

ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดี
จังหวัดลพบุรี อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

Clients' Opinion on Serviceability of the Provincial Legal Execution Office,
Muang District, Lopburi Province

วารุณี น้อยนุ่งคำ¹, ดร.ศิริชัย เพชรรักษ์²
¹มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ABSTRACT

The purpose of this research was aimed to examine the client opinions and to compare the client' opinion on serviceability of the Provincial Legal Execution Office, Muang District, Lopburi Province. The results showed as follows: (1) the administrators perceived the high level of serviceability of Lopburi Provincial Legal Execution Office overall, and mostly perceived serviceability on personnel, followed by facilities and procedures, respectively, (2) clients in the different genders reported different opinions on serviceability at statistically significant difference of .05. The clients in the different monthly income reported different opinions on serviceability at statistically significant difference of .01 level, and factored by age, educational level, marital status, and occupation, they reported different opinions on serviceability at statistically significant difference of .001.

Keywords: opinion; Performance; Service; Provincial Legal Execution Office

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นและเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้รับบริการเห็นว่าสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรีมีประสิทธิภาพการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีประสิทธิภาพมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ (2) ผู้รับบริการที่เพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

คำสำคัญ: ความคิดเห็น; ประสิทธิภาพ; การให้บริการ; สำนักงานบังคับคดี

บทนำ

กรมบังคับคดีได้กำหนดนโยบายที่สำคัญสำหรับการดำเนินงานตาม (1) นโยบายคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ฉบับที่ 63/2557 เรื่องนโยบายเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมของรัฐ และฉบับที่ 69/2557 เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาคาการทุจริตประพฤตมิชอบ (2) นโยบายรัฐบาล ข้อ 3 เรื่องลดความเหลื่อมล้ำของสังคมและสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการของรัฐ ข้อ 6 การเพิ่มศักยภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ ข้อ 10 การส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ และข้อ 11 เรื่องการปรับปรุงกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม และ (3) นโยบายที่สำคัญของ พลเอกเปบุลย์ คุ่มฉายา รัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรม เรื่องที่ 1 ด้านอำนวยความสะดวกเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคม เรื่องที่ 3 ด้านการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด เรื่องที่ 4 ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ เรื่องที่ 5 ด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมพิเศษ และเรื่องที่ 6 ด้านการพัฒนากฎหมายและกระบวนการยุติธรรมของประเทศ (กระทรวงยุติธรรม, 2558, หน้า 1)

กรมบังคับคดี มีภารกิจในกระบวนการยุติธรรม เกี่ยวกับการบังคับคดีแพ่ง การบังคับคดีล้มละลาย การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ การชำระบัญชี การวางทรัพย์ และการไกล่เกลี่ยชั้นบังคับคดี ขณะเดียวกันยังเป็นกลไกที่มีส่วนช่วยขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ สำหรับในส่วนที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย

ของรัฐบาล กรมบังคับคดีมีหน้าที่โดยตรงในการบูรณาการกับส่วนราชการต่างๆ ทั้งภายในกระทรวงยุติธรรมและกระทรวงต่างๆ เพื่อร่วมขับเคลื่อนงานด้านการลดความเหลื่อมล้ำของสังคม การเพิ่มศักยภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ การป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการปรับปรุงกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม และได้ร่วมปฏิบัติงานตามภารกิจหลักให้สอดคล้องกับนโยบายของกระทรวงยุติธรรมในด้านการอำนวยความสะดวกยุติธรรม เพื่อลดความเหลื่อมล้ำ ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ และด้านการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดอีกด้วย ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนโดยดำรงไว้ซึ่งความเป็นธรรมซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และการปรองดองสมานฉันท์ในการดำเนินงาน กรมบังคับคดีได้ยึดหลักการทำงาน โดยเน้นความโปร่งใส เป็นธรรม และรวดเร็วรวมทั้งซื่อสัตย์สุจริต และอดทน เป้าหมายหลักของการทำงานในปีงบประมาณ 2557 กรมบังคับคดีได้เร่งดำเนินการผลักดันทรัพย์สินออกจากระบบการบังคับคดีเพื่อช่วยเสริมสภาพคล่องทางการเงินการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ และดำเนินการเชิงรุกในด้านการไกล่เกลี่ยชั้นบังคับคดี เพื่อมีส่วนช่วยดูแลหนี้รายย่อย และหนี้ครัวเรือนรวมทั้งได้พัฒนาปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบังคับคดีแพ่ง คดีล้มละลาย เพื่อพัฒนาระบบกฎหมายให้มีความทันสมัย และสอดคล้องกับมาตรฐานสากลในปีงบประมาณ 2557 กรมบังคับคดีได้รับรางวัลมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศจากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จากผลงาน

ระบบการบังคับคดีแพ่งทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Civil Case Management System) รางวัลประเมินมาตรฐานความโปร่งใส และรางวัลรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน นับเป็นความภาคภูมิใจของกรมบังคับคดีและเป็นการแสดงให้เห็นถึงพัฒนาการและความพร้อมในการดำเนินงานและการให้บริการของกรมบังคับคดีอย่างเห็นได้ชัดกรมบังคับคดีพร้อมที่จะพัฒนาระบบงานบังคับคดีให้มีความก้าวหน้า ทันสมัย มีประสิทธิภาพมากขึ้นและเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนต่อไป ทั้งนี้เพื่อให้สามารถบรรลุตามวิสัยทัศน์ของกรมบังคับคดี (กรมบังคับคดี, 2557, หน้า 5)

สำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี เปิดทำการเพื่อเป็นการให้บริการประชาชนในจังหวัดลพบุรีเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในจังหวัดลพบุรีเพื่อให้คดีความเสร็จสิ้นและประชาชนได้รับการเยียวยาจากความเดือดร้อนโดยเร็วและเป็นธรรม เนื่องจากปัจจุบันสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรีมีภารกิจที่ต้องรับผิดชอบตัวชี้วัดทั้งในส่วนของกรมบังคับคดีและของจังหวัดลพบุรี ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบังคับคดีมีความคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงซึ่งดูได้จากการจัดทำสถิติประจำเดือนของสำนักงานต้องมีการขอแก้ไขปรับปรุงข้อมูลอยู่เป็นระยะๆ เพราะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีหน้าที่ความรับผิดชอบในงานหลายๆ งานทำให้ขาดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในบางเรื่อง (กรมบังคับคดี, 2558, หน้า 2) ประกอบกับในช่วงระหว่างปีงบประมาณ 2554 เป็นต้นมา กรมบังคับคดีมีนโยบายย้ายเจ้าหน้าที่

ผู้ปฏิบัติงานในทุกสายงานเกือบทุกตำแหน่งที่ปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่จังหวัดเดิมเป็นระยะเวลาานจากการสั่งย้ายเจ้าหน้าที่ดังกล่าวทำให้มีผลกระทบต่อกรปฏิบัติงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานส่วนหนึ่งเนื่องจากเจ้าหน้าที่ต้องเปลี่ยนสถานที่ทำงานซึ่งทำให้เกิดปัญหาในการปรับตัวหลายด้านคือ 1) ต้องใช้เวลาเดินทางไปปฏิบัติงาน 2) ใช้เวลาในการปรับตัวให้เข้าเพื่อร่วมวงงานใหม่ 3) ต้องใช้เวลาในการศึกษางานใหม่ที่ได้รับหมาย ซึ่งทำให้เกิดผลกระทบต่อกรให้บริการประชาชนประกอบกับในปีงบประมาณ 2556 กรมบังคับคดีได้มีนโยบายปรับปรุงระบบงานการบังคับคดีแพ่งใหม่เพื่อใช้ในหน่วยงานสังกัดกรมบังคับคดีทั่วประเทศโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีระเบียบแบบแผนในรูปแบบระบบงานบังคับคดีเหมือนกันทั่วประเทศ (กรมบังคับคดี, 2556, หน้า 2) ซึ่งทำให้เจ้าหน้าที่ต้องประสบปัญหาต้องเรียนรู้ระบบงานแพ่งใหม่และประชาชนผู้รับบริการต้องเสียเวลาในการติดต่อราชการมากกว่าเดิมเพราะเจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลาในการเข้าระบบงานทั้งยังไม่คุ้นเคยกับระบบงานใหม่จึงทำให้การปฏิบัติงานของสำนักงานล่าช้าลงผู้รับบริการได้รับบริการด้วยความสะดวกและรวดเร็วน้อยลงไปด้วย อีกทั้งในปีงบประมาณ 2559 กรมบังคับคดีได้จัดสรรเงินงบประมาณด้านการดำเนินงานของสำนักงานมาเพื่อให้บริการจัดการเอง จะส่งผลกระทบต่อกรปฏิบัติงานในด้านการให้บริการแก่ประชาชนได้เนื่องจากหากสำนักงานไม่มีการวางแผนการใช้เงินงบประมาณด้านการดำเนินงานอาจทำให้ไม่มีวัสดุสำนักงาน และอุปกรณ์ไว้เพื่อบริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ

ราชการอย่างเพียงพอทำให้กระทบต่อประสิทธิภาพ การให้บริการและส่งผลต่อความพึงพอใจของ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานได้ การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการถือว่าเป็น กลยุทธ์ที่สำคัญในการดำเนินงานเพราะเป็นเสมือน กระแงที่จะสามารถสะท้อนความคิดเห็นของ ผู้รับบริการที่มีต่อการทำงานสำนักงานบังคับคดี จังหวัดลพบุรีอย่างไร ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะใช้ เป็นเข็มทิศในการแก้ไขปัญหาการบริการเพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพการบริการและนำไปสู่ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อไป

ดังนั้น ผู้ศึกษาได้มีความสนใจที่จะศึกษา ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการ ให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี อำเภอมือง จังหวัดลพบุรี เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ ใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี อำเภอมือง จังหวัดลพบุรี เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพผลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อ ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดี จังหวัดลพบุรี อำเภอมือง จังหวัดลพบุรี

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของ ผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการของ สำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี อำเภอมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อ ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดี จังหวัดลพบุรี อำเภอมือง จังหวัดลพบุรี
2. ทราบถึงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็น ของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการของ สำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี อำเภอมือง จังหวัดลพบุรี
3. ผลการศึกษาวิจัยที่ได้ สามารถนำไปใช้ เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา ประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานบังคับ คดีจังหวัดลพบุรี อำเภอมือง จังหวัดลพบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของ ผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการของ สำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี อำเภอมือง จังหวัดลพบุรี ได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ผู้ที่มาขอรับบริการ ด้านการบังคับคดีและขอคำปรึกษาด้านการบังคับคดี ของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี อำเภอมือง จังหวัดลพบุรี จากสถิติการขอรับบริการของ สำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี อำเภอมือง จังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558 จำนวน 6,140 คน (สำนักงานบังคับคดีจังหวัด ลพบุรี, 2558, หน้า 3)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ ศึกษากำหนดตัวอย่างผู้ที่มาขอรับบริการด้านการ บังคับคดีและขอคำปรึกษาด้านการบังคับคดีของ

สำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำนวน 376 คน ในการวิจัยโดยการ ใช้สูตรการคำนวณของยามานะ (สุจิตรา บุญยรัต พันธุ์, 2557, หน้า 176)

2. ตัวแปรที่ศึกษาวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) เป็นตัวแปรที่มีความเชื่อมโยงกับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ดังนี้

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำนวน 3 ด้าน ประกอบด้วย

2.2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ

2.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สมมติฐานการวิจัย

ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อ ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดี จังหวัดลพบุรี อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี แตกต่าง กันเมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชาชนผู้ที่มาขอรับบริการด้านการ บังคับคดีและขอคำปรึกษาด้านการบังคับคดีของ สำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จากสถิติการเข้ารับบริการของ สำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558 จำนวน 6,140 คน (สำนักงานบังคับคดีจังหวัด ลพบุรี, 2558, หน้า 3)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ผู้เข้า รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำนวน 376 คน ในการ วิจัยโดยการ ใช้สูตรการคำนวณของยามานะ (สุจิตรา บุญยรัตพันธุ์, 2557, หน้า 176)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลใน คั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ผู้วิจัยแบ่งเนื้อหาและ โครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ (check list) ประกอบด้วยได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพอาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อ ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดี จังหวัดลพบุรี อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรีโดยข้อ คำถามมี 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำหรับลักษณะของแบบสอบถามเป็น ลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยแบ่งระดับการวัดออกเป็น 5 ระดับ คือ

ระดับคะแนน 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ระดับคะแนน 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการอยู่ในระดับน้อย

ระดับคะแนน 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับคะแนน 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก

ระดับคะแนน 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือเป็นแบบสอบถาม โดยดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาตำราเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการ

2. ศึกษาเกณฑ์และวิธีการสร้างเครื่องมือจากตำรา เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการ

3. สร้างแบบสอบถาม

4. การทดสอบความเที่ยงตรง ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณา

ตรวจสอบในด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างและความเที่ยงตรง เชิงเกณฑ์สัมพัทธ์ เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สามารถให้คำตอบต่อการวิจัยครั้งนี้ได้ผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน คือ

4.1 นางสาวสุธัญญา ตั้งลิขิตพา

4.2 นางสาววรรรต์ ศรีบรรเทา

4.3 อาจารย์ ดร.มยุรี ทรัพย์เที่ยง

เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาแบบสอบถามแล้ววิเคราะห์หาค่าดัชนีความ

สอดคล้อง (Index of Objective Congruence:IOC) ของความเห็นของผู้เชี่ยวชาญเหล่านั้นเกี่ยวกับข้อ

คำถามในแต่ละข้อในเครื่องมือชิ้นนั้น เป็นเกณฑ์ตัดสินใจว่าจะคงข้อคำถามไว้หรือจะตัดออก ดัชนี

ความสอดคล้องแปลความหมายของคะแนนเป็น 3 ระดับ คือ 1 = สอดคล้อง 0 = ไม่น่าใจ และ -1 =

ไม่สอดคล้อง โดยค่าดัชนีมีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ถึง 1.00 จึงถือว่าแบบสอบถามมีความ

เที่ยงตรงในเนื้อหา สามารถนำไปใช้วัดได้ตามความมุ่งหมายของการวิจัย สำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ค่า

ดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.67 ถึง 1.00

5. การหาความเชื่อมั่น (reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านความเห็นชอบจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว นำไปทดสอบใช้ (try out) กับประชากรที่ไม่ใช่

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน นำมาหาความเชื่อมั่น (reliability) เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ โดยใช้

สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (coefficient alpha) ของครอนบาค (Cronbach) (กาสิ๊ก เต๊ะ

ชั้นหมาก, 2553, หน้า 143-147) ซึ่งผลปรากฏว่าได้
ค่าความเชื่อมั่น .914

6. นำแบบสอบถามที่ได้ทดลองใช้แล้ว มา
ปรับปรุงแก้ไขและจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์
เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษางานค้นคว้าอิสระ เพื่อขอ
ความเห็นชอบและจัดพิมพ์ แล้วนำไปเป็นเครื่องมือ
ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำ
ผลมาวิเคราะห์ตามความมุ่งหมายและสมมติฐานใน
การวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บ
รวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดย
แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง
จำนวน 376 ชุด โดยเก็บข้อมูลระหว่างเดือน
พฤษภาคม ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ.2559

2. ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมแบบสอบถามจาก
กลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาตรวจสอบความถูกต้อง
ครบถ้วนของข้อมูล เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนมา
ทั้งหมด แล้วนำไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย
โปรแกรมสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมด
มาตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์และนำเอา
เฉพาะฉบับที่สมบูรณ์มาดำเนินการ ดังนี้

1. ผู้วิเคราะห์ข้อมูล ส่วนที่ 1 คือ ข้อมูลทั่วไป
ของประชากรที่ศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ

การศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน
โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์ข้อมูล ส่วนที่ 2 คือ ข้อมูลความ
คิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการ
ให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี
อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย
และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีเกณฑ์การแปรค่าเฉลี่ย
ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 100)

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความ
คิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการ
ให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี
อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามสถานภาพ
ของกลุ่มตัวอย่าง ใช้การทดสอบด้วย t-test
(independent variable) เพื่อเปรียบเทียบกลุ่ม
ตัวอย่างที่มีสถานภาพแบ่งเป็น 2 กลุ่ม และใช้การ
ทดสอบด้วย F-test (one-way ANOVA) ในกรณีที่
พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะนำมา
ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของฟิช
เชอร์ (Fisher's method)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล
ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ
อาชีพ และรายได้ต่อเดือน วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิง
พรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ร้อยละ
(percentage) ค่าความถี่ (frequency) ค่าเฉลี่ย
(mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard
deviation)

สรุปผลการวิจัย

1. สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียดสรุปภาพรวมได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ ข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุ 41-50 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส มีอาชีพพนักงานบริษัท และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท

2. ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านที่มีระดับต่ำสุด ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เมื่อพิจารณารายด้าน มีรายละเอียดสรุปได้ ดังนี้

2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน รองลงมาคือ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง รองลงมาคือความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน วิธีการให้บริการ ส่วนด้านที่มีระดับต่ำสุด ได้แก่ มีป้ายกำหนดระยะเวลาการให้บริการ

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง รองลงมาคือมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่เรียกรับเงินหรือสิ่งตอบแทน

รองลงมาคือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ ส่วนด้านที่มีระดับต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม รองลงมาคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ รองลงมาคือ สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ส่วนด้านที่มีระดับต่ำสุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ / ห้องน้ำ / ที่นั่งคอยรับบริการ

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน รายละเอียดดังนี้

3.1 จำแนกตามเพศ พบว่า ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แตกต่างกัน 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.2 จำแนกตามอายุ พบว่า ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แตกต่างกัน 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวก มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3.3 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าแตกต่างกัน 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3.4 จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าแตกต่างกัน 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3.5 จำแนกตามอาชีพ พบว่า ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แตกต่างกัน 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3.6 จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าแตกต่างกัน 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวก มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

อภิปรายผล

ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ผู้ศึกษาได้พบประเด็นสำคัญที่ควรจะนำมาอภิปรายผลดังต่อไปนี้

1. จากผลการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ (1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ (3) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สำหรับรายละเอียดของทุกปัจจัยได้ผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้เพราะในปัจจุบันสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรีมีการกำหนดขั้นตอนในการดำเนินงานไม่ยุ่งยากซับซ้อน แต่ละขั้นตอนใช้เวลาไม่มาก ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง นอกจากนี้ยังมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการดำเนินการอย่างชัดเจน และมีเอกสารแผนพร้อมถึงมีป้ายบอกขั้นตอนในการรับบริการ ซึ่งเป็น

การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อ ให้ได้รับการบริการที่ดี และได้รับการบริการที่ดีที่สุด ด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปณัฐตา มาหา (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการคู่ความของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดศรีสะเกษ สาขากันทรลักษ์ ผลการวิจัยพบว่า คู่ความมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดศรีสะเกษ สาขากันทรลักษ์ ในด้านองค์ประกอบและกระบวนการของบริการอยู่ในระดับดี

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่เป็นเช่นนี้เพราะ สำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรีให้ความสำคัญกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยได้ยึดหลักการให้บริการตามพันธกิจของกรมบังคับคดีที่ว่าไว้ว่า “กรมบังคับคดีเป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านการบังคับคดี และการวางทรัพย์มุ่งมั่นพัฒนาระบบบริหารจัดการและกระบวนการบังคับคดีให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลด้วยกฎหมาย วิทยาการและเทคโนโลยีที่ทันสมัยโดย บุคคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีคุณธรรม จริยธรรม ส่งเสริมเครือข่ายความร่วมมือ และเผยแพร่ความรู้ด้านการบังคับคดีเพื่อให้ประชาชนได้รับการที่รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม

และเกิดประโยชน์สูงสุด” และเจ้าหน้าที่ที่ยึดมั่นในค่านิยมร่วมของกรมบังคับคดีที่ว่าไว้ว่า “ด้วยจิตบริการ ทำงานเป็นทีม ซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ รักติดต่อองค์กร” ดังนั้น เจ้าหน้าที่ทุกคนได้รับการอบรมให้มีใจรักในงานบริการจนสามารถให้บริการประชาชนด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง ปฏิบัติงานด้วยซื่อสัตย์สุจริต เช่น ไม่เรียกรับเงินหรือสิ่งตอบแทน ด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทัศนีย์ จันทรงาม (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศาลจังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลจังหวัดนครปฐม ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่เป็นเช่นนี้เพราะสถานที่ตั้งของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี ตั้งอยู่ในจุดที่สามารถพบหาได้ง่ายมีความสะดวกในการเดินทางไปรับบริการ และอยู่ใกล้หน่วยงานราชการหลายแห่ง เช่น เรือนจำกลางจังหวัดลพบุรี สถานีตำรวจภูธรจังหวัดลพบุรี ที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดลพบุรี สำนักงานที่ดินจังหวัดลพบุรี องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี รวมถึงศาลากลางจังหวัดลพบุรี และสถานที่ให้บริการมีความสะอาด อุปกรณ์/เครื่องมือที่ใช้ใน

การให้บริการมีความทันสมัย สำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรียังมีการจัดเตรียมเอกสารแบบฟอร์มคำร้อง หรือวัสดุสำนักงานไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ ด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทิพย์วรรณ ตั้งจิตพัฒน์กุล (2558, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเพชรบุรี ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน รายละเอียดดังนี้

2.1 จำแนกตามเพศ พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่าเพศชายมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการน้อยกว่าเพศหญิง อาจเป็นเพราะเพศชายเป็นเพศที่มีความเป็นผู้นำ ผู้รับบริการที่เป็นผู้นำครอบครัว จึงมีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับกฎหมายอย่างสม่ำเสมอ ผู้รับบริการเพศชายที่เข้ามาใช้บริการจึงมีความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่ขอรับบริการ หรือ

การรับรู้ข้อมูลจากสำนักงานบังคับคดีซึ่งส่วนใหญ่เป็นเรื่องของกฎหมายมากกว่าเพศหญิง การติดต่อประสานงานแต่ละครั้งจึงมีการสังเกตพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ตลอดจนขั้นตอนการดำเนินการตั้งแต่เริ่มจนแล้วเสร็จ จนสามารถมองเห็นปัญหาการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี ได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ด้วยเหตุนี้ ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน จึงมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของวิญญู ภาคอินทรีย์ (2556, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี ผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอาคาร/สถานที่ แตกต่างกัน

2.2 จำแนกตามอายุ พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยพบว่าผู้รับบริการที่มาใช้บริการสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรีน้อยกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้รับบริการที่มีอายุค่อนข้างมากย่อมมี

ประสบการณ์ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานราชการมากกว่าประชาชนที่มีอายุน้อย มีความเข้าใจในขั้นตอนหรือกระบวนการในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรีเป็นอย่างดี ด้วยเหตุนี้ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน จึงมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของทัศนีย์ จันทรงาม (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศาลจังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยพบว่าผู้รับบริการที่มารับบริการสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรีที่ระดับการศึกษา ปวช., ปวส. มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรีน้อยกว่ากลุ่มการศึกษาอื่นๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ที่มีการศึกษา ปวช., ปวส. มีความรู้ในด้านงานวิชาชีพมากกว่างานวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการ หรือการรับรู้ข้อมูลจาก

สำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรีซึ่งส่วนใหญ่เป็นเรื่องของกฎหมายที่คนส่วนใหญ่คิดว่าเป็นเรื่องที่เข้าใจยาก ซึ่งการไม่มีความรู้หรือการไม่เข้าใจในกระบวนการปฏิบัติงานทำให้ผู้รับบริการเหล่านี้เกิดความคาดหวังจากการขอรับบริการและเมื่อไม่ได้รับความสะดวกสบาย หรือต้องปฏิบัติตามกระบวนการที่สำนักงานบังคับคดีกำหนด ผู้รับบริการเหล่านี้ก็จะเกิดอคติต่อการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี ด้วยเหตุนี้ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จึงมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กมนรัตน์ ยามวัน (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรมที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 จำแนกตามสถานภาพ พบว่าระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยพบว่าผู้รับบริการที่มารับบริการสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรีที่มีสถานภาพโสด มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรีน้อยกว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรส และและหย่าร้าง/หม้าย/

แยกกันอยู่ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ที่มีสถานภาพโสด จะชอบความเป็นอิสระมีความคล่องตัวสูงและมีวุฒิภาวะน้อย จึงไม่มีประสบการณ์ในการขอรับบริการจากสำนักงานบังคับคดีจังหวัด ทำให้เกิดความคาดหวังในการบริการที่สูงกว่าสถานภาพอื่นๆ และเมื่อไม่ได้รับบริการตามที่คาดหวังไว้จึงทำให้ผู้รับบริการที่มีสถานภาพโสดมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรีน้อยกว่ากลุ่มอื่นๆ ด้วยเหตุนี้ผู้รับบริการที่มีสถานภาพต่างกัน จึงมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของวิญญู ภาคอินทรีย์ (2556, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ต่างกัน

2.5 จำแนกตามอาชีพ พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยพบว่าผู้รับบริการที่มารับบริการสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรีที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ

การให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี น้อยกว่าอาชีพอื่นๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะอาชีพเกษตรกรรม ไม่ค่อยมีการติดต่อประสานงานกับสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรีมากนัก จึงไม่มีความเข้าใจในระบบการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี ว่าจะต้องปฏิบัติงานด้วยความรัดกุม โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งอาจทำให้กระบวนการปฏิบัติงานล่าช้าไปบ้างก็ตาม ด้วยเหตุนี้ ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน จึงมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของปณัฐดา มาหา (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการคู่ความของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดศรีสะเกษ สาขากันทรลักษ์ ผลการวิจัยพบว่า คู่ความที่มีอาชีพต่างกันพิจารณาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดศรีสะเกษ สาขากันทรลักษ์ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.6 จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่าระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่าผู้รับบริการที่มารับบริการสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรีที่มีรายได้มากกว่า 20,001 บาท ขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรีน้อยกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000

บาท และรายได้ 10,001-20,000 บาท ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้รับบริการที่มีรายได้มากกว่า 20,001 บาท มีความคิดว่าตนเองต้องเสียเวลาในการปฏิบัติงานเสียโอกาสในการหารายได้หากตนเองต้องมาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรีเอง จึงให้ความสำคัญต่อการรับบริการ และมักเรียกร้องให้มีการบริการที่ดีมากกว่าผู้อื่น เช่น ต้องการได้รับการบริการก่อนคนอื่นหรือได้รับความสะดวกสบายมากกว่าคนอื่น ๆ แต่อย่างไรก็ตามสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรีให้การบริการผู้รับบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันตามลำดับก่อน-หลัง ด้วยเหตุนี้ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเนื่องต่างกัน จึงมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของประสงค์ จิตงามสุจริต (2556, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี แผนกคดีเยาวชนและครอบครัวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการของ

สำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า บ้ายกำหนดระยะเวลาการให้บริการไม่ชัดเจน ไม่ครบทุกกระบวนการ และมีจำนวนน้อย ดังนั้น สำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรีควรจัดทำบายเพื่ออธิบายขั้นตอนโดยระบุระยะเวลาในการดำเนินการแต่ละขั้นตอนให้ชัดเจนและติดตั้งในที่ที่สามารถมองเห็นได้เด่นชัด รวมถึงควรเพิ่มบายให้ครบทุกกระบวนการที่รับผิดชอบ และดำเนินการให้เป็นไปตามขั้นตอนนั้น

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ดังนั้น สำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี ควรส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมพัฒนาศักยภาพการให้บริการ โดยส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ / ห้องน้ำ / ที่นั่งคอยรับบริการมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ ดังนั้น สำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี ควรจัดให้มีสถานที่จอดรถ จำนวนห้องน้ำ จำนวนที่นั่งคอยรับบริการ โดยแบ่งส่วนกันกับหน่วยงานอื่นให้ชัดเจนและเพียงพอกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการวิจัยเพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการของ

สำนักงานบังคับคดีจังหวัดใกล้เคียง เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยครั้งนี้ เป็นการมองการให้บริการรอบด้านมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ให้แยกสถานะของผู้รับบริการ และเรื่องที่ขอรับบริการ เพื่อประสิทธิภาพในการ

ดำเนินงานของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรีต่อไป

2.3 ควรมีการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ให้ครบทุกงานบริการ เพื่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรีต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กมนรัตน์ ยามวัน. (2555). *ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรมที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดจันทบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- กรมบังคับคดี. (2556). *ขออนุมัติแผนการใช้ระบบงานบังคับคดีแพ่ง และแผนงานเดินทางจัดเตรียมโครงสร้างพื้นฐานเพื่อใช้งานระบบบังคับคดีแพ่งใหม่*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- กรมบังคับคดี. (2557). *สถิติการบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ 2557*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- กรมบังคับคดี. (2558). *รายงานผลการดำเนินงานการบังคับโทษปรับคดีอาชญากรรมคดีอาชญากรรมคดีอื่น*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- กระทรวงยุติธรรม. (2558). *ผลการดำเนินงานของกรมบังคับคดี*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- กาลัก เตชะขันธ์หมาก. (2553). *หลักการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ทัศนีย์ จันทร์งาม. (2555). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศาลจังหวัดนครปฐม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 7)*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ปณัฐตา มาหา. (2555). *คุณภาพการให้บริการต่อความของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดศรีสะเกษ สาขา กันทรลักษณ์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ประสงค์ จิตงามสุจริต. (2556). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี*. แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โรจน์รัตน์ จันทร์. (2552). *การให้บริการของสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลสามโก้ อำเภอสามโก้ จังหวัดอ่างทอง*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

- วิญญู ภาคอินทรีย์. (2556). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักบังคับคดี จังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- สุจิตรา บุญรัตพันธุ์. (2557). *ระเบียบวิธีวิจัย สำหรับรัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*. กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.