

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

วีรณัฐ พรหมสุวรรณ¹, ลินีนาถ เริ่มลาวรรณ²

Weeranat Promsuwan¹, Sineenat Rermlawan²

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์

² อาจารย์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์

Master of Business Administration Program in Business Administration, Rajabhat Rajanagarindra University

Lecturer of the Master of Business Administration Program in Business Administration, Rajabhat Rajanagarindra University

Corresponding author. Email: mod.weeranat040520@gmail.com

(Received: February 5, 2023; Revised: March 1, 2023; Accepted: March 7, 2023)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว 2) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว 3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยแบบผสมผสาน (Mix-methodology research) โดยประกอบด้วยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่เป็นผู้รับบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว ใช้วิธีแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) จนครบตามขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 320 คน โดยใช้สูตรคำนวณของทาโรยามาเน่ (Yamane) ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว ใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Judgement selection) สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (In-Depth Interview) จำนวน 8 คน ซึ่งเป็นบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบสมมติฐานโดยใช้วิธีการทดสอบค่าที่ T-Test, วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีสถานภาพสมรส การศึกษาสูงสุดระดับประถมศึกษาและมีอาชีพรับจ้าง/กรรมกร ส่วนในการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว ที่แตกต่างกัน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.081) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด (\bar{X} = 4.339) รองลงมา คือ ด้านการเอาใจใส่ในผู้รับบริการ (\bar{X} = 4.241) ด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ (\bar{X} = 4.111) และ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (\bar{X} = 3.871) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับสุดท้าย คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (\bar{X} = 3.841) ตามลำดับ แนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว 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

Abstract

The objectives of this research were to study 1) personal factors of service recipients of the Sa Kaeo Juvenile and Family Court; 2) levels of the Sa Kaeo Juvenile and Family Court's service quality; and 3) guidelines for improving the service quality of the Sa Kaeo Juvenile and Family Court. The research was mixed methods research. For the quantitative research, the sample selected using accidental sampling method was 320 service recipients of the Juvenile and Family Court in Sa Kaeo Province. The research instrument was a questionnaire. For the qualitative research, the sample selected using purposive sampling method was 8 personnel involved with the services of the Sa Kaeo Juvenile and Family Court. The sample size was calculated using Taro Yamane's formula (Yamane) (Siripong Pruittthiphan), 2010, page 203). The in-depth interview was used with key informants. and determining a specific selection method (judgment selection) 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. The statistics used for data analysis were mean, percentage, standard deviation and hypothesis testing using T-Test, and one-way ANOVA.

The study found that most of the respondents were males, aged between 41 - 50 years old, with a married status, an elementary school of education, and worked as a wage or labor. According to the findings of the data analysis, the overall service quality of the Sa Kaeo provincial juvenile and family courts was high (\bar{X} = 4.081). When each aspect was considered, it was found that ensuring service recipients had the highest average score (\bar{X} = 4.339), followed by customer care (\bar{X} = 4.241), reliability of the service (\bar{X} = 4.111), concreteness of the service, and responses to service recipients (\bar{X} = 3.841), respectively. The hypothesis test results revealed that different personal factors such as gender, age, status, education level, and occupation had different opinions on the Sa Kaeo Juvenile and Family Court's service quality. The personal factors regarding occupation had different opinions on the service quality of the Juvenile and Family Court in Sa Kaeo Province, with a statistical significance of .05. The guidelines for improving service quality of the Sa Kaeo Juvenile and Family Court, were SPETT model consisting of S (Staff) personnel with service awareness, knowledge and expertise in service, as well as good personality and the enthusiasm for the service, P (Process) fast, clear, comprehensive and accurate service process, E (Environment) the clean, tidy and beautiful environment, with sufficient lighting, and a leisure angle for the service cycle, T (Training) personnel training to improve service awareness, and T (Technology) T (Technology) adequate and current information technology services.

Keywords: Service Quality, Sakaeo Juvenile and Family Court

1. บทนำ

ปัจจุบันสภาพการณ์ของโลกได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคมและความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี มีผลทำให้ระบบราชการไทยต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลง โดยการปรับปรุงรูปแบบและกระบวนการขั้นตอนในการบริหารจัดการใหม่ที่เน้นการบริการเชิงยุทธศาสตร์ มุ่งผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่าและการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนของสังคม ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญอันจะนำมาสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารราชการและเสริมสร้างระบบราชการให้มีความเข้มแข็งและมีขีดสมรรถนะสูงอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถแข่งขันกับนานาชาติประเทศได้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนา
ระบบราชการ, ออนไลน์, 2562)

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 กำหนดให้รัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการดูแลและจัดสวัสดิการด้านต่างๆเป็นบริการของรัฐให้แก่ประชาชน เช่น การบริการด้านการศึกษา บริการด้านสาธารณสุข บริการด้านสาธารณสุขโรคและด้านกระบวนการยุติธรรม เป็นต้น ซึ่งในแต่ละด้านเป็นมาตรฐานพื้นฐานที่รัฐควรจัดให้แก่ประชาชน อาทิ เช่น การดำเนินการให้เด็กทุกคนได้รับการศึกษาเป็นเวลาสิบสองปีตั้งแต่ก่อนวัยเรียนจนสำเร็จการศึกษาภาคบังคับ จะต้องเป็นการศึกษามีคุณภาพที่ดีโดยไม่เก็บค่าใช้จ่ายใดใด ด้านสาธารณสุขรัฐจัดให้มีการบริการที่มีประสิทธิภาพ ส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ในเรื่องการส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรคและส่งเสริมและให้การสนับสนุนการพัฒนาภูมิปัญญาด้านแพทย์แผนไทยให้เกิดประโยชน์ พัฒนาการบริการสาธารณสุขให้มีคุณภาพและมีมาตรฐานในระดับที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ด้านสาธารณสุขโรคขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อคุณภาพในการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชนอย่างทั่วถึงตามหลักการพัฒนาอย่างมั่นคงและยั่งยืน โดยโครงสร้างหรือโครงสร้างขั้นพื้นฐานอันจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชนหรือเพื่อความมั่นคงของรัฐและในส่วนด้านกระบวนการยุติธรรมจะต้องมีการจัดระบบการบริหารงานกระบวนการยุติธรรมในทุกด้านให้มีประสิทธิภาพมีความเที่ยงธรรมด้วยความเท่าเทียมเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ ทั้งนี้ ประชาชนจะต้องเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และไม่เสียค่าใช้จ่ายที่สูงเกินไป (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, ออนไลน์, 2560) 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) โดยใช้แนวคิดที่ว่าประชาชนเป็นศูนย์กลาง (People centric) วัดประสิทธิภาพของภาครัฐในด้านการเข้าถึง (Access) การตอบสนอง (Responsiveness) และคุณภาพในการให้บริการ (Quality) โดยวัดการบริการด้านการศึกษา (Education) ด้านสาธารณสุข (Health) ด้านสาธารณสุขโรค (Utilities) และระบบยุติธรรม (Justice) เนื่องจากเป็นด้านที่กระทบต่อคุณภาพชีวิตประจำวันของประชาชน (ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2565) และจากการศึกษาของไพสิฐ พาณิชย์กุลและคณะ ได้ร่วมกันศึกษาและจัดทำรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ โครงการ “การลดความเหลื่อมล้ำผ่านกระบวนการยุติธรรม” ในปี 2560 พบว่าปัจจุบันกระบวนการยุติธรรมไทยนั้นมีปัญหาหลายอย่างที่สั่งสมมาจนถึงปัจจุบัน โดยปัญหาสำคัญประการหนึ่งคือ ปัญหาเกี่ยวกับบุคลากรขาดจิตสำนึกและขาดทัศนคติที่ดีในการบริการความยุติธรรมแก่ประชาชน บุคลากรบางส่วนมีทัศนคติเชิงอำนาจนิยมและยึดติดในระบบเจ้าขุนมูลนาย การเลือกคนเข้าทำงานในกระบวนการยุติธรรม ไม่ให้ความสำคัญกับ ด้านคุณธรรมจริยธรรมเท่ากับความสามารถในด้านความรู้ (ไพสิฐ พาณิชย์กุล และคณะ, 2560)

กลไกสำคัญในการขับเคลื่อนให้ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้วดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย รวดเร็วเป็นธรรมและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ เพื่อสร้างความเชื่อถือ ศรัทธาและบรรลุปเป้าหมายขององค์กร จึงจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีจิตใจให้การบริการที่ประทับใจ มีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการด้วยกิริยาที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้รับบริการ ดังนั้น การอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชนจะต้องสร้างรูปแบบการอำนวยความสะดวกหรือจัดวิธีการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการของประชาชนให้สามารถสร้างความเข้าใจในการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ รวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุดและเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งการบริการที่ดี คือ ผู้ให้บริการพยายามปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนขณะเดียวกันผู้รับบริการก็พยายามเรียกร้องการบริการที่ตนต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับตน แม้เป็นหน่วยงานไม่ได้สร้างผลกำไร เช่นเดียวกับหน่วยงานเอกชนแต่ผู้รับบริการเป็นผู้ที่สามารถให้คำแนะนำติชมเกี่ยวกับการบริการ ซึ่งจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ถ้าภาพลักษณ์ดีก็จะส่งผลให้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงานขององค์กรด้วย สำนักงานศาลยุติธรรม สำนักงานแผนงานและงบประมาณ, ออนไลน์, 2564)

จากการสังเกตของผู้วิจัยและจากการรวบรวมข้อมูลโดยสัมภาษณ์หัวหน้ากลุ่มงานช่วยพิจารณาคดีและหัวหน้ากลุ่มงานบริการประชาชนและประชาสัมพันธ์ของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว พบว่าการเข้ามาใช้บริการของประชาชนและการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว พบว่า ปัญหาที่พบเกี่ยวกับการบริการส่วนใหญ่ คือ การปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการให้บริการแก่ประชาชน การให้คำแนะนำปรึกษาและบริการอื่นๆ ผู้รับบริการต้องรอคอยไม่สามารถเข้ารับบริการได้ทันที การให้คำปรึกษาแม้บุคลากรจะอธิบายลำดับขั้นตอนเป็นมาตรฐานเดียวกัน แต่ยังคงทำให้เกิดความสับสน

ผู้รับบริการไม่เข้าใจลำดับขั้นตอนในการรับบริการ จนเป็นเหตุให้การพิจารณาคดีเป็นไปโดยล่าช้า แม้ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้วจะได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานศาลยุติธรรมด้านวัสดุอุปกรณ์ในการสืบค้นคดีและการนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ก็ตาม แต่ผู้รับบริการไม่สามารถเข้าถึงระบบเทคโนโลยีต่างๆที่ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้วนำมารองรับการให้บริการได้ รวมทั้งบางช่วงเวลาบุคลากร ผู้ให้บริการมีจำนวนจำกัดและไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชนที่ต้องการอย่างเร่งด่วน ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ ดังนั้น จึงควรต้องมีการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและถูกต้องแก่ผู้รับบริการที่มาศาล ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการ มีคุณภาพและเกิดความศรัทธาต่อศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว ที่มีจุดมุ่งหมายหลักในการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ U (Uniformity) คือ ยุทธศาสตร์ดำเนินงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกันและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ซึ่งเป็นหนึ่งในแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานศาลยุติธรรม ปี 2565 – 2568 (สำนักงานศาลยุติธรรม สำนักงานแผนงานและงบประมาณ, ออนไลน์, 2564) จะเห็นได้ว่า การบริหารราชการและการให้บริการของภาครัฐ ปัจจุบันนี้ นั้น เป็นการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างราชการหรือผู้ให้บริการกับประชาชนผู้รับบริการใหม่ ซึ่งจากเดิมที่ผู้ให้บริการเป็นฝ่ายคิดหรือกำหนดมาเป็นการให้บริการตามความต้องการและเงื่อนไขเฉพาะของกลุ่มผู้รับบริการ โดยมีผู้รับบริการคือประชาชนเป็นศูนย์กลาง ซึ่งแนวคิดตามที่กล่าวมานั้น มีความสำคัญมากในการสนับสนุนการเปลี่ยนกระบวนทัศน์หรือมุมมองในเรื่องของวัฒนธรรมและค่านิยมปฏิบัติราชการและการให้บริการแก่ประชาชนตามวัตถุประสงค์และยุทธศาสตร์ของการพัฒนาระบบราชการ ด้วยการสนับสนุนให้ภาครัฐคิดค้น ประยุกต์ใช้แนวคิดและเทคนิควิธีการปฏิบัติงาน ในรูปแบบต่างๆนำมาสู่การปรับปรุงคุณภาพของการบริการ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่น่าประทับใจกับประชาชนผู้รับบริการและในฐานะผู้เสียภาษีอากรให้ประเทศชาติ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, ออนไลน์, 2562)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว จึงจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อยกระดับการดำเนินงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกันกับศาลยุติธรรมต่างๆและตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการให้ได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว 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. วิธีการดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ 1) การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่เป็นผู้รับบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว โดยใช้จำนวนผู้รับบริการ ณ ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว จำนวน 1,548 คน ข้อมูล: สถิติประชาชนที่เป็นผู้รับบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว พ.ศ. 2564) กลุ่มตัวอย่างการวิจัยเชิงปริมาณ คือ ผู้รับบริการศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว โดยมีขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 320 คน โดยใช้สูตรคำนวณของทาโรยามาเน่ (Yamanee) (ยุทธ์ ไกยวรรณ, 2562) โดยใช้วิธีการสุ่ม

ตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) 2) การวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว และกลุ่มตัวอย่างการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ได้แก่ บุคลากรผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (In-Depth Interview) และกำหนดวิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (judgement selection)) จำนวน 8 คน ได้แก่ 1) ผู้พิพากษาหัวหน้าศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว เป็นข้าราชการ ตุลาการศาลยุติธรรม ระดับหัวหน้าส่วนราชการ เป็นผู้บริหารศาลมีอำนาจและหน้าที่ในการกำกับดูแลสั่งการทั้งในส่วนงานตุลาการและส่วนงานธุรการส่วนงานตุลาการ จำนวน 1 คน 2) ผู้อำนวยการสำนักงานประจำศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว เป็นข้าราชการศาลยุติธรรม ประเภทอำนวยการ ระดับต้น รับผิดชอบจัดการและปฏิบัติราชการในฐานะหัวหน้าระดับกองหรือเทียบเท่า มีลักษณะเกี่ยวกับการวางแผน บริหารจัดการ จัดระบบงาน อำนวยการสั่งราชการ มอบหมาย กำกับ แนะนำ ควบคุม ตรวจสอบ ประเมินผลงาน ตัดสินใจ แก้ปัญหาในงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ซึ่งมีลักษณะหน้าที่ความรับผิดชอบและคุณภาพงานสูงมากและปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย จำนวน 1 คน และ 3) ข้าราชการศาลยุติธรรม ประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการพิเศษ จำนวน 5 คน ได้แก่ หัวหน้ากลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี หัวหน้ากลุ่มงานไกลเกลี่ยและประนอมข้อพิพาท หัวหน้ากลุ่มงานช่วยอำนวยการ หัวหน้ากลุ่มงานบริการประชาชนและประชาสัมพันธ์ และหัวหน้ากลุ่มงานคดี และระดับชำนาญการ ได้แก่ หัวหน้ากลุ่มงานคลัง จำนวน 1 คน ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้างานซึ่งต้องกำกับ แนะนำ ตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้ร่วมปฏิบัติงาน โดยใช้ความรู้ความสามารถประสบการณ์ และความชำนาญสูงมากในงานธุรการคดีหรือธุรการทั่วไป ที่มีขอบเขตเนื้อหาของงานหลากหลายและขั้นตอนการทำงานยุ่งยาก ซับซ้อนมาก ปฏิบัติงานที่ต้องตัดสินใจหรือแก้ปัญหาที่ยากมากและปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยวิเคราะห์ตัวแปรที่มีเนื้อหาของ แบบสอบถาม ในการวิจัยในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 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) โดยรวมเท่ากับ 0.99 และผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.950 โดยข้อคำถาม มีค่า α ไม่ต่ำกว่า 0.7 (Cronbarch, L. J., 1990)

การวิจัยเชิงคุณภาพ

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

2 ตรวจสอบความถูกต้อง โดยการนำแบบสัมภาษณ์เสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสัมภาษณ์ และพิจารณาข้อคำถามให้มีความสอดคล้องกับการวิจัย รวมถึงการเรียบเรียงและความถูกต้องในการใช้ภาษา นำข้อเสนอแนะจากอาจารย์ที่ปรึกษากลับมาแก้ไขปรับปรุง เพื่อให้แบบสัมภาษณ์มีความสมบูรณ์สำหรับใช้ในงานวิจัย

4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามขั้นตอนดังนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ถึงผู้พิพากษาหัวหน้าศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว เพื่อขอความอนุเคราะห์ขอใช้พื้นที่ ในการแจกแบบสอบถามแก่ผู้รับบริการศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว เพื่อขอความอนุเคราะห์และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
2. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษิตตามจำนวนที่กำหนด พร้อมรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง
3. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุดและได้รับแบบสอบถามคืนมาทั้งหมด
4. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา มาทำการกำหนดรหัสและบันทึกข้อมูลในคอมพิวเตอร์ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปต่อไป

การวิจัยเชิงคุณภาพ

1. ผู้วิจัยขอหนังสือราชการเพื่อแนะนำตัวผู้วิจัยและขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ ถึงผู้พิพากษาหัวหน้าศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว
2. ผู้วิจัยขอหนังสือราชการจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ถึงผู้พิพากษาหัวหน้าศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว เพื่อขอความอนุเคราะห์เข้าสัมภาษณ์บุคลากรผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว
3. ผู้วิจัยประสานกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ทั้ง 8 ท่าน เพื่อขอสัมภาษณ์ด้วยตนเอง โดยทำการนัดหมายวัน-เวลา ซึ่งแจ้งรายละเอียดในการเก็บรวบรวมข้อมูล และขออนุญาตบันทึกเสียงระหว่างการสัมภาษณ์
4. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) โดยจัดเรียงและนำเสนอข้อมูลตามประเด็นการศึกษา จากนั้นนำมาเขียนบรรยาย และสรุปข้อมูลการวิจัยต่อไป

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีการทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าสถิติ ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว ใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมมาวิเคราะห์หาค่าสถิติ ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
3. วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบกรณี 2 ตัวแปร เลือกทดสอบค่าที่ (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 แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่จัดทำได้ ในลักษณะบรรยายโดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) เขียนเป็นความเรียงตามประเด็นการศึกษา และสรุปผลการศึกษากับแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว

5. ผลการวิจัย

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

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว มีค่าเฉลี่ยโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.081$) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.339$) รองลงมา คือ ด้านการเอาใจใส่ในผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.241$) ด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ ($\bar{X} = 4.111$) และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการโดยรวม ($\bar{X} = 3.871$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับสุดท้าย คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.841$) ตามลำดับ ทั้งนี้สามารถสรุปรายละเอียดในแต่ละด้าน โดยสรุปผลรวม ค่าเฉลี่ยอันดับแรกและอันดับสุดท้ายของแต่ละด้าน ดังนี้

5.2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการโดยรวม มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.871$) ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้วเป็นรายชื่อ พบว่า สถานที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบ มีแสงสว่างเพียงพอเหมาะสมต่อการให้บริการ ห้องน้ำและที่นั่งรอรับบริการ สะอาดและเพียงพอ มีสัญลักษณ์หรือป้ายบอกจุดบริการแต่ละกลุ่มงานชัดเจน สามารถมองเห็นได้ง่าย ($\bar{X} = 4.231$) รองลงมา คือ บริเวณภายนอกอาคารมีความร่มรื่น สะอาด ถนนภายในมีป้ายสัญลักษณ์กำหนดทางรถยนต์ชัดเจน ลานจอดรถมีพื้นที่เพียงพอต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.150$) ลำดับต่อมา คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการที่ทันสมัย เช่น เครื่องถ่ายภาพเอกสาร เครื่องบริการค้นหาข้อมูล บริการรับส่งเอกสารทางโทรสาร เป็นต้น ($\bar{X} = 3.790$) ตามลำดับ

5.2.2 ด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ โดยรวม มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.111$) ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้วเป็นรายชื่อ พบว่า มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มีอุปกรณ์ดับเพลิง และทางเดินหนีไฟ ($\bar{X} = 4.250$) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการมีความรู้ความชำนาญในเรื่องที่ให้บริการและให้การบริการด้วยความรอบคอบ ถูกต้อง ชัดเจน ($\bar{X} = 4.143$) ลำดับต่อมา คือ ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดีแต่งกายด้วยเครื่องแต่งกายที่สุภาพ สะอาด ($\bar{X} = 4.115$) ตามลำดับ

5.2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการโดยรวม มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.841$) ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้วเป็นรายชื่อ พบว่า ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นและพร้อมให้การบริการด้วยอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตรต่อผู้รับบริการ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.215$) รองลงมา คือ มีการให้บริการตามลำดับก่อนและหลังกรณีได้รับบริการล่าช้ามีการแจ้งสาเหตุและความคืบหน้าเป็นระยะ ($\bar{X} = 4.100$) ลำดับต่อมา คือ ผู้ให้บริการให้คำแนะนำในเรื่องที่ผู้รับบริการต้องการหรือให้ความสนใจเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.031$) ตามลำดับ

5.2.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการโดยรวม มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.339$) ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้วเป็นรายชื่อ พบว่า ผู้ให้บริการมีการตรวจสอบความถูกต้องข้อมูลของผู้รับบริการก่อนให้บริการ เช่น ชื่อ-สกุล, หมายเลขคดี ต้องการรับบริการ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.578$) รองลงมา คือ มีการเรียกชื่อ-สกุล ของผู้รับบริการถูกต้องและเสียงดังชัดเจน ($\bar{X} = 4.553$) ลำดับต่อมา คือ มีการอธิบายการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมได้ความถูกต้องตามประกาศ ($\bar{X} = 4.193$) ตามลำดับ

5.2.5 ด้านการเอาใจใส่ในผู้รับบริการโดยรวม มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.241$) ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้วเป็นรายชื่อ พบว่า ผู้ให้บริการใช้คำพูดที่ไพเราะ สุภาพ ให้เกียรติและเข้าใจง่าย ตรงเวลา สม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.381$) รองลงมา คือ มีจุดตรวจเพื่อรักษาความปลอดภัยและจุดคัดกรองเพื่อลดความเสี่ยงโรคระบาดติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ($\bar{X} = 4.309$) ลำดับต่อมา คือ มีการจัดพื้นที่สำหรับให้ผู้รับบริการได้พักผ่อนหย่อนใจระหว่างรอรับบริการ ($\bar{X} = 4.237$) ตามลำดับ

5.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

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

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

5.4 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัยคุณภาพข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งเป็นบุคลากรผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว จำนวน 8 คน ผลการสัมภาษณ์ สามารถสรุปแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว ได้ดังนี้

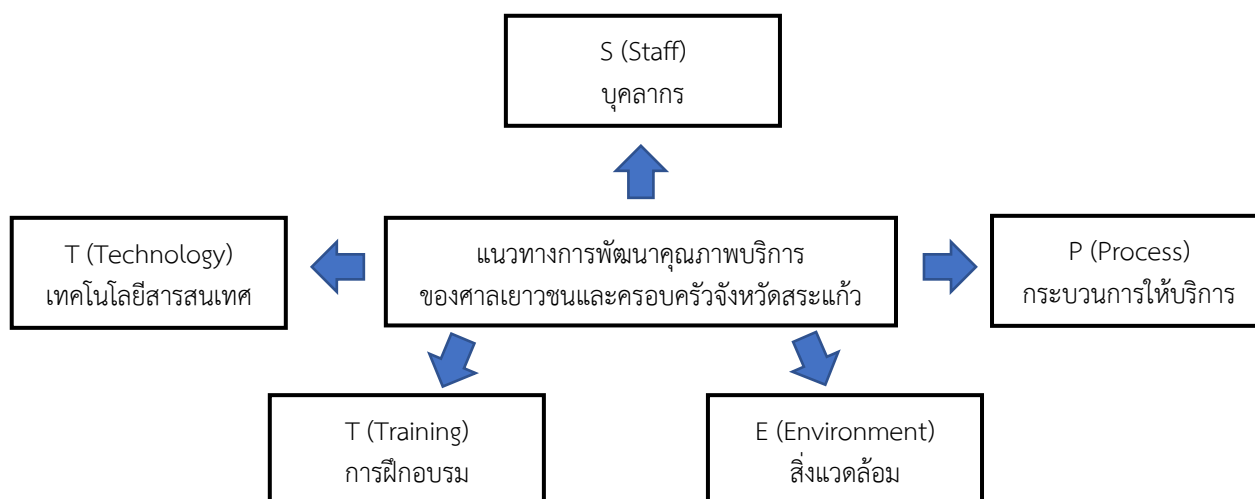
1) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านบุคลากร (Staff) บุคลากรผู้ให้บริการควรเป็นผู้มีความรู้ ความชำนาญในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี และมีจำนวนที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีความรับผิดชอบ กำหนดให้มีบุคลากรผู้ให้บริการทำหน้าที่ แนะนำหรือตอบคำถามประจำจุดให้บริการ มีความรู้และมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริการประชาชน

2) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านกระบวนการ (Process) จะต้องแนะนำผู้รับบริการอย่างถูกต้อง มีการเรียงลำดับให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์แสดงขั้นตอนการให้บริการและป้ายแสดงการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย กรณีเกิดปัญหาให้บริการล่าช้า จะต้องแจ้งสาเหตุปัญหา วิธีการแก้ไข และระยะเวลาที่สามารถแก้ไขเสร็จเรียบร้อย จัดให้มีการบริการไม่พักเที่ยง การให้บริการควรเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) มีการทำคู่มือแนะนำวิธีการใช้อุปกรณ์ในการ บริการ และมีการประชาสัมพันธ์ความรู้และกฎระเบียบต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ โดยการแจ้งข้อมูลในกลุ่มไลน์ จัดทำรูปแบบเป็นบันทึกข้อความหรือหนังสือเวียนให้บุคลากรในองค์กรทราบ มีการกำหนดแผนการปฏิบัติงาน และติดตามผลการให้บริการ หากสาเหตุของปัญหาข้อขัดข้อง เพื่อหาทางแก้ไขหาแนวทางในการป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นไป

3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านสิ่งแวดล้อม (Environment) มีการจัดมุมพักผ่อนหรือมุมอ่านหนังสือสำหรับผู้มารับบริการ สถานที่ทั้งภายนอกและภายในอาคารจะต้องสะอาด เป็นระเบียบ แสงสว่างเพียงพอเหมาะสมแก่การให้บริการ ที่มีพักระหว่างรอรับบริการและห้องน้ำเพียงพอ ผู้บริหารจะต้องเพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีและเป็นการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานของบุคลากร โดยจัดให้มีสวัสดิการต่างๆ แก่บุคลากร

4) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการฝึกอบรม (Training) มีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรหลักสูตรการให้บริการที่ดีและหลักสูตรการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับให้บริการ โดยจัดอบรมภายในองค์กรหรือคัดเลือกบุคลากรเข้าร่วมอบรมกับหน่วยงานภายนอก รวมถึงสนับสนุนให้มีการฝึกอบรมด้วยตนเองผ่านระบบ Online หรือสนับสนุนให้มีการฝึกอบรมด้วยตนเอง (E-learning) อย่างน้อย 1 หลักสูตรในรอบประเมินเงินเดือน และมีการสนับสนุนเงินงบประมาณสำหรับการฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ ความชำนาญการให้บริการในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับงาน

5) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านเทคโนโลยี (Technology) มีการกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบบันทึกหรือลงข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ทันสมัย ไม่ล่าช้า และการแต่งตั้งให้มีเจ้าหน้าที่คอยตรวจสอบและตอบปัญหาเกี่ยวกับการรับบริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศ สนับสนุนงบประมาณสำหรับบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ในการสืบค้นข้อมูล และการพัฒนาการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการให้บริการ และงบประมาณสำหรับจัดฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรผู้ให้บริการเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนผู้รับบริการ มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศทางเว็บไซต์ของศาล โดยบุคลากรในศาลเป็นผู้แนะนำหรือทำเป็นแผ่นพับเพื่อการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ความรู้ประชาชนทั่วไปเรื่องการให้บริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศทางเว็บไซต์ของศาล เมื่อนำมาวิเคราะห์เป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้วให้มีคุณภาพสูงสุด โดยสามารถสรุปเป็น โมเดล SPETT (model for improving the service quality) ได้ภาพที่ 1 ดังนี้



ภาพที่ 1 แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว (SPETT model)

S – staff บุคลากร จะต้องมึจิตสำนึกในการให้บริการ 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 การฝึกอบรม 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 มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว จากการศึกษ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว ที่แตกต่างกันไม่สอดคล้องกับศักดิ์ชัย สุนทร (2560) ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดยโสธร โดยรวม ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับศวพร ชุมทอง, สุพัฒพงศ์ แยมอ้อม, และอัศวศิริ ลาปี่ (2565) ผลการศึกษาพบว่า ผลการเปรียบเทียบบริบทการให้บริการที่

ส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ภาพรวมไม่แตกต่างกัน จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ โดยภาพรวมมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 และสุวัถ์ ไกรสกุล และ จุฑาภรณ์ คงรักษ์กวิน (2560) ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายจังหวัดนครพนมต่างกัน ส่วนประชาชนที่มี อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ภูมิภาค และจำนวนครั้งที่ใช้บริการขอความช่วยเหลือทางกฎหมายในรอบ 1 ปี ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายจังหวัดนครพนม ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับสิทธิกร สมบูรณ์พร้อม (2563) พบว่า จำแนกตามคุณลักษณะบุคคลผู้มารับบริการจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวมไม่มีแตกต่างกัน แต่เมื่อจำแนกตามประเภทการรับบริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวมมีความแตกต่างกัน

2. ระดับคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.081) สอดคล้องกับสุวัถ์ ไกรสกุล และจุฑาภรณ์คงรักษ์กวิน (2560) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการความช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัดนครพนม ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถจำแนกได้ดังนี้

2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการโดยรวม มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก เนื่องจากผู้รับบริการรับรู้จำนวน เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอกับประชาชนที่มารับบริการ สถานที่ให้บริการมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สถานที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบ มีแสงสว่างเพียงพอเหมาะสมต่อการให้บริการ ห้องน้ำและที่นั่งรอรับบริการ สะอาดและเพียงพอ มีสัญลักษณ์หรือป้ายบอกจุดบริการแต่ละกลุ่มงานชัดเจน สามารถมองเห็นได้ง่าย บริเวณภายนอกอาคารมีความร่มรื่น สะอาด ถนนภายในมีป้ายสัญลักษณ์กำหนดทางรถยนต์ชัดเจน ลานจอดรถมีพื้นที่เพียงพอต่อผู้รับบริการ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการที่ทันสมัย เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องบริการค้นหาข้อมูล บริการรับส่งเอกสารทางโทรสาร ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการด้วยความเต็มใจ ผู้ให้บริการอธิบายให้คำแนะนำและตอบคำถามผู้รับบริการ ด้วยความสุภาพ อ่อนโยน สาเหตุนี้ส่งผลให้ผลของการศึกษา พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นในระดับมาก สอดคล้องกับสิทธิกร สมบูรณ์พร้อม (2563) พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการโดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

2.2 ด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ โดยรวม มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก อาจกล่าวได้ว่า เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มีอุปกรณ์ดับเพลิงและทางเดินหนีไฟ มีความรู้ความชำนาญในเรื่องที่ให้บริการและให้การบริการด้วยความรอบคอบ ถูกต้อง ชัดเจน มีบุคลิกภาพที่ดีแต่งกายด้วยเครื่องแต่งกายที่สุภาพ สะอาด มีความเสมอภาคในการให้บริการปฏิบัติตนต่อผู้รับบริการทุกคนโดยเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติและไม่เรียกสิ่งตอบแทน และมีอุปกรณ์หรือเครื่องบริการค้นหาข้อมูลมีการลงข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน สามารถค้นหาข้อมูลได้เป็นอย่างดี ทำให้ผู้มารับบริการเกิดความมั่นใจในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของสุวัถ์ ไกรสกุล และ จุฑาภรณ์คงรักษ์กวิน (2560) พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน จังหวัดนครพนม ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก และประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในด้านความเชื่อถือได้ในการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก

2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการโดยรวม มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก อาจกล่าวได้ว่า ผู้รับบริการได้รับบริการตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความกระตือรือร้นและพร้อมให้การบริการด้วยอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตรต่อผู้รับบริการ มีการให้บริการตามลำดับก่อนและหลังกรณีได้รับบริการล่าช้ามีการแจ้งสาเหตุและความคืบหน้าเป็นระยะ ให้คำแนะนำในเรื่องที่ผู้รับบริการต้องการหรือให้ความสนใจเป็นอย่างดี มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการ เช่น การส่งและรับเอกสารหรือการขอคัดถ่ายเอกสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ในการสืบค้นข้อมูลมีคุณภาพดีและเพียงพอต่อการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของวิรัตน์ ชนะสิมมา และทตมัล

แสงสว่าง (2564) พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก และประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการโดยรวม มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้บริการจะมีการตรวจสอบความถูกต้องข้อมูลของผู้รับบริการก่อนให้บริการ เช่น ชื่อ-สกุล, หมายเลขคดี ต้องการรับบริการ มีการเรียกชื่อ-สกุล ของผู้รับบริการถูกต้องและเสียงดังชัดเจน มีการอธิบายการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมได้ถูกต้องตามประกาศ ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดี โดยสม่ำเสมอทุกครั้งที่ได้รับบริการ และมีตัวอย่างในการกรอกเอกสารตามแบบฟอร์ม มีเอกสารให้คำแนะนำขั้นตอนในการเข้ารับบริการหรือติดต่อกับกลุ่มงาน สอดคล้องกับสวรยา ทับชัน (2560) พบว่าการประเมินคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมมีคุณภาพบริการในระดับสูงมาก และประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก

2.5 ด้านการเอาใจใส่ในผู้รับบริการโดยรวม มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการใช้คำพูดที่ไพเราะ สุภาพ ให้เกียรติและเข้าใจง่าย ตรงเวลา สม่ำเสมอ มีจุดตรวจเพื่อรักษาความปลอดภัยและจุดคัดกรองเพื่อลดความเสี่ยงโรคระบาดติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีการจัดพื้นที่สำหรับให้ผู้รับบริการได้พักผ่อนหย่อนใจระหว่างรอรับบริการ มีจุดบริการเพื่อสอบถามความต้องการของผู้รับบริการ มีการอธิบายลำดับขั้นตอนในการรับบริการให้ผู้รับบริการทราบโดยชัดเจน และมีการให้บริการโดยไม่พักเที่ยง เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ ไม่ทำให้ผู้รับบริการต้องรอคอยสอดคล้องกับสวรยา ทับชัน (2560) การประเมินคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมมีคุณภาพบริการในระดับสูงมาก และประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในด้านการเอาใจใส่ในผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก เช่นกัน

แนวทางการพัฒนาการคุณภาพบริการศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 8 ท่าน สามารถสรุปเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้วให้มีคุณภาพสูงสุด โดยสามารถสรุปเป็น โมเดล SPETT (model for improving the service quality) ได้แก่

1. S – staff บุคลากร จะต้องมิจิตสำนึกในการให้บริการ แสดงออกด้วยมิตรไมตรี มีความรอบรู้ และมีความใฝ่รู้ มีความชำนาญในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี ผู้ให้บริการต้องมีบุคลิกภาพที่ดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความเต็มใจ สอดคล้องกับสิทธิกร สมบูรณ์พร้อม (2563) ซึ่งมีแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการคิดว่า เพื่อความคล่องตัวในการทำงาน ควรคัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่มีใจรักต่อการให้บริการ บริการด้วยความเสมอภาค มีความรู้ความชำนาญในงานด้านฝ่ายบัตรประจำตัวประชาชนและงานทะเบียนราษฎร

2. P – process กระบวนการ จะต้องดำเนินการให้บริการด้วยขั้นตอนที่กระชับ เร่งด่วน ชัดเจน ครอบคลุม แต่ต้องดำเนินการด้วยความถูกต้อง ไม่ขัดต่อกฎหมาย มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าใจได้โดยง่าย และการให้บริการควรแล้วเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) สอดคล้องกับสิทธิกร สมบูรณ์พร้อม (2563) ซึ่งมีแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านกระบวนการ โดยควรต้องมีการแนะนำรายละเอียดการใช้บริการแต่ละขั้นตอนเข้าใจได้ง่ายชัดเจนทุกขั้นตอนที่ควรปฏิบัติ การลดขั้นตอนการบริการต่างๆ เพื่อให้การใช้บริการกระชับและรวดเร็ว ยิ่งขึ้นกว่าเดิม และควรจัดทำป้ายแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการหรือขั้นตอนการบริการไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้ประชาชนที่มารับบริการเกิดความเข้าใจขั้นตอนการดำเนินการของบุคลากรในองค์กร และสอดคล้องกับไพรวลัย รัตนมา (2560) ซึ่งมีแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านกระบวนการ โดยให้ปิดประกาศระยะเวลาในการปฏิบัติงานของแต่ละงานไว้อย่างชัดเจน และสามารถตรวจสอบการทำงานได้ และจัดให้มีจุดบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ One Stop Service เพื่อการบริการที่รวดเร็ว

3. E – environment สิ่งแวดล้อม สภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในของอาคารให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ สวยงาม มีแสงสว่างเพียงพอเหมาะสมกับการให้บริการ มีมุมสำหรับพักผ่อนหย่อนใจ รวมถึงบรรยากาศการให้บริการจะต้องเป็นไปด้วยดี ผ่อนคลาย ไม่ตึงเครียด ลดความกังวลของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับศวพร ชุมทอง, สุพัฒพงศ์ เข้มอ้อม, และอัครศิริ ลาปือ (2565) ซึ่งมีแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการนั้น ควรจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกให้สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของ ผู้รับบริการตามแนวทางที่กรมการปกครองกำหนด จัดซื้อตู้จัดเก็บเอกสาร หนังสือ คู่มือการปฏิบัติงาน กฎหมายและระเบียบเพิ่มเติมเพื่อความ เป็นระเบียบเรียบร้อย และควรจัดเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบ เป็น

หมวดหมู่สวยงามและสะดวก ในการค้นหา และสอดคล้องกับ Horodecka & Odlanicka-Poczobutt (2019, pp 93-103) ซึ่ง
มีแนวคิดว่า ภาพลักษณ์ที่สวยงามและความทันสมัยในการตกแต่งห้องบริการ รวมถึงอุปกรณ์ที่ทันสมัย คือ ความใส่ใจที่มีต่อตัว
บุคคลผู้มารับบริการ และบรรยากาศที่เป็นมิตร ความปลอดภัย และความมั่นใจส่งผลให้รับรู้ได้รับการบริการที่ดี

4. T – training การฝึกอบรม เพิ่มศักยภาพของบุคลากรด้วยการสนับสนุนให้มีการฝึกอบรมหลักสูตรจิตสำนึก
ในการให้บริการ หรือ การให้บริการคุณภาพที่ดี หรือหลักสูตรเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการประชาชน
โดยการจัดฝึกอบรมภายในองค์กร ส่งบุคลากรไปอบรมกับหน่วยงานภายนอกหรือสนับสนุนให้มีการฝึกอบรมด้วยตนเองผ่าน
ระบบออนไลน์ Online หรือ ระบบ E - learning สอดคล้องกับสิทธิกร สมบูรณ์พร้อม (2563) ซึ่งมีแนวทางในการพัฒนา
คุณภาพบริการด้านการฝึกอบรม โดยจัดให้มีการฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญในการบริการงานด้านฝ่ายบัตรประจำตัว
ประชาชนและงานทะเบียนราษฎร และสอดคล้องกับศวพร ชุมทอง, สุพัฒพงศ์ แยมอิม, และอัครศิริ ลาป้อ (2565) มีแนวทาง
การพัฒนาคุณภาพบริการโดยการ เพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับบุคลากรและเจ้าหน้าที่
ผู้ปฏิบัติงานของสำนักทะเบียน อำเภอนาสาร เช่น ฝึกอบรม สัมมนาระดมสมอง ศึกษาดูงาน อย่างต่อเนื่อง

5. T – technology เทคโนโลยีสารสนเทศ มีการลงข้อมูลที่ทันสมัย เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง เพียงตรง ตรวจสอบ
คุณภาพอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องมีคุณภาพที่ดีและพร้อมใช้งานประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการทราบในเรื่องการให้บริการ
ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ สนับสนุนให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเรื่องการให้บริการทางเทคโนโลยี
สารสนเทศของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว สอดคล้องกับ ศวพร ชุมทอง, สุพัฒพงศ์ แยมอิม, และอัครศิริ ลาป้อ
(2565) ซึ่งมีแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการโดยบริหารจัดการเทคโนโลยี วัสดุ อุปกรณ์ และครุภัณฑ์ ให้มี ความทันสมัย มี
จำนวนเพียงพอต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์ ความรู้ด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัว
ประชาชนให้แก่ประชาชนผ่านสื่อสังคมออนไลน์เพื่อประชาชนจะได้มีความรู้ความเข้าใจเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาให้พร้อม
ไม่ต้องเสียเวลาในการมารับบริการ กรมการปกครองควรมี การออกแบบและสนับสนุนให้มีเทคโนโลยีด้านงานทะเบียนราษฎร
ที่ประชาชนสามารถขอรับบริการได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องไปติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักทะเบียนอำเภอ และสอดคล้องกับ
สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม (2563) ซึ่งมีแนวทางการพัฒนาในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยการจัดให้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการ
ให้บริการข้อมูลข่าวสาร มีการ แนะนำรายละเอียดการใช้บริการแต่ละขั้นตอนเข้าใจได้ง่ายชัดเจนทุกขั้นตอนที่ควรปฏิบัติ

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

7.1.1 ควรจัดให้มีบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญในเรื่องการให้บริการทำหน้าที่รับผิดชอบในการบริการ
ประชาชนผู้รับบริการ คอยให้คำแนะนำหรือตอบคำถามที่ผู้รับบริการให้ความสนใจประจำจุดให้บริการต่างๆ ผู้ให้บริการจะต้อง
ให้บริการด้วยความเต็มใจ การแต่งกายจะต้องสุภาพเพื่อเป็นการให้เกียรติผู้รับบริการ สถานที่ และวิชาชีพของตน

7.1.2 กระบวนการบริการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว กระชับ ถูกต้องและสมบูรณ์ มีการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์
แสดงขั้นตอนการให้บริการของแต่ละงานไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่ายการบริการควรดำเนินการให้เบ็ดเสร็จ ณ จุดบริการเดียว
(One Stop Service) ในแต่ละกลุ่มงานควรจัดทำบันทึกสถิติและรายงานผู้บังคับบัญชา เพื่อหาทางแก้ปัญหาและป้องกันไม่
ให้ปัญหาเกิดขึ้นซ้ำ

7.1.3 ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว ควรมีการประชาสัมพันธ์เรื่องบริการโดยใช้เทคโนโลยี
สารสนเทศให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ เช่น การบริการตัดถ่ายเอกสารผ่านระบบ Online เพื่ออำนวยความสะดวกไม่ต้องให้
ผู้รับบริการเดินทางมาศาลด้วยตนเอง โดยการประชาสัมพันธ์หน้าเว็บไซต์ของศาล หรือบุคลากรประจำจุดบริการต่างๆ ช่วย
ประชาสัมพันธ์โดยการพูดคุย บอกกล่าว ให้ประชาชนผู้รับบริการทราบอีกช่องทางหนึ่ง

7.1.4 ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว ควรเพิ่มศักยภาพของบุคลากรภายในองค์กรเรื่อง
การให้บริการด้วยจิตสำนึกที่ดีและทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการประชาชน ด้วยการจัดอบรมภายในองค์กร
หรือคัดเลือกบุคลากรส่งไปฝึกอบรมกับหน่วยงานภายนอก

7.1.5 ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว ควรจัดสรรอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูลให้
เพียงพอต่อการให้บริการ รวมถึงจัดสรรเงินงบประมาณสำหรับพัฒนาและบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูล
ให้มีคุณภาพดี พร้อมใช้งาน

7.1.6 มีการติดตามผลการดำเนินงาน โดยการสั่งการให้ผู้อำนวยความสะดวกดำเนินงานควบคู่กับหัวหน้ากลุ่มงานและคณะทำงาน การสรุปผลให้จัดทำเป็นรูปแบบบันทึกข้อความหรือรายงานนำเสนอต่อผู้บริหารตามสายการบังคับบัญชา

7.1.7 จัดสถานที่หรือมุมสำหรับผู้รับบริการด้วยความเอาใจใส่ เช่น มุมหนังสือ โดยหาหนังสือให้ความรู้เกี่ยวกับการเกษตร การแนะนำอาชีพ หนังสือเกี่ยวกับความบันเทิงสันทนาการ

8. ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากร เพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการทำงานของบุคลากรให้เกิดความรักสามัคคีกันในหมู่คณะ รัก ผูกพัน มีความภาคภูมิใจในองค์กร และเป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีในที่ทำงาน

7.2 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งถัดไป

7.2.1 ควรมีการจัดทำแบบสอบถามเชิงลึกเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการกับประชาชนหรือผู้มารับบริการศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว

7.2.2 ควรศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและคุณภาพการให้บริการศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว เพื่อให้ได้ผลการศึกษที่สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

7.2.3 ควรศึกษาโดยเปรียบเทียบคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระแก้ว กับหน่วยงานราชการอื่นที่มีลักษณะการดำเนินงานเดียวกัน เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาในการให้บริการผู้รับบริการและเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการต่อไป

8. เอกสารอ้างอิง

ไพรวลัย รัตนมา. (2560, พฤศจิกายน-เมษายน). แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรม จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. 8(1),24-33.

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

ยุทธ ไถยวรรณ์, (2562), หลักสถิติการวิจัยและการใช้โปรแกรม SPSS. (พิมพ์ครั้งที่ 6) กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ศวพร ชุมทอง, สุพัฒพงศ์ แยมอ้อม, และอัครวีริ ลาปือ (2565). แนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักงานทะเบียนอำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

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

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

สวรรณยา ทับชัน (2560). คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

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

สำนักงานศาลยุติธรรม สำนักงานแผนงานและงบประมาณ. (2564). 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. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

สุวดี ไกรสกุล และ จุฑาภรณ์ คงรักษ์กวิน (2560, กุมภาพันธ์ - พฤษภาคม). คุณภาพการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน จังหวัดนนทบุรี. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์. 3 (1), 37-48



- Desta, B.K., (2019). Investigation of Judicial Service Quality and Customer Satisfaction: The Case of Dire Dawa City Courts, Ethiopia. *Journal of Law, Policy and Globalization* www.iiste.org ISSN 2224-3240 (Paper) ISSN 2224-3259 (Online) DOI: 10.7176/JLPG. Vol.84, 2019
- Gronroos, G. T. (1990). *Service management and marketing*. Massachusetts: Lexington Books.
- Horodecka, A. M. and Odlanicka-Poczobutt, M. (2019). Measurement of Quality Services in Courts – The SERVQUAL Method. *Scientific Papers of Silesian University of Technology: Organisation and Management Series: No. 138*.
- 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. *Sustainability* 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.