**แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว**

**Guidelines for improving the service quality of the Sakaeo Juvenile and Family Court**

วีรนัฏฐ์ พรหมสุวรรณ์1

สินีนาถ เริ่มลาวรรณ2

**บทคัดย่อ**

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว2) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว 3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยแบบผสมผสาน (Mix-methodology research) โดยประกอบด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่เป็นผู้รับบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว ใช้วิธีแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) จนครบตามขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 320 คน โดยใช้สูตรคำนวณของทาโรยามาเน่ (Yamane) (ศิริพงศ์ พฤทธิพันธ์, 2553, หน้า 203) ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว ใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Judgement selection) สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (In-Depth Interview) จำนวน 8 คน ซึ่งเป็นบุคลากรผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบสมมติฐานโดยใช้วิธีการทดสอบค่าที T-Test, วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีสถานภาพสมรส การศึกษาสูงสุดระดับประถมศึกษาและมีอาชีพรับจ้าง/กรรมกร ในส่วนผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า คุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (= 4.081) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด (= 4.339) รองลงมา คือ ด้านการเอาใจใส่ในผู้รับบริการ (= 4.241) ด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ (= 4.111) และ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (= 3.871) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับสุดท้าย คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (=3.841) ตามลำดับ และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว ที่แตกต่างกัน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว ได้แก่ SPETT model ประกอบด้วย S (Staff) บุคลากรมีจิตสำนึกในการให้บริการ มีความรอบรู้และมีความชำนาญในเรื่องที่ให้บริการ มีบุคลิกภาพที่ดี และความกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความเต็มใจ P (Process) กระบวนการให้บริการ ด้วยความรวดเร็ว ชัดเจน ครอบคลุม และถูกต้อง E (Environment) สิ่งแวดล้อมสะอาด เป็นระเบียบ สวยงาม มีแสงสว่างเพียงพอ มีมุมสำหรับพักผ่อนหย่อนใจสำหรับช่วงที่รอรับบริการ T (Training) การฝึกอบรมบุคลากรให้มีจิตสำนึกในการให้บริการ และ T (Technology) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อให้บริการอย่างเพียงพอ และทันสมัย



**คำสำคัญ :** คุณภาพบริการ, ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว

1นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

2 อาจารย์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

**Abstract**

The objectives of this research were 1) to study personal factors of service recipients of the Sa Kaeo Juvenile and Family Court, 2) to study the level of service quality of the Sa Kaeo Juvenile and Family Court, and 3) to study the approaches for developing service quality of the Sa Kaeo Juvenile and Family Court. The sample group was service recipients of the Juvenile and Family Court in Sa Kaeo Province. The sample size was 320 people. and key informants, including personnel involved in the services of the Sa Kaeo Juvenile and Family Court; By conducting in-depth interviews with key informants (In-Depth Interview) and determining a specific selection method (judgment selection) for 8 people, namely, by using the formula of Taro Yamane (Yamane) (Siripong Pruitthiphan), 2010, page 203). By using the method of random sampling (Accidental Sampling) according to the proportion of the population to obtain the sample group that meets the specified criteria. Statistics used in data analysis were mean, percentage, standard deviation and hypothesis testing using T-Test, one-way ANOVA.

The study found that Most of the respondents were male, aged between 41 - 50 years old, married. The highest level of education is elementary and has a wage occupation/labor. As for the results of the data analysis, it was found that Service quality of provincial juvenile and family courts Overall, the average score was at a high level (= 4.081). Which, when considering each aspect, it was found that the aspect of ensuring the service recipients had the highest average score (= 4.339), followed by the aspect of customer care (= 4.241) and the reliability of the service (= 4.111). The items with mean values ​​in the last order were responses to service recipients (=3.841), respectively. And the results of the hypothesis test found that different personal factors such as gender, age, status, education level and occupation had opinions on the service quality of the Sa Kaeo Juvenile and Family Court. It was found that the personal factors of occupation There are opinions on the service quality of the Juvenile and Family Court in Sa Kaeo Province. different Statistically significant at the .05 level. And the approaches for developing service quality of the Sa Kaeo Juvenile and Family Court, including SPETT model consisting of S (Staff) personnel have service awareness, knowledge and expertise in service, and good personality and the enthusiasm for the service. P (Process) the service process is fast, clear, comprehensive and accurate. E (Environment) the environment is clean, tidy and beautiful, with sufficient lighting and a leisure angle for the service cycle. T (Training) Personnel training to improve service awareness. And T (Technology) information technology introduction used to provide adequate and modern services.



**Keywords:** Service Quality, Sakaeo Juvenile and Family Court

**1. บทนำ**

ปัจจุบันสภาวการณ์ของโลกได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคมและความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี มีผลทำให้ระบบราชการไทยต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลง โดยการปรับปรุงรูปแบบและกระบวนทัศน์ในการบริหารจัดการใหม่ที่เน้นการบริการเชิงยุทธศาสตร์ มุ่งผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่าและการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนของสังคม ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญอันจะนำมาสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารราชการและเสริมสร้างระบบราชการให้มีความเข้มแข็งและมีขีดสมรรถนะสูงอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถแข่งขันกับนานาประเทศได้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2562, หน้า 3)

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 กําหนดให้รัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการดูแลและจัดสวัสดิการด้านต่างๆเป็นบริการของรัฐให้แก่ประชาชน เช่น การบริการด้านการศึกษา บริการด้านสาธารณสุข บริการด้านสาธารณูปโภคและด้านกระบวนการยุติธรรม เป็นต้น ซึ่งในแต่ละด้านเป็นมาตรฐานพื้นฐานที่รัฐควรจัดให้แก่ประชาชน อาทิเช่น การดำเนินการให้เด็กทุกคนได้รับการศึกษาเป็นเวลาสิบสองปีตั้งแต่ก่อนวัยเรียนจนสำเร็จการศึกษาภาคบังคับ จะต้องเป็นการศึกษามีคุณภาพที่ดีโดยไม่เก็บค่าใช้จ่ายใดใด ด้านสาธารณสุขรัฐจัดให้มีการบริการที่มีประสิทธิภาพ ส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ในเรื่องการส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรคและส่งเสริมและให้การสนับสนุนการพัฒนาภูมิปัญญาด้านแพทย์แผนไทยให้เกิดประโยชน์ พัฒนาการบริการสาธารณสุขให้มีคุณภาพและมีมาตรฐานในระดับที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ด้านสาธารณูปโภค ขั้นพื้นฐานที่จําเป็นต่อคุณภาพในการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชนอย่างทั่วถึงตามหลักการพัฒนาอย่างมั่นคงและยั่งยืน โดยโครงสร้างหรือโครงข่ายขั้นพื้นฐานอันจําเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชนหรือเพื่อความมั่นคงของรัฐและในส่วนด้านกระบวนการยุติธรรมจะต้องมีการจัดระบบการบริหารงานกระบวนการยุติธรรมในทุกด้านให้มีประสิทธิภาพมีความเที่ยงธรรม ด้วยความเท่าเทียมเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ ทั้งนี้ ประชาชนจะต้องเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และไม่เสียค่าใช้จ่ายที่สูงเกินไป (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, 2560, หน้า. 14-18) ทั้งนี้การบริการของภาครัฐควรมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ โดยองค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (Organization for Economic Co-Operation and Development: OECD) ได้จัดทำรายงาน Government at a Glance 2019 เพื่อวัดประสิทธิภาพของภาครัฐ (Public sector performance) และการนำนโยบายของภาครัฐไปปฏิบัติของประเทศในกลุ่ม OECD โดยมีเป้าหมายให้ภาครัฐสามารถเชื่อมโยงเข้ากับประชาชนหรือผู้รับบริการได้มากขึ้น (Reconnect with their people) สร้างความเท่าเทียม (Equality) และการเจริญเติบโตอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม (Inclusive growth) โดยใช้แนวคิดว่าประชาชนเป็นศูนย์กลาง (People centric) วัดประสิทธิภาพของภาครัฐในด้านการเข้าถึง (Access) การตอบสนอง (Responsiveness) และคุณภาพในการให้บริการ (Quality) โดยวัดการบริการด้านการศึกษา (Education) ด้านสาธารณสุข (Health) ด้านสาธารณูปโภค (Utilities) และระบบยุติธรรม (Justice) เนื่องจากเป็นด้านที่กระทบต่อคุณภาพชีวิตประจำวันของประชาชน (ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2565, หน้า 17) และจากการศึกษาของไพสิฐ พาณิชย์กุลและคณะ ได้ร่วมกันศึกษาและจัดทำรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ โครงการ “การลดความเหลื่อมล้ำผ่านกระบวนการยุติธรรม” ในปี 2560 พบว่าปัจจุบันกระบวนการยุติธรรมไทยนั้นมีปัญหาหลายอย่างที่สั่งสมมาจนถึงปัจจุบัน โดยปัญหาสำคัญประการหนึ่งคือ ปัญหาเกี่ยวกับบุคลากรขาดจิตสำนึกและขาดทัศนคติที่ดีในการบริการความยุติธรรมแก่ประชาชน บุคลากรบางส่วนมีทัศนคติเชิงอำนาจนิยมและยึดติดในระบบเจ้าขุนมูลนาย การเลือกคนเข้าทำงานในกระบวนการยุติธรรม ไม่ให้ความสำคัญกับ ด้านคุณธรรมจริยธรรมเท่ากับความสามารถในด้านความรู้ (ไพสิฐ พาณิชย์กุล และคณะ, 2560, หน้า 2-47)

กลไกสำคัญในการขับเคลื่อนให้ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้วดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย รวดเร็วเป็นธรรมและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ เพื่อสร้างความเชื่อถือ ศรัทธาและบรรลุเป้าหมายขององค์กร จึงจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีจิตใจให้การบริการที่ประทับใจ มีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการด้วยกิริยาที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้รับบริการ ดังนั้น การอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชนจะต้องสร้างรูปแบบการอำนวยความสะดวกหรือจัดวิธีการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการของประชาชนให้สามารถสร้างความเข้าใจในการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ รวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุดและเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งการบริการที่ดี คือ ผู้ให้บริการพยายามปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนขณะเดียวกันผู้รับบริการก็พยายามเรียกร้องการบริการที่ตนต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับตน แม้เป็นหน่วยงานไม่ได้สร้างผลกำไรเช่นเดียวกับหน่วยงานเอกชนแต่ผู้รับบริการเป็นผู้ที่สามารถให้คำแนะนำติชมเกี่ยวกับการบริการ ซึ่งจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ถ้าภาพลักษณ์ดีก็จะส่งผลให้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงานขององค์การด้วย (สำนักคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรม, 2562, หน้า 1-3)

จากการสังเกตของผู้วิจัยพบว่าการเข้ามารับบริการของประชาชนและการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว พบว่า ปัญหาที่พบเกี่ยวกับการบริการส่วนใหญ่ คือ การปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการให้บริการแก่ประชาชน การให้คำแนะนำปรึกษาและบริการอื่นๆ ผู้รับบริการต้องรอคอยไม่สามารถเข้ารับบริการได้ทันที การให้คำปรึกษาแม้บุคลากรจะอธิบายลำดับขั้นตอนเป็นมาตรฐานเดียวกัน แต่ยังคงทำให้เกิดความสับสน ผู้รับบริการไม่เข้าใจลำดับขั้นตอนในการรับบริการ จนเป็นเหตุให้การพิจารณาคดีเป็นไปโดยล่าช้า แม้ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้วจะได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานศาลยุติธรรมด้านวัสดุอุปกรณ์ในการสืบค้นคดีและการนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ก็ตาม แต่ผู้รับบริการไม่สามารถเข้าถึงระบบเทคโนโลยีต่างๆที่ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้วนำมารองรับการให้บริการได้ รวมทั้งบางช่วงเวลาบุคลากร ผู้ให้บริการมีจำนวนจำกัดและไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชนที่ต้องการอย่างเร่งด่วน ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ ดังนั้น จึงควรต้องมีการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและถูกต้องแก่ผู้รับบริการที่มาศาล ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการ มีคุณภาพและเกิดความศรัทธาต่อศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว ที่มีจุดมุ่งหมายหลักในการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ U (Uniformity) คือ ยกระดับการดำเนินงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกันและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ซึ่งเป็นหนึ่งในแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานศาลยุติธรรม ปี 2565 – 2568 (สำนักงานแผนและงบประมาณ, 2565, หน้า15) จะเห็นได้ว่า การบริหารราชการและการให้บริการของภาครัฐ ปัจจุบันมี นั้น เป็นการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างราชการหรือผู้ให้บริการกับประชาชนผู้รับบริการใหม่ ซึ่งจากเดิมที่ผู้ให้บริการเป็นฝ่ายคิดหรือกำหนดมาเป็นการให้บริการตามความต้องการและเงื่อนไขเฉพาะของกลุ่มผู้รับบริการ โดยมีผู้รับบริการคือประชาชนเป็นศูนย์กลาง ซึ่งแนวคิดตามที่กล่าวมานั้น มีความสำคัญมากในการสนับสนุนการเปลี่ยนกระบวนทัศน์หรือมุมมองในเรื่องของวัฒนธรรมและค่านิยมปฏิบัติราชการและการให้บริการแก่ประชาชนตามวัตถุประสงค์และยุทธศาสตร์ของการพัฒนาระบบราชการ ด้วยการสนับสนุนให้ภาครัฐคิดค้น ประยุกต์ใช้แนวคิดและเทคนิควิธีการปฏิบัติงาน ในรูปแบบต่างๆนำมาสู่การปรับปรุงคุณภาพของการบริการ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่น่าประทับใจกับประชาชนผู้รับบริการและในฐานะผู้เสียภาษีภาษีอากรให้ประเทศชาติ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2565, หน้า 3)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว จึงจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาคุณภาพการบริการ เพื่อยกระดับการดำเนินงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกันกับศาลยุติธรรมต่างๆและตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการให้ได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัย เรื่อง “แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว” เพื่อใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว ในอันที่จะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งเจ้าหน้าที่ อุปกรณ์ เทคโนโลยี สถานที่และองค์ประกอบสำคัญในการดำเนินงานของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว สามารถให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้

**2. วัตถุประสงค์การวิจัย**

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว

2.2 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว

2.3 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว

**3. สมมติฐาน**

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว

**4. วิธีการวิจัย**

**4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ 1) การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่เป็นผู้รับบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว โดยใช้จำนวนผู้รับบริการ ณ ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว จำนวน 3,088 คน (ข้อมูล: สถิติประชาชนที่เป็นผู้รับบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว พ.ศ. 2564) 2) การวิจัยเชิงคุณภาพประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างการวิจัยเชิงปริมาณ คือ ผู้รับบริการศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว โดยมีขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 320 คน โดยใช้สูตรคำนวณของทาโรยามาเน่ (Yamane) (ศิริพงศ์ พฤทธิพันธ์, 2553, หน้า 203) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) และกลุ่มตัวอย่างการวิจัยคุณภาพ คือ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ได้แก่ บุคลากรผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (In-Depth Interview) และกำหนดวิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (judgement selection) ) จำนวน 8 คนได้แก่1)ผู้พิพากษาหัวหน้าศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว เป็นข้าราชการ ตุลาการศาลยุติธรรม ระดับหัวหน้าส่วนราชการ เป็นผู้บริหารศาลมีอำนาจและหน้าที่ในการกำกับดูแลสั่งการทั้งในส่วนงานตุลาการและส่วนงานธุรการส่วนงานตุลาการ จำนวน 1 คน 2)ผู้อำนวยการสำนักงานประจำศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว เป็นข้าราชการศาลยุติธรรม ประเภทอำนวยการ ระดับต้น รับผิดชอบจัดการและปฏิบัติราชการ ในฐานะหัวหน้าหน่วยงานระดับกองหรือเทียบเท่า มีลักษณะงานเกี่ยวกับการวางแผน บริหารจัดการ จัดระบบงาน อํานวยการสั่งราชการ มอบหมาย กำกับ แนะนํา ควบคุม ตรวจสอบ ประเมินผลงาน ตัดสินใจ แกปญหาในงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ซึ่งมีลักษณะหนาที่ความรับผิดชอบและคุณภาพงานสูงมากและปฏิบัติหนาที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย จำนวน 1 คน และ 3) ข้าราชการศาลยุติธรรม ประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการพิเศษ และระดับชำนาญการ ปฏิบัติงานในฐานะหัวหนางาน ซึ่งตองกำกับ แนะนํา ตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้ร่วมปฏิบัติงาน โดยใชความรูความสามารถประสบการณและความชํานาญสูงมากในงานธุรการคดีหรืองานธุรการทั่วไปที่มีขอบเขตเนื้อหาของงานหลากหลายและขั้นตอนการทำงานที่ยุงยาก ซับซอนมาก ปฏิบัติงานที่ตองตัดสินใจหรือแกปญหาที่ยากมากและปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย ได้แก่ หัวหน้ากลุ่มงานคลัง หัวหน้ากลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี หัวหน้ากลุ่มงานไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท หัวหน้ากลุ่มงานช่วยอำนวยการ หัวหน้ากลุ่มงานบริการประชาชนและประชาสัมพันธ์และหัวหน้ากลุ่มงานจัดการคดี รวม 6 คน

**4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยวิเคราะห์ตัวแปรที่มีเนื้อหาของ แบบสอบถาม ในการวิจัยในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว แบ่งออกเป็น 5 ด้าน จำนวน 25 ข้อ และ ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว เป็นคำถามปลายเปิด (Open – end Response Questions) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นได้โดยไม่มีข้อจำกัด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เป็นแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interviews) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (In-Depth Interview) เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว

**4.3 การหาคุณภาพเครื่องมือ**

**การวิจัยเชิงปริมาณ**

ผลการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามในด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เพื่อวัดความสอดคล้องของข้อคำถามในแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Index of item-Objective Congruence: IOC) พบว่า ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามทั้งฉบับมีจำนวน 30 ข้อ มีค่าระหว่าง 0.60-1.00 ซึ่งมากกว่า 0.50 (IOC > 0.50) (Rovinelli & Hambleton, 1997, pp.49-60) โดยรวมเท่ากับ 0.88 และผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาคอนบราค (Cronbach’s Alpha Coefficient) มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.950 โดยข้อคำถาม มีค่า α ไม่ต่ำกว่า 0.7 (Cronbarch, L. J. (1990, pp.202-204)

**การวิจัยเชิงคุณภาพ**

1) ผู้วิจัยได้ศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับการสร้างแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interviews) โดยเป็นวิธีสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In depth interviews) เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว

2) ตรวจสอบความถูกต้อง โดยการนำแบบสัมภาษณ์เสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจความสมบูรณ์ของแบบสัมภาษณ์ และพิจารณาข้อคำถามให้มีความสอดคล้องกับการวิจัย รวมถึงการเรียบเรียงและความถูกต้องในการใช้ภาษา นำข้อเสนอแนะจากอาจารย์ที่ปรึกษากลับมาแก้ไขปรับปรุง เพื่อให้แบบสัมภาษณ์มีความสมบูรณ์สำหรับใช้ในงานวิจัย

**4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล**

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามขั้นตอนดังนี้

**การวิจัยเชิงปริมาณ**

1) ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ถึงผู้พิพากษาหัวหน้าศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว เพื่อขอความอนุเคราะห์ขอใช้พื้นที่ ในการแจกแบบสอบถามแก่ผู้รับบริการศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว เพื่อขอความอนุเคราะห์และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

2) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาตามจำนวนที่กำหนด พร้อมรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง

3) ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุดและได้รับแบบสอบถามคืนมาทั้งหมด

4) นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา มาทำกำหนดรหัสและบันทึกข้อมูลในคอมพิวเตอร์ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปต่อไป

**การวิจัยเชิงคุณภาพ**

1) ผู้วิจัยขอหนังสือราชการเพื่อแนะนำตัวผู้วิจัยและขออนุญาตเก็บรวมรวมข้อมูลในการวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ถึงผู้พิพากษาหัวหน้าศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว

2) ผู้วิจัยขอหนังสือราชการจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ถึงผู้พิพากษาหัวหน้าศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว เพื่อขอความอนุเคราะห์เข้าสัมภาษณ์บุคลากรผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว

3) ผู้วิจัยประสานกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ทั้ง 8 ท่าน เพื่อขอสัมภาษณ์ด้วยตนเอง โดยทำการนัดหมายวัน-เวลา ชี้แจ้งรายละเอียดในการเก็บรวบรวมข้อมูล และขออนุญาตบันทึกเสียงระหว่างการสัมภาษณ์

4) ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) โดยจัดเรียงและนำเสนอข้อมูลตามประเด็นการศึกษา จากนั้นนำมาเขียนบรรยาย และสรุปข้อมูลการวิจัยต่อไป

**4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล**

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีการทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ดังนี้

1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าสถิติ ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2) วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว ใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมมาวิเคราะห์หาค่าสถิติ ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (mean*)* และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

3) วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบกรณี 2 ตัวแปร เลือกทดสอบค่าที (T-Test) กรณีตัวแปรมากกว่า 2 ตัว ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ดำเนินการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ใช้วิธีการทดสอบของแอลเอสดี (LSD’s method)

4) เมื่อได้ข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้วแล้ว ผู้วิจัยจะพิจารณาระดับคุณภาพการบริการที่มีคะแนนค่าเฉลี่ย (mean*) น้อยที่สุด มาทำการศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการโดยการสัมภาษณ์ต่อไป*

5) การวิจัยเชิงคุณภาพ นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มาเรียบเรียงและจัดทำให้เป็นระเบียบก่อนที่จะทำไปวิเคราะห์ เพื่อตอบตามวัตถุประสงค์งานวิจัย แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จัดทำไว้ ในลักษณะบรรยายโดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) เขียนเป็นความเรียงตามประเด็นการศึกษา และสรุปผลการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว

**5. ผลการวิจัย**

**5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล** ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนที่เป็นผู้รับบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีสถานภาพสมรส การศึกษาสูงสุดระดับประถมศึกษาและมีอาชีพรับจ้าง/กรรมกร

**5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว** มีค่าเฉลี่ยโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (= 4.081) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด (= 4.339) รองลงมา คือ ด้านการเอาใจใส่ในผู้รับบริการ (= 4.241) ด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ (= 4.111) และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการโดยรวม (= 3.871) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับสุดท้าย คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (= 3.841) ตามลำดับ ทั้งนี้สามารถสรุปรายละเอียดในแต่ละด้าน โดยสรุปผลรวม ค่าเฉลี่ยอันดับแรกและอันดับสุดท้ายของแต่ละด้าน ดังนี้



1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการโดยรวม มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก (= 3.871) ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้วเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบ มีแสงสว่างเพียงพอเหมาะสมต่อการให้บริการ ห้องน้ำและที่นั่งรอรับบริการ สะอาดและเพียงพอ มีสัญลักษณ์หรือป้ายบอกจุดบริการแต่ละกลุ่มงานชัดเจน สามารถมองเห็นได้ง่าย (= 4.231) รองลงมา คือ บริเวณภายนอกอาคารมีความร่มรื่น สะอาด ถนนภายในมีป้ายสัญลักษณ์กำหนดทางรถยนต์ชัดเจน ลานจอดรถมีพื้นที่เพียงพอต่อผู้รับบริการ (= 4.150) ลำดับต่อมา คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการที่ทันสมัย เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องบริการค้นหาข้อมูล บริการรับส่งเอกสารทางโทรสาร เป็นต้น (= 3.790) ตามลำดับ



2) ด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ โดยรวม มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก (= 4.111) ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้วเป็นรายข้อ พบว่า มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มีอุปกรณ์ดับเพลิง และทางเดินหนีไฟ (= 4.250) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการมีความรู้ความชำนาญในเรื่องที่ให้บริการและให้การบริการด้วยความรอบคอบ ถูกต้อง ชัดเจน (= 4.143) ลำดับต่อมา คือ ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดีแต่งกายด้วยเครื่องแต่งกายที่สุภาพ สะอาด (= 4.115) ตามลำดับ



3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการโดยรวม มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก (= 3.841) ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้วเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นและพร้อมให้การบริการด้วยอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตรต่อผู้รับบริการ มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด (= 4.215) รองลงมา คือมีการให้บริการตามลำดับก่อนและหลังกรณีได้รับบริการล่าช้ามีการแจ้งสาเหตุและความคืบหน้าเป็นระยะ (= 4.100) ลำดับต่อมา คือ ผู้ให้บริการให้คำแนะนำในเรื่องที่ผู้รับบริการต้องการหรือให้ความสนใจเป็นอย่างดี (= 4.031) ตามลำดับ



4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการโดยรวม มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมากที่สุด (= 4.339) ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้วเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ให้บริการมีการตรวจสอบความถูกต้องข้อมูลของผู้รับบริการก่อนให้บริการ เช่น ชื่อ–สกุล, หมายเลขคดี ต้องการรับบริการ เป็นต้น (= 4.578) รองลงมา คือมีการเรียกชื่อ-สกุล ของผู้รับบริการถูกต้องและเสียงดังชัดเจน (= 4.553) ลำดับต่อมา คือ มีการอธิบายการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมได้ความถูกต้องตามประกาศ (= 4.193) ตามลำดับ



5) ด้านการเอาใจใส่ในผู้รับบริการโดยรวม มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมากที่สุด (= 4.241) ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้วเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ให้บริการใช้คำพูดที่ไพเราะ สุภาพ ให้เกียรติและเข้าใจง่าย ตรงเวลา สม่ำเสมอ (= 4.381) รองลงมา คือ มีจุดตรวจเพื่อรักษาความปลอดภัยและจุดคัดกรองเพื่อลดความเสี่ยงโรคระบาดติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (= 4.309) ลำดับต่อมา คือ มีการจัดพื้นที่สำหรับให้ผู้รับบริการได้พักผ่อนหย่อนใจระหว่างรอรับบริการ ( = 4.237) ตามลำดับ



**5.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน**

การทดสอบสมมติฐานตามข้อกำหนดนี้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ได้แก่ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว 2) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว 3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาจากการทดสอบสมมติฐาน ได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**5.4 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ**

ผลการวิจัยคุณภาพข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งเป็นบุคลากรผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว จำนวน 8 คน ผลการสัมภาษณ์ สามารถสรุปแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว ได้ดังนี้

การตอบสนองต่อผู้รับการบริการ ด้านบุคลากร (Staff) บุคลากรผู้ให้บริการควรเป็นผู้มีความรู้ ความชำนาญ ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี และมีจำนวนที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีความรับผิดชอบ กำหนดให้มีบุคลกรผู้ให้บริการทำหน้าที่ แนะนำหรือตอบคำถามประจำจุดให้บริการ มีความรู้และมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริการประชาชน สามารถดูแลอุปกรณ์ในการสืบค้นข้อมูลให้มีคุณภาพดี บุคลกรผู้ให้บริการจะต้องฝึกสังเกต หากเห็นผู้รับบริการแสดงถึงความลังเล ไม่กล้าสอบถาม จะต้องมีความกระตือรือร้นรเข้าไปสอบถามทันทีด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และแสดงถึงความเต็มใจในการให้บริการ

การตอบสนองต่อผู้รับการบริการ ด้านกระบวนการ (Process) แนะนำผู้รับบริการอย่างถูกต้องด้วยการตรวจสอบรายชื่อ หมายเลขห้องพิจารณาคดีจากป้ายปิดประกาศหน้าศาล มีการเรียงลำดับให้บริการตามลำดับก่อนหลัง การให้บริการจะต้องแสดงความจริงใจ มีการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์แสดงขั้นตอนการให้การบริการของแต่ละงานให้ผู้รับบริการทราบ ทำป้ายแสดงการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย ให้แต่ละเกลุ่มงานทำบันทึกเป็นสถิติและรายงานผู้บังคับบัญชาตามสายการบังคับบัญชา เพื่อหาทางแก้ไขป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ มีการตรวจสอบคุณภาพคอมพิวเตอร์อุปกรณ์ในการสืบค้นข้อมูลเป็นตารางรายการ มีป้ายแสดงการกำหนดขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน กรณีเกิดปัญหาให้บริการล่าช้า ไม่สามารถบริการได้ทันที จะต้องแจ้งสาเหตุปัญหา วิธีการแก้ไข และระยะเวลาที่สามารถแก้ไขเสร็จเรียบร้อย จัดให้มีการบริการไม่พักเที่ยง การให้บริการควรให้แล้วเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) มีการทำคู่มือแนะนำวิธีการใช้อุปกรณ์ในการสืบค้นข้อมูลและคู่มือในการเขียนคำร้องในแบบต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าใจได้ง่าย จัดทำรายงานการตรวจสภาพอุปกรณ์ในการสืบค้นข้อมูลให้อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน การบันทึกข้อมูลเป็นปัจจุบัน ไม่ล่าหลัง ถูกต้อง มีการการประชาสัมพันธ์ความรู้และกฎระเบียบต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ โดยการแจ้งข้อมูลในกลุ่มไลน์ จัดทำรูปแบบเป็นบันทึกข้อความหรือหนังสือเวียนให้บุคลากรในองค์กรทราบ มีการกำหนดแผนการปฏิบัติงาน และติดตามผลการให้บริการ หาสาเหตุของปัญหาข้อขัดข้อง เพื่อหาทางแก้ไขหาแนวทางในการป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นไป

การตอบสนองต่อผู้รับการบริการ ด้านสิ่งแวดล้อม (Environment) มีการจัดมุมพักผ่อนศาลานั่งพักในสวน มุมอ่านหนังสือสำหรับผู้มารอรับบริการ สถานที่ทั้งภายนอกและภายในอาคารจะต้องสะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย แสงสว่างเพียงพอเหมาะแก่การให้บริการ ที่มีพักระหว่างรอรับการบริการเพียงพอ ห้องน้ำสะอาด ไม่มีกลิ่น มีสุขอนามัยที่ดี รวมถึงการผู้บริหารจะต้องเพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีและเป็นการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานของบุคลากร โดยจัดให้มีสวัสดิการต่างๆ แก่บุคลากร เช่น มอบเงินช่วยเหลือในกรณีเจ็บป่วย คลอดบุตร ของขวัญครบรอบวันเกิด

การตอบสนองต่อผู้รับการบริการ ด้านฝึกอบรม (Training) มีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรหลักสูตรการให้บริการที่ดีและหลักสูตรการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับให้บริการ โดยจัดอบรมภายในองค์กรหรือคัดเลือกบุคลากรเข้าร่วมอบรมกับหน่วยงานภายนอก รวมถึงสนับสนุนให้มีการฝึกอบรมด้วยตนเองผ่านระบบ Online หรือสนับสนุนให้มีการฝึกอบรมด้วยตนเอง (E-learning) อย่างน้อย 1 หลักสูตรในรอบประเมินเงินเดือน และมีการสนับสนุนเงินงบประมาณสำหรับการฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ ความชำนาญการให้บริการในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับงาน

การตอบสนองต่อผู้รับการบริการ ด้านเทคโนโลยี (Technology) มีการกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบบันทึกหรือลงข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ทันสมัย ไม่ล้าหลัง และการแต่งตั้งให้มีเจ้าหน้าที่คอยตรวจสอบและตอบปัญหาเกี่ยวกับการรับบริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดเตรียมคู่มือการให้บริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศไว้บริการสำหรับผู้รับบริการ รวมถึงมอบหมายเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการช่วยประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่ง มีการอนุมัติเงินสนับสนุนจัดสรรงบประมาณสำหรับบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ในการสืบค้นข้อมูล และการพัฒนาการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการให้บริการ รวมถึงสนับสนุนเงินงบประมาณสำหรับจัดฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรผู้ให้บริการเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนผู้รับบริการมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศทางเว็บไซต์ของศาล ซึ่งสามารถแจ้งโดยบุคลากรในศาล แจกแผ่นพับเพื่อการประชาสัมพันธ์ หรือให้ความรู้แก่ผู้นำชุมชนหรือประชาชนทั่วไปเรื่องการให้บริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศทางเว็บไซต์ของศาลเช่น การยื่นคำร้องต่างๆ ผ่านระบบออนไลน์ การขอคัดถ่ายเอกสารผ่านระบบออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการไม่ต้องเดินทางมาศาล

เมื่อนำมาวิเคราะห์เป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้วให้มีคุณภาพสูงสุด โดยสามารถสรุปเป็น โมเดล SPETT (model for improving the service quality) ได้ภาพที่ 1 ดังนี้

แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ

ของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว

S (Staff)

บุคลากร

P (Process)

กระบวนการให้บริการ

E (Environment)

สิ่งแวดล้อม

T (Training)

ฝึกอบรม

T (Technology)

เทคโนโลยีสารสนเทศ

ภาพที่ 1 แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว (SPETT model)

S – staff บุคลากร จะต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการ แสดงออกด้วยมิตรไมตรี มีความรอบรู้ และมีความใฝ่รู้ มีความชำนาญในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี ผู้ให้บริการต้องมีบุคลิกภาพที่ดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความเต็มใจ

P – process กระบวนการ จะต้องดำเนินการให้บริการด้วยขั้นตอนที่กระชับ รวดเร็ว ชัดเจน ครอบคลุม แต่ต้องดำเนินการด้วยความถูกต้อง ไม่ขัดต่อกฎหมาย มีป้ายประชาสัมพันธ์แสดงขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าใจได้โดยง่าย จัดให้มีการบริการไม่พักเที่ยง และการให้บริการควรแล้วเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)

E – environment สิ่งแวดล้อม สภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในของอาคารให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ สวยงาม มีแสงสว่างเหมาะสมกับการให้บริการ ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ มีมุมสำหรับพักผ่อนหย่อนใจ มีจุดบริการสำหรับให้ผู้รับบริการอ่านหนังสือระหว่างรอรับบริการ รวมถึงบรรยากาศการให้บริการจะต้องเป็นไปด้วยดี ผ่อนคลาย ไม่ตึงเครียด ลดความกังวลของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

T – training ฝึกอบรม เพิ่มศักยภาพของบุคลากรด้วยการสนับสนุนให้มีการฝึกอบรมหลักสูตรจิตสำนึกในการให้บริการ หรือ หลักสูตรคุณภาพการให้บริการที่ดี และหลักสูตรการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการประชาชน โดยการจัดฝึกอบรมภายในองค์กร ส่งบุคลากรไปอบรมกับหน่วยงานภายนอก หรือสนับสนุนให้มีการฝึกอบรมด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ Online หรือ ระบบ E - learning

T – technology เทคโนโลยีสารสนเทศ มีการลงข้อมูลที่ทันสมัยเป็นปัจจุบัน ถูกต้อง เที่ยงตรง มีการตรวจสอบคุณภาพอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องให้อยู่ในสภาพที่ดีและพร้อมใช้งาน ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการทราบในเรื่องการให้บริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศ สนับสนุนให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพและทักษะการให้บริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศแก่บุคลากรของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว

**6. อภิปรายผลการวิจัย**

จากการศึกษา เรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปราย ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว ที่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ วีณารัตน์ หนูแก้ว (2559, หน้า 59-63) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ Al Qohirie MI, Dalimunthe RF, Rini ES (2020, pp.145-149) และ ศวพร ชุมทอง, สุพัฒพงศ์ แย้มอิ่ม, และอัศว์ศิริ ลาปีอี (2565, หน้า 6-9) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาพบว่า ผลการเปรียบเทียบบริบทการให้บริการที่ส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ภาพรวมไม่แตกต่างกัน จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ ภาพรวมมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับ Moura e Sá, P.; Rosa, M.J.; Santinha, G.; Valente, C. (2021, pp 504) และสุวัตถิ์ ไกรสกุล และ จุฑาภรณ์ คงรักษ์กวิน (2560, หน้า 37) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายจังหวัดนนทบุรีต่างกัน ส่วนประชาชนที่มี อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ภูมิลำเนาและจำนวนครั้งที่ใช้บริการขอความช่วยเหลือทางกฎหมายในรอบ 1 ปี ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายจังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ Setiyanto, D.A., Delianoor, N.A., Sumadinata, W.S., and Kartini, D.S. (2022, pp.7416 - 7423) และ ศักดิ์ชัย สุนทรา (2560, หน้า 64) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดยโสธร ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดยโสธร โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ระดับคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สามารถจำแนกได้ดังนี้

* + - 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการโดยรวม มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก เนื่องจากผู้รับบริการรับรู้ว่า จำนวน เจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับประชาชานที่มารับบริการ สถานที่ให้บริการมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้เพื่ออำนวยความ สะดวกแก่ประชาชนอย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สถานที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบ มีแสงสว่างเพียงพอเหมาะสมต่อการให้บริการ ห้องน้ำและที่นั่งรอรับบริการ สะอาดและเพียงพอ มีสัญลักษณ์หรือป้ายบอกจุดบริการแต่ละกลุ่มงานชัดเจน สามารถมองเห็นได้ง่าย บริเวณภายนอกอาคารมีความร่มรื่น สะอาด ถนนภายในมีป้ายสัญลักษณ์กำหนดทางรถยนต์ชัดเจน ลานจอดรถมีพื้นที่เพียงพอต่อผู้รับบริการ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการที่ทันสมัย เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องบริการค้นหาข้อมูล บริการรับส่งเอกสารทางโทรสาร ผู้ให้บริการมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ให้บริการด้วยความเต็มใจ ผู้ให้บริการอธิบายให้คำแนะนำและตอบคำถามผู้รับบริการ ด้วยความสุภาพ อ่อนโยน สาเหตุนี้น่าจะส่งผลให้ผลของการศึกษา พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นในระดับมาก สอดคล้องหับงานวิจัยของวีณารัตน์ หนูแก้ว (2559, หน้า 59-63) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก โดยประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีความเห็นว่าคุณภาพบริการอยู่ในระดับดีมากเป็นอันดับแรก
      2. ด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ โดยรวม มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก อาจกล่าวได้ว่า เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มีอุปกรณ์ดับเพลิงและทางเดินหนีไฟ มีความรู้ความชำนาญในเรื่องที่ให้บริการและให้การบริการด้วยความรอบคอบ ถูกต้อง ชัดเจน มีบุคลิกภาพที่ดีแต่งกายด้วยเครื่องแต่งกายที่สุภาพ สะอาด มีความเสมอภาคในการให้บริการปฏิบัติตนต่อผู้รับบริการทุกคนโดยเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติและไม่เรียกสิ่งตอบแทน และมีอุปกรณ์หรือเครื่องบริการค้นหาข้อมูลมีการลงข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน สามารถค้นหาข้อมูลได้เป็นอย่างดี ทำให้ผู้มารับบริการเกิดความมั่นใจในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของพนิดา เพชรรัตน์ (2556) ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ นครราชสีมา 2 ผลการศึกษา ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะการให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสมเพื่อให้การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรเป็นไปในแนวทางเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพตามแนวทางปฏิบัติเพื่อความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ของผู้เสียภาษีอากร สอดคล้องกับนราธิป แนวคำดี (2562, หน้า 203) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัทพรอมิส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางแคพลาซ่า กรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท พรอมิส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางแคพลาซ่า กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.88) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ (SD. = 0.678) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากคะแนนค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่าด้านการให้ความมั่นใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.91) รองลงมาคือด้านการดูแลเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.89) ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.88) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.87) และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.84)
      3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการโดยรวม มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก มาก อาจกล่าวได้ว่า ผู้รับบริการได้รับบริการตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความกระตือรือร้นและพร้อมให้การบริการด้วยอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตรต่อผู้รับบริการ มีการให้บริการตามลำดับก่อนและหลังกรณีได้รับบริการล่าช้ามีการแจ้งสาเหตุและความคืบหน้าเป็นระยะ ให้คำแนะนำในเรื่องที่ผู้รับบริการต้องการหรือให้ความสนใจเป็นอย่างดี มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการ เช่น การส่งและรับเอกสารหรือการขอคัดถ่ายเอกสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีคอมพิวเตอร์อุปกรณ์ในการสืบค้นข้อมูลมีคุณภาพดีและเพียงพอต่อการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของวิรัตน์ ชนะสิมมาและทตมัล แสงสว่าง (2564, หน้า 15) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาล ตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น พบว่า คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี ท้องถิ่นของเทศบาลตำบลหนองนาคำ ด้านความน่าเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่และด้านสิ่งที่จับต้องได้ ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจของประชาชน ที่มารับบริการชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์และด้านโครงสร้างภาษี ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและพบว่าคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ตัว สามารถร่วมกันส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับ เทศบาลตำบลหนองนาคำ ได้ร้อยละ 36.40 และสอดคล้องกับนราธิป แนวคำดี (2562, หน้า 203) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัทพรอมิส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางแคพลาซ่า กรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท พรอมิส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางแคพลาซ่า กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.88) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ (SD. = 0.678) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากคะแนนค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่าด้านการให้ความมั่นใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.91) รองลงมาคือด้านการดูแลเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.89) ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.88) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.87) และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.84)
      4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการโดยรวม มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้บริการจะมีการตรวจสอบความถูกต้องข้อมูลของผู้รับบริการก่อนให้บริการ เช่น ชื่อ–สกุล, หมายเลขคดี ต้องการรับบริการ มีการเรียกชื่อ-สกุล ของผู้รับบริการถูกต้องและเสียงดังชัดเจน มีการอธิบายการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมได้ความถูกต้องตามประกาศ ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดี โดยสม่ำเสมอทุกครั้งที่เข้ารับบริการ และมีตัวอย่างในการกรอกเอกสารตามแบบฟอร์ม มีเอกสารให้คำแนะนำขั้นตอนในการเข้ารับบริการหรือติดต่อกับกลุ่มงาน สอดคล้องกับสุวัตถิ์ไกรสกุล และ จุฑาภรณ์คงรักษ์กวิน (2560, หน้า 34) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมากที่สุด เป็นอันดับหนึ่งและรองลงมาคือ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นและไว้วางใจแก่ผู้รับบริการและด้านกายภาพของการบริการ
      5. ด้านการเอาใจใส่ในผู้รับบริการโดยรวม มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการใช้คำพูดที่ไพเราะ สุภาพ ให้เกียรติและเข้าใจง่าย ตรงเวลา สม่ำเสมอ มีจุดตรวจเพื่อรักษาความปลอดภัยและจุดคัดกรองเพื่อลดความเสี่ยงโรคระบาดติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีการจัดพื้นที่สำหรับให้ผู้รับบริการได้พักผ่อนหย่อนใจระหว่างรอรับบริการ มีจุดบริการเพื่อสอบถามความต้องการของผู้รับบริการ มีการอธิบายลำดับขั้นตอนในการรับบริการให้ผู้รับบริการทราบโดยชัดเจน และมีการให้การบริการโดยไม่พักเที่ยง เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ ไม่ทำให้ผู้รับบริการต้องรอคอย สอดคล้องกับวิรัตน์ ชนะสิมมาและทตมัล แสงสว่าง (2564, หน้า 15) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาล ตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น พบว่า คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี ท้องถิ่นของเทศบาลตำบลหนองนาคำ ด้านความน่าเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่และด้านสิ่งที่จับต้องได้ ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์และด้านโครงสร้างภาษี ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและพบว่าคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับนราธิป แนวคำดี (2562, หน้า 203) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัทพรอมิส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางแคพลาซ่า กรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท พรอมิส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางแคพลาซ่า กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.88) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ (SD. = 0.678) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากคะแนนค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่าด้านการให้ความมั่นใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.91) รองลงมาคือด้านการดูแลเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.89) ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.88) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.87) และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.84)

แนวทางการพัฒนาการคุณภาพบริการศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว จากการศึกษาพบว่า ควรคัดเลือกกำหนดให้มีบุคลากร (Staff) ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี มีความรอบรู้และมีความชำนาญในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดีทำหน้าที่บริการประชาชนผู้รับบริการ ผู้ให้บริการต้องมีบุคลิกภาพที่ดี มีความกระตือรือร้นให้บริการด้วยความเต็มใจ กระบวนการให้บริการ (Process) จะต้องปฏิบัติด้วยความรวดเร็ว ชัดเจน ครอบคลุม และถูกต้อง ไม่ขัดต่อกฎหมาย ควรมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจนสามารถเข้าใจได้โดยง่าย จัดให้มีการบริการไม่พักเที่ยง และการให้บริการควรแล้วเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) สิ่งแวดล้อม (Environment) ทั้งภายนอกและภายในของอาคารสะอาด เป็นระเบียบ สวยงาม มีแสงสว่างเพียงพอเหมาะสมกับการให้บริการ ห้องน้ำสะอาด มีมุมสำหรับพักผ่อน มีจุดบริการสำหรับอ่านหนังสือช่วงที่รอรับบริการ รวมถึงบรรยากาศการให้บริการจะต้องเป็นไปด้วยดี ผ่อนคลาย ไม่ตึงเครียด ลดความกังวลของผู้รับบริการ เพิ่มศักยภาพของผู้ให้บริการด้วยการจัดฝึกอบรม (Training) หลักสูตรจิตสำนึกในการให้บริการ หรือ การให้บริการคุณภาพที่ดี หรือหลักสูตรเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อบริการประชาชน ควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology) มาใช้เพื่อให้บริการ มีจำนวนที่เพียงพอและคุณภาพดีใช้งาน ข้อมูลต้องเป็นปัจจุบัน ไม่ล่าหลัง ถูกต้อง เที่ยงตรง และศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้วจะต้องทำการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีไว้เพื่อบริการด้วย ซึ่งสอดคล้องกับกับงานวิจัยของศวพร ชุมทอง, สุพัฒพงศ์ แย้มอิ่ม, และอัศว์ศิริ ลาปีอี (2565, หน้า 6-9) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า แนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ได้แก่ จัดหาเทคโนโลยี วัสดุ อุปกรณ์ และครุภัณฑ์ ให้มีความทันสมัย องค์กรควรมีการวิเคราะห์ความต้องการกำลังคนของหน่วยงานที่เหมาะสมกับปริมาณงานเสนอความต้องการกำลังคนให้ผู้บริหารที่มีอำนาจพิจารณาและมีการเพิ่มศักยภาพ ทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับบุคลากร และสอดคล้องกับงานวิจัยของสิทธิกร สมบูรณ์พร้อม (2563, หน้า 107-109) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม พบว่าสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนมควรเพิ่มจำนวนบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการ ควรคัดสรรบุคลากรที่มีใจรักในการให้บริการประชาชน การให้บริการจะต้องปฏิบัติด้วยความด้วยความเสมอภาค บุคลากรจะต้องเพิ่มความเอาใจใส่ในงาน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีจุดบริการน้ำดื่มและอุปกรณ์หรือน้ำยาลบคำผิดไว้บริการอย่างเพียงพอ และจัดสิ่งพิมพ์หรือเอกสารให้อ่านขณะประชาชนรอรับบริการ และ ห้องน้ำที่ให้บริการประชาชนควรจะต้องสะอาดอยู่เสมอ จัดให้มีการอบรมบุคลากรที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ความชำนาญในงานด้านฝ่ายบัตรประจาตัวประชาชน และทะเบียนราษฎร เพื่อสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว มีประสิทธิภาพและเป็นไปอย่างเที่ยงธรรม ควรจัดบุคลากรทำหน้าที่เพื่อตอบข้อสงสัยที่ผู้มารับบริการซักถามหรือมีความสนใจ เพื่อให้ประชาชนที่มารับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารที่มีความถูกต้องไม่บิดเบือน ทำให้ประชาชนที่อาจไม่มีความรู้ เกิดความเข้าใจในขั้นตอนปฏิบัติเกี่ยวกับการมาติดต่อ งานทะเบียนราษฎร จัดให้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร มีการ แนะนำรายละเอียดการใช้บริการแต่ละขั้นตอนเข้าใจได้ง่ายชัดเจนทุกขั้นตอนที่ควรปฏิบัติ การลดขั้นตอนการบริการต่าง ๆ เพื่อให้การใช้บริการกระชับและรวดเร็วยิ่งขึ้นกว่าเดิม และควรจัดทำป้ายแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการหรือขั้นตอนการบริการไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้ประชาชนที่มารับบริการเกิดความเข้าใจขั้นตอนการดำเนินการของบุคลากรในองค์กร

**7. ข้อเสนอแนะ**

**7.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้**

7.1.1. ควรจัดให้มีบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญในเรื่องการให้บริการทำหน้าที่รับผิดชอบในการบริการประชาชนผู้รับบริการ คอยให้คำแนะนำหรือตอบคำถามที่ผู้รับบริการให้ความสนใจประจำจุดให้บริการต่างๆ ผู้ให้บริการจะต้องให้บริการโดยการแสดงออกด้วยความเต็มใจ ความกระตือรือร้นด้วยท่าทางที่เป็นมิตร เข้าไปสอบถามทันที การแต่งกายจะต้องสุภาพเพื่อเป็นการให้เกียรติผู้รับบริการ สถานที่ และวิชาชีพของตน

7.1.2. กระบวนการการบริการจะต้องเป็นไปด้วยความรวดเร็ว กระชับ แต่ต้องถูกต้องและสมบูรณ์ มีการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์แสดงขั้นตอนการให้บริการของแต่ละงานไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย การบริการควรดำเนินการให้เบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ณ จุดบริการเดียว ในแต่ละกลุ่มงานควรจัดทำบันทึกสถิติและรายงานผู้บังคับบัญชา เพื่อหาทางแก้ปัญหาและป้องกันไม่ให้ปัญหาเกิดขึ้นซ้ำ จัดทำคู่มือคำแนะนำการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์สืบค้นข้อมูลแนะนำวิธีการเขียนแบบฟอร์ม คำร้องต่างๆ เพื่อให้ประชาชนสามารถดำเนินการค้นหาข้อมูลด้วยตนเองได้

7.1.3. ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว ควรมีการประชาสัมพันธ์เรื่องการบริการโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ เช่น การบริการคัดถ่ายเอกสารผ่านระบบ Online เพื่ออำนวยความสะดวกไม่ต้องให้ผู้รับบริการเดินทางมาศาลด้วยตนเอง โดยการประชาสัมพันธ์หน้าเว็บไซต์ของศาล หรือบุคลากรประจำจุดบริการต่างๆ ช่วยประชาสัมพันธ์โดยการพูดคุย บอกกล่าว ให้ประชาชนผู้รับบริการทราบอีกช่องทางหนึ่ง

7.1.4. ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว ควรเพิ่มศักยภาพของบุคลากรภายในองค์กรเรื่องการให้บริการด้วยจิตสำนึกที่ดีและทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการประชาชนด้วยการจัดอบรมภายในองค์กรหรือคัดเลือกบุคลากรส่งไปฝึกอบรมกับหน่วยงานภายนอก

7.1.5. ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว ควรจัดสรรอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูลให้เพียงพอต่อการให้บริการ รวมถึงจัดสรรเงินงบประมาณสำหรับพัฒนาและบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูลให้มีคุณภาพดี พร้อมใช้งาน

* 1. **ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งถัดไป**

7.2.1 ควรมีการจัดทำแบบสอบถามเชิงลึกเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการกับประชาชนหรือผู้มารับบริการศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว

7.2.2 ควรศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและคุณภาพการให้บริการศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้วเพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

7.2.3 ควรศึกษาโดยเปรียบเทียบคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว กับหน่วยงานราชการอื่นที่มีลักษณะการดำเนินงานเดียวกัน เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาในการให้บริการผู้รับบริการและเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการต่อไป

**8. เอกสารอ้างอิง**

ไพสิฐ พานิชย์กุลและคณะ. (2560). *โครงการลดความเหลื่อมล้ำผ่านกระบวนการยุติธรรม* รวมงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ สำนักงานส่งเสริมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สกสว.)

วีณารัตน์ หนูแก้ว. (2559). คุณภาพการ*ให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศวพร ชุมทอง, สุพัฒพงศ์ แย้มอิ่ม, และอัศว์ศิริ ลาปีอี (2565). *แนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี.* วิทยานิพนธ์รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2565). *รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ประเด็นที่ 20 การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ โครงการการพัฒนาระบบสถิติข้อมูลและตัวชี้วัดเพื่อใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินตามยุทธศาสตร์ชาติ ของสำนักงานพัฒนาสภาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ*. (ออนไลน์) เข้าถึงข้อมูลวันที่ 25 กรกฎาคม 2565. จาก www.unisearch.chula.ac.th/index.php/th.

ศิริพงศ์ พฤทธิพันธุ์. (2553). *ระเบียบวิธีวิจัยสาหรับธุรกิจ*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ฮาซันพริ้นติ้ง.

ศักดิ์ชัย สุนทรา (2560,มกราคม - มิถุนายน). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดยโสธร*. วารสารมหาวิทยาลัยมหามกุฎราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด. 6 (1), 64-70

สำนักคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรม. (2562). *การแบ่งส่วนราชการภายในและกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2562.* (ออนไลน์). เข้าถึงข้อมูลวันที่ 20 มีนาคม 2565. จาก

<https://library.coj.go.th/th/media/53797/media-53797.html>

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2562). *ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ (พ.ศ. 2564-2565)*. (ออนไลน์). เข้าถึงข้อมูลวันที่ 20 มีนาคม 2565. จาก <https://www.opdc.go.th/content/NzExMw>

สำนักงานแผนงานและงบประมาณ. (2565). *ยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565 – 2568*. (ออนไลน์). เข้าถึงข้อมูลวันที่ 20 มีนาคม 2565. จาก <https://oppb.coj.go.th/th/content/category/detail/id/8/cid/12363/iid/264689>

สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม (2563). *คุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม.* วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฎสกลนคร.

สุวัตถิ์ ไกรสกุล และ จุฑาภรณ์ คงรักษ์กวิน (2560, กุมภาพันธ์ - พฤษภาคม). คุณภาพการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ ประชาชน จังหวัดนนทบุรี. วารสารมนุษศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์. 3 (1), 37-48

Al Qohirie MI, Dalimunthe RF, Rini ES (2020). *The effect of public service quality on community satisfaction and its impact on community trust in the Medan district court*. International Journal of Research and Review.; 7(2): 145-149.

Cronbach, L. J. (1990).  *Essentials of psychological testing (5th ed.)*. New York: Harper Collins Publishers. (pp.202-204).

Moura e Sa, P.; Rosa, M.J.; Santinha, G.; Valente, C. *Quality Assessment of the Services Delivered by a Court, Based on the Perceptions of Users, Magistrates, and Court Officials. Sustainabilit*y 2021, 13, 504. <https://doi.org/10.3390/su13020504>

Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). *On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity*. Dutch Journal of Educational Research, 2, 49-60.

Setiyanto, D.A., Delianoor, N.A., Sumadinata, W.S., and Kartini, D.S. (2022). *Quality of Public Services in E-Court and E-Litigation in Judicial Institutions in the Supreme Court of the Republic of Indonesia*. Journal of Positive School Psychology http://journalppw.com 2022, Vol. 6, No. 4, 7416 – 7423