

คุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู SERVICE QUALITY OF NONG BUA LAMPHU PROVINCIAL COURT

มยุรี ชะพินิจ

Mayuree Kapinit

ชาญยุทธ หาญชนะ

Chanyut Hanchana

วิทยาลัยพิชญบัณฑิต

Pitchayabundit College

E-mail: kr21123@hotmail.com

วันที่รับบทความ (Received) : 4 มิถุนายน 2566

วันที่แก้ไขบทความ (Revised) : 17 มิถุนายน 2566

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) : 17 มิถุนายน 2566

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาติดต่อราชการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภูในระหว่างวันที่ 2 กรกฎาคม จนถึงวันที่ 2 กันยายน ปี พ.ศ. 2565 จำนวน 235 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ประกอบไปด้วยเนื้อหา 3 ส่วน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติพรรณนา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ T - test และ F - test สำหรับเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.04$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ($\mu = 4.32$) รองลงมา คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($\mu = 4.12$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ($\mu = 3.90$) ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และข้อเสนอแนะทางการให้บริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู ได้แก่ ศาลจังหวัดหนองบัวลำภูควรปรับปรุงทัศน จัดหาโต๊ะเก้าอี้ จัดมุมที่นั่งรอให้มีความ สะดวกสบาย จัดหาหนังสือพิมพ์วารสารไว้ให้ผู้รับบริการได้อ่านระหว่างนั่งรอ

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, บุคลากร, ศาลจังหวัด

ABSTRACT

The main objectives of this research were to study the service quality of the Nong Bua Lamphu Provincial Court. The population used in the research was 235 people who came to contact the government office of the Nong Bua Lamphu Provincial Court between 2 July and 2 September 2022. The instrument used for data collection was a questionnaire consisting of 3 contents. The statistics used for data analysis are descriptive statistics such as number, percentage, mean and standard deviation. For general information on the population Inferential statistics include T-test and F-test for comparing service quality of Nong Bua Lamphu Provincial Court. Classified by gender, age, educational level and occupation.

The results showed that Service Quality of Nong Bua Lamphu Provincial Court Overall, it was at a high level ($\mu = 4.04$) and when considering each aspect, it was found that the aspect with the highest mean was confidence in the service recipient ($\mu = 4.32$), followed by knowing and understanding the service recipient ($\mu = 4.12$) and the aspect with the least mean was the response to the service recipient ($\mu = 3.90$). The results of a comparative analysis of service quality of Nong Bua Lamphu Provincial Court. Classified by sex, age, education level and occupation, it was found that overall people with different gender, age and educational level had different opinions on service quality of Nong Bua Lamphu Provincial Court. No different as for the people with different occupations, they had opinions on the service quality of the Nong Bua Lamphu Provincial Court. The difference was statistically significant at the 0.05 level and the proposal of service guidelines of the Nong Bua Lamphu Provincial Court, namely the Nong Bua Lamphu Provincial Court, should adjust the landscape. Supply table and chair Arrange a seating corner for convenience and provide newspapers and periodicals for service recipients to read while waiting.

Keywords: service quality, personnel, provincial court

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ระบบราชการไทยมีโครงสร้างขนาดใหญ่ โดยเฉพาะราชการส่วนกลางมีกระทรวงทบวง กรม จำนวนมาก บางหน่วยงานมีการทำงานที่ซ้ำซ้อน มีสายบังคับบัญชาหลายชั้นตอนไม่คล่องตัวการบริหารจัดการ ซึ่งเป็นผลให้เกิดความล่าช้า ไม่ทันเหตุการณ์ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดีเท่าที่ควรจะเป็น ประกอบกับมีปัญหการทุจริตคอร์รัปชัน เจ้าหน้าที่ของรัฐมุ่งหาผลประโยชน์ส่วนตนโดยไม่คำนึงถึงประโยชน์

ส่วนรวมสภาพปัญหาของระบบราชการดังกล่าว จำเป็นที่ต้องได้รับการแก้ไขโดยเร็ว รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 เป็นกฎหมายที่มุ่งแก้ปัญหาดังกล่าว โดยบัญญัติไว้ในมาตรา 81(1) กำหนดให้หน่วยงานดูแลให้มีการปฏิบัติและบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมายอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เป็นธรรม และทั่วถึง ส่งเสริมการให้ความช่วยเหลือและให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน และจัดระบบกระบวนการยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพโดยให้ประชาชนและองค์กรวิชาชีพมีส่วนร่วมในกระบวนการยุติธรรมและช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายจากบทบัญญัติดังกล่าว สะท้อนเห็นว่ารัฐธรรมนูญมีความประสงค์ให้มีความช่วยเหลือประชาชนให้มีคุณภาพ รวดเร็ว และเป็นธรรม ตอบสนองความต้องการของประชาชนและสอดคล้องกับสถานการณ์ทิศทางการพัฒนาของประเทศ (ชัชวาล ทัดศิวัช, 2552: 106)

รัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องคุณภาพการให้บริการ เนื่องจากการให้บริการที่ดีถือเป็นปัจจัยสู่ความสำเร็จ และเป็นภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร จึงได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2545 โดยที่เป็นการปรับปรุงระบบบริหารราชการเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยกำหนดให้การบริหารราชการแนวทางใหม่ต้องมีการกำหนด นโยบาย เป้าหมาย และแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถประเมินผลการปฏิบัติราชการในแต่ละระดับได้อย่างชัดเจน มีการอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการกำกับการกำหนดนโยบายและการปฏิบัติราชการ

ศาลยุติธรรมเป็นสถาบันตุลาการที่ใช้อำนาจอิสระอย่างแท้จริง และแยกต่างหากจากกระทรวงยุติธรรม ตั้งแต่วันที่ 20 สิงหาคม 2543 ซึ่งเป็นสถาบันหลักหนึ่งในสามของอำนาจอภิปไตย โดยระบบศาลของไทยเริ่มมีมาตั้งแต่สมัยกรุงสุโขทัย โดยมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นผู้ใช้อำนาจตุลาการ ในการพิจารณาพิพากษาคดีให้แก่ประชาชน ครั้นสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ตอนต้น ได้มีการตั้งศาลขึ้นเพื่อพิจารณาพิพากษาคดี และนำเอากฎหมายของกรุงศรีอยุธยาามาปรับปรุงและบัญญัติขึ้นใหม่เรียกว่า “กฎหมายตราสามดวง” จนกระทั่งในวันที่ 21 เมษายน 2425 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงวางศาลาอู่พระฤกษ์อาคารศาลสถิตย์ยุติธรรม ดังนั้นเพื่อเป็นการรำลึกถึงพระมหากรุณาธิคุณของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวที่พระองค์ทรงวางศาลาอู่พระฤกษ์อาคารศาลสถิตย์ยุติธรรม จึงถือเอาวันที่ 21 เมษายนของทุกปี เป็นวันศาลยุติธรรมตามระเบียบคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมว่าด้วยการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการศาลยุติธรรม พ.ศ. 2552 ได้กำหนดให้สำนักงานศาลยุติธรรมจัดระบบการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการศาล โดยพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของศาลยุติธรรมให้เป็นภารกิจสำคัญที่ต้องดำเนินการต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี ดำเนินการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมต่างๆ ให้สอดคล้องกับภารกิจ เพื่อพัฒนาศักยภาพของข้าราชการศาลยุติธรรมให้มีจิตใจให้บริการและทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการศาล

ศาลจังหวัดหนองบัวลำภู เป็นศาลยุติธรรมชั้นต้นที่ตั้งประจำในอำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู มีเขตอำนาจศาลตามที่พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลจังหวัดนั้นได้กำหนดไว้ มีอำนาจพิจารณาพิพากษารอคดีทั้งคดีแพ่งและคดีอาญาที่อยู่ในเขตอำนาจศาลจังหวัดและศาลแขวง มีเขตอำนาจศาลตลอดท้องที่ 6 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองหนองบัวลำภู อำเภอโนนสัง อำเภอศรีบุญเรือง อำเภอนากลาง อำเภอสุวรรณคูหา และอำเภอนาวัง จากการสำรวจพบว่าในปี พ.ศ. 2564 มีปริมาณคดีเข้าสู่ศาลจังหวัดหนองบัวลำภู จำนวนหลายคดี ซึ่งมีผู้มา

ติดต่อราชการรวมทั้งสิ้นทั้งปีไม่ต่ำกว่าหมื่นคน ซึ่งผู้มาติดต่อราชการจำนวนดังกล่าวถือว่าเป็นปริมาณมาก ส่งผลให้ข้าราชการของจังหวัดหนองบัวลำภู มีภารกิจและหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการมากขึ้นด้วย จากการสังเกตพบว่า ผู้มาติดต่อราชการยังมีปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลจังหวัดหนองบัวลำภู จึงทำให้การบริการแก่ผู้มาติดต่อราชการเกิดความล่าช้า และไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

จากที่กล่าวมาในข้างต้น ดังนั้นผู้วิจัยซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในศาลจังหวัดหนองบัวลำภู จึงมีความสนใจที่จะวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู ผลการวิจัยในครั้งนี้เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาการบริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู ให้ดียิ่งขึ้นและได้คุณภาพตามมาตรฐานที่สูงขึ้น ซึ่งนับว่าเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งผู้บริหารควรสร้างคุณภาพการบริการที่ดีให้ได้มากที่สุด เพื่อจะได้นำข้อบกพร่องดังกล่าวไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนที่มาติดต่อราชการเกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อคุณภาพในการให้บริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภูต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ
3. เพื่อให้อ้างอิงเสนอแนวทางการให้บริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู

3. ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยเรื่องนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดและทฤษฎีของ Parasuraman et al. (1990) ประกอบไปด้วยคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)
- 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)
- 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness)
- 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance)
- 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่มาติดต่อราชการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู ในระหว่างวันที่ 2 กรกฎาคม จนถึงวันที่ 2 กันยายน ปี พ.ศ. 2565 จำนวน 235 คน (ข้อมูลสถิติศาลจังหวัดหนองบัวลำภู, 2565)

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variable) คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่มาติดต่อราชการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู ประกอบไปด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) คือ การให้บริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู ประกอบไปด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness) 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ (Assurance) และ 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้วิจัยผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านระยะเวลาการศึกษาในครั้งนี้ศึกษาตั้งแต่เดือนมิถุนายน จนถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2565

4. ประโยชน์ของการวิจัย

1. ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภูว่ามีลักษณะเป็นอย่างไร ทราบถึงปัญหาอุปสรรค ในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนในการดำเนินการ

2. เพื่อเป็นข้อมูลและแนวทางให้หน่วยงานราชการ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถศึกษาและนำไปพัฒนาปรับปรุงเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

3. ทราบถึงปัญหาในด้านต่างๆ ในการให้บริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู

5. ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่มาติดต่อราชการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู ในระหว่างวันที่ 2 กรกฎาคม จนถึงวันที่ 2 กันยายน ปี พ.ศ. 2565 จำนวน 235 คน (ข้อมูลสถิติศาลจังหวัดหนองบัวลำภู, 2565)

6. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู โดยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ซึ่งเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู ประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และ 5) การรู้จัก และเข้าใจผู้รับบริการ รวมทั้งหมด 30 ข้อ

ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีลักษณะคำถามเชิงบวก เป็นคำถามที่มีระดับคะแนนตามลำดับ

ตอนที่ 3 เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะ แนวทางเกี่ยวกับการให้บริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู แบ่งออกเป็นแต่ละด้านทั้งหมด 5 ด้าน ซึ่งสามารถตอบได้อย่างอิสระ เป็นลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended)

7. การสร้างและการทดสอบเครื่องมือ

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสารวิชาการ ตำรางานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง โดยสร้างข้อคำถามตามกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น
3. นำแบบสอบถามฉบับร่าง เสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ได้แก่ ผศ.ดร. สุปัน สมสาร ผศ.ดร.พิชัยรัฐ หมั่นด้วง และผศ.ดร.โกศล สอดส่อง เพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขในด้านความเที่ยงตรง (Validity) ทั้งด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ด้านรูปแบบ (Format) และภาษา (Wording) ที่ใช้
4. นำแบบสอบถามกลับไปปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญ
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่มาติดต่อราชการของศาลจังหวัดอุดรธานี ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient of Alpha) ของแบบสอบถามการวิจัย ซึ่งต้องได้ค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.72 ขึ้นไป
6. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

8. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขออนุญาตจากวิทยาลัยพิชญบัณฑิต เพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยจากประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปที่มาใช้บริการในส่วนงานต่างๆ ของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู
2. ผู้วิจัยประสานงานกับหัวหน้าหน่วยงานต่างๆ ในศาลจังหวัดหนองบัวลำภู เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลวิจัยกับประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่มาติดต่อราชการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู ในระหว่างวันที่ 2 กรกฎาคม จนถึงวันที่ 2 กันยายน ปี พ.ศ. 2565 โดยการแจ้งแบบสอบถามพร้อมชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามที่ได้รับมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้อง และลงรหัสเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

9. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยเลือกเฉพาะวิธีวิเคราะห์ข้อมูลที่สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายในการศึกษาค้นคว้าและทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

1. สถิติพรรณนา ได้แก่จำนวน (n), ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ

2. สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่

2.1 สถิติ t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างหรือเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 ตัวแปร สำหรับการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู ที่จำแนกตามเพศ

2.2 สถิติ F-test โดยการทดสอบความแตกต่างหรือเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรตั้งแต่ 3 ตัวแปรขึ้นไป และหากพบว่ามีค่าแตกต่างรายคู่เกิดขึ้น ผู้วิจัยจะทำการทดสอบต่อไปว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน และแตกต่างกันอย่างไร ตามวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's method) สำหรับการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู ที่จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

10. ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 59.15 อายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 43.40 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 43.40 และพบว่าส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 40.85

2. คุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.04$, $\sigma = 0.41$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ($\mu = 4.32$, $\sigma = 0.37$) รองลงมา คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($\mu = 4.12$, $\sigma = 0.31$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ($\mu = 3.90$, $\sigma = 0.78$) และวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็นแต่ละด้านได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู โดยรวม และรายด้าน

คุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู	μ	σ	แปลผล
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.97	0.71	มาก
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	3.98	0.64	มาก
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ	3.90	0.78	มาก
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	4.32	0.37	มาก
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	4.12	0.31	มาก
รวม	4.04	0.41	มาก

2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.97$, $\sigma = 0.71$) และเมื่อพิจารณา รายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 7. มีชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วประจำศาลจังหวัดหนองบัวลำภู ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง ($\mu = 4.15$, $\sigma = 0.85$) รองลงมา คือ ข้อ 4. สถานที่ให้บริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู

มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\mu = 4.06$, $\sigma = 1.10$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 5. ศาลจังหวัดหนองบัวลำภูจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่นั่ง ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม ($\mu = 3.76$, $\sigma = 1.15$)

2.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.98$, $\sigma = 0.64$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 11. เจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดหนองบัวลำภูมีความชำนาญในการไกล่เกลี่ยทางแพ่งและทางอาญา ตลอดจนการให้คำปรึกษาด้านกฎหมายต่างๆ ($\mu = 4.29$, $\sigma = 0.93$) รองลงมา คือ ข้อ 9. เจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดหนองบัวลำภูให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ($\mu = 4.13$, $\sigma = 0.83$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 14. ศาลจังหวัดหนองบัวลำภูมีการทำงานที่ทันสมัยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยในการปฏิบัติหน้าที่ ($\mu = 3.69$, $\sigma = 1.14$)

2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.90$, $\sigma = 0.78$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 17. ศาลจังหวัดหนองบัวลำภูจัดให้มีรูปภาพแสดงตัวอย่างขั้นตอนการเข้ามาใช้บริการ ชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\mu = 4.14$, $\sigma = 0.93$) รองลงมา คือ ข้อ 19. มีการแจ้งระยะเวลาในการให้บริการ หรือกำหนดเวลาในแต่ละขั้นตอน ($\mu = 3.90$, $\sigma = 1.09$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 16. เจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดหนองบัวลำภูบริการประชาชนด้วยความรวดเร็วและฉับไว โดยไม่ต้องรอนานวันแต่จะเป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลาในการแก้ไขปัญหาต่างๆ นาน ($\mu = 3.78$, $\sigma = 1.06$)

2.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.32$, $\sigma = 0.37$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 21. มีการแจ้งข้อมูลที่เป็นแก่ประชาชนที่มาติดต่อ เช่น ออานาเจ้าหน้าที่ ระเบียบ ข้อกฎหมายต่างๆ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง ($\mu = 4.60$, $\sigma = 0.49$) รองลงมา คือ ข้อ 23. มีมาตรฐานในการทำงานและเป็นที่ยอมรับของประชาชนทั่วไป ($\mu = 4.40$, $\sigma = 0.72$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 20. ศาลจังหวัดหนองบัวลำภูมีหมายเลขโทรศัพท์ Facebook, Line มีช่องทางติดต่อหลายทาง ($\mu = 3.98$, $\sigma = 0.93$)

2.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.12$, $\sigma = 0.31$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 30. เจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดหนองบัวลำภูมีการติดตามและประเมินผล เพื่อให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ($\mu = 4.26$, $\sigma = 0.65$) รองลงมา คือ ข้อ 24. เจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดหนองบัวลำภูมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อประชาชนที่เข้ามาใช้บริการหรือร้องเรียน ร้องทุกข์ ($\mu = 4.25$, $\sigma = 0.60$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 27. เจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดหนองบัวลำภูให้บริการด้วยกิริยามารยาท ถ้อยคำสุภาพเรียบร้อย ใจเย็น พร้อมที่จะรับฟังประชาชนเมื่อมาใช้บริการ ($\mu = 3.98$, $\sigma = 0.56$)

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะทางการให้บริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู ได้แก่

- ศาลจังหวัดหนองบัวลำภูควรปรับภูมิทัศน์ จัดหาโต๊ะเก้าอี้ จัดมุมที่นั่งรอให้มีความสะดวกสบาย จัดหาหนังสือพิมพ์วารสารไว้ให้ผู้รับบริการได้อ่านระหว่างนั่งรอ
- ศาลจังหวัดหนองบัวลำภูควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่เป็นประจำ เพื่อให้เกิดความใส่ใจสอบถามความเดือดร้อนของประชาชนที่มาติดต่อ และติดตามแก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้อย่างเหมาะสม
- ศาลจังหวัดหนองบัวลำภูควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ส่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ ที่ใช้สำหรับการติดต่อประสานงานให้มีเพียงพอต่อประชาชนที่มาใช้บริการ
- ศาลจังหวัดหนองบัวลำภูควรขยายช่องทางการให้บริการทางอินเทอร์เน็ตให้สะดวก มากยิ่งขึ้นเพื่อลดขั้นตอนในการใช้บริการและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

11. การอภิปรายผล

จากผลการวิจัย สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.04$, $\sigma = 0.41$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ($\mu = 4.32$, $\sigma = 0.37$) รองลงมา คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($\mu = 4.12$, $\sigma = 0.31$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ($\mu = 3.90$, $\sigma = 0.78$) ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าทางศาลจังหวัดหนองบัวลำภู มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ รวมไปถึงห้องสุขา ที่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน จำนวนเพียงพอและมีความสะอาด ควรพัฒนาให้เกิดความปลอดภัยในการใช้งานให้ดียิ่งขึ้น ประกอบกับการดูแลสิ่งแวดล้อมบริเวณ ห้องสุขา จัดภูมิทัศน์บริเวณ ม้านั่งเพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความประทับใจต่อประชาชนที่มาติดต่องานราชการต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณพลพัทธ์ จิรเจริญสมบัติ (2553) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพการส่งมอบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสระแก้ว พบว่า มีค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการอยู่ในระดับค่อนข้างดี เมื่อพิจารณาการรับบริการสาธารณะในแต่ละด้าน พบว่า คุณภาพบริการอยู่ในระดับค่อนข้างดี ทั้ง 5 ด้าน โดยมีค่าเฉลี่ย เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความก้าวหน้า ด้านความต่อเนื่อง ด้านความเพียงพอ ด้านความเสมอภาค และด้านการตรงต่อเวลา ตามลำดับ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลให้ความสำคัญด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยอาศัยองค์การบริหารส่วนตำบลมีส่วนร่วมอนุรักษ์ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นให้คงอยู่สืบไป อีกทั้งเพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าแก่นุชนรุ่นหลัง ซึ่งในปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลมีการส่งเสริมให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานในท้องถิ่น ด้านวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ และประสบความสำเร็จตรงกับความต้องการ และความพึงพอใจของประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธิธาร์ตน์ โกสินทรานนท์ (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินผลโครงการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

ประชาชนด้านการทะเบียนและบัตร: กรณีศึกษาอำเภอป่าตอง จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ให้บริการมีความรู้สึกพึงพอใจมากต่อการให้บริการประชาชนและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ประชาชนผู้ให้บริการให้ความคิดเห็นว่า ในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรของที่ว่าการอำเภอป่าตองนั้น ควรที่จะปรับปรุงพัฒนาการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยให้มุ่งเน้นให้มีการพัฒนาในเรื่องของความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ ความเสมอภาค เป็นธรรม และการตรงต่อเวลาในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่ว่าคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภออุบลรัตน์ให้ความสำคัญด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยนำความคิดเห็นของประชาชนมาปรับปรุงการทำงานขององค์การต่อไปและยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปิยะนุช ต้นเจริญ และสุรศักดิ์ โตประสี (2560) ได้วิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี พบว่าปัจจัยทางด้านคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก และคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตมาศ คาสวนจิก (2559) วิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับดีทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านความพึงพอใจ ด้านความเสมอภาค ด้านความรวดเร็ว ด้านสนองตอบความต้องการ ด้านความเป็นธรรม ด้านความต่อเนื่อง ด้านความสะดวกสบาย และด้านความทั่วถึง สอดคล้องกับแนวคิดของ กุลธนา พงศธร (2549: 32) ที่อธิบายว่า การบริการเป็นการกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจของผู้รับบริการสอดคล้องกับ ประชา งามลา ยวง (2549: 78) ที่ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยการบริการของศาลจังหวัดยโสธรและครอบครัวจังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริการของศาลยโสธรและครอบครัวจังหวัดระยองอยู่ในระดับดีสอดคล้องกับ กัญญารัตน์ รอดทอง (2550: 90) ที่ได้วิจัยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานประชาสัมพันธ์ศาลจังหวัดสุรินทร์ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานประชาสัมพันธ์ศาลจังหวัดสุรินทร์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ เพ็ญศรีอุดมพร (2550: 88) ที่ได้วิจัยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลยโสธรและครอบครัวจังหวัดเชียงราย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลยโสธรและครอบครัวจังหวัดเชียงราย โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ อรุณลักษณ์ พรหมทัตตานนท์ (2550: 79) ที่ได้วิจัยความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรีพบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการ 3 ด้าน คือ ด้านบริการ ด้านอาคารสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ และด้านบุคลากร อยู่ในระดับดี สอดคล้องกับ ประสงค์ จิตงามสุจริต (2551: 90) ที่ได้วิจัยความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรีแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวอยู่ในระดับดีทุกด้าน

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุนารี แสนพยุห์ (2557) วิจัยเรื่องความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัมมาภรณ์ ศรีเคลือบ และพัฒนสิน สำเร็จรัมย์ (2559) วิจัยเรื่องการบริการสาธารณะของเทศบาล ศึกษากรณีเทศบาลตำบลเมืองบัวอำเภอกะหรัง จังหวัด ร้อยเอ็ด พบว่าประชาชนเพศหญิงและเพศชาย มีความคิดเห็นต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเมืองบัว อำเภอกะหรัง จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ และอาชีพของประชาชน ไม่ส่งผลใดๆ ต่อความคิดเห็นของประชาชนแต่อย่างใด

12. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ศาลจังหวัดหนองบัวลำภู ควรจัดโครงการอบรมเพื่อสร้างจิตสำนึกให้กับบุคลากรทุกระดับ เรื่องการบริการด้วยความซื่อสัตย์ ซื่อตรง อย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกๆ ปี

1.2 ศาลจังหวัดหนองบัวลำภู ควรมีกระบวนการที่ปรับทัศนคติและพฤติกรรมการให้บริการแก่ ประชาชนเพื่อให้เกิดความเสมอภาค เท่าเทียมกัน และสนองความต้องการของประชาชนทุกระดับได้

1.3 ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ รวมไปถึงห้องสุขา ศาลจังหวัดหนองบัวลำภูควรจัดให้อยู่ ในสภาพพร้อมใช้งาน จำนวนเพียงพอ และมีความสะอาด พัฒนาให้เกิดความปลอดภัยในการใช้งานให้ดียิ่งขึ้น ประกอบกับการดูแลสิ่งแวดล้อมบริเวณ ห้องสุขา จัดภูมิทัศน์บริเวณ ม้านั่งเพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกิด ความประทับใจมากขึ้น ในการมาใช้บริการ

1.4 ศาลจังหวัดหนองบัวลำภู ควรจัดให้ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็น ประเมินการให้บริการ หรือให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ และทำวิจัยต่อยอดเพื่อพัฒนาคุณภาพ การให้บริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

2.2 ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการให้บริการของศาลจังหวัด หนองบัวลำภู เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์มากขึ้น

บรรณานุกรม

- กฤตยา อาชวนิจกุล. (2551). **คำถามและข้อท้าทายต่อนโยบายรัฐไทยในการจัดการปัญหามิติสุขภาวะและสิทธิของแรงงานข้ามชาติ**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กรรณิการ์ นามไพร (2556). **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด**. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬารามราชวิทยาลัย.
- กาญจนา รวดเร็ว. (2558). **ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนาจังหวัดนครปฐม**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- คัมภีร์พันธุ์ ขาภิบาล. (2544). **ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครต่อกลุ่มคุณภาพการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย**. ภาควิชาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นิลเนตร คฤโกศล. (2559). **คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดนครสวรรค์**. รายงานการค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- วิรัตน์ ท่วมใจดี. (2557). **ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภค: กรณีศึกษาศาลแขวงพิษณุโลก**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, พิษณุโลก.
- อรสิริ บุญเฉลียว. (2559). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของการประปานครหลวง**. การค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Bloom, B.S. (1968). **Mastery learning**. UCLA-CSEIP Evaluation Comment. 1 (2) Losangeles. University of California at Los Angeles.