

ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลอาญา
คดีทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 6*
PUBLIC SERVICE EFFICIENCY OF GOVERNMENT OFFICERS
OF THE CRIMINAL COURT FOR CORRUPTION
AND MISCONDUCT CASES REGION 6

คมศิษฐ์ อาจวิชัย

Komsin Ardwichai

กัมปนาท วงษ์วัฒนพงษ์

Kampanart Wongwatthanaphong

ภาสกร ดอกจันทร์

Phasakorn Dokchan

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, ประเทศไทย

Pibulsongkram Rajabhat University, Thailand

E-mail: Komsin2567@hotmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 6 2) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 6 และ 3) ศึกษาข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 6 ดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มาใช้บริการ จำนวน 378 คน ที่ได้จากการสุ่มแบบง่ายในสูตรของยามานะ เครื่องมือ คือ แบบสอบถาม ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.931 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบค่า t-test และ F-test ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) การ

* Received 17 June 2024; Revised 16 December 2024; Accepted 18 December 2024



เปรียบเทียบพบว่า ผู้มาใช้บริการที่มี เพศ และการศึกษา แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุ อาชีพ และสถานะทางคดี มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และ 3) ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาพบว่า (1) สถานที่จอดรถยนต์สำหรับผู้มารับบริการมีไม่เพียงพอต่อผู้มารับบริการควรมีช่องจอดรถยนต์สำหรับผู้พิการ/คนชราตามความเหมาะสม (2) หน่วยงานควรสร้างห้องน้ำเพิ่มเติมให้เพียงพอต่อการให้บริการ โดยเฉพาะบริเวณชั้น 3 ของอาคาร และ (3) หน่วยงานควรสร้างลิฟท์สำหรับผู้สูงอายุตามความเหมาะสม

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ, การให้บริการประชาชน, ข้าราชการ, ศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบ

Abstract

The objectives of this study were: 1) to study the level of public service efficiency of government officers of the Criminal Court for Corruption and Misconduct Cases, Region 6, 2) to compare the personal factors with the public service efficiency of government officers of the Criminal Court for Corruption and Misconduct Cases, Region 6, and 3) to study the suggestions and guidelines for the public service development of government officers of the Criminal Court for Corruption and Misconduct Cases, Region 6. This study applied Quantitative Research. The samples were 378 service users obtained from Yamane's formula. The research tool was the questionnaire with 0.931 reliability and analyzed by using frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test. The research results were as follows: 1) The level of public service efficiency of government, in over all, it was at a high level. 2) The comparison of the personal factors was found that service users with different genders and educations had different opinions on the public service efficiency by government officers with statistical significance at the 0.05 level. As for age, occupation, and legal status, there were significant differences in opinions at the 0.01 level, so the set hypothesis was accepted. And 3) The suggestions and guidelines was found that



(1) there are not enough parking spaces for service users, there should be parking spaces for the disabled/elderly as appropriate, Z2) the government sector should build additional toilets to provide adequate services, especially on the 3rd floor of the building, and (3) the government sector should build elevators as appropriate for the elderly.

Keywords: Efficiency, Public Service, Government Officers, Criminal Court for Corruption and Misconduct Cases

บทนำ

การให้บริการประชาชนถือเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญที่สุดของรัฐโดยพิจารณาจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 76 “รัฐพึงพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่นให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” (คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร , 2560) และเมื่อพิจารณาตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ประเด็นการบริการประชาชนและประสิทธิภาพ ภาครัฐได้มุ่งเน้นการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการภาครัฐให้มีความทันสมัยทันต่อความเปลี่ยนแปลงของโลกาภิวัตน์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว สามารถแก้ไขปัญหาที่มีอยู่อย่างเป็นลำดับขั้นตอนเพื่อสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน จึงจำเป็นต้องยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายสำคัญของรัฐบาลและเป็นการกิจสำคัญทางด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการ ซึ่งในปัจจุบันรัฐบาลเร่งรัดให้ส่วนราชการมีการปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึง และเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างประชาชนกับข้าราชการ ดังนั้นการให้บริการประชาชนที่ดีจึงต้องมีการปรับปรุงคุณภาพประสิทธิภาพ เพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ (นาตยา เบ็ญจพันธ์, 2565)

ระเบียบคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมว่าด้วยการให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อราชการศาลยุติธรรม พ.ศ. 2552 กำหนดให้สำนักงานศาลยุติธรรมจัดระบบการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการศาลยุติธรรม โดยพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของศาลยุติธรรมเป็นภารกิจสำคัญที่ต้องดำเนินการต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี ดำเนินการพัฒนาหลักสูตร



การฝึกอบรมต่างๆ ให้สอดคล้องกับภารกิจ เพื่อพัฒนาศักยภาพของข้าราชการศาลยุติธรรมให้มีจิตสำนึกในการให้บริการและมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการศาล ซึ่งศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 6 เป็นศาลยุติธรรมชั้นต้น มีพันธกิจหลักในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมแก่ประชาชนด้วยความบริสุทธิ์ยุติธรรมคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนให้ได้รับความเป็นธรรมอย่างทั่วถึงเสมอภาคและเที่ยงธรรม ให้บริการประชาชนผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งข้าราชการของศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 6 ต้องถือปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมว่าด้วยการให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อราชการศาลยุติธรรม พ.ศ. 2552 ดังกล่าว (ศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 6, 2566)

แต่ด้วยศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 6 เปิดทำการมาได้เพียง 6 ปีเศษ มีผู้เข้ามาใช้บริการในปี 2565 จำนวนทั้งสิ้น จำนวน 6,760 คน อีกทั้งการพิจารณาคดีเป็นระบบไต่สวนซึ่งมีความแตกต่างจากศาลชั้นต้นทั่วไป จำเลยส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ อดีตเจ้าหน้าที่ของรัฐ ข้าราชการระดับสูง นักการเมืองท้องถิ่น ซึ่งมีความคาดหวังที่จะได้รับการที่สะดวกสบายมากกว่าประชาชนทั่วไป ดังนั้นข้าราชการของศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 6 ต้องสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยบุคลิกภาพ พุดจากับประชาชนผู้รับบริการด้วยมารยาทที่ดี ให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อราชการตามสิ่งที่คาดหวัง เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความรู้สึกพึงพอใจในระยะเวลาของการให้บริการ สิ่งที่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการคาดหวังจากการใช้บริการจะมีการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับการให้บริการจริงของเจ้าหน้าที่เสมอ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามคาดหวังประชาชนผู้รับบริการย่อมพึงพอใจต่อการได้รับการบริการดังกล่าวอย่างใดก็ตามเป็นเรื่องยากที่การให้บริการของข้าราชการศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 6 จะเป็นทีพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการทุกคน ซึ่งย่อมจะมีบ้างที่ผู้รับบริการบางคนอาจมีการวิจารณ์และร้องเรียนในแง่มุมต่างๆ โดยทั่วไปแล้วประชาชนส่วนใหญ่จะได้รับข้อมูลเกี่ยวกับข้อผิดพลาดในการทำงานของเจ้าหน้าที่มากกว่าการนำเสนอถึงข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในระหว่างทำงานเป็นปกติอยู่แล้วการทำงานย่อมไม่มีข้าราชการของศาลคนใดต้องการให้เกิดความผิดพลาด ทั้งนี้เพราะการทำงานผิดพลาดมักโดนวิพากษ์วิจารณ์ในเชิงลบมากกว่าการได้รับความมองเห็นใจจากประชาชนผู้รับบริการ แต่บางกรณีก็เป็นเหตุสุดวิสัยที่ทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการทำงานขึ้น ทั้งที่ข้าราชการศาลได้ทำการเตรียมงานและวางแผนการทำงานไว้เป็นอย่างดีแล้ว อย่างไรก็ตามจำนวนของผู้มารับบริการของศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 6 มีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี ทำให้ข้าราชการศาลที่



ให้การบริการอาจไม่ทั่วถึงและไม่รวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ เนื่องจากต้องใช้เวลาในการรอรับบริการนานขึ้น ส่งผลต่อการให้บริการของข้าราชการศาลที่ต้องเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ตลอดจนการวางแผนการทำงานเพื่อไม่ให้เกิดการบริการที่ผิดพลาดขึ้นอีก รวมไปถึงการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกและลดระยะเวลาการให้บริการ เพราะผลกระทบในแง่ลบที่เกิดจากผู้มาใช้บริการจะส่งผลต่อการสร้างภาพลักษณ์และความพึงพอใจความประทับใจสูงสุดในการมารับบริการที่ศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 6 (ศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 6, 2566)

ฉะนั้นด้วยเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการของข้าราชการศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 6 เพื่อให้ทราบถึงระดับประสิทธิภาพการให้บริการของข้าราชการศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 6 และเพื่อนำผลการวิจัยไปต่อยอด ปรับปรุง พัฒนาการบริการของศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 6 ให้ดียิ่งขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการของข้าราชการศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 6
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการให้บริการของข้าราชการศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 6
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาการให้บริการของข้าราชการศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 6

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้มาใช้บริการศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 6 จำนวน 6,760 คนโดยนำมาจากผลการสถิติการเข้ารับบริการประจำปี 2565 (ศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 6, 2566)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้มาใช้บริการศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 6 จำนวน 378 คน จากการแทนค่าในสูตรของยามาเน่ (Yamane, 1973)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย ดังนี้ 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามเป็นประเภทตรวจสอบรายการ (Check list) 2) แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของข้าราชการศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 6 ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้วิธีการของลิเคอร์ (Likert) โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนนแบ่งออกเป็น 5 และ 3) ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาการให้บริการของข้าราชการศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 6 ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended Form)

3. การสร้างเครื่องมือ

ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิด แล้วนำไปสร้างเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และนำเสนอร่างเครื่องมือการวิจัยต่ออาจารย์ที่ปรึกษา หลังจากนั้นนำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขจากการตรวจสอบจากที่ปรึกษาแล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา จำนวน 3 ท่าน โดยได้ค่าดัชนีความสอดคล้องที่ยอมรับได้ ระหว่าง 0.66 - 0.1 ทุกข้อ และนำเครื่องมือที่ตรวจสอบแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) จำนวน 30 ชุด ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ คือ 0.931 นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้แล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอความเห็นชอบ และจัดพิมพ์แบบสอบถามเป็นฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มประชากรต่อไป

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาวิจัยได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการขอหนังสือจากคณะสังคมศาสตร์ และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยต่ออธิบดีผู้พิพากษาศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 6 เพื่อเก็บข้อมูลกับผู้มาใช้บริการศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 6 ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยตนเอง และนำแบบสอบถามมาตรวจสอบ ความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์เพื่อการวิจัยต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้สำหรับวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยการนำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage) และใช้สำหรับวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาล



อาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 6 ด้วยสถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) คือ การทดสอบค่า t-test และการทดสอบค่า F-test (One-Way ANOVA) เพื่อวิเคราะห์การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 6

5.3 การวิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis Technique) ประกอบบริบท นำเสนอเป็นความเรียงประกอบตาราง โดยการแจกแจงความถี่ของผู้ตอบคำถามปลายเปิด เพื่อวิเคราะห์ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 6

ผลการวิจัย

1. ระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 6

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 6 โดยภาพรวม

ลำดับ	ระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ของข้าราชการ	ระดับการให้บริการ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.	การให้บริการอย่างอย่างเสมอภาค	4.56	0.58	มากที่สุด
2.	การให้บริการอย่างทันต่อเวลา	4.30	0.60	มาก
3.	การให้บริการอย่างเพียงพอ	4.19	0.43	มาก
4.	การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.35	0.66	มาก
5.	การให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.40	0.63	มาก
ภาพรวม		4.36	0.54	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 6 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการอย่างอย่างเสมอภาค ($\bar{X} =$



4.56) รองลงมา คือ การให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.40$) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.35$) การให้บริการอย่างทันต่อเวลา ($\bar{X} = 4.30$) และการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.19$) ตามลำดับ

2. การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 6

ตารางที่ 2 ผลสรุปการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 6

ตัวแปร ต้น	ตัวแปรตาม	ค่า t	ค่า F	Sig	ผลการศึกษา	
					ยอมรับ	ปฏิเสธ
เพศ	ประสิทธิภาพการ ให้บริการ ประชาชน	2.243	-	0.026*	✓	-
อายุ	ประสิทธิภาพการ ให้บริการ ประชาชน	-	3.843	.010**	✓	-
การศึกษา	ประสิทธิภาพการ ให้บริการ ประชาชน	-	2.588	.037*	✓	-
อาชีพ	ประสิทธิภาพการ ให้บริการ ประชาชน	-	4.418	.002**	✓	-
สถานะ ทางคดี	ประสิทธิภาพการ ให้บริการ ประชาชน	-	17.246	.000**	✓	-

** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มี เพศ และการศึกษา แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุ อาชีพ และสถานะทางคดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้มาใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการรับบริการที่แตกต่างกัน เพราะอาจจะได้รับการบริการแตกต่างกันตามลักษณะความสำคัญต่อการรับบริการ ซึ่งศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 6 ให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนโดยข้าราชการทุ่มเทในการใช้ทักษะความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานของตนได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้งานที่ออกมามีความถูกต้องเป็นไปตามระเบียบแบบแผน กฎเกณฑ์ให้ได้ผลงานในปริมาณที่เหมาะสมสำเร็จลุล่วงทันตามระยะเวลาที่กำหนดตามมาตรฐาน และบรรลุมัตถุประสงค์ขององค์กร

3. ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 6 พบว่า

3.1 สถานที่จอดรถยนต์สำหรับผู้มารับบริการมีไม่เพียงพอต่อผู้มารับบริการควรมีช่องจอดรถยนต์สำหรับผู้พิการ/คนชราตามความเหมาะสม

3.2 หน่วยงานควรสร้างห้องน้ำเพิ่มเติมให้เพียงพอต่อการให้บริการ โดยเฉพาะบริเวณชั้น 3 ของอาคาร

3.3 หน่วยงานควรสร้างลิฟท์สำหรับผู้สูงอายุตามความเหมาะสม

อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 6 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการอย่างเหมาะสมภาค รองลงมา คือ การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างทันต่อเวลา และการให้บริการอย่างเพียงพอตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ไม่เรียกร้องผลประโยชน์ใดๆ ตอบแทน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า หน่วยงานให้บริการผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการซึ่งจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน มีความตั้งใจและเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นไปตามขั้นตอนและกรอบระยะเวลาการปฏิบัติงานที่กำหนดมีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางของสถานที่ในอาคาร



ชัดเจนและเข้าใจง่าย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การให้บริการที่มีคุณภาพเพียงพอต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ เช่น จดรับบริการ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีต่างๆ รวมไปถึงสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจมาศ สุทธิรักษ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของระบบประปาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเขาคอก อำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการบริหารระบบประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาคอก อำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (เบญจมาศ สุทธิรักษ์, 2565) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุษกร รังษิกโนตร ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก พบว่า คุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (บุษกร รังษิกโนตร, 2565)

2. การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 6 พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มี เพศ และ การศึกษา แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุ อาชีพ และสถานะทางคดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้มาใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการรับบริการที่ต่างกัน เพราะอาจจะได้รับการบริการแตกต่างกันตามลักษณะความสำคัญต่อการรับบริการ ซึ่งศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 6 ให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนโดยข้าราชการทุ่มเทในการใช้ทักษะความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานของตนได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้งานที่ออกมามีความถูกต้องเป็นไปตามระเบียบแบบแผน กฎเกณฑ์ให้ได้ผลงานในปริมาณที่เหมาะสมสำเร็จลุล่วงทันตามระยะเวลาที่กำหนดตามมาตรฐาน และบรรลุล่วงวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนาตยา เบ็ญจพันธ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ และประเภทการรับบริการที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน และพบว่าปัจจัยในการให้บริการส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการทั้งด้านความเป็นรูปธรรมของ



การบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความเชื่อมั่น และด้านการรู้จัก และเข้าใจผู้รับบริการ ทุกด้านอย่างมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (นาตยา เบ็ญจพันธ์, 2565)

3. ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 6 พบว่า สถานที่จอดรถยนต์สำหรับผู้มารับบริการมีไม่เพียงพอต่อผู้มารับบริการควรมีช่องจอดรถยนต์สำหรับผู้พิการ/คนชราตามความเหมาะสม ควรสร้างห้องน้ำเพิ่มเติมให้เพียงพอต่อการให้บริการโดยเฉพาะบริเวณชั้น 3 ของอาคาร และควรสร้างลิฟท์สำหรับผู้สูงอายุตามความเหมาะสมซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐกิตต์ ทั้งทอง ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานในธุรกิจรักษาความปลอดภัย ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการปรับปรุงการให้บริการรักษาความปลอดภัย จากการศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานในธุรกิจรักษาความปลอดภัยพบว่าแต่ละคนที่อยู่ในกลุ่มผู้ว่าจ้าง ผู้บริหารและพนักงานรักษาความปลอดภัยจะได้คำตอบที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน คือ การให้บริการรักษาความปลอดภัยในปัจจุบันมีคุณภาพที่อยู่ในระดับชั้นนำของตลาดการรักษาความปลอดภัย แต่ควรปรับปรุงและพัฒนาในด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน สิทธิสวัสดิการของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่จะเป็นแรงจูงใจและเรื่องสถานภาพ เนื่องจากการจัดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพจะนำมาซึ่งการประสบความสำเร็จหรือการดำเนินงานที่ดีขององค์กรและการให้บริการ ดังนั้นการปรับปรุงที่จะส่งผลให้ผู้ใช้งานเกิดความประทับใจและต่อสัญญาการให้บริการรักษาความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง จะประกอบไปด้วย 3 ด้าน คือ มาตรฐานการปฏิบัติงาน การพัฒนาการตอบสนองการปฏิบัติงาน และการปรับโครงสร้างองค์กร (ญัฐกิตต์ ทั้งทอง, 2563)

องค์ความรู้ใหม่

หน่วยงานของรัฐในการให้บริการแก่ประชาชนตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน รวมไปถึงความสามารถในการอำนวยความสะดวก สร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้แก่ประชาชน นอกจากนี้ยังรวมถึงความสามารถในการบริหารจัดการทรัพยากรของรัฐให้มีประสิทธิภาพเพื่อเสริมสร้างการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า ขับเคลื่อนเศรษฐกิจ และพัฒนาสังคมอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการ ตามตัวชี้วัดซึ่งขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ เป้าหมาย หรือมาตรฐานที่หน่วยงานนั้น ๆ กำหนด ดังนั้นประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบ ประสิทธิภาพการ



ให้บริการ ได้ดำเนินตามกระบวนการดังนี้ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการได้รับการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ซึ่งจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน 2) การให้บริการอย่างทันต่อเวลา หมายถึง การให้บริการที่ตรงต่อเวลา มีความเร็ว และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด ไม่มีความล่าช้าหรือสะดุดหยุดลงในกระบวนการให้บริการ ส่งผลให้ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการนั้น ๆ เช่น การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว One-Stop Service เป็นต้น การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันใจเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการ และช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการที่มีคุณภาพเพียงพอต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ เช่น จุดรับบริการ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีต่างๆ รวมไปถึงสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ห้องน้ำ ที่พักคอย ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่จอดรถผู้มาติดต่อราชการ เป็นต้น 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง กระบวนการให้บริการตามบทบัญญัติของกฎหมายที่ดำเนินการให้แก่ประชาชนผู้รับบริการและผู้ที่มีความเกี่ยวข้องโดยไม่ขาดตอนไป ประชาชนผู้รับบริการและผู้ที่มีความเกี่ยวข้องสามารถตรวจสอบกระบวนการหรือขั้นตอนได้ตลอดเวลา และ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ การให้บริการอย่างก้าวหน้าจึงเน้นไปที่การนำเอาเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้เพื่อปรับปรุงและปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการให้สอดคล้องกับบริบทของสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน

สรุปและข้อเสนอแนะ

1. สรุป ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 6 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เพราะเป็นความสามารถในการดำเนินงานและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามเป้าหมายที่หน่วยงานตั้งไว้ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดผลผลิตที่ดีตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการและสังคมอย่างเหมาะสม 2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย 1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังนี้ 1.1) จากผลการวิเคราะห์ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น เอาใจใส่ และให้บริการด้วยความสุภาพกับผู้มารับบริการทุกราย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ศาลอาญาคดี



ทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 6 ควรจัดกิจกรรม หรือโครงการเพื่ออบรม พัฒนาความรู้ ความสามารถ และส่งเสริมให้บุคลากรมีความประพฤติที่ดีต่อผู้มารับบริการ 1.2) จากผลการวิเคราะห์ มีคู่มือ แผ่นพับ คำแนะนำในการจัดเตรียมเอกสาร ที่ต้องใช้ในการมาขอรับบริการแต่ละเรื่อง เพื่อให้ผู้มารับบริการจัดเตรียมได้อย่างครบถ้วนถูกต้องซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 6 ควรประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ รวมถึงเอกสารต่างๆ ที่ใช้ประกอบในการรับบริการทั้งในระบบออนไลน์ และที่หน่วยงาน เช่น จัดให้มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น 1.3) จากผลการวิเคราะห์ เจ้าหน้าที่จัดแบบฟอร์ม แบบพิมพ์ศาล วับริกรผู้มารับบริการอย่างพอเพียง รวมถึงมีให้บริการดาวน์โหลดจากเว็บไซต์ของศาล ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 6 ควรจัดเอกสารให้เพียงพอต่อผู้มารับบริการในแต่ละวัน และประชาสัมพันธ์ถึงการดาวน์โหลดเอกสารแบบฟอร์มได้จากเว็บไซต์ของศาล 1.4) จากผลการวิเคราะห์ มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 6 ควรสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ เพื่อนำผลที่ได้รับมาปรับปรุงการให้บริการมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง 1.5) จากผลการวิเคราะห์ มีการเปิดให้บริการในวันหยุดราชการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ไม่สะดวกในการมาขอรับบริการในวันทำการปกติของศาล ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 6 ควรจัดระบบการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ และที่หน่วยงานในวันหยุดราชการ เพื่อให้สะดวกแก่การมาติดต่อของผู้รับบริการ และ 2) ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาความต้องการของผู้รับบริการ ปัจจัยใดที่ส่งผลและการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ทราบถึงกลยุทธ์ในให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 6 และภาคอื่นต่อไป

บรรณานุกรม

- คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร . (2560). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560. กรุงเทพมหานคร: สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- ณัฐกิตติ์ ทั้งทอง. (2563). แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานในธุรกิจรักษาความปลอดภัย. ใน (สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.



- นิตยา เบ็ญจพันธ์. (2565). ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดสมุทรปราการ. ใน (การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุษกร รังษีภินทร. (2565). คุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก. ใน (การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- เบญจมาศ สุทธิรักษ์. (2565). ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของระบบประปาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเขาคอก อำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี. . ใน (การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- ศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 6. (2566). เกี่ยวกับหน่วยงาน. เรียกใช้เมื่อ 22 สิงหาคม 2566 จาก <https://cccm6.coj.go.th/th/content/category/detail/id/4/cid/21/iid/365208/>
- Yamane, T. (1973). Statistics : An Introductory Analysis. (3rded). New York: Harper and Row Publications.