหว้า (2554) กล่าวว่า การให้บริการคือการที่ผู้ให้บริการเสนอบริการต่อผู้รับบริการ หรือการให้ความช่วยเหลือ และดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีลักษณะที่ไม่สามารถจับต้องได้

วิสนันท์ สุดประเสริฐ (2557) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า ตัวอย่างเช่น บริการจากโรงเรียน โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล โรงแรม เป็นต้น

รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) กล่าวถึงการบริการว่า เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการ อย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองได้เป็นเจ้าของได้ในรูปธรรม และไม่จำเป็นต้องอยู่ร่วมกับ สินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ

ขวัญตา เชื้อเมืองพาน (2564) กล่าวว่า บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ แต่ไวต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ เช่น ธุรกิจที่หวังผลกำไร อาทิ ธนาคาร โรงแรม บริษัท ห้าง ร้าน โรงงาน โรงเรียน หรือมหาวิทยาลัย เป็นต้น รวมไปถึงธุรกิจที่ไม่หวังผลกำไร เช่น การดำเนินการของรัฐ

แพรวพลอย นามชุ่ม (2564) กล่าวว่า การบริการเป็นงานที่ทำหรือกิจกรรมเพื่อผู้อื่น ทำแล้วผู้อื่นได้ประโยชน์ ความเป็นธรรม และความเสมอภาค ซึ่งการบริการที่ดีนั้นต้องสามารถสนองความต้องการของผู้ที่แสดงความจำนงค์ได้ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการนั้น และผู้กระทำต้องมีความสุขในงานนั้นด้วย

ศูนย์วิจัยและพัฒนาการสื่อสารการเมืองและสังคม (2567) กล่าวถึงนิยามของการให้บริการว่า กิจกรรมหรือการดำเนินการใด ๆ ที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลนำเสนอให้กับประชาชนหรือผู้มารับบริการ โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน โดยที่ผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองบริการนั้น ๆ อย่างเป็นรูปธรรม

จากที่กล่าวมาข้างต้นโดยสรุปได้ว่า การให้บริการ เป็นรูปแบบความสัมพันธ์ของบุคคลหรือองค์กรใดองค์กรหนึ่ง เสนอกิจกรรม ปฏิบัติการ หรือการบริการ ให้กับบุคคลหรือองค์กรใดองค์กรหนึ่ง ซึ่งอยู่ในสถานะของการเป็นผู้รับบริการ การให้บริการดังกล่าวเป็นสิ่งที่ไม่อาจจับต้องได้ ความเป็น

นามธรรม ในขณะที่เดียวกันกับผู้รับบริการไม่สามารถนำเอาบริการที่เกิดขึ้นไปเป็นเจ้าของได้ ทั้งนี้แม้ว่ากิจกรรม การกระทำ และบริการดังกล่าวจะมีความเป็นนามธรรม หากแต่การวัดผลกิจกรรมเหล่านั้นยังสามารถกระทำได้ผ่านการประเมินผลที่กำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่มีความจำเพาะ

2.1.1 หลักสำคัญของการบริการ

ภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์และแนวคิดด้านการบริโภคนิยมทำให้ความต้องการของบริการและการแข่งขันของภาคบริการได้รับความสนใจและมีแนวโน้มที่แข่งขันการสูงมากขึ้น โดยเฉพาะแนวคิดด้านทุนนิยมที่ภาคเอกชนเข้ามามีบทบาทในการบริการควบคู่ไปกับการดำเนินการของรัฐ สำหรับลักษณะสำคัญของการบริการ วัฒนันท์ สุดประเสริฐ (2557) กล่าวว่า การบริการได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อกลุ่มผู้บริโภคในฐานะของการเป็นผู้รับบริการ โดยความสำคัญของการบริการนั้นแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ กล่าวคือ

1) ความสำคัญต่อผู้รับบริการ โดยบริการเข้ามามีบทบาททั้งทางด้านการช่วยตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งครอบคลุมทั้ง (1) การตอบสนองความต้องการทางร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และจิตใจ ภายใต้หลักการดังกล่าว ผู้รับบริการอาจต้องมีการศึกษามาตรฐานของบริการในแต่ละประเภท เพื่อดำเนินการเปรียบเทียบและพิจารณาถึงคุณภาพบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเอง สิ่งนี้จะนำไปสู่การได้รับบริการตามที่ผู้รับบริการต้องการ และ (2) การเสริมสร้างคุณภาพชีวิต เพราะเมื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับตามความคาดหวังย่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อบริการนั้น และประสิทธิภาพของบริการที่ดียอมทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ

2) ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ ในแง่นี้ผู้ให้บริการหรือผู้ประกอบการจำเป็นที่จะต้องปรับกลยุทธ์ในความให้ความสนใจกับบริการต่าง ๆ ให้อยู่เหนือคู่แข่ง ประการสำคัญ คือ การกำหนดจุดมุ่งหมายในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้บริโภค

อนึ่งในด้านเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การปฏิบัติงานที่ ก่อให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน (human satisfaction and benefit produced) ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึงความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชนโดยพิจารณา จากองค์ประกอบ 5 ด้านตามนิยามของ Millet (1954; อ้างถึงใน อุไร ดวงระหว้า, 2554) ประกอบด้วย

1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ

อย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับ การปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการอย่างรวดเร็ว (timely service) หมายถึงในการบริการจะต้องมองว่าการ ให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มี ประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มี การตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการต้องมี ลักษณะมีจำนวน การให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (the right quantity at the right geographical) Millet เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะ ไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการ ให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึงการให้บริการที่เป็น ไปอย่าง สม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์เป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ ให้บริการว่าจะให้หรือหยุด บริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progression service) หมายถึงการให้บริการที่มีการปรับปรุง คุณภาพและผลปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือ ความสามารถที่จะทำหน้าที่ ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

อย่างไรก็ดีภายใต้การบริการซึ่งตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” หมายถึง กิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า การบริการเป็นกระบวนการปฏิบัติเพื่อ ผู้อื่น ผู้ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวก และทำงานเพื่อผู้อื่นอย่างมี ประสิทธิภาพ ซึ่งหากนำตัวอักษรแต่ละตัวมาแยกเป็นคำใหม่จะพบคำที่มีความหมายดี ๆ วีรพงษ์ เกลิมจิ รัตน์ (2542) ได้ขยายนิยามของ “Service” ไว้ว่า

S = service concept คือ แนวคิดรวบยอดในการบริการและการสร้างความพึงพอใจ (satisfaction) ให้ลูกค้าผู้มาติดต่อหรือมาขอใช้บริการและรับบริการ

E enthusiasm คือ ความกระตือรือร้น หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมีความ กระตือรือร้นพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

R = readiness, rapidness คือ ความพร้อมและความรวดเร็ว หมายถึง มีความพร้อมอยู่ ตลอดเวลาและความรวดเร็วฉับพลัน ทันใจ และทันเวลา

V = values คือ ความมีคุณค่า หมายถึง การทำทุกวิถีทางให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจ ตลอด ทั้งได้คุณค่าจากการบริการ

I = interesting, impression คือ ความสนใจ และความประทับใจ หมายถึง การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้า และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับ

C = cleanliness, correctives, courtesy คือ ความสะอาด ความถูกต้อง และความมีไมตรีจิต สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนประกอบของการขาย สถานที่ต้อนรับลูกค้าควรมีความสะอาดและมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส การให้บริการมีความถูกต้องและมีไมตรีจิตต่อลูกค้าให้การต้อนรับด้วย

E = endurance คือ ความอดกลั้นและการรู้จักควบคุมอารมณ์

S = sincerity คือ ความจริงใจและการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพการบริการมักถูกกล่าวถึงในแง่ของภาคธุรกิจและการให้บริการ โดยประการสำคัญคือการเน้นย้ำถึงการสร้างความแตกต่างให้กับบริการขององค์กรหรือหน่วยงานที่แตกต่างไปจากองค์กรหรือหน่วยงานอื่น สิ่งนี้นำไปสู่จุดเด่นขององค์กรที่มีเหนือคู่แข่ง สำหรับคุณลักษณะของคุณภาพและบริการนั้น Parasuraman et al. (1985) กล่าวถึงองค์ประกอบสำคัญ 10 ประการ อันได้แก่ การสัมผัสได้ (Tangibility) ความเชื่อถือได้ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) ความสามารถ (Competence) ความสุภาพ (Courtesy) ความเชื่อถือในผู้ให้บริการ (Credibility) ความปลอดภัย (Security) การเข้าถึงบริการ (Accessibility) การติดต่อสื่อสาร (Communication) และความเข้าใจลูกค้า (Understanding the Customer)

อย่างไรก็ดีในทัศนะของ Lovelock (2006) แล้วกล่าวว่า ในแง่ของการวัดคุณภาพของบริการนับเป็นสิ่งที่กระทำได้ยาก อันเนื่องมาจากการบริการนั้นเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ สิ่งนี้เองทำให้การวัดคุณภาพบริการเป็นสิ่งที่ทำได้ยากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับการวัดรูปแบบอื่น เช่น คุณภาพสินค้า หรือผลลัพธ์ของการบริการ ซึ่งสำหรับ Lovelock (2006) เพื่อที่จะวัดคุณภาพของบริการดังกล่าวได้กำหนดคุณลักษณะสำหรับการวัดและประเมินออกเป็น 5 ประเด็น อันประกอบด้วย

- 1) ความเชื่อถือได้ (Reliability) สิ่งนี้เชื่อมโยงกับภาพลักษณ์ขององค์กรและประวัติที่มีมาต่องานบริการที่ดำเนินการอยู่

- 2) ความมีตัวตน (Tangibles) ซึ่งกล่าวถึงองค์ประกอบด้านเครื่องมือหรืออุปกรณ์สนับสนุนของผู้ให้บริการ เช่น อุปกรณ์สำนักงาน อุปกรณ์ในการสื่อสาร เป็นต้น

- 3) การตอบโต้จากพนักงาน (Responsiveness) กล่าวถึงการบริการของพนักงานในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การช่วยเหลือ หรือการตอบสนองอย่างทันถ่วงที

4) ความไว้วางใจ (Assurance) กล่าวถึงคุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่มีความรู้ความสามารถ สุภาพ และซื่อสัตย์

5) ความเอาใจใส่ (Empathy) กล่าวถึงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ การเอาใจใส่ และการดูแลอย่างดี

อนึ่งสำหรับคุณลักษณะสำหรับการวัดและประเมินคุณภาพบริการทั้ง 5 ประเด็นนี้ ถูกกล่าวถึงในการเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเกี่ยวกับคุณภาพของบริการจากผู้รับบริการ อย่างไรก็ตามในแง่ของการศึกษาด้านการวัดคุณภาพบริการของภาครัฐ งานวิจัยที่ผ่านมาได้มีการนำกรอบของการวัดมาประยุกต์ใช้ในการศึกษา อาทิ

ชนกฤต จตุศาสตร์ และศิริภัสสรศรี วงศ์ทองดี (2556) กล่าวถึงคุณภาพของการให้บริการโดยกำหนดออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านความสะดวกรวดเร็ว (2) ด้านระบบการให้บริการ (3) ด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร (4) ด้านการสร้างความมั่นใจ และ (5) ด้านความเสมอภาค

รัตมาศ คำสวนจิก (2559) กล่าวถึงคุณภาพการบริการที่สามารถแบ่งออกได้ 10 ด้าน ประกอบด้วย ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านความพึงพอใจ ด้านความเสมอภาค ด้านความรวดเร็ว ด้านสนองตอบความต้องการ ด้านความเป็นธรรม ด้านความต่อเนื่อง ด้านความสะอาดสบาย และด้านความทั่วถึง

นิลเนตร คฤหโกศล (2559) ศึกษาคุณภาพการให้บริการเพื่อใช้ในการประเมินการรับรู้คุณภาพบริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดนครสวรรค์ กำหนดคุณภาพบริการออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

นพรัตน์ พิบูลย์ (2563) กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ โดยแบ่งคุณภาพบริการออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านความเป็นธรรมของการบริการ (2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (3) ด้านกระบวนการการให้บริการ (4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และ (5) ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

ศกฉวรรณ รัตนสุข (2563) กำหนดเกณฑ์การแบ่งคุณภาพบริการออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

มยุรี ขะพินิจ และชาญยุทธ หาญชนะ (2566) กล่าวถึงการวัดคุณภาพของหน่วยงานของรัฐในรูปแบบของศาลจังหวัด โดยแบ่งการคุณภาพบริการออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านความเป็นธรรมของ

บริการ (2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (3) ด้านการตอบสนองผู้มารับบริการ (4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และ (5) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

วรมลวรรณ รักษา (2565) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นเมื่อมีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริโภคนและพนักงานให้บริการ หรือระบบผู้ให้บริการ โดยคุณภาพบริการที่ดีนั้นควรปราศจากข้อบกพร่อง สามารถทราบความต้องการและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค

ประพันธ์ พวงจันทร์ และวลัยพร ชินศรี (2566) กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการใน 4 มิติ ประกอบด้วย (1) ด้านการเข้าถึงบริการการติดต่อสื่อสารได้ง่ายของประชาชน (2) ด้านการตอบสนองที่รวดเร็วของการบริการ (3) ด้านความน่าเชื่อถือและความปลอดภัยของการบริการ และ (4) ด้านความเข้าใจปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ

จากกรอบแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพบริการของหน่วยงานหรือองค์กรข้างต้น การศึกษาและพัฒนาการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปสู่แนวทางการแก้ไขปรับปรุงการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี จึงกำหนดคุณภาพบริการออกเป็น 5 ด้านเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ประกอบด้วย ด้านคุณภาพบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐโดยเฉพาะในลักษณะงานที่ ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือผู้รับบริการโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ดังนี้ การบริการประชาชน (Public Service Delivery) หมายถึงการที่หน่วยงานภาครัฐได้ กระจายสินค้าออกไปให้กับประชาชนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

โสภณ พิงชัย (2537) อ้างในแนวคิดของเคสและเดเน็ต (Cass and Danet) มี ความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรยึดหลักปฏิบัติดังนี้

- 1) ควรให้การบริการเฉพาะเรื่องเท่านั้นหมายถึงการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
- 2) ควรจะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้นผู้ให้บริการไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวที่นอกเหนือจาก งานในหน้าที่เกี่ยวข้อง

3) ควรให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

3.1) การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกในสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยากแต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

3.2) การให้บริการที่เท่าเทียมแก่สมาชิกในสังคม

3.3) การให้บริการในเวลาที่เหมาะสม

3.4) การให้บริการโดยคำนึงถึงความมากน้อยคือให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

3.5) การให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

3.6) การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตยจะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมืองจากตัวแทนประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชนต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

2.4 แนวคิดด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

การให้บริการที่ดี คือ การรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูล และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ เพื่อให้เกิดความพอใจรักใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการ ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนาการบริการให้เกิดความก้าวหน้า และมั่นคงโดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วนทุกขั้นตอน และเป็นไปด้วยความเสมอภาค โดยยึดหลักการให้บริการแบบ เบ็ดเสร็จ ครบถ้วน รวดเร็วและเสมอภาค ทั้งนี้จะต้องลดขั้นตอน ลดเวลา ลดโต๊ะเจ้าหน้าที่ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

ประสิทธิ์ พรหมพิสุทธ์ (2548) สำหรับลักษณะของการบริการที่ดีที่จะทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นนอกจากตัวเจ้าหน้าที่ที่มีคุณสมบัติที่ดีแล้ว บริการที่ให้กับประชาชนจะต้องเป็นบริการที่ดีด้วย ซึ่งคุณลักษณะบริการที่ดีต้องมีลักษณะประกอบด้วย

1) สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง งานมีประสิทธิภาพ

2) ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดี สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการให้ความเป็นกันเอง เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

3) ใช้กฎหมาย ระเบียบที่ง่าย ไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่าย ลดขั้นตอนในการติดต่อในการขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ

4) มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี

5) ทำงานตรงตามเวลา

6) สถานที่สะดวกสบาย มีอุปกรณ์พร้อม สามารถติดต่อกับงานที่เกี่ยวข้องไม่ไกลนัก หรือรวบรวมการให้บริการไว้ในจุดเดียว

7) บริการด้วยความเสมอภาค เพื่อสร้างความพอใจให้กับประชาชน พยายามสนองตอบ ตามที่ประชาชนต้องการให้เป็นที่น่าประทับใจ

8) ไม่เรียกร้องสิ่งใด ๆ จากประชาชน

9) มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ ได้รับการฝึกฝนมาด้วยความชำนาญ เจ้าหน้าที่ระดับล่างสามารถตัดสินใจได้ในบางเรื่อง

10) ให้บริการก่อนและหลังเวลาราชการ หรือให้บริการในวันหยุด

11) สามารถตรวจสอบการให้บริการได้ว่ามีปัญหาที่ใด

12) เมื่อมีปัญหาสามารถค้นหากฎหมาย และระเบียบได้ทันที

กฤษณะ สิทธิเดชะ (2538) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการและได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้ หลักการให้บริการที่ดี มีดังนี้

1) ความพอเพียงของการบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการขอรับบริการ

2) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ด้านการเดินทาง

3) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ บริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4) ความสามารถของผู้รับบริการ (Capability) ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5) การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

การบริการเป็นเรื่องที่ปรารถนาให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการและเกิดความประทับใจ การบริการที่มีคุณภาพจึงจำเป็นจะต้องพร้อมทั้งการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมตามความประสงค์ของผู้รับบริการ ได้อย่างถูกต้องครบถ้วนเป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ

2.5 แนวคิดด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

Millet (1954; อ้างถึงใน นพคุณ คิลกภากรณ์, 2546) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุป ประเด็นว่า เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหาร งานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical Location) ทั้งนี้ในทัศนะของ Millett เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือการให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงาน

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือการให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ และความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งความรู้สึกพึงพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการซึ่งในที่นี้ได้หมายถึง การบริการที่ดี ความรู้สึกพึงพอใจจะ เกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้บริการได้รับตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุเป้าหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึก ดังกล่าวจะลดลงไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

2.6 บริบทของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดกาญจนบุรี

เขตอำนาจของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี ครอบคลุมตลอดทั้งที่ใน 11 อำเภอของจังหวัดกาญจนบุรี ประกอบด้วย อำเภอเมืองกาญจนบุรี อำเภอท่าม่วง อำเภอท่ามะกา อำเภอด่านมะขามเตี้ย อำเภอพนมทวน อำเภอบ่อพลอย อำเภอห้วยกระเจา อำเภอหนองปรือ อำเภอเลาขวัญ อำเภอไทรโยค และอำเภอศรีสวัสดิ์ ซึ่งยกเว้นพื้นที่ของอำเภอทองผาภูมิ และอำเภอสังขละบุรี (ศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี, 2561) ซึ่งอยู่ในเขตอำนาจของศาลจังหวัดทองผาภูมิ



รูปที่ 2 ขอบเขตพื้นที่บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี

อนึ่งสำหรับศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี ถูกกำหนดให้เป็นศาลพิเศษ มีฐานะเป็นศาลชั้นต้น มีอำนาจพิจารณาพิพากษาหรือมีคำสั่งในคดีดังต่อไปนี้

1) คดีอาญาที่มีข้อหาว่าเด็กหรือเยาวชนกระทำความผิดที่เกิดขึ้นในเขตท้องที่จังหวัดกาญจนบุรี หรือคดีที่เด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดมีถิ่นที่อยู่ปกติในเขตท้องที่ จังหวัดกาญจนบุรี

2) คดีอาญาที่ศาลซึ่งมีอำนาจพิจารณาคดีธรรมดาได้ไต่ถามตามมาตรา 96 แห่ง พระราชบัญญัติ ศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2553

3) คดีครอบครัว ได้แก่ คดีแพ่งที่ฟ้องหรือร้องขอต่อศาลหรือกระทำการใดๆ ในทางศาล เกี่ยวกับผู้เยาว์หรือครอบครัว ซึ่งจะต้องบังคับตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ กฎหมายว่าด้วยการจดทะเบียนครอบครัว หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวกับครอบครัว

4) คดีที่ศาลจะต้องพิพากษาหรือสั่งเกี่ยวกับตัวเด็กและเยาวชนตามบัญญัติของกฎหมาย ซึ่ง บัญญัติให้เป็นอำนาจหน้าที่ของศาลเยาวชนและครอบครัว ได้แก่ คดีตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546

5) คดีที่ศาลจะต้องพิพากษาหรือสั่งเกี่ยวกับเด็กและเยาวชนตามพระราชบัญญัติคุ้มครอง ผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว พ.ศ. 2550 ได้ประกาศใช้ใน ราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2550 โดยมีผลใช้บังคับในวันที่ 12 พฤศจิกายน 2550 ตามนัยมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติศาล เยาวชนฯ ให้คำจำกัดความว่า “เด็ก” หมายถึงบุคคลอายุยังไม่เกิน 15 ปีบริบูรณ์ “เยาวชน” หมายถึง บุคคลอายุเกิน 15 ปีบริบูรณ์ แต่ยังไม่ถึง 18 ปีบริบูรณ์ ดังนั้นแม้เยาวชนซึ่งอายุเกิน 15 ปีบริบูรณ์ แต่ยังไม่ถึง 18 ปีบริบูรณ์ จะทำการสมรสและเป็นผลให้เยาวชนนั้นบรรลุนิติภาวะด้วยการสมรสตามประมวล กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ก็ตาม ก็มีผลเพียง ทำให้เยาวชนนั้นพ้นสภาพจากการเป็นผู้เยาว์ตามประมวล กฎหมายแพ่งและพาณิชย์เท่านั้น แต่ตาม พระราชบัญญัติศาลเยาวชนฯ ยังถือว่าบุคคลนั้นเป็นเยาวชนอยู่

ทั้งนี้สำหรับศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี ได้กำหนดเจตนารมณ์ซึ่งสอดคล้อง ไปกับเจตนารมณ์ของศาลเยาวชนและครอบครัวใน 3 ประเด็น ได้แก่

1) การคุ้มครองสวัสดิภาพของเด็กและเยาวชน (ในคดีส่วนอาญา) เด็ก หมายความว่า บุคคลอายุ ไม่เกิน 15 ปีบริบูรณ์ เยาวชน หมายความว่า บุคคลอายุเกิน 15 ปี บริบูรณ์ แต่ยังไม่ถึง 18 ปี บริบูรณ์

2) การคุ้มครองส่วนได้เสียของผู้เยาว์ (ในคดีส่วนแพ่ง) ผู้เยาว์ หมายความว่าถึง บุคคลที่ยังไม่ บรรลุนิติภาวะ กล่าวคือ อายุยังไม่ครบ 20 ปี บริบูรณ์ และยังไม่บรรลุนิติภาวะด้วยการสมรส

3) การแก้ไขเด็กหรือเยาวชนที่กระทำความผิดด้วยวิธีการสำหรับเด็กหรือเยาวชนให้เหมาะสม ทั้งนี้เพื่อช่วยสงเคราะห์เด็กหรือเยาวชนให้เป็นพลเมืองดี ถ้าศาลเยาวชนและครอบครัวสามารถแก้ไข เด็กหรือเยาวชนที่ประพฤติดีหรือกระทำความผิดให้ประพฤติหรือกลับตนเป็นคนดีได้ อาชญากรที่จะ เกิดขึ้นภายหน้าก็ย่อมจะลดจำนวนลงและเป็นผลให้สังคมได้อยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขมีสวัสดิภาพและ

ความปลอดภัย หลักการดำเนินงานของศาลเยาวชนและครอบครัว จะมุ่งไปทางด้านหามูลเหตุที่ทำให้เด็กหรือเยาวชนกระทำความผิดแล้วดำเนินการแก้มูลเหตุ นั้น ๆ ยิ่งกว่าที่จะมุ่งลงโทษและเพื่อระงับรักษาผลประโยชน์เกี่ยวกับสิทธิและทรัพย์สินของผู้เยาว์ นับเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยทำให้เด็กหรือเยาวชนในวันนี้เป็นผู้ใหญ่ที่ดีในวันหน้า

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือใกล้เคียงกับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ซึ่งจะเน้นให้เห็นถึงแนวทางการศึกษาแนวคิดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อผู้วิจัยได้รวบรวมงานวิจัยและผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง โดยสังเขปดังนี้

ชนกฤต จตุศาสตร์ และศิริภัสสร วังศ์ทองดี (2556) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคม ศาลจังหวัดนนทบุรี โดยกำหนดคุณภาพของการให้บริการออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านความสะดวกรวดเร็ว (2) ด้านระบบการให้บริการ (3) ด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร (4) ด้านการสร้างความมั่นใจ และ (5) ด้านความเสมอภาค ในขณะที่ปัจจัยด้านคุณลักษณะทางประชากรที่ใช้ในการวิเคราะห์ประกอบด้วย 6 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทของคดีความ โดยผลการศึกษาพบว่า คุณภาพบริการของศาลจังหวัดนนทบุรีด้านบรรยากาศและสถานที่ในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนและวิธีการให้บริการ และด้านบุคลากรของผู้ให้บริการ ในขณะที่ผลการศึกษาด้านปัจจัยคุณลักษณะทางประชากรพบว่า ปัจจัยด้าน เพศ รายได้ต่อเดือน ประเภทของคดีความ ไม่มีผลต่อความคิดเห็นด้านคุณภาพบริการของศาลจังหวัดนนทบุรีที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ปัจจัยด้านระดับการศึกษา และอาชีพ มีผลต่อความคิดเห็นด้านคุณภาพบริการของศาลจังหวัดนนทบุรีที่แตกต่างกัน

รัตมาศ คำสวนจิก (2559) ศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด โดยแบ่งคุณภาพการบริการออกเป็น 10 ด้าน ประกอบด้วย ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านความพึงพอใจ ด้านความเสมอภาค ด้านความรวดเร็ว ด้านสนองตอบความต้องการ ด้านความเป็นธรรม ด้านความต่อเนื่อง ด้านความสะอาดสบาย และด้านความทั่วถึง ในขณะที่สำหรับปัจจัยด้านคุณลักษณะทางประชากรที่ใช้ในการวิเคราะห์ประกอบด้วย ปัจจัยด้านเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ช่วงเวลาให้บริการ และสถานภาพบุคคล โดยผลการศึกษาพบว่าในด้านคุณภาพบริการในภาพรวมและรายได้อยู่ในระดับมาก ในขณะที่ปัจจัยที่มีผลต่อ

ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ พบว่า ปัจจัยด้านคุณลักษณะทางประชากรทั้ง 5 ประการ ไม่มีผลต่อความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นิลเนตร คฤห์โกศล (2559) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดนครสวรรค์ กำหนดคุณภาพบริการออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ในขณะที่ปัจจัยด้านคุณลักษณะทางประชากรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย ปัจจัยด้านเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ และสถานภาพสมรส โดยผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมคุณภาพบริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดนครสวรรค์อยู่ในระดับมากทุกด้าน ในขณะที่ปัจจัยด้านคุณลักษณะทางประชากร พบว่า ปัจจัยด้านเพศ และอาชีพ มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการที่ไม่ความแตกต่างกัน ยกเว้นปัจจัยด้านอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สระเกตุ ปานเถื่อน (2561) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการดำเนินคดีผู้บริโภครของสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 6 ในอำเภอเมืองพิษณุโลก โดยแบ่งคุณภาพบริการออกเป็นด้านความสามารถของผู้ให้บริการ ด้านจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน ด้านคุณภาพบริการตามหลัก New Public ด้านความช่วยเหลือและการบริการด้านกฎหมาย และด้านการพัฒนาการบริหารจัดการบริการประชาชน โดยตัวแปรด้านคุณลักษณะทางประชากรที่ใช้ในการวิเคราะห์ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านอายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ ประสพการณ์บริการ ทุนทรัพย์ที่พอคคี ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมของบริการของสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 6 ในอำเภอเมืองพิษณุโลกอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ปัจจัยด้านคุณลักษณะทางประชากร พบว่า ปัจจัยเหล่านั้นมีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่เข้ารับบริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นพรัตน์ พิบูลย์ (2563) ศึกษาความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศาลแขวงทุ่งสง โดยแบ่งคุณภาพบริการออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านความเป็นธรรมของการบริการ (2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (3) ด้านกระบวนการการให้บริการ (4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และ (5) ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ โดยด้านปัจจัยทางคุณลักษณะทางประชากรแบ่งออกเป็น 4 ปัจจัย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานะของผู้รับบริการ โดยผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจทางด้านกระบวนการให้บริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของ

การบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ ในขณะที่ปัจจัยด้านคุณลักษณะทางประชากร พบว่า ปัจจัยด้านเพศ และอายุ ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ยกเว้นในปัจจัยด้านการศึกษาที่พบว่า มีผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ศกลวรรณ รัตนสุข (2563) ศึกษารูปแบบการให้บริการประชาชน กรณีศึกษาศาลจังหวัดภูเก็ต โดยกำหนดเกณฑ์การแบ่งคุณภาพบริการออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมของการบริการของศาลจังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันอยู่ในระดับดีมาก องค์การได้ให้ความสำคัญในเรื่องการอำนวยความสะดวกเพื่อสร้างความเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยเน้นให้บริการอย่างทั่วถึงและเป็นธรรมมากที่สุด ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันต่อเวลาอยู่ในระดับดีมากเนื่องจากการพัฒนาด้านเทคโนโลยีอยู่ตลอดเวลาจึงทำให้เกิดการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว ด้านการให้บริการอย่างพอเพียงอยู่ในระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและอาคารสถานที่สำหรับให้บริการยังไม่เพียงพอต่อการรองรับประชาชนที่เข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับดี และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าอยู่ในระดับดีมาก ด้วยการพัฒนาระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการให้บริการที่มีความเหมาะสม ลดขั้นตอนที่ไม่สำคัญลงทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายตามลำดับ

มยุรี ขะพินิจ และชาญยุทธ หาญชนะ (2566) ศึกษาคุณภาพของการให้บริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู โดยแบ่งการคุณภาพบริการออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านความเป็นธรรมของบริการ (2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (3) ด้านการตอบสนองผู้มารับบริการ (4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และ (5) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ และปัจจัยที่ใช้ในการวิเคราะห์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมของการให้บริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภูอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ รองลงมา คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ในขณะที่ปัจจัยด้านคุณลักษณะทางประชากรที่มีผลต่อความเห็นในด้านคุณภาพบริการ พบว่า ปัจจัยด้านเพศ อายุ และระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อระดับความเห็นต่อคุณภาพบริการ ยกเว้นปัจจัยด้านอาชีพ ที่มีผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ประพันธ์ พวงจันทร์ และวลัยพร ชินศรี (2566) ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศาลยุติธรรมในภาค 7 ภายใต้ระบบราชการ 4.0 โดยแบ่งคุณภาพการให้บริการออกเป็น 4

ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านการเข้าถึงบริการการติดต่อสื่อสารได้ง่ายของประชาชน (2) ด้านการตอบสนองที่รวดเร็วของการบริการ (3) ด้านความน่าเชื่อถือและความปลอดภัยของการบริการ และ (4) ด้านความเข้าใจปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ ในขณะที่ด้านคุณลักษณะทางประชากรที่ใช้ในการวิเคราะห์ 5 ด้าน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทของผู้รับบริการ ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพบริการในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ในขณะที่คุณลักษณะทางประชากรที่กำหนดไว้มีผลต่อความคิดเห็นด้านคุณภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การศึกษาการพัฒนาคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดกาญจนบุรี ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดกาญจนบุรี และการเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดกาญจนบุรี โดยผู้วิจัยเลือกใช้เทคนิคการวิจัยแบบผสมวิธี (mixed methods) โดยการใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative method) ในศึกษาระดับคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดกาญจนบุรี และใช้เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative method) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดกาญจนบุรี ทั้งนี้ได้มีการกำหนดโครงสร้างของรูปแบบ ขั้นตอน และระเบียบวิธีของการศึกษา ดังนี้

- 1) ขอบเขตการศึกษา
- 2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3) การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 4) การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ขอบเขตการศึกษา

สำหรับการศึกษาการพัฒนาคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยใช้กระบวนการวิจัยด้วยเทคนิคการวิจัยแบบผสมวิธี (mixed methods) โดยกำหนดขอบเขตเชิงพื้นที่และกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา มีรายละเอียดดังนี้

3.1.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาคูณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดกาญจนบุรี กำหนดขอบเขตเชิงพื้นที่จากพื้นที่บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งครอบคลุมพื้นที่จำนวน 11 อำเภอของจังหวัดกาญจนบุรี ประกอบด้วย อำเภอเมืองกาญจนบุรี อำเภอท่าม่วง อำเภอท่ามะกา อำเภอด่านมะขามเตี้ย อำเภอพนมทวน อำเภอบ่อพลอย อำเภอห้วยกระเจา อำเภอหนองปรือ อำเภอเลาขวัญ อำเภอไทรโยค และอำเภอศรีสวัสดิ์ สำหรับพื้นที่อำเภอทองผาภูมิ และอำเภอสังขละบุรี ได้รับการยกเว้นเนื่องด้วยอยู่ในเขตอำนาจของศาลจังหวัดทองผาภูมิ

3.1.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดกาญจนบุรี โดยการกำหนดคุณภาพบริการออกเป็น 5 ด้านประกอบด้วย (1) ด้านคุณภาพบริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4) ด้านช่องทางการให้บริการ และ (5) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษานี้เป็นประชาชนที่ได้รับบริการจากศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งไม่สามารถกำหนดขนาดของประชากรผู้มาใช้บริการได้อย่างแน่ชัด การสุ่มกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จากการคำนวณด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป G*Power โดยกำหนดค่าขนาดอิทธิพล (Effect Size) ตามที่ Cohen (1977) กำหนดไว้ที่ระดับ 0.35 ระดับความเชื่อมั่น (Power) ที่ระดับ 0.95 ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 114 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้สำหรับการศึกษาการพัฒนาคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดกาญจนบุรีในครั้งนี้ ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

3.3.1 แบบสอบถามเพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี โดยเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended question) และคำถามปลายเปิด (Open-ended question) โดยมีคำถามซึ่งมีรายละเอียดของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดกาญจนบุรี ใน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี

วิธีการสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีคุณภาพสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจะเตรียมการในการสร้างและหาคุณภาพของแบบสอบถามดังนี้

- 1) ผู้วิจัยศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามอย่างละเอียด

2) ผู้วิจัยศึกษาวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ตัวแปรที่ต้องการศึกษาทุกตัว กำหนดมาตรวัด (Scale of Measurement) แล้วจึงยกร่างแบบสอบถามให้ครบทุกตัวแปร (ทั้งตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม)

3) นำร่างแบบสอบถามไปหาค่าความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญในด้านที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การศึกษาวิจัย แล้วนำความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การศึกษาวิจัย (Index of Item Objective Congruence: IOC) ซึ่งมีค่า IOC มากกว่า .60 ทุกข้อ จึงจะนำไปทดลองใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

4) นำแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือกแล้วในข้อ 3 ไปทำการทดลองใช้ (try out) กับผู้รับบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดกาญจนบุรี ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วจึงนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีการของคอนบาค (Cronbrach) (กานดา เต๊ะขันหมาก, 2556) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .866

5) จัดพิมพ์แบบสอบถาม เพื่อนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลการวิจัย

3.3.2 แบบสัมภาษณ์สอบถามเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดกาญจนบุรี โดยอาศัยประเด็นคำถามปลายเปิด (Open-ended question) จากแบบสอบถามการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ในการสัมภาษณ์เชิงลึกต่อข้อเสนอแนะและแนวทางสำหรับการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดกาญจนบุรี

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.1 ผู้วิจัยอธิบายวัตถุประสงค์ของการศึกษาให้กลุ่มตัวอย่างทราบ และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

3.4.2 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ

3.4.3 นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาเมื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยทำการลงรหัส (Coding) และนำมาประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคำนวณค่าสถิติต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัย และการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำเสนอ อภิปรายผลและสรุป โดยใช้ค่าสถิติต่าง ๆ เพื่อการคำนวณ ดังนี้

3.5.1 สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics)

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการอธิบายข้อมูล คุณลักษณะทางประชากร และความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี ทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามใช้การหาค่าความถี่ร้อยละ และจำแนกตามเพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี ใน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคซึ่งให้คะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

ระดับความเห็น	เกณฑ์การให้คะแนน
1	คุณภาพในระดับน้อยที่สุด
2	คุณภาพในระดับน้อย
3	คุณภาพในระดับปานกลาง
4	คุณภาพในระดับมาก
5	คุณภาพในระดับมากที่สุด

จากนั้นนำผลที่ได้มาหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแล้วนำมาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี ทั้ง 5 ด้าน โดยใช้เกณฑ์ตามแนวคิดของเบสต์ (Best, 1981: อ้างจากนภาพรรณ วงศ์มณี, 2553) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50	คุณภาพในระดับน้อยที่สุด
---------------------	-------------------------

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50	คุณภาพในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50	คุณภาพในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50	คุณภาพในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00	คุณภาพในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาในระหว่างการสนทนากลุ่ม หลังจากนั้นได้นำผลการจัดบันทึกข้อมูลและเทปบันทึกมาวิเคราะห์ประกอบ และทำการจัดประเภทข้อมูลเพื่อสรุปผลการศึกษา โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพผู้วิจัยได้ใช้ประกอบกับข้อมูลเชิงปริมาณเพื่อแสดงให้เห็นถึงความคิดเห็นต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี ให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

3.5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

1) การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวแปร 2 กลุ่ม โดยใช้สูตรการทดสอบที่ t-test ในการทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามเพศ

2) การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ในการทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา รูปแบบอาชีพ และระดับรายได้

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์

การศึกษาการพัฒนาคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกผลการศึกษาออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะทางประชากร ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี ผลการทดสอบเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ และผลการศึกษาข้อเสนอแนะในการให้บริการของผู้ใช้บริการศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีรายละเอียดดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนสมาชิกของกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่จะพิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่จะพิจารณาใน f-distribution
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน	ผลบวกของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean of square)
P	แทน	ความน่าจะเป็น (Probability)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4.1 คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาด้านเพศของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 62 ด้านข้อมูลช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่มีอายุไม่เกินอายุ 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 29 รองลงมา คือ เป็นผู้ที่อายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 24 สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 25 - 30 ปี มีสัดส่วนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 10 ด้านบริบททางการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่กว่าร้อยละ 30 เป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมตอนต้น รองลงมาเป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 24 ด้านรูปแบบการประกอบอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เกือบร้อยละ

21 เป็นนักเรียน/นักศึกษา รองลงมาประกอบอาชีพพนักงานบริษัท ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 15 ด้านระดับรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 ต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 39 รองลงมาเป็นผู้ที่มีรายได้ 10,001 - 20,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 30 รายละเอียดดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 คุณลักษณะทางประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

n=114		
คุณลักษณะทางประชากร	n	%
เพศ		
ชาย	59	51.75
หญิง	55	48.25
ช่วงอายุ		
ไม่เกิน 25 ปี	35	30.70
ระหว่าง 25-30 ปี	12	10.53
ระหว่าง 31-40 ปี	27	23.68
ระหว่าง 41-50 ปี	25	21.93
มากกว่า 50 ปี	15	13.16
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	19	16.67
มัธยมศึกษาตอนต้น	34	29.82
มัธยมศึกษาตอนปลาย	30	26.32
อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	14	12.28
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	11	9.65
สูงกว่าปริญญาตรี	6	5.26

คุณลักษณะทางประชากร	n	%
อาชีพ		
ว่างงาน	6	5.26
ธุรกิจส่วนตัว	17	14.91
รับจ้าง	14	12.28
พนักงานบริษัท	17	14.91
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	15	13.16
นักเรียน/นักศึกษา	27	23.68
ค้าขาย	12	10.53
อื่นๆ	6	5.26
รายได้		
ไม่เกิน 10,000 บาท	47	41.23
10,001 - 20,000 บาท	33	28.95
20,001 - 30,000 บาท	9	7.89
30,001- 40,000 บาท	9	7.89
40,001 - 50,000 บาท	13	11.40
มากกว่า 50,000 บาท	3	2.63

4.2 คุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี

เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ในภาพรวมคุณภาพบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) โดยเมื่อวิเคราะห์รายประเด็น พบว่า

คุณภาพบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นด้านที่ผู้ให้บริการแสดงความคิดเห็นว่ามีคุณภาพการให้บริการสูงที่สุด ซึ่งอยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) รองลงมาเป็นด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 4.59$) ส่วนด้านที่ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นว่ามีคุณภาพการบริการน้อยที่สุด คือ คุณภาพบริการด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ($\bar{X} = 4.38$) ซึ่งมีระดับคุณภาพการให้บริการในระดับมาก รายละเอียดดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 คุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี

คุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
ด้านคุณภาพการบริการ	4.38	0.269	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.62	.293	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.55	.419	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.40	.177	มาก
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.59	.243	มากที่สุด
คุณภาพการบริการในภาพรวม	4.61	.113	มากที่สุด

จากข้อมูลตารางที่ 2 เมื่อวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดกาญจนบุรี เป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพการบริการ ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดกาญจนบุรี แสดงความคิดเห็นว่า ขั้นตอนการให้บริการของศาลเยาวชนฯ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน และมีความคล่องตัว มากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) รองลงมา การให้บริการของศาลเยาวชนฯ เป็นระบบ มีการกำหนดขั้นตอนที่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.41$) และมีการให้บริการของศาลเยาวชนฯ เป็นระบบ มีการกำหนดขั้นตอนที่ชัดเจน ระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$) ส่วนเรื่องที่คุณใช้บริการแสดงความคิดเห็นว่ามีคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุด คือ การให้บริการของศาลเยาวชนฯ มีความรวดเร็ว ถีบไว ในทุกขั้นตอนบริการ โดยมีระดับคุณภาพในการให้บริการในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) รายละเอียดดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ด้านคุณภาพการบริการ

ด้านคุณภาพการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
---------------------	-----------	------	----------

ด้านคุณภาพการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
การให้บริการของศาลเยาวชนฯ เป็นระบบ มีการกำหนดขั้นตอนที่ชัดเจน	4.41	.513	มาก
ระยะเวลาการให้บริการของศาลเยาวชนฯ มีความเหมาะสม ตรงต่อเวลาต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.41	.596	มาก
ขั้นตอนการให้บริการของศาลเยาวชนฯ ไม่ยุ่งยาก และซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.61	.488	มากที่สุด
การให้บริการของศาลเยาวชนฯ มีความรวดเร็ว ง่ายไว ในทุกขั้นตอนบริการ	4.11	.324	มาก
การให้บริการของศาลเยาวชนฯ มีป้ายหรือเอกสารประชาสัมพันธ์ข้อริบยชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน	4.36	.586	มาก
ระดับคุณภาพโดยรวม	4.38	0.269	มาก

สำหรับคุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี แสดงความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพอ่อนโยน ให้บริการด้วยความเป็นมิตรมากที่สุด โดยมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) รองลงมาเป็นเรื่องของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศาลเยาวชน มีการแต่งกายอย่างสุภาพเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.78$) ด้านคุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศาลเยาวชนฯ ที่มีความเห็นด้านบริการน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ของศาลเยาวชนให้บริการอย่างเต็มความรู้ความสามารถ เช่น การชี้แจงข้อสงสัยหรือให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ โดยมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$) รายละเอียดดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 คุณภาพบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

คุณภาพบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
---	-----------	------	----------

คุณภาพบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
เจ้าหน้าที่มีความสุภาพอ่อนโยนให้บริการด้วยความเป็นมิตร / มีรอยยิ้มสดใส / อารมณ์ดี	4.80	.401	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ของศาลเยาวชนฯ ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการ	4.78	.414	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ของศาลเยาวชนฯ มีการแต่งกายอย่างสุภาพเรียบร้อย	4.53	.569	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ของศาลเยาวชนฯ มีความรับผิดชอบต่อน้ำที่และความมุ่งมั่นในการให้บริการตามหน้าที่	4.57	.496	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ของศาลเยาวชนฯ แสดงถึงความเอาใจใส่ กระตือรือร้นมีความเต็มใจและมีความยินดีในการให้บริการ	4.71	.451	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ของศาลเยาวชนฯ ให้บริการอย่างเต็มความรู้ความสามารถ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยหรือให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	4.37	.485	มาก
เจ้าหน้าที่ของศาลเยาวชนฯ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.62	.485	มากที่สุด
ระดับคุณภาพโดยรวม	4.62	.293	มากที่สุด

ด้านประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยพบว่า ประเด็นด้านการมีอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ ผู้รับบริการให้ความเห็นประเด็นดังกล่าวอยู่ในระดับที่สูงที่สุด โดยมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$) รองลงมาได้แก่ ประเด็นเรื่องการติดตั้งป้ายข้อความบอกบริการ และการมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย โดยมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) สำหรับประเด็นการให้บริการที่ผู้ให้บริการแสดงความคิดเห็นว่ามีคุณภาพน้อยที่สุดคือ มีการจัดสถานที่และอุปกรณ์ที่เป็นระเบียบ สะดวกต่อการ

ติดต่อกันใช้บริการ โดยมีคุณภาพการให้บริการด้านอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$) รายละเอียดดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 คุณภาพบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

คุณภาพบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
สถานที่ตั้งของศาลเยาวชนฯ มีความสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ	3.46	.600	ปานกลาง
ศาลเยาวชนฯ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	3.50	.616	ปานกลาง
ศาลเยาวชนฯ มีการติดตั้งป้ายข้อความบอกบริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและ เข้าใจง่าย	3.60	.577	มาก
ศาลเยาวชนฯ มีการจัดสถานที่และอุปกรณ์ที่เป็นระเบียบ สะดวก ต่อการติดต่อกันใช้บริการ	3.40	.561	ปานกลาง
ศาลเยาวชนฯ มีอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ	3.79	.664	มาก
ระดับคุณภาพโดยรวม	3.55	.419	มาก

ด้านช่องทางการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพของช่องทางการให้บริการของศาลเยาวชนฯ มีความหลากหลายมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.74$) โดยมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ประเด็นการพัฒนาช่องทางการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้รวดเร็วมากขึ้น โดยมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) ในขณะที่ด้านการมีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว มีสัดส่วนค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุดคือโดยมีคุณภาพการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) รายละเอียดดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 คุณภาพบริการด้านช่องทางการให้บริการ

คุณภาพบริการด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
ศาลเยาวชนฯ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.04	.283	มาก
ศาลเยาวชนฯ มีจำนวนช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ	4.19	.438	มาก
ช่องทางการให้บริการของศาลเยาวชนฯ มีความเหมาะสมกับการบริการ	4.47	.501	มาก
ช่องทางการให้บริการของศาลเยาวชนฯ มีความหลากหลาย	4.74	.437	มากที่สุด
ศาลเยาวชนฯ มีการพัฒนาช่องทางการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้รวดเร็วมากขึ้น	4.54	.500	มากที่สุด
ระดับคุณภาพโดยรวม	4.40	.177	มาก

สำหรับคุณภาพการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพของเจ้าหน้าที่ของเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี ในการใส่ใจ ให้เกียรติ และเห็นความสำคัญของผู้รับบริการบริการ ทุกเพศทุกวัย มีสัดส่วนค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุด โดยมีคุณภาพการให้บริการในด้านดังกล่าวอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของศาลเยาวชนฯ ให้บริการกับทุกคนด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่แยกชนชั้นวรรณะ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) ในขณะที่สำหรับประเด็นเจ้าหน้าที่ของศาลเยาวชนฯ ให้ความเป็นธรรมในขั้นตอนวิธีการให้บริการ โดยเรียงตามลำดับก่อนหลัง ผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นว่ามีคุณภาพโดยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$) รายละเอียดดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 คุณภาพบริการด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

คุณภาพบริการด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
เจ้าหน้าที่ของศาลเยาวชนฯ ให้บริการกับทุกคนด้วยความ	4.77	.420	มากที่สุด

คุณภาพบริการด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
เสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่แยกชนชั้นวรรณะ			
เจ้าหน้าที่ของศาลเยาวชนฯ ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง ไม่เลือกปฏิบัติ	4.47	.501	มาก
เจ้าหน้าที่ของศาลเยาวชนฯ ใส่ใจ ให้เกียรติ และเห็นความสำคัญของผู้รับบริการ ทุกเพศทุกวัย	4.79	.408	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ของศาลเยาวชนฯ เปิดโอกาสให้ท่านถามปัญหา ข้อข้องใจ และเต็มใจตอบคำถาม	4.60	.490	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ของศาลเยาวชนฯ ให้ความเป็นธรรมในขั้นตอน วิธีการให้บริการ โดยเรียงตามลำดับก่อนหลัง	4.33	.474	มาก
ระดับคุณภาพโดยรวม	4.59	.243	มากที่สุด

4.3 การทดสอบและเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพของบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามคุณลักษณะทางประชากร

สำหรับการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพของบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกผลการทดสอบตามคุณลักษณะทางประชากร ดังนี้

4.3.1 จำแนกตามเพศ

เมื่อทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพของบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดกาญจนบุรี โดยจำแนกตามเพศของผู้รับบริการ พบว่า ปัจจัยด้านเพศ ไม่มีผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดกาญจนบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รายละเอียดดังปรากฏในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ผลการทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	t	P
-----	-------	-----------	------	---	---

ชาย	57	4.29	.11	1.302	.995
หญิง	53	4.32	.11		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.3.2 จำแนกตามอายุ

ผลการทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพของบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี โดยจำแนกผลการศึกษารายงานตามช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ปัจจัยด้านอายุของกลุ่มตัวอย่าง ไม่มีผลต่อความคิดเห็นในคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รายละเอียดดังปรากฏในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ผลการทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	0.05	4	.014	1.101	.360
ภายในกลุ่ม	1.33	105	.013		
รวม	1.39	109			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.3.3 จำแนกตามระดับการศึกษา

เมื่อทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพของบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี โดยการจำแนกผลการศึกษารายงานตามระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษา มีผลต่อความคิดเห็นคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 รายละเอียดดังปรากฏในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
------------------	----	----	----	---	---

ระหว่างกลุ่ม	0.21	5	.042	3.691	.004*
ภายในกลุ่ม	1.18	104	.011		
รวม	1.39	109			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อนึ่งเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของระดับการศึกษาที่มีต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพของบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี ด้วยวิธีการทดสอบ LSD พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี ที่แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษานุปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .00 เช่นเดียวกับความแตกต่างที่มีจากกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ที่ระดับ .00

ในขณะที่สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษานุปริญญาตรีมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี ที่แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 และมีความแตกต่างกับกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ที่ระดับ .03

สำหรับผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี ประเด็นสุดท้ายแสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนฯ ที่แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .02 รายละเอียดดังปรากฏในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา ¹	$\bar{X}$	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	กลุ่มที่ 3	กลุ่มที่ 4	กลุ่มที่ 5	กลุ่มที่ 6
กลุ่มที่ 1	4.24	-	.40	.10	.10	.11	.13
กลุ่มที่ 2	4.28	-	-	.06	.06	.06	.09

¹ จำแนกเป็น กลุ่ม 1 (ระดับประถมศึกษา) กลุ่ม 2 (ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น) กลุ่ม 3 (ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย) กลุ่ม 4 (ระดับอนุปริญญา) กลุ่ม 5 (ระดับปริญญาตรี) และกลุ่ม 6 (สูงกว่าระดับปริญญาตรี)

กลุ่มที่ 3	4.34	-	-	-	.00*	.00*	.36
กลุ่มที่ 4	4.34	-	-	-	-	.00*	.03*
กลุ่มที่ 5	4.35	-	-	-	-	-	.02*
กลุ่มที่ 6	4.38	-	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.3.4 จำแนกตามอาชีพ

ผลการทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี โดยจำแนกผลการศึกษาออกตามรูปแบบการประกอบอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ปัจจัยด้านรูปแบบอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง ไม่มีผลต่อความคิดเห็นในคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดกาญจนบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รายละเอียดดังปรากฏในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	0.095	7	.014	1.071	.387
ภายในกลุ่ม	1.299	102	.013		
รวม	1.394	109			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.3.5 จำแนกตามระดับรายได้

ผลการทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี โดยจำแนกผลการศึกษาออกตามระดับรายได้ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ปัจจัยด้านระดับรายได้ ไม่มีผลต่อความคิดเห็นในคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดกาญจนบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รายละเอียดดังปรากฏในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	0.36	5	.007	.558	.732
ภายในกลุ่ม	1.358	104	.013		
รวม	1.394	109			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.4 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี

จากการใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ปลายเปิด (Open-ended question) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี โดยกำหนดคุณภาพบริการออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านคุณภาพบริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4) ด้านช่องทางการให้บริการ และ (5) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยผลการศึกษาพบว่า มีผู้ให้ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี ดังต่อไปนี้

ด้านคุณภาพบริการ

ผู้รับบริการศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี ให้ข้อเสนอแนะพร้อมทั้งสะท้อนถึงสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับด้านความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนการบริการ พร้อมทั้งกล่าวถึงแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขในประเด็นดังกล่าว ว่าควรมีการจัดทำคู่มือการบริการ รวมไปถึงตัวอย่างสำหรับการจัดเตรียมเอกสาร เพื่อให้การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนเป็นไปอย่างรวดเร็ว ดังความตอนหนึ่งจากการสัมภาษณ์ระบุว่า

“การเตรียมเอกสารที่ศาลฯ กำหนดมีรายละเอียดเยอะ ต้องทำความเข้าใจ บางทีถ้าคิดก็ต้องแก้ไข ถ้ามีแบบอย่าง แบบฟอร์ม ให้เรากรอกและตรวจสอบ ก่อนที่จะยื่นเอกสาร ก็น่าจะทำให้กระบวนการติดต่อศาลฯ เป็นไปอย่างรวดเร็ว ประหยัดเวลา และมีประสิทธิภาพ”

บทสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล นางสาวเอ (นามสมมติ) อายุ 37 ปี

ในขณะที่ผู้ให้ข้อมูลอีกรายหนึ่งให้รายละเอียดถึงสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น และข้อเสนอแนะที่มีต่อการแก้ไขในประเด็นดังกล่าว ความว่า

“ขั้นตอนซ้ำมากในการตรวจสอบเอกสาร บางคนครบ บางคนขาด บางคนผิด ถ้าเอกสารผิดนี้ยาวเลย ในเวลานานเข้าไปอีก ซึ่งก็จะกระทบคนถัดไป ถ้าศาลฯ มีคู่มือเตรียมเอกสาร หรือมีแบบฟอร์มให้เราตรวจสอบก่อน น่าจะลดระยะเวลาการดำเนินการลงไปได้ ... ปัจจุบันถ้ากรอกผ่านระบบออนไลน์ก็คงมีประโยชน์และช่วยลดเวลาได้เป็นอย่างดี”

บทสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล นางสาวบี (นามสมมติ) อายุ 22 ปี

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นดังกล่าวผู้รับบริการของ ศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี ให้ความสำคัญกับการดำเนินการด้านการจัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับประจำศาล เพื่อให้ทำงานได้มีประสิทธิภาพและเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงานเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน โดยจากการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้รับบริการ และเป็นผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยในครั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลได้เน้นย้ำถึงความสำคัญในการฝึกอบรมพนักงานให้มีทักษะด้านการบริการ รวมไปถึงการมีความรู้ และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสู่การเป็นผู้ให้บริการที่มีคุณภาพ โดยเฉพาะพนักงานต้อนรับซึ่งเปรียบเสมือนด่านหน้าของผู้ให้บริการที่ต้องรับมือกับผู้รับบริการที่มีความหลากหลาย โดยผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนหนึ่งให้ข้อมูลว่า

“พนักงานต้อนรับต้องให้มีการอบรมเรื่องบุคลิกภาพที่ดี เช่นการยิ้มแย้ม แจ่มใส การแสดงความกระตือรือร้นในการเข้าให้ความช่วยเหลือ เพราะถ้าในภาคธุรกิจอย่างธนาคาร เขาก็จะมีพนักงานเดินมาช่วยอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า ที่มาใช้บริการเขาตลอด ตรงนี้ทำให้ลูกค้าเขาพอใจ ถ้าเอาแบบอย่างมาปรับใช้น่าจะทำให้บริการที่ได้รับในสายตาของผู้รับบริการดีขึ้น และเกิดความประทับใจ”

บทสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล นางเอ (นามสมมติ) อายุ 57 ปี

ในประเด็นดังกล่าวสอดคล้องไปกับผู้ให้ข้อมูลอีกรายหนึ่งให้รายละเอียดถึงและประเด็นเพิ่มเติมถึงความตอนหนึ่งของบทสัมภาษณ์ระบุว่า

“พนักงานต้อนรับต้องมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการบริการ บางครั้งเราจะเจอให้นักศึกษาฝึกงานมาดูแลเรื่องนี้ ซึ่งพอถามข้อมูลก็ต้องโยนกันไป โยนกันมา ทำให้เราเสียเวลา การมีพนักงานต้อนรับเข้าใจว่าถ้าจะให้พอกับทุกคนคงเป็นไปได้ แต่ก็ต้องใช้คนที่มีความรู้ครบทุกด้านเพื่อให้สามารถบริการได้อย่างทั่วถึง ...การฝึกอบรมพนักงานก่อนมาปฏิบัติงานในตรงนี้น่าจะช่วยให้บริการมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งก็ช่วยเสริมภาพลักษณ์ของความเป็นมืออาชีพให้กับหน่วยงานด้วย”

บทสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล นายเอ (นามสมมติ) อายุ 46 ปี

อนึ่งสำหรับผู้ให้สัมภาษณ์อีกกลุ่มหนึ่งให้ทัศนะต่อความสำคัญในประเด็นดังกล่าวว่ามีความเชื่อมโยงไปกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในภาคส่วนอื่น ๆ ขององค์กรด้วย โดยบทสัมภาษณ์ความตอนหนึ่งของผู้ให้ข้อมูลระบุว่า

“พนักงานต้อนรับเป็นเหมือนหน้าตาของหน่วยงาน และเป็นหน้าด่านที่จะส่งผลกระทบต่อความรู้สึกและอารมณ์ของผู้รับบริการ เพราะการมีพนักงานต้อนรับที่สามารถดำเนินการอย่างเป็นมืออาชีพ มีความรู้ และตอบสนองความต้องการของผู้ที่มาศาลฯ ได้อย่างทันถ่วงที จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ รวมถึงอารมณ์ดีด้วย ซึ่งพอต้องไปดำเนินการในเรื่องอื่น หรือส่วนอื่น ก็จะลดความรู้สึกที่ไม่ดีออกไปได้ แต่ถ้าไม่ประทับใจตั้งแต่จุดแรกที่เข้ามา ทุกอย่างก็จบ ...พนักงานในส่วนอื่นที่ต้องเจอ หรือต้องรองรับอารมณ์ไม่ดีของผู้รับบริการที่เกิดจากพนักงานต้อนรับ ก็จะเสียกำลังใจ ...การฝึกอบรมความเป็นมืออาชีพของพนักงานต้อนรับจึงเป็นเรื่องจำเป็น เพราะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และขวัญกำลังใจของพนักงานส่วนอื่น ๆ ด้วย”

บทสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล นายบี (นามสมมติ) อายุ 42 ปี

ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

การให้ความสำคัญกับประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก ผู้รับบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี ให้ข้อเสนอแนะด้านการพัฒนาสถานที่และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของจุดบริการภายในศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี โดยสำหรับประเด็นด้านการจัด

สำนักงานให้มีความสะอาด เป็นระเบียบ และการสร้างบรรยากาศที่ดีให้กับผู้รับบริการ ผู้ให้สัมภาษณ์
ส่วนหนึ่งให้ข้อมูลว่า

“ศาลฯ น่าที่จะต้องดูแลความสะอาดเพิ่มเติม โดยเฉพาะในหน้าฝนที่จุด
ให้บริการมักจะมีเศษดิน คราบน้ำอยู่ตามพื้น มีความเสี่ยงที่จะลื่นล้มได้ ...การแก้ไข
ควรที่จะเพิ่มจำนวนช่วงเวลาแม่บ้านเข้ามาทำความสะอาดในช่วงที่มีฝนตก”

บทสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล นางสาวซี (นามสมมติ) อายุ 37 ปี

ในขณะที่ผู้ให้ข้อมูลอีกรายหนึ่งให้รายละเอียดถึงสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น และข้อเสนอแนะที่มี
ต่อการแก้ไขในประเด็นดังกล่าว ความว่า

“บางจุดบริการมีการวางสิ่งของไม่เป็นระเบียบ อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่
จัดการไม่เรียบร้อย หรือเกิดจากที่คนที่มาใช้บริการก่อนหน้าวางทิ้งไว้ไม่เป็น
ระเบียบ...การแก้ไขปัญหานี้ต้องช่วยกันทั้งเจ้าหน้าที่ แม่บ้าน และคนที่มาใช้บริการ
...นอกจากเจ้าหน้าที่หรือแม่บ้านที่ควรเวียนเข้ามาดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อย
ในพื้นที่ส่วนกลางแล้ว อาจต้องติดป้ายขอความร่วมมือผู้ให้บริการให้ช่วยกันรักษา
ความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อย”

บทสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล นางสาวดี (นามสมมติ) อายุ 28 ปี

สำหรับประเด็นด้านสร้างบรรยากาศที่ดีให้กับผู้รับบริการ ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 6 ราย กล่าวถึง
ความสำคัญในประเด็นดังกล่าว โดยเชื่อมโยงกับประเด็นด้านสภาวะทางอารมณ์ของผู้รับบริการ ซึ่งโดย
ส่วนใหญ่ระบุถึงการอยู่ในภาวะเคร่งเครียดจากประเด็นที่มีติดต่อกับหน่วยงาน การสร้างบรรยากาศที่
ดีให้กับผู้รับบริการจึงถูกเป็นประเด็นที่ควรให้ความสำคัญ โดยผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนหนึ่งกล่าวถึงประเด็น
ดังกล่าวและพร้อมกับการให้ข้อเสนอแนะ ความตอนหนึ่งว่า

“ทุกคนที่ศาลฯ ก็เครียดทุกคน อย่างที่เราว่ามีแต่เรื่องคดีความ ทั้งลุ้น และ
กังวลต่อผลที่มาฟัง ทำอะไรถูก ทำอะไรผิดไปเรื่อย ...การสร้างบรรยากาศที่ดีอย่าง
น้อยก็เป็นเรื่องบริการที่อยากให้คอยมาดูแล คอยชี้แจง และเข้าใจความรู้สึกของเรา
ที่กำลังเป็นอยู่เมื่อต้องเข้ามาใช้บริการ”

บทสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล นางบี (นามสมมติ) อายุ 52 ปี

สอดคล้องไปกับผู้ให้ข้อมูลอีกรายหนึ่งให้รายละเอียดถึงสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น ความตอนหนึ่งว่า

“เวลาเครียด กังวล เราก็จะทำอะไรไม่ถูก ยิ่งเรื่องเอกสารที่เวลามาศาลทุกคนก็คิดอยู่แล้วว่าต้องรอบครอบ ยิ่งทำให้กดดันเข้าไปอีก การเอาใจใส่ของพนักงานเลยเป็นเรื่องสำคัญ เราเข้าใจว่าเจ้าหน้าที่ทุกคนมีงานเยอะ และการให้บริการตรงนี้ต้องใช้ความใจเย็น และใช้เวลานาน ซึ่งอาจแก้ไขด้วยการทำลิสรายการให้เราเตรียมเอกสารให้ถูกต้อง มีการทำตัวอย่างไว้ให้เราสำหรับเอกสารที่จะให้เรากรอก ตรงนี้น่าจะช่วยให้เราค่อย ๆ ทำเองได้ ลดภาระงานที่ทุกคนจะต้องเข้าไปให้เจ้าหน้าที่ตรวจหรือคอยถามเรื่องเดิม ๆ ได้”

บทสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล นายซี (นามสมมติ) อายุ 24 ปี

ในขณะที่ผู้ให้ข้อมูลอีกรายหนึ่งให้รายละเอียดถึงสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น และข้อเสนอแนะที่แตกต่างไปจากประเด็นข้างต้น โดยให้ความสำคัญกับการสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมให้ผู้รับบริการมีความผ่อนคลาย ดังความตอนหนึ่งระบุว่า

“ความเครียด และอารมณ์จากการต้องรอคอยคงไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ เคยเห็นบริษัทเอกชนที่เราต้องรอรับบริการมักมีจุดบริการให้เราได้ทำกิจกรรมลดความผ่อนคลายเวลาต้องรอนาน ๆ หรือการใช้ดนตรีที่ช่วยให้เราผ่อนคลายขึ้น ไม่น่าเชื่อว่าประเด็นนี้หน่วยงานราชการจะสามารถทำได้ไหม ถ้าทำได้คงจะช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีให้กับผู้มารับบริการได้เยอะเลย”

บทสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล นายดี (นามสมมติ) อายุ 61 ปี

ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี ในประเด็นการเพิ่มช่องทางข้อมูลข่าวสารในการให้บริการให้มีความหลากหลายมากขึ้น เพื่อให้ประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในการเข้ามารับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารจากศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี ประเด็นดังกล่าวถูกกล่าวถึงจำนวนมาก โดยผู้ให้ข้อมูลราว 10 ราย ได้เน้นย้ำถึงประเด็นดังกล่าวที่จะช่วยเสริมสร้างให้ผู้ที่เป็นต้องเข้ารับบริการของศาลสามารถเตรียมตัว มีข้อมูลพื้นฐาน รวมไปถึงทราบการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกี่ยวข้องในแต่ละบุคคล โดยความตอนหนึ่งของผู้ให้ข้อมูลบางส่วน ระบุว่า

“ศาลฯ ควรเพิ่มช่องทางให้ครบทุกแพลตฟอร์มที่ประชาชนจะเข้าถึงในรูปแบบที่แตกต่างกัน บางครั้งเรามาอาจเสียเวลาเพราะมีการเลื่อน มารู้ก็ตอนถึงศาลแล้ว ก็ทำให้เราเสียเวลา หรือบางทีก็อาจจะติดต่อในช่องทางที่เราไม่ได้เปิดใช้งานอยู่ ก็ทำให้เราเสียโอกาส และเสียเวลาด้วย”

บทสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล นางสาวอี (นามสมมติ) อายุ 19 ปี

ประเด็นดังกล่าวสอดคล้องไปกับผู้ให้ข้อมูลอีกรายหนึ่งให้รายละเอียดถึงสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นความตอนหนึ่งว่า

“เราไม่ได้รู้เรื่องกฎหมาย หรือเวลาที่มีการเปลี่ยนแปลงอะไร เพราะเราไม่ได้ทำงานในสายนี้ แต่เข้าใจว่าศาลฯ น่าจะต้องอัปเดตข้อมูลเหล่านี้อยู่ตลอดเวลา จะเป็นไปได้ไหมว่าถ้ามีการนำข้อมูลเหล่านี้ส่งให้เราเพื่อให้เราสามารถเตรียมตัวได้ถูก และมีข้อมูลที่ถูกต้อง เพราะถ้าเราเตรียมตัวมาดีก็ลดภาระของเจ้าหน้าที่ด้วย ... เคียวนี้นช่องทางสื่อสารมีเยอะมาก ซึ่งศาลก็น่าที่จะเอาช่องทางเหล่านี้มาให้ข้อมูลกับเราได้ทั่วถึง”

บทสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล นายอี (นามสมมติ) อายุ 27 ปี

ในอีกด้านหนึ่งของสภาพปัญหา และข้อเสนอแนะที่มีต่อการเพิ่มช่องทางข้อมูลข่าวสารให้มากขึ้นของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี ผู้ให้ข้อมูลอีกส่วนหนึ่งระบุว่า

“การมีเจ้าหน้าที่คอยตอบคำถามอาจเป็นการเพิ่มภาระงานให้กับเจ้าหน้าที่ แต่เป็นวิธีสำคัญที่ทำให้เรารับรู้ได้ถึงความเอาใจใส่ และลดความรู้สึกทางอารมณ์ที่จะเกิดจากการตอบสนองในการรับบริการ ... บางครั้งเราจำเป็นต้องติดต่อเรื่องด้วยการตอบสนองผ่านช่องทางที่ศาลฯ มีไว้เพื่อรองรับบริการอาจทำให้กระบวนการที่ต้องทำเร็วขึ้น และก็ช่วยให้เราไม่เสียสิทธิในบางประเด็น ซึ่งอาจเป็นเรื่องเล็กน้อยแต่ก็ช่วยทำให้เรารับรู้ถึงบริการที่มีคุณภาพ”

บทสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล นายดี (นามสมมติ) อายุ 56 ปี

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

สำหรับการพัฒนาการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี ในด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค เป็นประเด็นที่มีความสำคัญและเปราะบางในแง่ของผู้รับบริการที่มีต่อบทบาทของหน่วยงานด้านกระบวนการยุติธรรม ประเด็นที่ผู้รับบริการมักประสบมากที่สุด คือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ซึ่งเป็นความยุติธรรมที่ผู้รับบริการพึงได้รับตามขั้นตอนของการบริการ ผู้ให้ข้อมูลเน้นย้ำถึงประเด็นดังกล่าวว่า นอกเหนือจากกระบวนการเชิงรูปธรรมจากพนักงานบริการที่จำเป็นที่จะต้องสะท้อนให้เห็นถึงความเสมอภาค และเป็นธรรมสำหรับผู้เข้ารับบริการทุกคนแล้ว ในอีกด้านหนึ่งคือการใช้ระบบเทคโนโลยีมาเสริมสร้างภาพลักษณ์ดังกล่าวให้มีความชัดเจนขึ้น สำหรับสภาพปัญหา และข้อเสนอแนะที่มีต่อประเด็นดังกล่าว ผู้ให้ข้อมูลส่วนหนึ่งระบุว่า

“ศาลฯ ต้องเป็นแบบอย่างในเรื่องของความยุติธรรม การเข้าคิวก่อน-หลัง เป็นพื้นฐานที่ต้องให้ความสำคัญ เพราะคนรับบริการจะรู้สึกไม่ดีถ้ารู้สึกตัวเอง ถูกแซงคิว หรือมีคนได้ลัดคิวก่อนหน้าตนเอง”

บทสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล นางสาวเอส (นามสมมติ) อายุ 21 ปี

ในอีกด้านหนึ่งของสภาพปัญหา และข้อเสนอแนะที่มีต่อประเด็นดังกล่าว ผู้ให้ข้อมูลอีกส่วนหนึ่งระบุว่า

“ตามธนาคารจะมีการใช้เทคโนโลยีมากำหนดคิว และประกาศเรียก จะทำให้ผู้รับบริการรู้ว่าคิวของตัวเองอยู่ลำดับที่เท่าไร คนที่นั่งติดต่อยู่คนที่เท่าไร ถ้ามีคนมาแซงคิวเราก็จะรู้ ถ้าเราเกิดความสงสัย หรือคิดว่าไม่โปร่งใสแค่เรื่องนี้ก็จะส่งผลต่อความเชื่อมั่นหรือความคิดเห็นที่มีต่อความยุติธรรมในการรับบริการที่ให้ความสำคัญกับความเสมอภาค”

บทสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล นายซี (นามสมมติ) อายุ 52 ปี

เช่นเดียวกับผู้ให้สัมภาษณ์อีกรายที่กล่าวว่า

“บางครั้งมีคนเข้ามาในจุดบริการแล้วเดินตรงไปที่เจ้าหน้าที่เลย เราก็ไม่รู้ว่าเป็นคนติดต่อค้างก่อน เป็นคนแก้เอกสารเพิ่มไหม หรือเอาเอกสารมาเพิ่ม ในขณะที่เรากำลังนั่งรออยู่ จุดนี้บางทีเป็นเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ แต่ถ้าศาลฯ ไม่มีความชัดเจนในจุดนี้ก็นำไปสู่ความสงสัยถึงความเท่าเทียมกันในการรับบริการก็ได้ หรืออาจคิดไปได้ว่ามีการบริการให้กับอภิสิทธิ์ชนเป็นพิเศษ ศาลฯ จึงควรให้

ความสำคัญกับเรื่องนี้มาก ๆ ที่จะทำให้เกิดความโปร่งใส หรือทำให้เราที่มารับ
บริการทุกคนรับรู้ว่าการบริการอย่างเท่าเทียมอย่างแท้จริง”

บทสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล นายดี (นามสมมติ) อายุ 48 ปี

จากข้อมูลข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่าข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของศาลเยาวชนและ
ครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี มีความเกี่ยวข้องในหลายประเด็นซึ่งครอบคลุมทั้งด้านคุณภาพบริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านการ
ให้บริการอย่างเสมอภาค รวมไปถึงประเด็นรายละเอียดที่มีความสืบเนื่องจากกรอบหลัก เช่น การ
บริหารจัดการสำนักงานให้มีความสะอาด เป็นระเบียบ สร้างบรรยากาศที่ดีให้กับผู้รับบริการ และการเพิ่ม
ช่องทางข้อมูลข่าวสารให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น ซึ่งจากบทสัมภาษณ์เหล่านั้นยังแสดงให้เห็นถึง
บทบาทของเจ้าหน้าที่บริการที่มีส่วนสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพในประเด็นที่กล่าวมาข้างต้น

อนึ่งจากบทสัมภาษณ์ที่เกิดขึ้นยังสะท้อนให้เห็นว่าแม้ว่าประเด็นเหล่านั้นจำเป็นที่จะต้องได้รับ
การปรับปรุงตามข้อเสนอแนะที่ได้รับ ในอีกด้านหนึ่งก็สะท้อนให้เห็นถึงความเข้าใจต่อผู้รับบริการที่มี
ต่อการดำเนินการที่เกิดขึ้น ชัดจำกัด และภาระความรับผิดชอบ ซึ่งสะท้อนถึงความเข้าใจที่ผู้รับบริการมี
ต่อผู้ให้บริการ การดำเนินการที่เพิ่มขึ้นจากข้อเสนอแนะย่อมส่งผลดีต่อทัศนคติและการรับรู้ต่อคุณภาพ
บริการที่มีแนวโน้มนำไปสู่ความพึงพอใจที่เพิ่มสูงขึ้น

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผล

การศึกษาการพัฒนาคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดกาญจนบุรี ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี และการเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้เทคนิคการวิจัยแบบผสมวิธี (mixed methods) โดยสำหรับการศึกษาระดับคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี นั้นเลือกใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative method) และในการศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยเลือกใช้เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative method) เป็นแนวทางในการศึกษา โดยสรุปผลการศึกษา การอภิปรายผลการศึกษาที่เกิดขึ้น และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตตามประเด็นดังกล่าว ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ระดับคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี

จากการศึกษาระดับคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี ในทัศนะของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้รับบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ในภาพรวมของคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี มีคุณภาพบริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ซึ่งคุณภาพของการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ในขณะที่รองลงมาประกอบด้วย คุณภาพการบริการด้านความเสมอภาค ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านคุณภาพการบริการ ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดในแต่ละด้าน ดังนี้

(1) ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นการให้บริการที่มีคุณภาพมากที่สุด ได้แก่ คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ให้บริการที่มีความสุภาพอ่อนโยน ให้บริการด้วยความเป็นมิตร มีรอยยิ้มสดใส และมีอัธยาศัยดี ประเด็นรองลงมา คือ การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการ และประเด็นด้านการแสดงออกถึงความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความยินดีในการให้บริการ ตามลำดับ

ในขณะที่ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุด ได้แก่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างเต็มความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย หรือการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์

(2) คุณภาพการบริการด้านความเสมอภาค

ประเด็นการให้บริการที่มีคุณภาพมากที่สุด ได้แก่ การบริการของเจ้าหน้าที่ศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี ในการใส่ใจ ให้เกียรติ และเห็นความสำคัญของผู้รับบริการทุกเพศ ทุกวัย ประเด็นรองลงมา คือ การให้บริการทุกคนด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่แยกชนชั้น วรรณะ ตามลำดับ ในขณะที่ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุด ได้แก่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างเป็นธรรมในด้านขั้นตอนวิธีการให้บริการ โดยเรียงตามลำดับก่อนหลัง

(3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นการให้บริการที่มีคุณภาพมากที่สุด ได้แก่ การมีอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี ประเด็นรองลงมา คือ การมีการติดตั้งป้ายข้อความบอกบริการ การมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย และประเด็นด้านการมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ ตามลำดับ ในขณะที่ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุด ได้แก่ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ที่เป็นระเบียบ และสะดวกต่อการติดต่อให้บริการ

(4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการที่มีคุณภาพมากที่สุด ได้แก่ การมีช่องทางการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี ที่มีความหลากหลาย ประเด็นรองลงมา คือ การมีการพัฒนาช่องทางการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี ได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และการมีช่องทางการให้บริการที่มีความเหมาะสมกับบริการของหน่วยงาน ตามลำดับ ในขณะที่ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุด ได้แก่ การมีช่องทางการให้บริการที่มีความสะดวกและรวดเร็ว

(5) ด้านคุณภาพการบริการ

ประเด็นการให้บริการที่มีคุณภาพมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพของขั้นตอนการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี ที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ประเด็นรองลงมา

คือ ประเด็นด้านการมีระบบและการกำหนดขั้นตอนที่ชัดเจนในการให้บริการ และประเด็นด้านระยะเวลาในการให้บริการที่มีความเหมาะสม ตรงต่อเวลา และความต้องการของผู้รับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่เท่ากัน ในขณะที่ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุด ได้แก่ การให้บริการที่มีความรวดเร็ว ถีบไวนทุกขั้นตอนของการบริการ

5.1.2 การทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพของบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดกาญจนบุรี

สำหรับการทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพของบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี โดยจำแนกตามคุณลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ปัจจัยด้านเพศ อายุ รูปแบบอาชีพ และรายได้ของกลุ่มตัวอย่าง ไม่มีผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อย่างไรก็ดีสำหรับปัจจัยด้านระดับการศึกษา นับเป็นปัจจัยเดียวที่พบว่ามีผลต่อทัศนคติในคุณภาพของบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษานุปริญญาตรี และกลุ่มที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี เช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษานุปริญญาตรีมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี ที่แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.1.3 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี

ด้านข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี ประกอบด้วย จำแนกเป็น 5 ด้านตามคุณภาพบริการที่กำหนดเป็นตัวแปรในการศึกษา โดยผลการศึกษาพบว่า

(1) ด้านคุณภาพบริการ

ผู้รับบริการฯ ให้ข้อเสนอแนะพร้อมทั้งสะท้อนเกี่ยวกับสภาพปัญหาด้านความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนการบริการ โดยให้ข้อเสนอแนะถึงแนวทางในการจัดทำคู่มือการบริการ รวมไปถึงตัวอย่างสำหรับการจัดเตรียมเอกสาร ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนเป็นไปอย่างรวดเร็ว

(2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการฯ กล่าวถึงแนวทางในการจัดให้มีการอบรมสำหรับพนักงานต้อนรับประจำศาล เพื่อให้ทำงานได้มีประสิทธิภาพและเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงานเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน โดยจากการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้รับบริการ และเป็นผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลได้เน้นย้ำถึงความสำคัญในการฝึกอบรมพนักงานให้มีทักษะด้านการบริการ รวมไปถึงการมีความรู้ และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสู่การเป็นผู้ให้บริการที่มีคุณภาพ โดยเฉพาะพนักงานต้อนรับซึ่งเปรียบเสมือนด่านหน้าของผู้ให้บริการที่ต้องรับมือกับผู้รับบริการที่มีความหลากหลาย

(3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ในประเด็นดังกล่าวผู้รับบริการฯ กล่าวถึงแนวทางในการปรับปรุงด้านการพัฒนาสถานที่และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของจุดบริการภายในศาลฯ โดยเฉพาะในประเด็นด้านการจัดสำนักงานให้มีความสะอาด เป็นระเบียบ และการสร้างบรรยากาศที่ดีให้กับผู้รับบริการ ทั้งนี้ภายใต้การให้ความสำคัญในประเด็นดังกล่าว ผู้รับบริการได้เชื่อมโยงกับเข้ากับประเด็นด้านสภาวะทางอารมณ์ของผู้รับบริการ ซึ่งส่วนใหญ่มุ่งเน้นการอยู่ในภาวะเคร่งเครียดจากประเด็นที่มีติดต่อกับหน่วยงาน การสร้างบรรยากาศที่ดีให้กับผู้รับบริการจึงถูกเป็นประเด็นที่ควรให้ความสำคัญ

(4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประเด็นคุณภาพบริการด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการเสนอให้มีการเพิ่มช่องทางข้อมูลข่าวสารในการให้บริการให้มีความหลากหลายมากขึ้น เพื่อให้ประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในการเข้ามารับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารจากศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี โดยส่วนหนึ่งได้เน้นย้ำถึงประเด็นดังกล่าวที่จะช่วยเสริมสร้างให้ผู้ที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องเข้ารับบริการของศาลสามารถเตรียมตัว มีข้อมูลพื้นฐาน รวมไปถึงทราบการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกี่ยวข้องในแต่ละบุคคล

(5) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค ถูกระบุว่าเป็นประเด็นที่มีความสำคัญและเปราะบางในแง่ของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานซึ่งมีบทบาทของการเป็นหน่วยงานด้านกระบวนการยุติธรรม

ประเด็นที่ถูกให้ความสำคัญมากที่สุด คือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ซึ่งเป็นความยุติธรรมที่ผู้รับบริการพึงได้รับตามขั้นตอนของการบริการ ทั้งนี้ผู้ให้บริการจำเป็นที่จะต้องแสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญในประเด็นดังกล่าว ซึ่งหนึ่งในวิธีการที่ควรนำมาใช้ คือ การใช้ระบบเทคโนโลยีมาเสริมสร้างภาพลักษณ์ในการดำเนินการในขั้นตอนดังกล่าว

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

5.2.1 คุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี

การให้บริการนับเป็นพันธกิจหลักของหน่วยงานราชการในการมุ่งบริการปัจจัยพื้นฐานตามที่ประชาชนต้องการ การบริการจึงถือเป็นเป้าหมายหลักที่สำคัญที่สุดในการบริหารงานภาครัฐ ซึ่งจะต้องตระหนักและพัฒนาคุณภาพงานบริการตลอดเวลา (บุญศิริปี นิลมานะ, 2557) ศาลเยาวชนและครอบครัว นับเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ถูกกำหนดให้มีบทบาทในการบริการประชาชนในด้านการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชน กลุ่มเป้าหมายในการรับบริการจึงมีความหลากหลายทั้งในด้านอายุ อาชีพ รายได้ ระดับของการศึกษา สถานะครอบครัว และความเปราะบางทางสังคมในมิติอื่น ๆ ในขณะที่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวมักเป็นประเด็นที่มีความอ่อนไหว มีภาวะกดดันสูง และมีความเคร่งเครียด การให้บริการที่มีคุณภาพจึงย่อมเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีส่วนในการสนับสนุนให้เกิดบรรยากาศที่เหมาะสม และลดภาวะกดดันที่ผู้รับบริการกำลังต้องเผชิญอยู่

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาถึงคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งเป็นกรณีศึกษาสำหรับการศึกษานี้ ผลการศึกษาสะท้อนถึงภาพรวมและรายด้านของการให้บริการที่อยู่ในระดับมากทุกประเด็น เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามลำดับคุณภาพบริการจากการประเมิน พบว่า

(1) ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประเด็นการให้บริการที่มีคุณภาพมากที่สุด คือ คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีความสุภาพอ่อนโยน ให้บริการด้วยความเป็นมิตร มีรอยยิ้ม สดใส และมีธำชาติ ผลการศึกษาที่เกิดขึ้นสอดคล้องไปกับกรณีศึกษาของนิลเนตร คฤหโกศล (2559) ที่พบว่า การรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดนครสวรรค์ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วยการแต่งกายของผู้ให้บริการที่สุภาพเรียบร้อย การบริการอย่างมีอาชีพ ความสุภาพ นุ่มนวล และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อการรับรู้คุณค่าคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ศาลในการให้บริการอยู่ในระดับที่สูง

(2) คุณภาพการบริการด้านความเสมอภาค ประเด็นการให้บริการที่มีคุณภาพมากที่สุด ได้แก่ การบริการของเจ้าหน้าที่ในการใส่ใจ ให้เกียรติ และเห็นความสำคัญของผู้รับบริการทุกเพศ ทุกวัย ผลการศึกษาที่เกิดขึ้นสอดคล้องไปกับกรณีศึกษาของรัตามาศ คำสวนจิก (2559) ที่ศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า ประชาชนที่มารับบริการจากส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ดได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมจากเจ้าหน้าที่ประจำศาล เช่นเดียวกับการศึกษาของสกลวรรณ รัตนสุข (2563) ที่ศึกษารูปแบบการให้บริการประชาชน กรณีศึกษาศาลจังหวัดภูเก็ต ซึ่งพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเท่าเทียมอยู่ในระดับดีมาก

(3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประเด็นการให้บริการที่มีคุณภาพมากที่สุด ได้แก่ การมีอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องไปงานของณัฐมา ศรีพลอย (2565) ที่ศึกษาด้านความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชนในการบริหารจัดการคดีของสำนักงานอำนวยการประจำศาลแพ่ง ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีการรับรู้ถึงประโยชน์ในประเด็นดังกล่าวอยู่ในระดับมากที่สุด เช่นเดียวกับผลการศึกษาของรัตามาศ คำสวนจิก (2559) ที่ประเด็นดังกล่าวได้รับการประเมินคุณภาพอยู่ในระดับดี และการศึกษาของสกลวรรณ รัตนสุข (2563) ซึ่งยืนยันว่าการพัฒนาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในงานบริการตลอดเวลา มีผลต่อคุณภาพการบริการที่ทำให้เกิดความรวดเร็ว

(4) ด้านช่องทางการให้บริการ ประเด็นการให้บริการที่มีคุณภาพมากที่สุด ได้แก่ การมีช่องทางการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี ที่มีความหลากหลาย ประการดังกล่าวแตกต่างจากงานศึกษาของรัตามาศ คำสวนจิก (2559) ที่พบว่า ประเด็นการมีช่องทางการติดต่อที่หลากหลายได้รับการประเมินคุณภาพมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดจึงนับเป็นจุดเด่นที่ศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี จำเป็นต้องรักษาคุณภาพมาตรฐานดังกล่าว

(5) ด้านคุณภาพการบริการ ประเด็นการให้บริการที่มีคุณภาพมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพของขั้นตอนการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี ที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องไปกับการศึกษาของสกลวรรณ รัตนสุข (2563) ที่ระบุว่า คุณภาพการบริการของศาลจังหวัดภูเก็ตได้รับการประเมินอยู่ในระดับสูง โดยเป็นผลมาจากการบริการที่มีการลดขั้นตอนที่ไม่สำคัญลง ทำให้เกิดความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ประหยัดเวลา และประหยัดค่าใช้จ่าย เหล่านี้ล้วนมีผลมาจากการนำเทคโนโลยีมาสนับสนุนการให้บริการของศาล

5.2.2 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี

สำหรับด้านคุณภาพบริการที่ศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี จำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขจากผลการประเมิน พบประเด็นที่จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาและแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

(1) ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรปรับปรุงด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างเต็มความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย หรือการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ซึ่งแตกต่างจากผลการศึกษาในกรณีศาลจังหวัดร้อยเอ็ดของรัตามาศ คำสวนจิก (2559) ที่พบว่า ประเด็นด้านการคอยแนะนำแก่ผู้รับบริการได้รับการประเมินคุณภาพในระดับสูงที่สุด จึงเป็นประเด็นที่ศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี ควรศึกษาบทเรียนความสำเร็จเพื่อนำมาปรับประยุกต์ใช้ในองค์กร

(2) คุณภาพการบริการด้านความเสมอภาค ควรปรับปรุงด้านขั้นตอนการบริการที่เป็นธรรม โดยเฉพาะขั้นตอนในการให้บริการที่เน้นการเรียงตามลำดับก่อนหลังในการให้บริการ ซึ่งประเด็นดังกล่าวแตกต่างจากงานศึกษาของรัตามาศ คำสวนจิก (2559) ในการประเมินคุณภาพการบริการของหน่วยงานราชการ กรณีศาลจังหวัดร้อยเอ็ดที่พบว่า ประเด็นดังกล่าวได้รับการประเมินคุณภาพอยู่ในระดับสูงสุด จึงนับเป็นประเด็นที่ศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี ควรศึกษาดูงานเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขงานบริการขององค์กร

(3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประเด็นที่ควรได้รับการปรับปรุง คือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ที่เป็นระเบียบและสะดวกต่อการติดต่อให้บริการ ประเด็นดังกล่าวได้มีข้อเสนอแนะที่น่าสนใจ โดยการเสนอของศกลวรรณ รัตนสุข (2563) เกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพการบริการของศาลจังหวัดภูเก็ต โดยตอนหนึ่งระบุถึงการเพิ่มจุดบริการนอกอาคารที่ทำการ รวมไปถึงการลดจำนวนผู้เข้ารับบริการผ่านการจำกัดให้ผู้มีส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาคดีเท่านั้นในการเข้าพื้นที่ของศาล ทั้งนี้รูปแบบดังกล่าวเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับสำนักงานที่ทำการศาลที่มีข้อจำกัดด้านการขยายพื้นที่หรือการจัดสถานที่เพื่อรองรับผู้เข้ารับบริการที่มีจำนวนมาก

(4) ด้านช่องทางการให้บริการ ประเด็นที่ควรได้รับการปรับปรุง ได้แก่ การมีช่องทางการให้บริการที่มีความสะดวกและรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องไปกับงานของรัตามาศ คำสวนจิก (2559) ที่พบว่า ประเด็นด้านการมีช่องทางการติดต่อขอรับบริการได้หลายช่องทาง เป็นประเด็นที่ได้รับการประเมินอยู่

ในสัดส่วนที่ต่ำกว่าประเด็นอื่น ๆ จากบทเรียนที่เกิดขึ้นในบริบทของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี และศาลจังหวัดร้อยเอ็ด สะท้อนให้เห็นว่า การมีช่องทางการให้บริการที่มีความสะดวกและรวดเร็วเป็นประเด็นที่หน่วยงานศาล ซึ่งอาจหมายถึงหน่วยงานรัฐทั่วไปด้วย จำเป็นที่จะต้องได้รับการพัฒนา ซึ่งวิธีการหนึ่งที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุด คือ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ (ณัฐมา ศรีพลอย, 2565) แต่กระนั้น การดำเนินการในรูปแบบดังกล่าวก็ต้องดำเนินการควบคู่ไปกับการให้ความรู้ในการเข้าถึงช่องทางที่ถูกพัฒนาและออกแบบขึ้น ซึ่งจะเชื่อมโยงไปยังคุณภาพบริการด้านการบริการในประเด็นถัดไป

(5) ด้านคุณภาพการบริการ ประเด็นที่ควรได้รับการปรับปรุง คือ การให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี ที่ควรมีความรวดเร็วในทุกขั้นตอนของการบริการ ประเด็นดังกล่าว ข้อเสนอแนะของสกลวรรณ รัตนสุข (2563) ให้ทัศนะว่า ภายใต้การพัฒนาและนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาให้บริการแก่ประชาชน จำเป็นที่จะต้องส่งเสริมและให้ความรู้แก่ประชาชนในการใช้ระบบเหล่านั้น สิ่งนี้จะทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงช่องทางบริการที่หน่วยงานเตรียมไว้ได้อย่างสะดวก ซึ่งจะส่งผลต่อความรวดเร็วในการให้บริการ เช่นเดียวกับการศึกษาของประพันธ์ พวงจันทร์ และวลัยพร ชินศรี (2566) ที่ให้ความสำคัญในประเด็นดังกล่าว โดยความตอนหนึ่งระบุถึงความจำเป็นในการให้ความรู้กับประชาชนในการใช้ระบบสารสนเทศของศาล รวมไปถึงการจัดทำหรือสร้างระบบที่เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วแก่ประชาชนผู้รับบริการ

อนึ่งสำหรับการทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพของบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี โดยจำแนกตามคุณลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ปัจจัยด้านเพศ อายุ รูปแบบอาชีพ และรายได้ของกลุ่มตัวอย่าง ไม่มีผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดกาญจนบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นปัจจัยด้านระดับการศึกษา ผลจากการศึกษาข้างต้นมีความสอดคล้องและความแตกต่างในบางปัจจัยที่ถูกทำการศึกษาโดยนิลเนตร คฤหา โสกล (2559) ซึ่งผลการศึกษได้บ่งชี้ว่า ปัจจัยด้านเพศ และรูปแบบอาชีพ ไม่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดนครสวรรค์ ในขณะที่ปัจจัยด้านอายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ย และระดับการศึกษามีผลต่อความแตกต่างในการประเมินคุณค่าการรับบริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ข้อมูลข้างต้นสอดคล้องไปกับผลการศึกษารัตนมาศ คำสวน จิก (2559) ที่ศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด

โดยผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยคุณลักษณะทางประชากร เช่น เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ล้วน ไม่มีผลต่อความคิดเห็นในคุณภาพการบริการที่เกิดขึ้นของศาลเยาวชนและครอบครัวแอ็ด

อย่างไรก็ดีแม้ว่าปัจจัยด้านเพศ อายุ รูปแบบอาชีพ และรายได้ของกลุ่มตัวอย่าง จะไม่มีต่อผลความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพของบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี ที่แตกต่างกัน ประการดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า ในแง่ของคุณภาพของบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี สามารถตอบสนองผู้รับบริการในการรับรู้ถึงคุณค่าบริการที่มีคุณภาพของบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี ดำเนินการให้กับประชากรในทุกกลุ่มอยู่ในระดับดี ในขณะที่ปัจจัยด้านระดับการศึกษาที่มีผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าบริการที่มีคุณภาพของบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี ที่แตกต่างกันนั้น นับเป็นข้อพิจารณาเพราะหากพิจารณาในแต่ละระดับกลุ่มการศึกษาจะพบว่า ผู้รับการศึกษาที่มีคุณวุฒิสูงขึ้นมีแนวโน้มในการรับรู้และความคิดเห็นต่อคุณค่าบริการที่เพิ่มสูงขึ้น ข้อมูลดังกล่าวอีกนัยหนึ่งจึงสะท้อนถึงบริการที่จัดให้ที่อาจตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการบางกลุ่มที่มีความพิเศษขึ้น อาทิ บริการที่มีความทันสมัย การใช้ภาษาในการสื่อสาร หรืออุมิภาวะ ซึ่งเหล่านี้เป็นผลมาจากปัจจัยด้านการศึกษาที่ส่งผลต่อคุณลักษณะของปัจเจกบุคคลที่มีให้กับบริการที่ได้รับ

5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการศึกษาการพัฒนาคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรีที่เกิดขึ้น แนวทางการพัฒนาการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรีสามารถจำแนกออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

(1) ด้านคุณภาพบริการ ศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรีควรจัดทำคู่มือการรับบริการ รวมไปถึงตัวอย่างสำหรับการจัดเตรียมเอกสารให้กับผู้ที่ต้องการเข้ามาติดต่อรับบริการ

(2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี ควรจัดให้มีการฝึกอบรมสำหรับพนักงานของศาลที่ทำหน้าที่ด้านงานต้อนรับ เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพ รวมไปถึงการมีทักษะด้านการบริการ การมีความรู้ และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสู่การเป็นผู้ให้บริการที่มีคุณภาพ

(3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี ควรปรับปรุงและพัฒนาศานที่ให้บริการให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ซึ่งอาจประยุกต์ใช้แนวคิดที่เกี่ยวข้อง เช่น

หลักการ 5ส (สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ และสร้างนิสัย) มาใช้ในหน่วยงาน รวมไปถึงการสร้างบรรยากาศที่ดีของหน่วยงานให้กับผู้รับบริการ

(4) ด้านช่องทางการให้บริการ ศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี ควรเพิ่มช่องทางข้อมูลข่าวสารในการให้บริการให้มีความหลากหลายมากขึ้น โดยควรวางอยู่บนพื้นฐานของช่วยวัยของกลุ่มผู้รับบริการที่มีความหลากหลาย รวมไปถึงการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่มาอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

(5) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ในการสร้างภาพลักษณ์ของการเป็นองค์กรด้านงานยุติธรรม ศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี ควรให้ความสำคัญในประเด็นดังกล่าวอย่างมาก ซึ่งประเด็นหนึ่งที่ถูกกล่าวถึงในการเป็นปัญหา คือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ซึ่งศาลฯ จำเป็นที่จะต้องหาวิธีการที่แสดงให้ผู้รับบริการเห็นถึงการให้ความสำคัญในประเด็นดังกล่าว เช่น การใช้ระบบเทคโนโลยีมาสนับสนุนความเป็นระบบของการให้บริการ

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

การศึกษการพัฒนาคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดกาญจนบุรี ในครั้งนี้ อาศัยเทคนิคการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) โดยเน้นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) เป็นการหลัก ผ่านการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยการสัมภาษณ์เพื่อขยายผลการศึกษา ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี อย่างไรก็ตามการเลือกใช้เทคนิคการวิจัยเชิงปริมาณในการศึกษาระดับคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี เพียงด้านเดียวอาจส่งผลกระทบต่อรายละเอียดและข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการทั้ง 5 ด้าน คือ การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค การวิจัยในอนาคตจึงอาจดำเนินการศึกษาผ่านรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) หรือการใช้แนวทางการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) แบบรองรับภายใน (Embedded design) เพื่อให้ข้อมูลการวิเคราะห์ปัจจัยและความต้องการของผู้รับบริการมีความละเอียดมากยิ่งขึ้น

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กฤษณะ สีนุเดชะ. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร กรมศึกษาสำนักงานเขตดอนเมือง. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต , สาขาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กานดา เต๊ะขันหมาก. (2556). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ขวัญตา เชื้อเมืองพาน. (2564). คุณภาพด้านการให้บริการและทัศนคติที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจลูกค้าบัวหลวงเอ็กซ์คลูซีฟธนาคารกรุงเทพในเขตสลิค. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ณัฐมา ศรีพลอย. (2565). ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชนในการบริหารจัดการศรีของสำนักงานอำนวยการประจำศาลแพ่ง. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ธงพล พรหมสาขา ณ สกลนคร และอรรณพ เอื้องไธสง. (2564). “หมู่บ้านโลก” ใน “ตำนานของโลกาภิวัตน์” โดย Peter Alfandary. วารสารวิจัยวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์, 5(1).
- ชนกฤต จตุศาสตร์ และศิริภัสสร วังศ์ทองดี. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของคลินิกให้คำปรึกษาด้านจิตสังคม ศาลจังหวัดนนทบุรี. สืบค้นเมื่อ 25 มิถุนายน 2568 จาก <https://grad.dpu.ac.th/upload/content/files/ปีที่ 7 ฉบับที่ 3/7-3-56.pdf>
- นพคุณ ดิลกภากรณ์. (2546). การประเมินผลการบริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นพรัตน์ พิบูลย์. (2563). การศึกษาความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศาลแขวงทุ่งสง. สืบค้นเมื่อ 25 มิถุนายน 2568 จาก http://www.ba-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2563-5-8_1630036910.pdf

- นภาพรณ วงศ์มณี. (2553). การนำแนวทางปฏิบัติตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปใช้ในการดำเนินชีวิตของประชาชน กรณีศึกษา ชุมชนทรายทอง ตำบลเจริญเมือง อำเภอบ้าน จังหวัดเชียงราย. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นิลเนตร คฤห โกศล. (2559). คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดนครสวรรค์. รายงานการค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- บุญศิลป์ นิลมานะ. (2557). การพัฒนาการบริการคุณภาพองค์กรเชิงรุก. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม.
- ประพันธ์ พวงจันทร์ และวลัยพร ชินศรี. (2566). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศาลยุติธรรมในภาค 7 ภายใต้ระบบราชการ 4.0. วารสารวิชาการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 7(2).
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). องค์การกับลูกค้า วารสารสังคมศาสตร์เล่มที่15. กรุงเทพมหานคร.
- แพรวพลอย นามชุ่ม. (2564). การเปิดรับสื่อ ทักษะคิด และพฤติกรรมที่มีต่อบริการระบบ One Stop Service ของ อบต.บ้านใหม่ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี. รายงานการค้นคว้าอิสระวารสารศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารองค์กร คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มยุรี ขะพินิจ และชาญยุทธ หาญชนะ. (2566). คุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู. วารสารวิจัยธรรมศึกษา, 6(1). 119-130.
- รัตนา มาศ คำสวนจิก. (2559). ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต. รายงานการค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วรกมลวรรณ รักษา. (2565). คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและการรับรู้คุณค่าของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการสระว่ายน้ำสุนัขในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

- วัฒนันท์ สุดประเสริฐ. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าบริษัท ชัมมิต ฮอนด้า ออโตโมบิล จำกัด (สาขาบางนา). รายงานการค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- ศกลวรรณ รัตนสุข. (2563). ศึกษารูปแบบการให้บริการประชาชน กรณีศึกษา : ศาลจังหวัดภูเก็ต. สืบค้นเมื่อ 25 มิถุนายน 2568 จาก http://www.ba-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2563-5-6_1630166133.pdf
- ศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี. (2561). การกิจและหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน. สืบค้นเมื่อ 25 มิถุนายน 2568 จาก <https://kcbjc.coj.go.th/th/content/page/index/id/57>
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2541). การเปรียบเทียบคะแนนระหว่างแบบทดสอบ (TEST EQUATING). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศูนย์วิจัยและพัฒนาการสื่อสารการเมืองและสังคม. (2567). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชำผักแพว อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ 2567. นนทบุรี: ศูนย์วิจัยและพัฒนาการสื่อสารการเมืองและสังคม มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สระเกตุ ปานเลื่อน. (2561). การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการดำเนินคดีผู้บริโภคของสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 6 ในอำเภอเมืองพิษณุโลก. การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 2 สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. สืบค้นเมื่อ 25 มิถุนายน 2568 จาก <https://research.kpru.ac.th/sac/fileconference/18582018-05-04.pdf>
- โสภณ พิงชัย. (2537). ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสอบสวนของตำรวจ ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี. ปรินิพนธ์ มหาวิทยาลัยเกริก.
- อุไร ดวงระหว้า. (2554). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. รายงานการค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

- Cohen, J. (1997). *Statistical Power Analysis For Behavioral Sciences*, Academic Press, New York.
- Crosby (1988). *The Eternally Successful Organization*. New York : McGraw-Hill.
- Kotler. (1988). *Marketing Management*. 6th ed. Englewood Clifts, NJ: Prentice Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, Vol. 49, No. 4 (Autumn, 1985), pp. 41-50.
- Perreault, W.D. and McCarthy, E.J. (1996). *Basic marketing: a global-managerial approach*. USA: Irwin.
- Somwong Pongsathaporn. (2003). *Service Marketing*. Bangkok: NUT REPUBLIC.
- Stanton, W.J., Etzel, M.J. and Walker, E. (1976). *Fundamentals of Marketing*. New York: McGraw-Hill.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามการวิจัย



แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรปริญญาตรี
 ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยรังสิต
 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัด
 กาญจนบุรี (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว
 จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการ
 บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดกาญจนบุรี ทั้งนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความ
 ร่วมมือเป็นอย่างดี ในการตอบแบบสอบถามด้วยความจริงมากที่สุด เพื่อให้ข้อมูลที่ได้เป็นประโยชน์
 ต่อการศึกษาและการใช้ประโยชน์ในอนาคต

ทั้งนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่ได้สละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะทางประชากร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ และตอบคำถามลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง/การปฏิบัติของท่าน

- 1.1 เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- 1.2 อายุ ☐ น้อยกว่า 25 ปี ☐ 25 – 30 ปี ☐ 31- 35 ปี ☐ 36 – 40 ปี
☐ 41 – 45 ปี ☐ 46 – 50 ปี ☐ มากกว่า 50 ปี
- 1.3 ระดับการศึกษา ☐ ไม่เคยเรียนหนังสือ ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย ☐ อนุปริญญา ☐ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
☐ สูงกว่าปริญญาตรี
- 1.4 อาชีพ ☐ ว่างาน ☐ ธุรกิจส่วนตัว ☐ รับจ้าง
☐ พนักงานบริษัท ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ นักเรียน/นักศึกษา
☐ ค้าขาย ☐ อื่น ๆ

- 1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ☐ ไม่เกิน 10,000 บาท ☐ 10,001 – 20,000 บาท
☐ 20,001-30,000 บาท ☐ 30,001-40,000 บาท
☐ 40,001-50,000 บาท ☐ มากกว่า 50,000 บาท

ตอนที่ 2 ระดับของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะในพื้นที่

ปัจจุบันท่านมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการขยะในพื้นที่อยู่ในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นหรือพฤติกรรมการมีส่วนร่วมของท่านมากที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับของการมีส่วนร่วม				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการทั่วไป					
1) การให้บริการของศาลเยาวชนฯ เป็นระบบ มีการกำหนดขั้นตอนที่ชัดเจน					
2) ระยะเวลาการให้บริการของศาลเยาวชนฯ มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
3) ขั้นตอนการให้บริการของศาลเยาวชนฯ ไม่ยุ่งยากไม่ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
4) การให้บริการของศาลเยาวชนฯ มีความรวดเร็วฉับไว ในทุกขั้นตอนของการบริการ					
5) การให้บริการของศาลเยาวชนฯ มีป้ายหรือเอกสารประชาสัมพันธ์อธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน					
2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศาลเยาวชนฯ					
1) เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพอ่อนโยน ให้บริการด้วยความเป็นมิตร/มีรอยยิ้มสดใส/อภัยภัยดี					
2) เจ้าหน้าที่ของศาลเยาวชนฯ ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการ					
3) เจ้าหน้าที่ของศาลเยาวชนฯ มีการแต่งกายอย่างสุภาพเรียบร้อย					

ข้อคำถาม	ระดับของการมีส่วนร่วม				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4) เจ้าหน้าที่ของศาลเยาวชนฯ มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ และมีความมุ่งมั่นในการให้บริการตามหน้าที่					
5) เจ้าหน้าที่ของศาลเยาวชนฯ แสดงให้ท่านรับรู้ถึงความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความยินดีในการให้บริการ					
6) เจ้าหน้าที่ของศาลเยาวชนฯ ให้บริการอย่างเต็มความรู้ความสามารถ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยหรือให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์					
7) เจ้าหน้าที่ของศาลเยาวชนฯ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1) สถานที่ตั้งของศาลเยาวชนฯ มีความสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ					
2) ศาลเยาวชนฯ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องนำ ลิฟต์ ทางลาด ที่นั่งคอยรับบริการ ประตูเลื่อนอัตโนมัติ เป็นต้น					
3) ศาลเยาวชนฯ มีการติดตั้งป้ายข้อความบอกจุดบริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					
4) ศาลเยาวชนฯ มีการจัดสถานที่ และอุปกรณ์ที่เป็นระเบียบ สะดวก ต่อการติดต่อใช้บริการ					
5) ศาลเยาวชนฯ มีอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ					
2.4 ด้านช่องทางการให้บริการ					
1) ศาลเยาวชนฯ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว					

ข้อความ	ระดับของการมีส่วนร่วม				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2) ศาลเยาวชนฯ มีจำนวนช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ					
3) ช่องทางการให้บริการของศาลเยาวชนฯ มีความเหมาะสมกับการบริการ					
4) ช่องทางการให้บริการของศาลเยาวชนฯ มีความหลากหลาย					
5) ศาลเยาวชนฯ มีการพัฒนาช่องทางการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้รวดเร็วมากขึ้น					
2.5 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค					
1) เจ้าหน้าที่ของศาลเยาวชนฯ ให้บริการกับทุกคนด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่แยกชน ชั้น วรรณะ					
2) เจ้าหน้าที่ของศาลเยาวชนฯ ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง ไม่เลือกปฏิบัติ					
3) เจ้าหน้าที่ของศาลเยาวชนฯ ใส่ใจ ให้เกียรติ และเห็นความสำคัญของผู้รับบริการ ทุกเพศ ทุกวัย					
4) เจ้าหน้าที่ของศาลเยาวชนฯ เปิดโอกาสให้ท่านถามปัญหา ข้อข้องใจ และเต็มใจตอบคำถาม					
5) เจ้าหน้าที่ของศาลเยาวชนฯ ให้ความสำคัญในขั้นตอน วิธีการให้บริการ โดยเรียงตามลำดับก่อนหลัง					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของท่านต่อแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดกาญจนบุรี

.....

.....

.....

***** ขอขอบคุณสำหรับการตอบแบบสอบถาม *****

ภาคผนวก ข
แบบสัมภาษณ์การวิจัย



แบบสัมภาษณ์

เรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยรังสิต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็นการสัมภาษณ์

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการทั่วไปควรมีการปรับปรุงในประเด็นใดบ้าง อย่างไร และในความคิดเห็นของท่านศาลฯ ควรดำเนินการอย่างไร

.....

.....

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศาลเยาวชนฯ ควรมีการปรับปรุงในประเด็นใดบ้าง อย่างไร และในความคิดเห็นของท่านศาลฯ ควรดำเนินการอย่างไร

.....

.....

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ศาลเยาวชนฯ ควรมีการปรับปรุงในประเด็นใดบ้าง อย่างไร และในความคิดเห็นของท่านศาลฯ ควรดำเนินการอย่างไร

.....

.....

4) ด้านช่องทางการให้บริการ ศาลเยาวชนฯ ควรมีการปรับปรุงในประเด็นใดบ้าง อย่างไร
และในความคิดเห็นของท่านศาลฯ ควรดำเนินการอย่างไร

.....
.....

3) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ศาลเยาวชนฯ ควรมีการปรับปรุงในประเด็นใดบ้าง
อย่างไร และในความคิดเห็นของท่านศาลฯ ควรดำเนินการอย่างไร

.....
.....

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ- สกุล

ภวิโสภา อยู่ยงค์

ประวัติการศึกษา

มหาวิทยาลัยรังสิต

ที่อยู่ปัจจุบัน

ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, 2568

เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ตำบลท่าเรือ

อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

ตำแหน่งปัจจุบัน

ผู้พิพากษาสมทบ ศาลเยาวชนและครอบครัว จ.กาญจนบุรี