

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศาลจังหวัดมหาสารคาม

ผู้วิจัย พิลาลักษณ์ พลเรือง

ปริญญา ร.ม. (รัฐศาสตร์)

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ วาสนา บรรลือหาญ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2553

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศาลจังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมและรายด้าน 2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการศาลจังหวัดมหาสารคาม การเลือกกลุ่มตัวอย่างประชากรใช้วิธีการสุ่มแบบจับฉลาก โดยจะเลือกกลุ่มตัวอย่างจากผู้รับบริการประกอบด้วย กลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับโจทก์ กลุ่มที่ข้องเกี่ยวกับจำเลย และกลุ่มเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 375 คน ค่าความเชื่อมั่น 0.96 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการศาลจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการบริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างพอเพียง อยู่ในระดับน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการศาลจังหวัดมหาสารคาม เมื่อจำแนกเป็นตามกลุ่ม พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 3 กลุ่ม เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ กลุ่มเจ้าหน้าที่ของรัฐ กลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับโจทก์ และกลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับจำเลย

3. ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการของศาลจังหวัดมหาสารคาม พบว่า ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะให้ศาลจังหวัดมหาสารคาม ดังนี้ ด้านการบริการอย่างเสมอภาค ศาลจังหวัดมหาสารคามควรให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาค บริการอย่างยิ้มแย้มแจ่มใส มีความ

สภาพเป็นมิตรกับทุกคนที่มาติดต่อขอรับบริการ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา
ควรที่จะลดขั้นตอนการบริการ ให้น้อยลง การบริการเป็นขั้นเป็นตอนที่ชัดเจนจะทำให้เกิด
ความรวดเร็ว และสะดวกในการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ควรมีการจัด
สถานที่นั่งรอรับบริการเพิ่มเติม ห้องน้ำมีการปรับปรุงให้มีความสะอาดอยู่เสมอให้มีความ
เพียงพอต่อการให้บริการของผู้มาขอรับบริการ ควรมีเพิ่มอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ
ให้มีความเพียงพอกับความต้องการกับผู้มาขอรับบริการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
ควรมีเจ้าหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบงานหรือได้รับมอบหมายงานให้ปฏิบัติควรมีความ
รับผิดชอบงานของตนเองให้มีความสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสามารถ
ที่จะปฏิบัติงานทดแทนกันได้ เพื่อที่จะให้งานนั้นมีความต่อเนื่อง และด้านการให้บริการ
อย่างก้าวหน้า ควรมีการเพิ่มการรับช่องทางของข่าวสารที่ให้ความรู้ให้มาก ไม่ว่าจะเป็นทาง
เอกสาร โทรทัศน์ โทรศัพท์ และทางอินเทอร์เน็ต อีกทั้งควรมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่ผู้มา
ติดต่อขอรับบริการ และควรที่จะให้ผู้มาติดต่อขอรับบริการศาลจังหวัดมหาสารคาม ได้มี
การประเมินการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้วย จะทำให้สามารถปรับปรุงการทำงานให้
ตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง

TITLE : Satisfaction of Service Receivers on the Service of Maha Sarakham

Provincial Court

AUTHOR : Pilaluck Pholreung

DEGREE : M. Pol. Sc. (Political Science)

ADVISOR : Miss. Wasana Bunlouharn

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY 2010

ABSTRACT

The purposes of the study were to 1) study the level of satisfaction of service receivers on the Service of Maha Sarakham provincial court as a whole and each aspect, 2) study some suggestions of service receivers on the service of Maha Sarakham provincial court. The subjects were 375 people who had been related to the group of plaintiffs, defendants and government officials. The instrument used for analyzing the data was a rating scale questionnaire with 0.96 of reliability. The statistics used in the study were percentage, mean and standard deviation.

The results of the study were as follows :

1. The overall of satisfaction of service receivers of Maha Sarkham provincial court was rated at a high level. Considering each aspect, one aspect was shown at a high level: equitable service. Three aspects were shown at moderately level: timely service, progressive service and ample service. One aspect was shown at a low level: continuous service.
2. The satisfaction of service receivers classified in group, it was found that three groups were difference from high to low: government officials group, plaintiff group and defendant group respectively.

3. The service receivers also suggested that there should be service to people equitable, smiling and sympathy. There should be reduced the steps of service and be convenient to give service. There should be more seats for service receivers. The toilets should be hygiene and sufficient for service users. The government officials should be responsible for their work in order to be successful. The government officials should substitute for the work continually. There should be many ways to know the news such as documents, television, telephone and the Internet including training course for the service receivers. Finally there should be evaluated on work performance of officials in order to improve their work and meet the needs of the service receivers.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY