

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคามสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม สรุปผล ได้ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.44) ด้านระยะเวลา ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.50) และด้านข้อมูลทั่วไป ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.50)

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและรายด้านทุกด้าน พบว่าแตกต่างกัน จำแนกตามอาชีพ โดยรวม พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านเจ้าหน้าที่และด้านระยะเวลา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านข้อมูลทั่วไปไม่แตกต่างกัน จำแนกตามสถานะผู้รับบริการ โดยรวม พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านเจ้าหน้าที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านระยะเวลาและด้านข้อมูลทั่วไปไม่แตกต่างกัน

3. ผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม พบว่า ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม เรียงลำดับความดีจากมากไปหาน้อย คือ ด้านข้อมูลทั่วไป ควรเพิ่มที่จอดรถและที่นั่งรอให้เพียงพอ มีผังขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ชัดเจน เพิ่มเอกสารแนะนำอธิบายขั้นตอนการให้บริการ และเพิ่มคอมพิวเตอร์ในการให้บริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต (ความถี่ = 105) ด้านระยะเวลา

ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักกลางวัน และเพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์และเอกสารให้มากขึ้น (ความถี่ = 45) ด้านเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มความรวดเร็วของการให้บริการ (ความถี่ = 18)

และเมื่อนำค่าความถี่ของข้อเสนอแนะทุกด้านมาเรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปหาน้อยห้าอันดับแรกมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. เพิ่มที่จอดรถและที่นั่งรอให้เพียงพอ
2. เพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักกลางวัน
3. เพิ่มคอมพิวเตอร์ในการให้บริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต
4. เพิ่มการให้บริการให้รวดเร็วขึ้น
5. เพิ่มเอกสารแนะนำอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวนศาลจังหวัดมหาสารคาม ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาทั้ง 3 ข้อ ทำให้ได้ทราบและอภิปรายผล ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านระยะเวลา และด้านข้อมูลทั่วไป ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่างานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม ได้มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรมและเท่าเทียมกันแก่ผู้รับบริการ และบริการโดยไม่หยุดพักเที่ยง จากผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคามยังไม่อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคามยังมีการให้บริการบางอย่างบางส่วนที่ยังต้องปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไปอีกเพื่อให้การบริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคามอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีผลการศึกษาที่น่าสนใจควรแก่การอภิปราย ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากในประเด็น เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น เจ้าหน้าที่แต่งกายอย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิดและเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่ใช้วาจาอย่างสุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความ

กระตือรือร้น มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการ มีหน้าที่ต้อนรับ และอำนวยความสะดวกในช่วงเวลาพักกลางวัน เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย งานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคามได้นำการบริการประชาชนโดยไม่หยุดพักเที่ยงมาใช้ในการบริการ และได้มีการจัดเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ มีความสอดคล้องกับ ศิริพร ตันติพิบูลวินัย (2538 : 12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ (Service) คืองานอะไรก็ได้ตามที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบาย งานบริการที่ดี คือ การที่ทำให้ลูกค้าพอใจ ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวัง

โดยยังมีความสอดคล้องกับ รุ่งสุมา ช้างเขียว (2552 : 79) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดกันทรลักษ์ ผลการศึกษาพบว่า ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดกันทรลักษ์ โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ระดับสูง เมื่อพิจารณาโดยละเอียด พบว่า ด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบุคลากร

โดยยังมีความสอดคล้องกับ อรุณวัลย์ นพนภาพร (2552 : 72-73) ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพการบริการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาทผลการศึกษาพบว่า (1) คุณภาพการบริการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

1.2 ด้านระยะเวลา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากในประเด็น การให้บริการมีความต่อเนื่องจนเสร็จทุกงาน กรณีมีข้อบกพร่องเจ้าหน้าที่แก้ไขอย่างรวดเร็ว ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับงาน มีป้ายประชาสัมพันธ์แสดงขั้นตอนของระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่ระบุไว้ทุกครั้ง ตามลำดับเรียงจากมากไปหาน้อย สอดคล้องกับ อธิธิพล อินทมาตย์ (2543 : 14) กล่าวถึง ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือจุดหมายนั่นไม่ได้รับการตอบสนอง

โดยยังสอดคล้องกับ รัชนิกร ปัญญาใส (2552 : 71 - 75) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวกลุ่มงานคดีในภาพรวม กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ในระดับมาก ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการพัฒนาการบริการทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า

1.3 ด้านข้อมูลทั่วไป ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากในประเด็น สถานที่ตั้งงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคามมีความสะดวกในการติดต่อ เส้นทางเข้า-ออกมีความสะดวก มีสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการเพียงพอ มีเครื่องมือที่ทันสมัยต่อการให้บริการ มีบริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต มีเอกสารชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการติดต่องาน มีเจ้าหน้าที่ต้อนรับและอำนวยความสะดวก มีตัวอย่างการกรอกเอกสารตามแบบฟอร์ม มีวัสดุอุปกรณ์คอยให้บริการอย่างเพียงพอ ตามลำดับเรียงจากมากไปหาน้อย เนื่องจากศาลจังหวัดมหาสารคามมีที่ตั้งอยู่ใจกลางตัวจังหวัดมหาสารคามทำให้การเดินทางในการติดต่อราชการ ได้สะดวกและติดป้ายที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการไว้อย่างชัดเจน มีความสอดคล้องกับ กฤษฎี ศุภนราพรพงศ์ (2548: 38) ได้กล่าวว่า ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง สถานที่ให้บริการ รวมถึงสถานที่จอดรถ สถานที่ให้บริการสะอาด อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มไม่ขาดแคลนและมีการประชาสัมพันธ์งานบริการต่อเนื่อง โดยยังมีความสอดคล้องกับ สุรศักดิ์ สีตะวัน (2552 : 70 – 75) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “คุณภาพในการให้บริการพยานคดีอาญาในจังหวัดพะเยา” โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรของศาลจังหวัดพะเยา จำนวน 35 คน และพยานศาลในคดีอาญา จำนวน 100 คน ผลการศึกษาพบว่า สอบถามบุคลากรของศาลจังหวัดพะเยา พบว่า ศาลจังหวัดพะเยาสามารถให้บริการพยานได้ในระดับดี ในด้านการจัดสถานที่ในการติดต่อราชการ ในด้านการให้บริการในห้องพิจารณาคดี

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพและสถานะผู้รับบริการ

2.1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้รับบริการเข้าใจระเบียบ แนวปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตลอดถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี และได้รับการบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว เท่าเทียมกัน แม้ว่าระดับการศึกษาจะแตกต่างกันก็มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ งานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ รุ่งสุมา ช้างเขียว (2552 : 79) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดกันทรลักษ์ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และภูมิลำเนาต่างกัน มีความคิดเห็นความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

2.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม โดยจำแนกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกันโดยรวม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคามแตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านเจ้าหน้าที่และด้านระยะเวลา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านข้อมูลทั่วไปไม่แตกต่างกัน ซึ่งอาชีพแตกต่างกันระหว่าง อาชีพรับจ้าง/ค้าขาย เกษตรกร รัฐบาล /พนักงานรัฐวิสาหกิจพนักงานขององค์กรเอกชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะแต่ละอาชีพได้รับการบริการจากงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และเท่าเทียมกัน มีความสอดคล้องกับ เพชรา มุมไธสง (2550 : 72-75) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนในด้านการบริการของสำนักงานเทศบาลตำบลชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชน ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความสะดวกในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ และ ด้านความเห็นตนเองในการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน ผลการทดสอบความสัมพันธ์ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างก็มีความพึงพอใจในการบริการของสำนักงานเทศบาลตำบลชุมพวง ไม่แตกต่างกัน

2.3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามสถานะผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานะต่างกัน โดยรวม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านระยะเวลาและด้านข้อมูลทั่วไปไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า โจทย์ จำเลย เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้รับการบริการจากงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคามอย่างทันท่วงที มีความสอดคล้องกับ ปิยะวุฒิ เครือจันทร์ (2551 : 120 - 124) ได้ทำการวิจัยเรื่องความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดตะกั่วป่า พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคาดหวังต่อการให้บริการของศาลจังหวัดตะกั่วป่าในด้านผลิตภัณฑ์ (ด้านบริการ) ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการบริการ ด้านลักษณะกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านบุคลากรที่ประชาชนมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดส่วนผู้มาใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานะที่เกี่ยวข้องในการใช้บริการแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการให้บริการของศาลจังหวัดตะกั่วป่าไม่แตกต่างกัน

3. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะต่อการบริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม จากค่าความถี่ของข้อเสนอแนะ พบว่า ด้านที่มีค่าความถี่ของข้อเสนอแนะสูงสุดสามลำดับแรก คือ ด้านข้อมูลทั่วไป เพิ่มที่จอดรถและที่นั่งรอให้เพียงพอ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

ผู้มารับบริการมีรถยนต์ส่วนตัวกันทุกคนทำให้ที่จอดรถไม่เพียงพอต่อการจอดรถ อีกทั้งผู้ที่มารับบริการส่วนมากจะไม่ได้มาคนเดียวจะมีผู้ติดตามมาด้วยเสมอจึงทำให้ที่นั่งรอไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ดังนั้นเจ้าหน้าที่จะต้องบริการให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้นเพื่อผู้มารับบริการจะได้ไม่ต้องนั่งรอนาน

ด้านที่มีความถี่รองลงมาคือ ด้านระยะเวลา เพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักกลางวัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ศาลจังหวัดมหาสารคาม มีนโยบายบริการไม่หยุดพักเที่ยง จึงทำให้ผู้มารับบริการในช่วงพักกลางวันเพิ่มขึ้นเป็นจำนวน แต่ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ไม่ได้เสร็จไปแค่จุดเดียว ผู้มารับบริการจะต้องรอเจ้าหน้าที่คนอื่นเพื่อปฏิบัติงานในขั้นตอนต่อไป จึงทำให้ผู้ที่มารับบริการเข้าใจว่าเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

ด้านที่มีความถี่เป็นลำดับที่สาม คือ ด้านข้อมูลทั่วไป เพิ่มคอมพิวเตอร์ในการให้บริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้มารับบริการเข้าใจว่าค้นหาข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ตจะได้ข้อมูลที่ถูกต้องกว่าในการสอบถามกับเจ้าหน้าที่โดยตรง แต่ข้อมูลบางอย่างสามารถสอบถามเจ้าหน้าที่จะได้ข้อมูลที่แม่นยำและถูกต้องกว่า

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

จากการผลการศึกษาคความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม ในครั้งนี้มีข้อเสนอแนะที่สามารถนำไปใช้ในการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนี้

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 9 มีเจ้าหน้าที่ต้อนรับและอำนวยความสะดวกในช่วงเวลาการพักกลางวัน มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าทุกข้อ ดังนั้น ศาลจังหวัดมหาสารคามจะต้องดำเนินการปรับปรุง แก้ไข โดยการเพิ่มเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในงานที่เกี่ยวข้องด้วยเพื่อให้บริการให้เสร็จในจุดเดียวเพื่อให้เพียงพอต่อการให้บริการในช่วงพักกลางวัน

1.2 ด้านระยะเวลา จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2 การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่ระบุไว้ทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าทุกข้อ ดังนั้น ศาลจังหวัดมหาสารคาม จะต้องปรับปรุง และพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้มีความรวดเร็ว และเสร็จทัน

ตามกำหนดเวลา อาจจัดส่งเสริมให้มีการส่งเจ้าหน้าที่ไปร่วมอบรมสัมมนากับหน่วยงานอื่น ๆ ที่ให้บริการประชาชนเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการให้บริการผู้มาติดต่อราชการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น

1.3 ด้านข้อมูลทั่วไป จากการศึกษาพบว่า การให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 5 มีที่นั่งรอรับบริการที่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางซึ่งน้อยกว่าทุกข้อ ดังนั้น ศาลจังหวัดมหาสารคามจะต้องปรับปรุงแก้ไข โดยอาจจะเพิ่มที่นั่งรอให้เพียงพอต่อการให้บริการหรืออาจจะปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของการให้บริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้นเพื่อไม่ให้ผู้ที่มารับบริการต้องนั่งรอนาน

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเกี่ยวกับขวัญกำลังใจของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม

2.2 ควรศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคามหรืองานอื่น ๆ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY