

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์การวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สรุปผลการวิจัย
7. อภิปรายผล
8. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม
2. ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม
3. ศึกษาข้อเสนอในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม

สมมติฐานการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคามในระดับปานกลาง
2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ คุณภาพของบุคลากร ความเหมาะสมของสถานที่ ประสิทธิภาพของกระบวนการ ลักษณะของการบริการ และเจตคติต่อหน่วยงาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้เป็นประชาชนที่เข้ามาติดต่อรับบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 5 กลุ่มงาน (กลุ่มงานคดี กลุ่มงานช่วยอำนวยการ กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท กลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี) จำนวน 12,860 คน สถิติคดีศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม พ.ศ. 2555

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ได้จากการใช้วิธีคำนวณตามวิธีที่นำเสนอโดย ยามาเน่ (Yamane, 1973 : 727 อ้างถึงใน ยุทธ ไกยวรรณ, 2548) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนเท่ากับ .05 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 387.93 คน เพื่อความเชื่อมั่นของข้อมูลผู้ศึกษาจึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และการสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้ที่มารับบริการในช่วงเวลา 08.-30 – 16.30 นาฬิกา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้ คือ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระที่ทำให้การดำเนินงานในการให้บริการแก่ประชาชนของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ณ จุดบริการศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม

สำหรับแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน งานที่ติดต่อขอรับบริการ ณ จุดบริการศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ปัจจุบันท่านมีภูมิสำเนาอยู่ที่ เป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List)

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดมหาสารคาม

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นข้อเสนอแนะของประชาชนในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)

1.2 วิเคราะห์ตัวแปร ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการให้บริการแก่ประชาชนของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ณ จุดบริการศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)

โดยผู้ศึกษาได้กำหนดการแปลความหมายของคะแนนจากการคำนวณสูตรความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

เกณฑ์การให้คะแนนของค่าเฉลี่ยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (รังสรรค์ สิงห์เลิศ, 2544)

สำหรับความคิดเห็นในเชิงบวก (Positive)

- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง คุณภาพการให้บริการ ระดับน้อยที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง คุณภาพการให้บริการ ระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง คุณภาพการให้บริการ ระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง คุณภาพการให้บริการ ระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง คุณภาพการให้บริการ ระดับมากที่สุด

สรุปผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยจะได้นำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.25 อายุไม่เกิน 20 ปี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.75 การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.75 อาชีพรับจ้าง จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.25 สถานภาพสมรส จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75 งานที่ติดต่อขอรับบริการ ณ จุดบริการศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคามเป็นกลุ่มงานคดี จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.75 และปัจจุบันท่านมีภูมิลำเนาอยู่ที่เขตอำเภอเมืองมหาสารคาม จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.25

2. คุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ การให้ความไว้วางใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.25$) รองลงมาคือการสร้างงานบริการให้เป็นที่ยอมรับและเป็นที่ยึด ($\bar{X} = 4.24$) ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่/บุคลากร ($\bar{X} = 4.24$) และความสามารถของเจ้าหน้าที่/บุคลากร ($\bar{X} = 4.24$) อยู่ในระดับมาก 6 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ การเข้าถึงผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร ($\bar{X} = 4.20$) รองลงมาคือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่/บุคลากร ($\bar{X} = 4.20$) ความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่/บุคลากร ($\bar{X} = 4.18$) การติดต่อสอบถามผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.15$) การตอบสนองผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.08$) และการเสนอบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.90$)

3. ระดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน คือ ด้านเจตคติต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.21$) อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านคุณภาพของบุคลากร ($\bar{X} = 4.20$) รองลงมา คือ ด้านประเภทของการรับบริการ ($\bar{X} = 4.00$) ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการ ($\bar{X} = 4.00$) และด้านความเหมาะสมของสถานที่ ($\bar{X} = 3.95$)

4. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ ความเหมาะสมของสถานที่ที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการบริการทั้งโดยรวมและรายด้าน โดยมีค่า r ระหว่าง 0.40 ถึง 0.60 มีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับปานกลาง และประสิทธิภาพของกระบวนการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการโดยรวมและรายด้าน โดยมีค่าระหว่าง 0.34 ถึง 0.59 ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลาง

5. ศึกษาข้อเสนอในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดมหาสารคาม จึงควรปรับปรุงวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ และมีการให้ความรู้แก่ประชาชนเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการ

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดมหาสารคาม ในระดับปานกลาง

ผลการวิจัย พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้มาใช้บริการมีความไว้วางใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ จากที่กล่าวมาแสดงให้เห็นว่า ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคามได้มีการปรับเปลี่ยนการให้บริการที่ยึดตามระเบียบบริหารราชการ ตามที่ประเทศไทยได้เกิดการปรับระบบราชการครั้งใหญ่ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 เป็นต้นมา อันเป็นผลมาจากทั้งนโยบายของรัฐบาล ได้กำหนดบทบาทผู้วินิจฉัยของกฎหมายหลายฉบับ อาทิ กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงส่วนราชการ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นต้น

ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีัญญา โปะทะชะ (2553 : 53) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรม ในสังกัดสำนักอธิบดีผู้พิพากษา ภาค 5 จากการศึกษา พบว่า โดยรวมแล้วมีคุณภาพอยู่ในระดับสูง และพนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรมของศาลทั้ง 3 ประเภท ได้แก่ ศาลจังหวัด ศาลเยาวชนและครอบครัว ศาลแขวง มีคุณภาพไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรศักดิ์ สีตะวัน (2552 : 68) ศึกษาเรื่องคุณภาพในการให้บริการพยานคดีอาญาในศาลจังหวัดพะเยา ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดพะเยาอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยมีข้อความในหมายเรียกพยานบอกรายละเอียดการเป็นพยานของ โจทก์หรือพยานจำเลย วัน เวลา สถานที่ ไว้อย่างชัดเจน และในด้านการให้บริการในห้องพิจารณาคดี ก็มีการให้คำแนะนำการปฏิบัติตนของพยาน รวมทั้งให้โอกาสพยานในการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามคำเบิกความของพยานที่ศาลได้บันทึกไว้

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ คุณภาพของบุคลากร ความเหมาะสมของสถานที่ ประสิทธิภาพของกระบวนการ ลักษณะของการบริการ และเจตคติต่อหน่วยงาน

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ ด้านความเหมาะสมของสถานที่ และด้านประสิทธิภาพของกระบวนการ

2.1 ด้านความเหมาะสมของสถานที่เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สถานที่ที่มีความสำคัญต่อการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ได้แก่

2.1.1 สภาพแวดล้อมรอบ ๆ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม และเป็นระเบียบเรียบร้อย จากผลการวิจัยจะพบว่าอยู่ในระดับมาก เป็นเพราะว่าการจัดมุมอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ เช่น มุมหนังสือพิมพ์ มุมเครื่องดื่ม ซึ่งสถานที่ในการทำงานทำให้การปฏิบัติงานมีความสุข บ่งบอกถึงการกิจ ที่ผู้มาใช้บริการก็จะเกิดความมั่นใจและเต็มใจใช้บริการ

2.1.2 การจัดสำนักงานมีความสะอาดเป็นระเบียบ สร้างบรรยากาศที่ดีให้กับประชาชนผู้รับบริการ เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้การบริการมีความน่าเชื่อถือ และเป็นการเอาใจใส่ต่อสุขภาพของผู้มารับบริการ

2.1.3 มีป้ายแสดงประเภทงานที่ให้บริการให้เห็นอย่างชัดเจน การแสดงป้ายประเภทงานให้ผู้มารับบริการได้เห็นอย่างชัดเจนเป็นการแสดงถึงความ โปร่งใสของหน่วยงานและเต็มใจให้บริการ ซึ่งเป็นการบ่งบอกถึงภาระหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดของหน่วยงาน

2.1.4 การจัดมุมอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ เป็นการแสดงให้เห็นถึงการเต็มใจให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม

ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทวดี แก้วคุณ (2544 : 45) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร: ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลนครอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครอุบลราชธานี ได้แก่ ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านระบบการให้บริการอาคารสถานที่ การประชาสัมพันธ์และการให้บริการของเจ้าหน้าที่

2.2 ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ได้นำแนวคิดของการบริหารงานราชการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ทำให้หน่วยงานราชการต่างๆ มุ่งกำหนดเป้าประสงค์หลักเชิงยุทธศาสตร์ ในการจัดบริการประชาชนทุกระดับ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ อันเป็นไปตามเจตนารมณ์ในการพัฒนาระบบราชการในเชิงการจัดระบบบริหารราชการแผ่นดิน ที่เน้นความมีประสิทธิภาพ ได้แก่

2.2.1 มีขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการนั้นขั้นตอนในการให้บริการถือว่าเป็นสิ่งสำคัญเป็นอย่างมากที่จะทำให้ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นว่าจะได้รับการบริการที่โปร่งใส และรวดเร็วตามขั้นตอน

2.2.2 มีป้ายขั้นตอนบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน หน่วยงานมีป้ายขั้นตอนในการบอกจุดบริการเป็นการแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานหรือองค์กรนั้นมีการกำหนดการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน ทำให้ผู้มารับบริการมีความเชื่อมั่นในการให้บริการของหน่วยงาน

2.2.3 มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ การกำหนดระยะเวลาเป็นตัวชี้วัดว่าการบริการที่ได้ให้ผู้รับบริการนั้นแล้วเสร็จทันเวลาและเป็นตัวกำหนดว่าในแต่ละจุดสามารถให้บริการได้ทันระยะเวลา

2.2.4 มีช่องทางที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้ อาจเป็นเพราะศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคามมีการติดตั้งคอมพิวเตอร์สำหรับการตรวจสอบข้อมูลและการแจ้งข้อมูลข่าวสารของศาลที่ทันสมัย โดยการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการมาใช้กับผู้ติดต่อราชการในการรับข้อมูลข่าวสาร

ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ วราภา พวงชมพู (2552 : 84) ประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครอง ณ จุดบริการอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า มีประสิทธิภาพในระดับสูง คือ สามารถรองรับและตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของประชาชนมากขึ้น ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเนื่องจากบุคลากรได้รับการพัฒนาให้มีความพร้อมต่อการบริการและให้บริการที่มีคุณภาพ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สั้นและกระชับขึ้น มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในหน่วยงานสำหรับหน่วยงานหรือส่วนราชการอื่นมีความเชื่อมั่นในระบบฐานข้อมูล และสามารถใช้งานข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการปรับปรุงสถานที่ในการให้บริการ สามารถดำเนินการตามแนวคิดดังกล่าว ประสบผลสำเร็จและเห็นผลได้อย่างเป็นรูปธรรม

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม จะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม มี 2 ปัจจัย ได้แก่ความเหมาะสมด้านสถานที่และประสิทธิภาพของกระบวนการ เนื่องจากสถานที่มีความสำคัญในการตอบสนองการให้บริการไม่ว่าจะเป็นทางด้านสภาพแวดล้อม การอำนวยความสะดวก ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะเป็นตัวกำหนดและตัวชี้วัดถึงการเต็มใจในการให้บริการและประสิทธิภาพของกระบวนการ ซึ่งมีรูปแบบการบริการแบบ (One Stop Services) คือเป็นการให้บริการให้แล้วเสร็จภายในจุดเดียวเพื่อป้องกันการล่าช้าและการผิดพลาดและเพื่อเป็นการดำเนินการให้แล้วเสร็จทันต่อความต้องการของผู้ขอรับบริการ ดังที่ กรอนรูส (Gronroos, 1990 : 40-42) ได้กล่าวไว้ว่า ลูกค้าที่รับบริการมักจะทำการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวังกับคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ของการให้บริการว่า คุณภาพทั้งสองด้านนั้นสอดคล้องกันหรือไม่ หรือมีความแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งเมื่อนำมารวมกันแล้วจะกลายเป็นคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมดนั่นเอง

จึงอาจกล่าวได้ว่าประชาชนผู้มารับบริการนั้นมีความคาดหวังที่จะได้รับบริการที่ดี และทั่วถึงจากเจ้าหน้าที่ ณ จุดบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ดังนั้นเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานประจำจุดบริการ สามารถให้การบริการที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนผู้ขอรับบริการได้ ซึ่งจะทำให้ระบบการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคามมีคุณภาพที่สูงขึ้น

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษานี้สามารถสรุปข้อเสนอแนะสำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในการให้บริการ ณ จุดบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม เพื่อนำมาปรับปรุงในการให้บริการ และให้สอดคล้องกับการให้บริการ ดังนี้

1.1 ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ควรแนะนำขั้นตอนการให้บริการที่หลากหลายรูปแบบ และควรมีช่องทางการส่งเอกสารที่ทันสมัยและรวดเร็ว เช่น การส่งเอกสารให้แก่คู่ความทางไปรษณีย์ สำหรับผู้มาใช้บริการที่ทางเจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้เอกสารสำคัญภายในวันเดียวกันได้

1.2 ควรมีการจัดอบรมด้านกฎหมายให้แก่เจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการเพื่อให้อ่านข้อกฎหมาย หรือประเด็นข้อสงสัยเบื้องต้นให้แก่ผู้มาขอรับบริการ ได้อย่างถูกต้องและเป็นการลดข้อผิดพลาดในการให้ข้อมูลที่คลาดเคลื่อน

1.3 ควรจัดให้สำนักงานมีความสะอาด เป็นระเบียบ สร้างบรรยากาศที่ดีให้กับประชาชนผู้รับบริการ และควรเพิ่มช่องทางข้อมูลข่าวสารให้มากกว่านี้เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารของศาลได้อย่างต่อเนื่อง และเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ถึงภารกิจและการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของหน่วยงาน ทั้งนี้เพื่อให้การเข้าถึงข้อมูลกระบวนการที่ง่ายและไม่ซับซ้อน

1.4 ควรจัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับประจำศาล เพื่อให้ทำงานได้มีประสิทธิภาพและเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงานเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ณ จุดบริการศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม

2. ข้อเสนอแนะเพื่อทำการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้คุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคามมีประสิทธิภาพ จึงขอเสนอแนะสำหรับการศึกษากครั้งต่อไปดังนี้

2.1 ควรศึกษารูปแบบการให้บริการด้านความเหมาะสมของสถานที่ของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นและเกิดความมั่นใจในผลของคดี

2.2 ควรมีการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) โดยศึกษาเชิงคุณภาพด้วยการจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) และการสัมภาษณ์บุคคลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายในการปรับปรุงกระบวนการยุติธรรมของศาลยุติธรรม

2.3 เพื่อให้การส่งข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วให้ทันกับสังคมปัจจุบัน ควรมีช่องทางในการส่งข้อมูลทาง SMS กรณีที่ผู้ความไม่สามารถมาศาลได้

2.4 เพื่อให้ข้อมูลที่เป็นความลับไม่รั่วไหล ควรมีการเปิดช่องทางการบริการที่ได้มาตรฐานโดยการใช้ Social Network มาประยุกต์ใช้งาน เช่น การส่งข้อมูลผ่าน Line ซึ่งเป็นการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการสอบถามข้อมูลในส่วนของผู้ความซึ่งสามารถจัดเป็นกลุ่มตามหมายเลขคดีที่มีการยื่นคำฟ้องหรือคำร้อง จนกว่าคดีจะถึงที่สุดแล้วให้ยกเลิก Line นั้นไป