

ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต



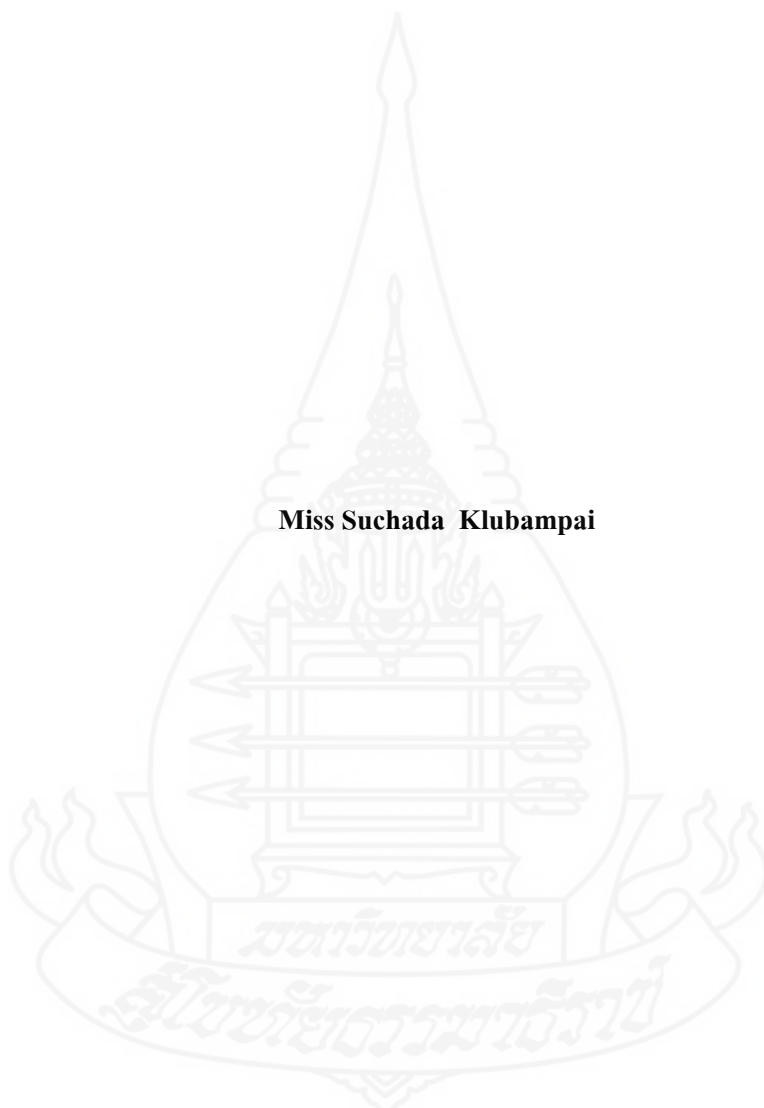
นางสาวสุชาดา กลับอำไพ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2562

## **Public Service Efficiency of the Office of Justice in Phuket Province**

**Miss Suchada Klubampai**



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requierments for  
the Degree of Master of Public Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2019

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ    ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรม  
  จังหวัดภูเก็ต

ชื่อและนามสกุล                    นางสาวสุชาดา กลีบอำไพ

แขนงวิชา                            บริหารรัฐกิจ

สาขาวิชา                            วิทยาการจัดการ

อาจารย์ที่ปรึกษา                   ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2563

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

.....ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม)

.....กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.นพดล อุดมวิสิฎกุล)

.....  
(รองศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศิริราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา **คั่นคว่าอิสระ** ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต  
ผู้ศึกษา นางสาวสุชาดา กลั้วอำไพ รหัสนักศึกษา 2613004353 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม **ปีการศึกษา** 2562

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต (2) ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต และ (4) เสนอแนะแนวทางการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนในจังหวัดภูเก็ตที่มาใช้บริการจากสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ขนาดกลุ่มตัวอย่างคำนวณจากสูตรของคอกแรน จึงศึกษาจากตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบสเปียร์แมน

ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ในภาพรวมอยู่ระดับมาก (3) ปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับมากกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ (4) ข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการประชาชน ได้แก่ การให้บริการอย่างใกล้ชิดเสมือนญาติมิตร นำเทคโนโลยีมาเป็นทางเลือกหนึ่งในการให้บริการ พัฒนาองค์ความรู้ของบุคลากร สร้างความตระหนัก รับผิดชอบกระตือรือร้นในการให้บริการ

**คำสำคัญ** การให้บริการสาธารณะ สำนักงานยุติธรรม จังหวัดภูเก็ต

**Independent Study title:** Public Service Efficiency of the Office of Justice in Phuket Province

**Author:** Miss Suchada Klubampai; **ID:** 2613004353; **Degree:** Master of Public Administration;

**Independent Study advisor:** Dr.Chamnian Rajphaetyakhom, Assistant Professor;

**Academic year:** 2019

### **Abstract**

The objectives of this study were (1) to study the opinion on public service factors of the Office of Justice in Phuket Province (2) to study the opinion on public service efficiency of the Office of Justice in Phuket Province (3) to study the relationship between public service factors and public service efficiency of the Office of Justice in Phuket Province, and (4) to recommend development guidelines of public service efficiency of the Office of Justice in Phuket Province.

This study was a survey research. The population was unknown number of people who received the services at the Office of Justice in Phuket Province. The sample size was calculated by using Cochran's formula and collected data from 400 samples with accidental sampling method. The research instrument used a questionnaire. Statistics for data analysis employed frequency, percentage, mean, standard deviation and the Spearman rank correlation coefficient.

The results of this study revealed that (1) an overview opinion on public service factors of the Office of Justice in Phuket Province was at high level (2) an overview opinion on public service efficiency of the Office of Justice in Phuket Province was also at high level (3) the relationship between public service factors and public service efficiency of the Office of Justice in Phuket Province was positively correlated at high level at statistically significant at 0.01 level, and (4) recommendations for development guidelines of public service efficiency were there should perform intimate relation as closed as kinship, apply technology as an option channel of public service, develop knowledge of the personal, encourage the recognition, responsibility and enthusiasm in public service.

**Keywords:** Public service efficiency, the Office of Justice, Phuket Province

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้คงไม่อาจสำเร็จสมบูรณ์ขึ้นมาได้ หากปราศจากความเมตตากรุณาจากท่าน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม ที่ทำให้ผู้ศึกษาได้หัวข้อในการศึกษาค้นคว้าอิสระ และกรุณารับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก โดยให้ข้อมูลและคำแนะนำต่างๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้ศึกษา โดยเฉพาะการวางเค้าโครง แนวทางการเขียนเนื้อหา และบทวิเคราะห์ ตลอดจนการกำหนดกรอบเวลาในการเสนอความคืบหน้าของงาน ซึ่งถือเป็นแรงกระตุ้นให้แก่วิจัยได้อย่างดียิ่ง ทั้งท่านอาจารย์ยังได้สละเวลาอันมีค่าตรวจสอบความถูกต้องของการศึกษาค้นคว้าอิสระให้กับผู้ศึกษาอีกด้วย ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งใจ และสำนึกในพระคุณของท่านอาจารย์เป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ไว้ ณ ที่นี้

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการที่ปรึกษา ที่ท่านได้กรุณาชี้แนะแนวทางและให้คำแนะนำ ตลอดจนข้อสังเกตต่างๆ ทำให้ผู้ศึกษาได้พัฒนาแนวความคิดและไตร่ตรองปัญหาต่างๆ ได้อย่างรอบคอบมากยิ่งขึ้น จนทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลงได้ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน อันผู้ศึกษามีได้เอยนาม ที่ได้อบรมสั่งสอนให้ความรู้ทางด้านวิชาการแก่ผู้ศึกษา จนทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลงได้ ผู้ศึกษาขอขอบคุณกัลยาณมิตรของผู้ศึกษาทุกท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้ผู้ศึกษาตลอดมา ขอขอบคุณพี่ๆ เพื่อนๆ น้องๆ ที่ได้ศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตทุกท่าน ที่เป็นกำลังใจและคอยช่วยเหลือตลอดระยะเวลาที่ศึกษา และจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เพื่อนผู้ซึ่งคอยให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำแก่ผู้ศึกษาด้วยความเต็มใจยิ่งเสมอมา ขอขอบคุณหัวหน้างานซึ่งให้คำแนะนำในเรื่องข้อมูลอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งและเป็นกำลังใจให้ผู้ศึกษาในทุกๆ เรื่องด้วยความปรารถนาดีเสมอมา

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ และคุณแม่ ที่ท่านช่วยสนับสนุนในด้านการศึกษามาตั้งแต่เยาว์วัย ให้ความรัก ความเข้าใจ และเป็นกำลังใจสำคัญ ทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ โดยหากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีประโยชน์และคุณค่าทางการศึกษาอยู่บ้าง ผู้ศึกษาขอขอบคุณดีทั้งหมดแก่ท่าน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม และกรรมการที่ปรึกษาทุกท่าน รวมทั้งกราบเป็นกตเวทิตาแก่บิดามารดา คณาจารย์และผู้มีพระคุณที่ได้อบรมเลี้ยงดู ให้ความรู้ ความเมตตาแก่ผู้ศึกษา แต่หากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความบกพร่องประการใด ผู้ศึกษาขอน้อมรับความผิดพลาดไว้แต่เพียงผู้เดียว

สุชาดา กลับอำไพ

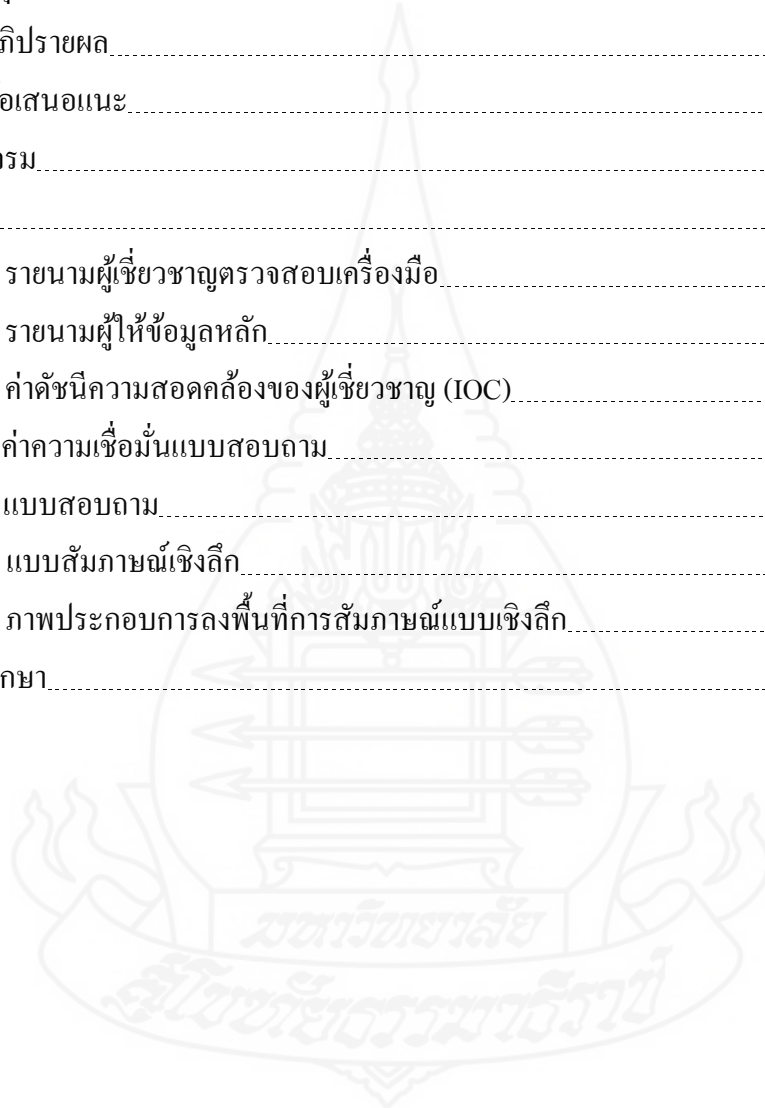
ธันวาคม 2563

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	3
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	3
สมมติฐานการศึกษา.....	5
ขอบเขตของการศึกษา.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	10
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	11
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ.....	11
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการให้บริการ.....	17
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต.....	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	31
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	31
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	34
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	38
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	41
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	76
สรุปการศึกษา.....	77
อภิปรายผล.....	84
ข้อเสนอแนะ.....	86
บรรณานุกรม.....	88
ภาคผนวก.....	92
ก ราชานามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ.....	93
ข ราชานามผู้ให้ข้อมูลหลัก.....	95
ค ค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ (IOC).....	97
ง ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม.....	109
จ แบบสอบถาม.....	114
ฉ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก.....	124
ช ภาพประกอบการลงพื้นที่การสัมภาษณ์แบบเชิงลึก.....	133
ประวัติผู้ศึกษา.....	137





สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม จำแนกรายด้าน.....	37
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	42
ตารางที่ 4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลัก.....	44
ตารางที่ 4.3 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรม จังหวัดภูเก็ต ในภาพรวม.....	45
ตารางที่ 4.4 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรม จังหวัดภูเก็ต ด้านหลักประสิทธิภาพ.....	46
ตารางที่ 4.5 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรม จังหวัดภูเก็ต ด้านหลักความรับผิดชอบ.....	47
ตารางที่ 4.6 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรม จังหวัดภูเก็ต ด้านหลักการตอบสนอง.....	49
ตารางที่ 4.7 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรม จังหวัดภูเก็ต ด้านหลักความรวดเร็ว.....	50
ตารางที่ 4.8 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรม จังหวัดภูเก็ต ด้านหลักความสอดคล้อง.....	51
ตารางที่ 4.9 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรม จังหวัดภูเก็ต ด้านหลักความเชื่อถือ.....	52
ตารางที่ 4.10 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรม จังหวัดภูเก็ต ด้านหลักมนุษยสัมพันธ์.....	53
ตารางที่ 4.11 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรม จังหวัดภูเก็ต ด้านหลักการให้เกียรติ.....	54
ตารางที่ 4.12 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรม จังหวัดภูเก็ต ด้านหลักความเต็มใจ.....	55
ตารางที่ 4.13 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรม จังหวัดภูเก็ต ด้านหลักภาพพจน์ที่ดี.....	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14 ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรม จังหวัดภูเก็ต ในภาพรวม.....	58
ตารางที่ 4.15 ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรม จังหวัดภูเก็ต ด้านหลักความสอดคล้องความต้องการ.....	59
ตารางที่ 4.16 ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรม จังหวัดภูเก็ต ด้านการให้บริการความสม่ำเสมอ.....	60
ตารางที่ 4.17 ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรม จังหวัดภูเก็ต ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค.....	62
ตารางที่ 4.18 ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรม จังหวัดภูเก็ต ด้านความคุ้มค่า.....	63
ตารางที่ 4.19 ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรม จังหวัดภูเก็ต ด้านการบริหารด้วยความสะดวก.....	64
ตารางที่ 4.20 ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรม จังหวัดภูเก็ต ด้านหลักความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ.....	66
ตารางที่ 4.21 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะกับ ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านความสอดคล้องความต้องการ ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต.....	67
ตารางที่ 4.22 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างหลักการให้บริการสาธารณะกับประสิทธิภาพ การให้บริการสาธารณะ ด้านการให้บริการความอย่างสม่ำเสมอ ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต.....	68
ตารางที่ 4.23 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะกับ ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านการให้บริการ ด้วยความเสมอภาค ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต.....	69
ตารางที่ 4.24 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะกับ ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านความคุ้มค่า ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต.....	70

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.25 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะกับ ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านการให้บริการ ด้วยความสะดวก ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต.....	71
ตารางที่ 4.26 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะกับ ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต.....	72



## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	4
ภาพที่ 2.1 แสดงบทบาทภารกิจสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต.....	25



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวงกรม พ.ศ. 2545 มาตรา 32 กำหนดให้กระทรวงยุติธรรมมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการกระบวนการยุติธรรม เสริมสร้างและอำนวยความสะดวกยุติธรรมในสังคม และราชการอื่นตามที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกระทรวงยุติธรรม หรือส่วนราชการที่สังกัดกระทรวงยุติธรรม กระทรวงยุติธรรมจึงได้จัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ขึ้นอย่างเป็นทางการ พร้อมกันทั้ง 75 จังหวัดทั่วประเทศเมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2548 ขึ้นในงบประมาณ พ.ศ.2548 ตามระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อเป็นศูนย์รวมการบริหารจัดการงานแบบบูรณาการและปรับการปฏิบัติงาน ของส่วนราชการในสังกัดกระทรวงยุติธรรมให้มีการทำงานในลักษณะเป็นกลุ่มเดียวกัน มีการให้บริการประชาชนในรูปแบบของศูนย์บริการร่วม (Service Link) ซึ่งมีแนวความคิดการบริการแบบมุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) รวมบริการภาครัฐเข้าด้วยกัน เพื่อให้สามารถส่งมอบบริการได้หลากหลาย และพร้อมกัน ณ จุดเดียว โดยทำหน้าที่ในการบริหารจัดการงานยุติธรรม และกระบวนการยุติธรรมที่เกี่ยวข้องในระดับจังหวัด รวมทั้งดำเนินการตามระบบการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการมีภารกิจเกี่ยวกับการพัฒนายุทธศาสตร์ และแปลงนโยบายของกระทรวงยุติธรรมเป็นแผนปฏิบัติการ รวมทั้งจัดสรรทรัพยากร และบริหารราชการประจำทั่วไป ของกระทรวงยุติธรรม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของกระทรวงยุติธรรม ตลอดจนพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเป็นศูนย์กลางการบริหารราชการของกระทรวงยุติธรรม (สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต, 2563)

สำหรับการให้บริการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ก็เป็นไปเพื่อการบริการที่ให้ประชาชนผู้มาใช้บริการได้เข้าถึงบริการทุกกลุ่มเป้าหมาย และเข้าใจซึ่งหลักการบริการที่กระทรวงยุติธรรมมีไว้เพื่อบริการประชาชน แต่หากพิจารณาแล้ว การบริการหรือบริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรือความควบคุมของฝ่ายปกครองลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะคือต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนซึ่งก็คือเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการของรัฐแต่เนื่องจากปัจจุบันภารกิจของรัฐมีมากขึ้นกิจกรรมบางอย่างต้องใช้เทคโนโลยีในการจัดทำสูงใช้เงินลงทุนสูงและรัฐไม่มีความพร้อมจึงต้องมอบให้

บุคคลอื่นซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นดำเนินการจัดทำแล้วบทบาทของรัฐในฐานะผู้จัดทำหรือผู้อำนวยการก็จะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุม โดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของบริการสาธารณะควบคุมความปลอดภัยรวมทั้งควบคุมค่าบริการ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุดและเดือดร้อนน้อยที่สุด (ศุภชัย ขาวะประภาส, 2539 อ้างถึงในการุณย์ คล้ายคลึง, 2550, หน้า 27) ดังนั้น ในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมีเรื่องของเทคโนโลยี หรือนวัตกรรมเข้ามาเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์กรจึงต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง จำเป็นต้องมีแผนรองรับหรือปรับกลยุทธ์ในการให้บริการที่ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างเท่าเทียมกัน หากองค์กรยังคงไม่พัฒนาและประสบปัญหาอยู่ทั้งด้านการบริการ ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ สถานที่ให้บริการบุคลากรและเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการให้บริการสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงยุติธรรมที่มีภารกิจหรือพันธกิจการสร้างโอกาสความเสมอภาคและเท่าเทียมกันทางสังคมก็ควรมุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับเรื่องของประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ เพราะถือเป็นการบริการสาธารณะ

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นสอดคล้องกับการสร้างความมั่นคงและการลดความเหลื่อมล้ำทางด้านเศรษฐกิจและสังคม การสร้างความเข้มแข็งของสถาบันทางสังคมและทุนทางวัฒนธรรมตลอดจนความเข้มแข็งของชุมชน กระทรวงยุติธรรมจึงได้กำหนดยุทธศาสตร์ในการปฏิบัติราชการ ยุทธศาสตร์ที่ 3 การอำนวยความสะดวกยุติธรรม โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมประชาชนได้รับบริการงานยุติธรรมที่มีประสิทธิภาพ จึงได้จัดตั้งคลินิกยุติธรรมเพื่อให้เป็นหน่วยงานบริการประชาชนในรูปแบบของศูนย์บริการ ณ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดทุกแห่ง ซึ่งให้บริการต่าง ๆ ภายใต้ภารกิจของกระทรวงยุติธรรม 9 งานบริการ ได้แก่ 1) สร้างการรับรู้กฎหมาย 2) ให้คำปรึกษากฎหมาย 3) คຸ້ມครองพยานในคดีอาญา 4) ใกล้เคียงระงับข้อพิพาท 5) รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ 6) ช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ผู้เสียหายและจำเลยในคดีอาญา 7) ให้บริการกองทุนยุติธรรม เช่น ค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีเงินประกันตัว 8) เบิกจ่ายเงินรางวัลและค่าใช้จ่ายในชั้นสอบสวนคดีอาญา และ 9) ช่วยเหลือประชาชนให้เข้าถึงบริการพื้นฐานของรัฐ เพื่อให้คลินิกยุติธรรมเป็นหน่วยบริการที่มีการดำเนินงานเป็นที่ยอมรับ และสามารถให้บริการตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายให้ประชาชนผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม รวมทั้งสามารถเข้าถึงประสิทธิภาพการบริการที่มีคุณภาพและประชาชนให้เข้าถึงการบริการสาธารณะที่แท้จริง และสำนักงานยุติธรรมจังหวัดสามารถเป็นหน่วยงาน บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้แก่ผู้มาใช้

บริการในมิติต่างๆ ด้วยเหตุนี้ ทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษา “ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต” เพื่อจะได้นำผลการศึกษาที่ได้ไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการประชาชน และเสนอต่อผู้บริหารในการดำเนินกิจกรรมที่มีส่วนช่วยเหลือหรือรับผิดชอบต่อสังคมองค์กร อันจะเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต และประชาชนที่มาติดต่อเพื่อขอรับบริการจากสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต

## 2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต

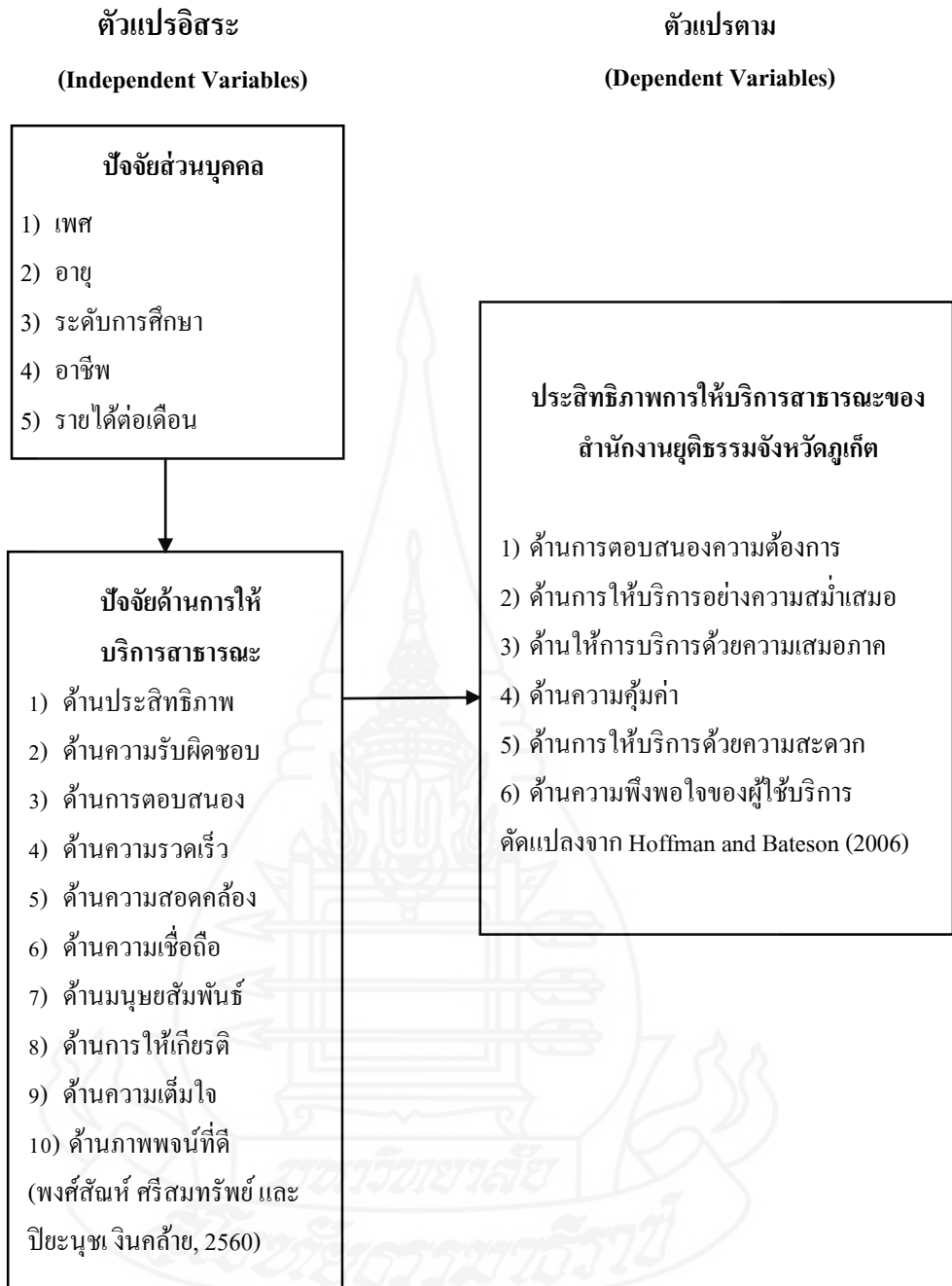
2.2 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต

2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต

2.4 เพื่อเสนอแนะแนวทางพัฒนาการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต

## 3. กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษาด้านประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ โดยใช้หลักคิดทฤษฎีการให้บริการสาธารณะเป็นฐานในการกำหนดกรอบแนวคิด โดยคำนึงและให้ความสำคัญไปที่ประชาชนหรือผู้มาใช้บริการหน่วยงานของรัฐได้เข้าถึงการบริการที่เท่าเทียมกัน และการบริการนั้นส่งผลไปยังประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์กร ซึ่งมองโดยภาพรวมขององค์การว่าจะสามารถให้บริการประชาชนตามบริบทและหน้าที่ขององค์กรที่รับผิดชอบให้เกิดประสิทธิภาพได้มากน้อยเพียงใด ประโยชน์จากการให้บริการสามารถตอบโจทย์ประชาชนที่มาขอรับบริการได้หรือไม่ และจากหลักคิดดังกล่าวผู้ศึกษาได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ 1) บริบทและภารกิจของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด 2) แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ 3) แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการให้บริการ และ 5) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในประเทศและต่างประเทศ



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา



#### 4. สมมติฐานการศึกษา

ปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะอย่างน้อย 5 ด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

#### 5. ขอบเขตของการศึกษา

รูปแบบและวิธีการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เน้นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเสริมด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตในการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

##### 5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ เน้นการศึกษาปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ตลอดจนแนวทางการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต โดยผู้ศึกษาสามารถสรุปเนื้อหา และตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาดังนี้

##### 5.1.1 เนื้อหาการวิจัยเชิงปริมาณ

เป็นการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเพื่อสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลรวมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนในจังหวัดภูเก็ตที่มาติดต่อราชการ หรือมาใช้บริการจากสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต โดยผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสาร ตำรา แนวคิด ทฤษฎีต่างๆ รวมถึงบทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศ และต่างประเทศ สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ กรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น โดยมีตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

### 1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) อาชีพ และ 5) รายได้ต่อเดือน

หลักการให้บริการสาธารณะ (พงศ์สัณห์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย, 2560) ประกอบด้วย 1) ด้านประสิทธิภาพ 2) ด้านความรับผิดชอบ 3) ด้านการตอบสนอง 4) ด้านความรวดเร็ว 5) ด้านความสอดคล้อง 6) ด้านความเชื่อถือ 7) ด้านมนุษยสัมพันธ์ 8) ด้านการให้เกียรติ 9) ด้านความเต็มใจ และ 10) ด้านภาพพจน์ที่ดี

### 2) ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ตามแนวคิดของ Hoffman and Bateson (2006) จะประกอบด้วย 1) ด้านการตอบสนองความต้องการ 2) ด้านการให้บริการอย่างความสม่ำเสมอ 3) ด้านให้การบริการด้วยความเสมอภาค 4) ด้านความคุ้มค่า 5) ด้านการให้บริการด้วยความสะดวก และ 6) ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

#### 5.1.2 เนื้อหาการวิจัยเชิงคุณภาพ

การวิจัยเชิงคุณภาพในการศึกษาหัวข้อนี้ใช้เป็นการเสริมการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณ โดยผู้ศึกษาใช้เครื่องมือแบบสัมภาษณ์แบบที่มีโครงสร้าง (Structured Interviews) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ผู้ศึกษาจัดทำขึ้น เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูล เป็นลักษณะที่มีคำถามกำหนดไว้แน่นอน ส่วนคำตอบอาจจะแตกต่างกันออกไป โดยกำหนดประเภทของการสัมภาษณ์ เป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) มีสาระสำคัญที่ประมวลและเรียบเรียงประเด็นข้อคำถามวิเคราะห์มาจากการวิจัยเชิงปริมาณ และมากำหนดเป็นประเด็นข้อคำถามมุ่งเน้นให้มีความสอดคล้องเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ตามลำดับ

#### 5.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

##### 5.2.1 ประชากรการวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา (Population) ครั้งนี้ คือ ประชาชนในจังหวัดภูเก็ตที่มาติดต่อราชการ หรือมาใช้บริการจากสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต โดยผู้ศึกษาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างที่ไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นในการสุ่ม (Non – Probability Sampling) เป็นการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับเลือกมานั้นจะมีความน่าจะเป็น หรือโอกาสที่จะได้รับเลือกมานั้นเป็นจำนวนเท่าใด จึงเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ แบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 400 คน (รัชนีกุล ภิญ โยธยานุวัฒน์, 2556, ออนไลน์) โดยผู้ศึกษาทำการเก็บข้อมูลอ้างอิง

ช่วงเวลาในการปฏิบัติงานราชการ เวลา 08.30 น. ถึง เวลา 16.30 น. โดยเริ่มการศึกษา และเก็บข้อมูล ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ.2563 จนถึง 31 ธันวาคม พ.ศ. 2563

### 5.2.2 ผู้ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผู้ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพ ที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ประกอบด้วยบุคคล 3 กลุ่ม ดังนี้

1) ตัวแทนผู้มาใช้บริการหรือผู้มาติดต่อราชการสำนักงานยุติธรรม จำนวน 2 คน โดยผู้ศึกษาใช้วิธีการสุ่มผู้ที่ใช้บริการ เกี่ยวกับคำปรึกษาค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีเงินประกันตัว และการให้การคุ้มครองพยานในคดีอาญา ทั้งนี้ การเจาะจงกลุ่มตัวอย่างเพียง 2 คน เนื่องจากบุคคล 2 ท่านดังกล่าว เป็นกรณีที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองพยาน ซึ่งผู้รับบริการต้องเข้ามาให้รายละเอียดเกี่ยวกับสำนวนคดี กับสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต มากกว่า 3 ครั้งขึ้นไป ผู้ศึกษาจึงเลือก 2 ท่านนี้ในการให้ข้อมูลหลัก

2) ตัวแทนเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน จำนวน 2 คน โดยผู้ศึกษาคัดเลือก โดยคำนึงถึงหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรมที่ให้บริการช่วยเหลือประชาชนในด้านการปรึกษากฎหมายเป็นส่วนใหญ่ เช่น สำนักงานยุติธรรม สำนักงานคุมประพฤติจังหวัด โดยบุคคลดังกล่าวต้องปฏิบัติหน้าที่มาเป็นระยะเวลา อย่างน้อย 3 ปี นับจากวันที่โอนย้ายมา หรือวันที่บรรจุครั้งแรกในพื้นที่ภูเก็ต เป็นผู้ที่มีอาวุโสสูงสุด และมีประสบการณ์ทำงานนานที่สุด

3) ตัวแทนหัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน เกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรม จำนวน 1 คน โดยผู้ศึกษาคัดเลือกโดยคำนึงถึงหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรมที่ให้บริการช่วยเหลือประชาชนในด้านการปรึกษากฎหมายเป็นส่วนใหญ่ เช่น สำนักงานยุติธรรม สำนักงานคุมประพฤติจังหวัด โดยบุคคลดังกล่าวต้องปฏิบัติหน้าที่มาเป็นระยะเวลาอย่างน้อย 3 ปี นับจากวันที่โอนย้ายมา

รวมกลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพในการศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 5 คน

### 5.3 ขอบเขตด้านสถานที่

สถานที่ ที่ทำการเก็บข้อมูลในการศึกษานี้ คือ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต เท่านั้น

### 5.4 ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาในครั้งนี้ มีการกรอบระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา โดยเริ่มการศึกษา ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2563 จนถึง 31 ธันวาคม พ.ศ. 2563

## 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

**6.1 สำนักงานยุติธรรม** หมายถึง หน่วยงานราชการที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวงกรม พ.ศ. 2545 มาตรา 32 กำหนดให้กระทรวงยุติธรรมมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการกระบวนการยุติธรรม เสริมสร้างอำนวยการยุติธรรมในสังคม และราชการอื่นตามที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกระทรวงยุติธรรม หรือส่วนราชการที่สังกัดกระทรวงยุติธรรม กระทรวงยุติธรรมจึงได้จัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ขึ้นอย่างเป็นทางการพร้อมกันทั้ง 75 จังหวัด ทั่วประเทศเมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2548 ขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 ตามระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อเป็นศูนย์รวมการบริหารจัดการงานแบบบูรณาการและปรับการปฏิบัติงานของส่วนราชการในสังกัดกระทรวงยุติธรรมให้มีการทำงานในลักษณะเป็นกลุ่มเดียวกัน ซึ่งในการศึกษานี้หมายถึง สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต

**6.2 ปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะ** หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ที่เป็นกิจการอยู่ในความอำนาจการ หรือความควบคุมของฝ่ายปกครอง ลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะ คือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งก็คือเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการของรัฐ แต่เนื่องจากปัจจุบันภารกิจของรัฐมีมากขึ้น กิจกรรมบางอย่างต้องใช้เทคโนโลยีในการจัดทำสูง ใช้เงินลงทุนสูง และรัฐไม่มีความพร้อม จึงต้องมอบให้บุคคลอื่น ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นดำเนินการจัดทำแล้ว บทบาทของรัฐในฐานะผู้จัดทำหรือผู้อำนวยการ ก็จะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุม โดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของบริการสาธารณะ ควบคุมความปลอดภัย รวมทั้งควบคุมค่าบริการ ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด และเดือดร้อนน้อยที่สุด ซึ่งในการศึกษานี้ หมายความว่ารวมถึงปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ประกอบไปด้วยสาระสำคัญในแต่ละด้าน ดังนี้

- 1) ด้านประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตจัดให้บริการที่ได้ผลลัพธ์สูง แต่ใช้ทรัพยากรน้อยและคุ้มค่า
- 2) ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง การให้บริการได้ครบตามขอบข่ายของอำนาจหน้าที่ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต
- 3) ด้านการตอบสนอง หมายถึง การที่ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตได้อย่างไม่จำกัด สามารถเลือกรับบริการได้สอดคล้องกับความต้องการ ไม่สามารถหลีกเลี่ยง หรือปฏิเสธการให้บริการที่ประชาชนร้องขอ อีกทั้ง ควรหาช่องทางหรือเพิ่มโอกาสในการให้บริการประชาชนให้มากที่สุด

4) ด้านความรวดเร็ว หมายถึง การให้บริการที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตสามารถลดขั้นตอนให้น้อยที่สุด งานใดที่ทำได้ทันที ควรจะทำถ้าไม่สามารถทำได้ทันที ควรกำหนดระยะเวลา และควรทำให้เร็วที่สุด

5) ด้านความสอดคล้อง หมายถึง การให้บริการที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของปัจเจกบุคคล และสภาพสังคม

6) ด้านความเชื่อถือ หมายถึง สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตทำให้ประชาชนมีความศรัทธาในหน่วยงานได้รับความพึงพอใจในบริการ

7) ด้านมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใสเป็นมิตรเอื้ออาทรต่อผู้รับบริการ มีความใส่ใจ สนใจเข้าใจปัญหา และให้ความประทับใจมีความสุขหลังจากรับบริการ

8) ด้านการให้เกียรติ หมายถึง สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตให้ความสำคัญ ไม่เลือกปฏิบัติ ต้อนรับด้วยความสุภาพ ไม่ดูถูกเหยียดหยามประชาชน ไม่ใช่อำนาจข่มขู่

9) ด้านความเต็มใจ หมายถึง สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตทำทุกอย่างด้วยใจไม่แค้นใจหรือเสแสร้ง พยายามสร้างจิตใจในการบริการ

10) ด้านภาพพจน์ที่ดี หมายถึง สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตให้บริการประชาชนโดยให้ความมั่นใจในการรับบริการ ยอมรับบริการ และรับรู้หน่วยงานในทางที่ดี ทั้งนี้ การที่จะสร้างภาพพจน์ที่ดีนั้นจะต้องอาศัยองค์ประกอบของหลักการบริการดังกล่าวได้ครบถ้วน เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ และประทับใจ

**6.3 ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ** หมายถึง ส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผลที่เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพขององค์กรนั้น ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้นั้น จะทำให้การวัดประสิทธิภาพจากความเป็นจริงขององค์กร หมายถึง การบรรลุเป้าหมาย (Goal attainment) ซึ่งในการการศึกษานี้ หมายความรวมถึง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ประกอบไปด้วยสาระสำคัญในแต่ละด้าน ดังนี้

- 1) ด้านการตอบสนองความต้องการ
- 2) ด้านการให้บริการอย่างความสม่ำเสมอ
- 3) ด้านการให้การบริการด้วยความเสมอภาค
- 4) ด้านความคุ้มค่า
- 5) ด้านการให้บริการด้วยความสะดวก และ
- 6) ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

## 7. ประโยชน์ที่ได้รับ

7.1 ผลการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาสามารถนำเสนอต่อผู้บริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ในฐานะผู้บังคับบัญชา เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารองค์การในการพัฒนาปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงการบริหารกระบวนการยุติธรรมให้มีความเหมาะสม และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลอย่างสูงสุด

7.2 ผลการศึกษาทำให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางสำหรับการวางแผนกลยุทธ์ในการให้บริการขององค์การที่สามารถเข้าถึงประชาชนได้ตรงกลุ่มเป้าหมาย สามารถบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้แก่ผู้รับบริการ สอดคล้องตามพันธกิจของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดอื่นๆ หรือหน่วยงานที่มีลักษณะการให้บริการประชาชนที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน



## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูล และรวบรวม แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นพื้นฐานแนวทางในการศึกษา โดยมีสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องเสนอหัวข้อตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ
2. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการให้บริการ
3. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ

##### 1.1 ความหมายการให้บริการสาธารณะ

ศุภชัย ขาวะประภาส (2539 อ้างถึงใน การุณย์ คล้ายคลึง, 2550, น. 27) ได้พิจารณา นิยาม และความหมายของคำว่า “บริการสาธารณะ” จะต้องพิจารณาจากองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1) บริการสาธารณะ เป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการ หรือความควบคุมของฝ่ายปกครอง ลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะ คือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งก็คือ เป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการของรัฐ แต่เนื่องจากปัจจุบันภารกิจของรัฐมีมากขึ้น กิจกรรมบางอย่างต้องใช้เทคโนโลยีในการจัดทำสูง ใช้เงินลงทุนสูง และรัฐไม่มีความพร้อม จึงต้องมอบให้บุคคลอื่น ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นดำเนินการจัดทำแล้ว บทบาทของรัฐในฐานะผู้จัดทำหรือผู้อำนาจการก็จะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุม โดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของบริการสาธารณะ ควบคุมความปลอดภัยรวมทั้งควบคุมค่าบริการ ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด และเดือดร้อนน้อยที่สุด

2) บริการสาธารณะ จะต้องมียุทธศาสตร์ เพื่อสาธารณะประโยชน์ โดยความต้องการส่วนรวมของประชาชนอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบายและความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัย ดังนั้น บริการสาธารณะที่รัฐจัดทำจึงต้องมีลักษณะที่สนองความต้องการของประชาชนทั้งสองประการดังกล่าว กิจกรรมใดที่รัฐเห็นว่ามีความจำเป็นต่อการอยู่อย่างปลอดภัยหรือการอยู่อย่างสุขสบายของประชาชน รัฐก็ต้องเข้าไปจัดทำกิจกรรมนั้น และนอกจากนี้ ในการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐ รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้ รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

เรวัต แสงสุริยงค์ (2547) ได้ทำการศึกษาการทำบริการอิเล็กทรอนิกส์: ตัวแบบสำหรับการให้บริการสาธารณะของไทย พบว่า การบริการรูปแบบใหม่ภายใต้ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Service Delivery – ESD) มุ่งเน้นการให้บริการต่อประชาชน คือ ประชาชนสามารถติดต่อกับรัฐบาลได้จากทุกที่และทุกเวลา คือ เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง การให้บริการกระทำได้จากหลายช่องทางจะใช้แบบใหม่ หรือ โทรศัพท์ โทรสารที่เป็นบริการแบบเดิม รัฐบาลให้บริการประชาชนเหมือนลูกค้า ประชาชนสามารถเข้าถึงและแนะนำข้อมูลของรัฐจากทุกหน่วยงานไปใช้กับศูนย์กลางการให้บริการของรัฐ (Government to gateway) โดยรูปแบบของการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลจำแนกได้ 4 รูปแบบ คือ รัฐบาลสู่ประชาชน (Government to Citizen-G2C) เป็นเว็บที่บริการประชาชน ซึ่งรัฐบาลได้รับผลตอบแทนในรูปแบบของรายได้เข้าหน่วยงานรัฐ เช่น การเก็บภาษี การออกใบรับรอง รูปแบบที่สอง คือ บริการของรัฐสู่ธุรกิจ (Government to Business-G2B) เป็นการที่รัฐบาลจัดซื้อจัดจ้างเป็นช่องทางให้ผู้ประกอบการทำธุรกรรมกับภาครัฐ เช่น การขายข้อมูล ออกใบอนุญาต ให้ลิขสิทธิ์ รูปแบบที่สาม บริการจากรัฐบาลสู่รัฐบาล (Government to Government G2G) เป็นการประสานงานระหว่างหน่วยงาน (Intra and inter administration) และรูปแบบสุดท้าย บริการจากรัฐบาลสู่ต่างประเทศ Government to Foreign-G2F) เป็นบริการระหว่างรัฐบาลหรือหน่วยงานต่างประเทศ เช่น ประสานความร่วมมือในการลงทุนการท่องเที่ยว

Millet (1954,p.397 อ้างถึงใน ชนะดา วีระพันธ์, 2555 ได้กล่าว เกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการสาธารณะ หรือสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้น เป็นที่น่าพอใจหรือไม่ วัดได้จากการให้บริการอย่างเท่าเทียม คือการบริการสาธารณะที่มีความยุติธรรมเสมอภาค และเสมอหน้า ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใคร การให้บริการรวดเร็ว คือ การให้บริการในลักษณะจำเป็นรีบด่วน และตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่มี



ความก้าวหน้า คือการพัฒนางานบริการทางด้าน ปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

Hoffman and Bateson (2006 อ้างถึงใน ศรวานี แดงไสว, 2556) สรุปเกี่ยวกับการบริการว่า การบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของผู้มารับบริการ โดยต้องสร้างระบบการบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลักคือ ต้องรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ให้บริการที่น่าเชื่อถือ ใ้วางใจ บริการที่เป็นไปตามที่ใส่สัญญาหรือตามที่เสนอไว้ รูปแบบการให้บริการที่หลากหลายจะได้ไม่ลดคุณภาพบริการหลักที่มีอยู่เดิม การให้บริการต้องมีการปรับปรุงให้ดีขึ้นเสนอบริการที่เกินความคาดหวังแก่ผู้รับบริการ ทีมงานต้องพร้อมเสมอ ให้มีการวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่และรูปแบบการบริการต้องมีรูปแบบที่พิเศษ อยู่ในระดับเป็นนำการบริการนั้น ๆ ดังนั้น การให้บริการควรคำนึงถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ คือ

1) หลักความสอดคล้องความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์หรือบริการที่องค์การจัดหาให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใด โดยเฉพาะมิฉะนั้น นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องดำเนิน ไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอไม่ใช่ว่าทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3) หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

4) หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ

5) หลักความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้มาใช้บริการมากเกินไป โดยให้เอกชนมาร่วมดำเนินการแทนงานบางอย่างที่มีใช้งานหลัก เน้นลูกค้าหรือผู้รับบริการมีการกระจายอำนาจสนับสนุนให้หน่วยงานที่มีใช้ภาครัฐมีบทบาทมากขึ้น (Rhodes, 1996)

จะเห็นได้ว่า ในการดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะของฝ่ายปกครองนั้น ฝ่ายปกครองอาจเข้ามามีความเกี่ยวข้องกับฝ่ายเอกชนได้หลายกรณีด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นการจัดหาพัสดุ การก่อสร้าง การซื้อขายต่างๆ ที่ทำกับเอกชนรวมถึงการมอบให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะด้วย ความเกี่ยวพันระหว่างฝ่ายปกครองกับฝ่ายเอกชนดังกล่าวมาแล้ว มีจุดยึดโยงอยู่ที่ความเกี่ยวพันนั้น ต้องแสดงออกโดยผ่าน “กติกา” สาธารณะ คือ ต้องมีการทำสัญญา ระหว่างฝ่ายปกครองกับฝ่ายเอกชน เพื่อเข้าผูกพันกันในการดำเนินการต่างๆ ซึ่งสัญญาระหว่างฝ่ายปกครองกับฝ่ายเอกชนนั้น ในบางประเทศ เช่น ประเทศฝรั่งเศสถือว่า สัญญาดังกล่าวมีลักษณะแตกต่างจากสัญญาระหว่างเอกชนด้วยกันโดยเรียกสัญญาดังกล่าวว่าเป็น “สัญญาทางปกครอง” และอยู่ภายใต้ระบบกฎหมายมหาชน ดังนั้น หลักการบริการสาธารณะ

ผู้ศึกษา จึงสรุปสาระสำคัญของความหมายของการให้บริการสาธารณะ ว่าเป็นกิจการที่รัฐจัดทำ อำนวยการ หรือควบคุมของบริหารประเทศ เป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน หรือมอบให้บุคคลอื่นซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการแทน ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด นั่นเอง

## 1.2 ปัจจัยของการให้บริการสาธารณะ

พงศ์สัมพันธ์ ศรีสมทรัพย์ และ ปิยะนุช เงินคล้าย (2560, น. 33 – 34) กล่าวถึงปัจจัยของการให้บริการ ต้องคำนึงถึงหลักต่างๆ ดังนี้

- 1) ประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการที่ได้ผลลัพธ์สูง แต่ใช้ทรัพยากรน้อยและคุ้มค่า
- 2) ความรับผิดชอบ หมายถึง การให้บริการได้ครบตามขอบข่ายของอำนาจหน้าที่
- 3) การตอบสนอง หมายถึง การที่ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการของรัฐได้อย่างไม่จำกัด สามารถเลือกรับบริการได้สอดคล้องกับความพอใจ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธการให้บริการที่ประชาชนร้องขอ อีกทั้งควรหาช่องทางหรือเพิ่มโอกาสในการให้บริการประชาชนให้มากที่สุด
- 4) ความรวดเร็ว หมายถึง การลดขั้นตอนให้น้อยที่สุด งานใดที่ทำได้ทันที ควรจะทำได้ถ้าไม่สามารถทำได้ทันทีควรกำหนดระยะเวลา และควรทำให้เร็วที่สุด
- 5) ความสอดคล้อง หมายถึง การจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของปัจเจกบุคคล และสภาพสังคม
- 6) ความเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง การทำให้ประชาชนมีความศรัทธาในหน่วยงานของรัฐได้รับความพึงพอใจในบริการ

7) มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใสเป็นมิตรเอื้ออาทรต่อผู้รับบริการ มีความใส่ใจ สนใจเข้าใจปัญหา และให้ความประทับใจมีความสุขหลังจากรับบริการ

8) การให้เกียรติการยอมรับ หมายถึง ให้ความสำคัญ ไม่เลือกปฏิบัติ ต้อนรับด้วยความสุภาพ ไม่ดูถูกเหยียดหยามประชาชน ไม่ใช้อำนาจข่มขู่

9) ความเต็มใจ หมายถึง ทำทุกอย่างด้วยใจ ไม่แค้นใจหรือเสแสร้ง พยายามสร้างจิตใจในการบริการ

10) ภาพพจน์ที่ดี หมายถึง การที่ประชาชนมีความมั่นใจในการรับบริการ ยอมรับบริการ และรับรู้หน่วยงานในทางที่ดี ทั้งนี้ การที่จะสร้างภาพพจน์ที่ดีนั้น จะต้องอาศัยองค์ประกอบของหลักการบริการดังกล่าวได้ครบถ้วน เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ และประทับใจ

### 1.3 ลักษณะของการให้บริการสาธารณะ

วระเดช จันทรศร (2544) ได้ศึกษาและได้พัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ: กรณีศึกษาจากต่างประเทศการปรับปรุงบริการสาธารณะให้มีคุณภาพต้องให้ความสำคัญกับการนำเสนอวิธีการบริการคุณภาพ โดยเน้นผลผลิตตรงตามความต้องการของหน่วยงาน การให้ความมั่นใจว่ามีการแก้ไขปรับปรุงที่เหมาะสม หากมีสิ่งผิดพลาดต้องแก้ไข ชี้แจงขอโทษและการมุ่งให้ความสำคัญแก่ลูกค้า โดยจัดทำมาตรฐานการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม จัดหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องตรงสมบูรณ์ จัดให้มีทางเลือกในการให้คำแนะนำหรือคำปรึกษา เพื่อประเมินผลด้านการปรับปรุงการให้บริการและผู้ใช้บริการสามารถให้การเสนอแนะได้

Millet (1954, p. 13 อ้างถึงใน ชนะดา วิระพันธ์, 2555) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทางการให้บริการ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน ในการให้บริการประชาชน หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะ ต้องตรงต่อเวลา ซึ่งเป็นการสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้บริการหรือหยุดให้บริการเมื่อใดก็ได้ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

(Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยการใช้ทรัพยากรเท่าที่มี แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งกัน โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการ ได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการในรูปแบบที่เขาต้องการ ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการ ซึ่งการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่างๆ เหล่านี้ คือ ประการแรก ความเชื่อถือได้อันประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึงพอใจ ประการที่สอง การตอบสนอง ประกอบด้วย การเต็มใจที่จะให้บริการความพร้อมที่จะให้บริการ และการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี ประการที่สาม ความสามารถ ประกอบด้วย ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในการรู้วิชาการที่จะให้บริการ ประการที่สี่ การเข้าถึงการบริการ ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าถึงการใช้บริการสะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย ซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสม สถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก ประการที่ห้า ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี ประการที่หก การสื่อสาร ประกอบด้วย มีการสื่อสาร ชี้แจงขอบเขต และลักษณะการให้บริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ประการที่เจ็ด ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานที่มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ประการที่แปด ความมั่นคง ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ ประการที่เก้า ความเข้าใจประกอบด้วย การเรียนรู้ ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้รับบริการ การให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ และประการสุดท้าย การสร้างสิ่งจับต้องได้ ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุ

จากการทบทวนลักษณะของการให้บริการสาธารณะดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ลักษณะการให้บริการสาธารณะ ต้องตรงต่อเวลา ซึ่งเป็นการสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน การให้บริการอย่างเพียงพอ ดังนั้น การให้บริการสาธารณะ ต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ สถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม และควรให้ความสำคัญด้านความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการสาธารณะ การให้บริการสาธารณะอย่างต่อเนื่องเป็นลักษณะการให้บริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก

#### 1.4 รูปแบบการให้บริการสาธารณะ

เรวัต แสงสุริยงค์ (2547) ได้ทำการศึกษาการทำบริการอิเล็กทรอนิกส์: ตัวแบบสำหรับการให้บริการสาธารณะของไทย พบว่า การบริการรูปแบบใหม่ภายใต้ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Service Delivery – ESD) มุ่งเน้นการให้บริการต่อประชาชน คือ ประชาชนสามารถติดต่อกับรัฐบาลได้จากทุกที่และทุกเวลา คือ เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง การให้บริการกระทำได้จากหลายช่องทางจะใช้แบบใหม่ หรือ โทรศัพท์ โทรสารที่เป็นบริการแบบเดิม รัฐบาลให้บริการประชาชนเหมือนลูกค้า ประชาชนสามารถเข้าถึงและแนะนำข้อมูลของรัฐจากทุกหน่วยงานไปใช้กับศูนย์กลางการให้บริการของรัฐ (Government to gateway) โดยรูปแบบของการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลจำแนกได้ 4 รูปแบบ คือ รัฐบาลสู่ประชาชน (Government to Citizen-G2C) เป็นเว็บที่บริการประชาชน ซึ่งรัฐบาลได้รับผลตอบแทนในรูปแบบของรายได้เข้าหน่วยงานรัฐ เช่น การเก็บภาษี การออกใบรับรอง รูปแบบที่สอง คือ บริการของรัฐสู่ธุรกิจ (Government to Business-G2B) เป็นการที่รัฐบาลจัดซื้อจัดจ้างเป็นช่องทางให้ผู้ประกอบการทำธุรกรรมกับภาครัฐ เช่น การขายข้อมูล ออกใบอนุญาต ให้ลิขสิทธิ์ รูปแบบที่สาม บริการจากรัฐบาลสู่รัฐบาล (Government to Government G2G) เป็นการประสานงานระหว่างหน่วยงาน (Intra and inter administration) และรูปแบบสุดท้าย บริการจากรัฐบาลสู่ต่างประเทศ Government to Foreign-G2F) เป็นบริการระหว่างรัฐบาลหรือหน่วยงานต่างประเทศ เช่น ประสานความร่วมมือในการลงทุนการท่องเที่ยว

จากการทบทวนรูปแบบการให้บริการสาธารณะจากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า รูปแบบการให้บริการสาธารณะ ประชาชนต้องสามารถติดต่อกับหน่วยงานของรัฐได้จากทุกที่และทุกเวลา คือ เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง การให้บริการสาธารณะกระทำได้จากหลายช่องทางจะใช้แบบใหม่ หรือ โทรศัพท์ โทรสารที่เป็นบริการแบบเดิม หน่วยงานของรัฐผู้ให้บริการสาธารณะต้องยึดหลักปัจจัยในการให้บริการประชาชนเหมือนลูกค้า ประชาชนสามารถเข้าถึงและ และสามารถรับบริการสาธารณะของรัฐได้จากทุกหน่วยงาน

## 2. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ

ในส่วนของความหมายของคำว่าประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ มีนักวิชาการนักบริหาร ได้ให้นิยามไว้อย่างมากมาย มีดังนี้

Millet (1954, p. 4 อ้างถึงใน ชนะดา วีระพันธ์, 2555) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก

1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service) หมายถึง การบริหารงานที่มีฐานที่ว่าทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมาย ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการที่ต้องคำนึงถึงความตรงเวลาและรวดเร็วต่อเหตุการณ์ ผลการปฏิบัติงานจะถือว่าไม่มีประสิทธิผล ถ้าไม่มีการให้บริการที่ตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะจำนวนการให้บริการสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ว่าด้วยความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมาย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้มารับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่เพียงความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ และควรมีการจัดอบรมเพื่อชักจูงความร่วมมือ ความเข้าใจอยู่เสมอ เช่น การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ หรือพยาบาล เป็นต้น

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการให้บริการให้มีความเหมาะสมกระชับ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน” ซึ่งแนวคิดส่วนใหญ่จะเน้นในเรื่องผลการปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรมีผลของการปฏิบัติงานดีคู่กับการลงทุน ก็ถือได้ว่าการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูง ถ้าผลของการปฏิบัติงานไม่ดีไม่คู่กับการลงทุน ก็ถือได้ว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ

สถิต คำลาเลียง (2544, น. 13) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า กล่าวคือ ถ้าจะพิจารณาว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุคนั้น ให้ดูความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับ ผลผลิต (Output) ที่ได้รับ เพราะฉะนั้นตามทรรศนะนี้จึงหมายถึง ผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าและถ้าเป็นการบริหารราชการ องค์การของรัฐก็บวกความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วยซึ่งอาจเขียนเป็น สูตรได้ ดังนี้

$E = (O-I) + S$	$E =$ Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน
$O$	$=$ Output คือ ผลผลิตหรืองานที่ได้รับออกมา
$I$	$=$ Input คือ ปัจจัยนำเข้า หรือ ทรัพยากร
$S$	$=$ Satisfaction คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รพี แก้วเจริญ และทิตยา สุวรรณะชญ (2510, น. 5) ได้อธิบายความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานให้สำเร็จซึ่งไม่ได้กล่าวถึงปัจจัยนำเข้า หรือความพึงพอใจ

ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์ (2538, น. 2) ซึ่งให้เห็นว่าประสิทธิภาพในระบบราชการ และกับ ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ มีความหมายรวมถึงผลิตภาพ และ ประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ เป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการ พิจารณา คือ

1) ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสีย น้อยที่สุด

2) ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

3) ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ (Outcome) ได้แก่ การทำงานที่มี คุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคมเกิดผลกำไรทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและ บริการ เป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

ปัจจัยในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ หรือปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน มีนักทฤษฎีหลายท่านได้ทำการศึกษาและสรุปปัจจัย สำคัญที่น่าสนใจ ดังนี้

สมยศ นาวิการ (2544, น. 14) กล่าวว่าปัจจัย 7 ประการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานในองค์กร และกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ คือ

1) กลยุทธ์ (Strategy) กลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อน จุดแข็ง ภายในองค์กร โอกาสและอุปสรรคภายนอก

2) โครงสร้าง (Structures) โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้ปฏิบัติงาน

3) ระบบ (Systems) ระบบขององค์กรที่จะบรรลุเป้าหมาย

4) แบบ (Styles) แบบของการบริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

5) บุคลากร (Staff) ผู้ร่วมองค์การ

6) ความสามารถ (Skill)

7) ค่านิยม (Shared values) ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร

Katz and Kahn (1978 อ้างถึงใน ควรวคิด ชโลธรังษี, 2542) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีที่ศึกษาองค์กรระบบเปิด (Open system) เช่นกันก็ได้ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เขากล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผลประสิทธิภาพขององค์กรนั้น ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้นั้น จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงขององค์กร หมายถึง การบรรลุเป้าหมาย (Goal attainment) ขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้น ปัจจัยต่างๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความผูกพัน ยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในองค์กรด้วย จากกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัดเจน หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ และหลักความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปได้ในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ให้บริการ หรือผู้มาใช้บริการมากจนเกินไป โดยให้เอกชนมาร่วมดำเนินการแทนงานบางอย่างที่มีช่างหลัก เน้นลูกค้าหรือผู้รับบริการ มีการกระจายอำนาจ สนับสนุนให้หน่วยงานที่มีใช้ภาครัฐ มีบทบาทมากขึ้น (Rhodes, 1996)

Hoffman and Bateson (2006 อ้างถึงใน ศรวานี แดงใสว, 2556) สรุปเกี่ยวกับการบริการและบริการสาธารณะว่า การบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของผู้มารับบริการ สาธารณ โดยต้องสร้างระบบการบริการสาธารณะที่มีคุณภาพซึ่งต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลักคือ ต้องรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง ให้บริการที่น่าเชื่อถือไว้วางใจบริการที่เป็นไปตามที่ให้สัญญาหรือตามที่เสนอไว้ รูปแบบการให้บริการสาธารณะที่หลากหลายจะต้องไม่ลดคุณภาพบริการหลักที่มีอยู่เดิมการให้บริการสาธารณะต้องมีการปรับปรุงได้ดีขึ้น เสนอบริการที่เกินความคาดหวังแก่ผู้รับบริการสาธารณะ ที่งานต้องพร้อมเสมอให้มีการวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่ และรูปแบบการบริการสาธารณะต้องมีรูปแบบที่พิเศษอยู่ในระดับเป็นผู้นำในบริการนั้นๆ ดังนั้น การให้บริการสาธารณะจึงควรคำนึงถึงหลักการสำคัญ ดังนี้ คือ

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์หรือบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใด โดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย



2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น จะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ ไม่ใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3) หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคน อย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัดเจน

4) หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากเกินไปจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ และ

5) หลักความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ให้บริการหรือผู้มาใช้บริการมากเกินไป โดยให้เอกชนมาร่วมดำเนินการแทนงานบางอย่างที่มีโรงงานหลัก เน้นลูกค้าหรือผู้รับบริการ มีการกระจายอำนาจ สนับสนุนให้หน่วยงานที่มีใช้ภาครัฐ มีบทบาทมากขึ้น

จากที่กล่าวมาข้างต้นพอ สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมใดๆ ที่บุคคลใดหรือฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยกิจกรรมนั้นจะถูกนำเสนอไปพร้อมๆ กับตัวสินค้าหรือบริการแต่ไม่สามารถจะจับต้องได้ ซึ่งจะเป็นผลทางด้านจิตใจ ทำให้เกิดความประทับใจหรือความพึงพอใจในตัวสินค้าหรือบริการให้กับผู้รับบริการสาธารณะ จากที่กล่าวมาแล้วทั้งหมด การบริการสาธารณะที่ดีจะต้องมีลักษณะคือ สะดวกและรวดเร็ว การติดต่อของประชาชนจะต้องสะดวก ไม่สลับซับซ้อนทั้งในด้านการจัดสำนักงานและแบบฟอร์มต่างๆ ที่จะต้องกรอกเมื่อมีปัญหาประชาชนสามารถพบปะหรือสอบถามได้เสมอ และเมื่อได้รับเรื่องราวของประชาชนแล้ว จะต้องรีบดำเนินการโดยเร็ว ถ้าเรื่องใดไม่สามารถดำเนินการให้ได้ในขณะนั้นต้องชี้แจงให้ทราบถึงสาเหตุ สมบูรณ์และถูกต้อง การทำงานใดๆ อย่างเร่งด่วนรวดเร็ว มักจะก่อให้เกิดความผิดพลาดได้ง่าย ในกรณีเช่นนี้ เราจะแก้ไขด้วยการศึกษาระบบแบบแผน ตลอดจน ข้อกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้นๆ ให้ชัดเจน เมื่อมีเรื่องราวมายังก็สามารถตัดสินใจดำเนินการให้ได้ทันที ไม่ต้องลังเล เปิดคู่มือแบบ กฎหมาย ซึ่งจะก่อให้เกิดความล่าช้า งานที่ต้องสมบูรณ์ ถูกต้องเป็นการคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชนด้วย การบริการสาธารณะที่ทั่วถึงจะต้องให้ทั่วถึงแก่ ผู้มาติดต่อทุกระดับ มิใช่เลือกปฏิบัติ ให้บริการเฉพาะบุคคลที่มีฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจที่ดีเท่านั้น แต่จะต้องให้ความสำคัญอย่างทั่วถึง โดยปราศจากความลำเอียงและเป็นธรรม ต้องให้บริการสาธารณะอย่างเป็นธรรม เช่น ให้บริการตามลำดับของผู้ที่มาถึงก่อนหลัง มิให้มีการใช้อิทธิพล ลัดชั้นตอน หรือลัดคิวให้แก่บุคคลบางคน ปล่อยปละละเลยบุคคลบางคน โดยเฉพาะผู้ที่คอยการศึกษา ควรจะให้ความสนใจ ช่วยบริการให้เป็นพิเศษ

### 3. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต

#### 3.1 ความเป็นมาสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต

สำนักงานยุติธรรมจังหวัด เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรม ขึ้นตรงต่อสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม เป็นตัวแทนกระทรวงยุติธรรม เพื่อประสานงานและบูรณาการงานในระดับจังหวัด ทำงานร่วมกับประชาชนในลักษณะหุ้นส่วน โดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในลักษณะเครือข่ายยุติธรรมชุมชน เพื่อสร้างความยุติธรรมให้ครอบคลุมและทั่วถึง โดยชุมชน เพื่อชุมชนการนำความยุติธรรมสู่ชุมชน ในเชิงรุกนี้ เป็นกระบวนการยุติธรรมทางเลือก ซึ่งต่างกับระบบยุติธรรมในกระแสหลัก ซึ่งเป็นไปตามขั้นตอนของกฎหมาย ขาดความยืดหยุ่น และมีสภาพบังคับ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดได้ใช้หลักการยืดหยุ่นมาจัดการกับปัญหาต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการไกล่เกลี่ยคดีในชุมชน กรณีคดีเล็กน้อย คดีแพ่งและคดีที่สามารถยอมความได้อันเป็นการลดปริมาณคดีสู่กระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก ป้องกันคดีรบกวนศาล การให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การส่งเสริมความรู้ในเรื่องกฎหมาย การทำความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรม สำนักงานยุติธรรมจังหวัดได้บูรณาการงานในหน่วยงานต่างๆ เข้าด้วยกันในลักษณะการจัด โครงการและออกพื้นที่ร่วมกัน อันเป็นการส่งเสริมให้หน่วยงานต่างๆ ในสังกัดกระทรวงยุติธรรมรวมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน การให้บริการในลักษณะเครือข่ายใยแมงมุมในรูปแบบศูนย์บริการร่วม(service link) และ one stop service เพื่อบริการประชาชนในการติดต่อหน่วยงานต่างๆในสังกัดกระทรวงยุติธรรม เสร็จสิ้นเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต, 2563)

### 3.2 บทบาทหน้าที่และภารกิจของสำนักงานยุติธรรม

สำนักงานยุติธรรมจังหวัด มีหน้าที่และภารกิจเพื่อบริการประชาชนในด้านกระบวนการยุติธรรม นอกจากนี้ ยังมีคลินิกยุติธรรมให้บริการเกี่ยวกับการร้องเรียน ร้องทุกข์ การดำเนินการตามพระราชบัญญัติต่างๆ อาทิ การร้องขอคุ้มครองพยาน การใช้ค่าตอบแทนให้แก่ผู้เสียหายและจำเลยในคดีอาญา กองทุนยุติธรรม เป็นต้น จะเห็นว่างานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดมีบทบาทและภารกิจใกล้ชิดกับประชาชนเป็นอย่างมาก อำนวยความยุติธรรม และความ เป็นธรรมให้ประชาชนได้อย่างเป็นรูปธรรมอย่างแท้จริง

ปัจจุบันสำนักงานยุติธรรมจังหวัดได้ดำเนินการติดต่อกันมาเป็นระยะเวลา 15 ปี นับแต่ปี พ.ศ. 2548 เป็นต้นมา โดยมีหัวหน้าหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรมในพื้นที่ คนใดคนหนึ่งเป็นประธาน โดยการคัดเลือก และหัวหน้าหน่วยงานต่างๆ ที่เหลือเป็นคณะกรรมการ เรียกว่า กยจ. โดยใช้ข้าราชการในหน่วยงานต่างๆ มาสับเปลี่ยนหมุนเวียนรับหน้าที่ในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาการไม่ต่อเนื่องของระบบงาน อีกทั้ง การจัดจ้างเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานยุติธรรมจังหวัด เป็นไปในลักษณะจ้างเหมาบริการ จึงเกิดปัญหาหาสมองไหล เนื่องจากขาดความมั่นคงในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม สำนักงานยุติธรรมจังหวัดก็จำเป็นต้องขับเคลื่อนไป แม้จะต้องต้านทานกับแรงลมพายุสักเท่าไร ต้นกล้า นามสำนักงานยุติธรรมจังหวัดก็ต้องหยั่งยืนสู้แดดลมให้จงได้ เรารอวันหนึ่งซึ่งต้นกล้านั้น หยั่งลึกลงรากแก้วลงบนผืนแผ่นดินธรรมแผ่นดินทอง เพื่อแผ่ไพศาลออกดอกผลให้ชนในชาติทุกคนได้ลิ้มรสอันหอมหวาน ละมุลของความยุติธรรมอย่างแท้จริง (สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต, 2563)

สรุปได้ว่าตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546 – 2550 ได้กำหนดให้มีการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อให้มีขีดสมรรถนะและความยืดหยุ่นคล่องตัวสูง โดยการจัดระเบียบความสัมพันธ์ของการบริหารราชการในทุกระดับ ให้เป็นไปอย่างเหมาะสม และมีความเป็นเอกภาพ ตลอดจนสามารถบูรณาการเชื่อมโยงการทำงานในมิติและภาคส่วนต่างๆ เข้าด้วยกันรวมทั้งจัดให้มีการโอนถ่ายภารกิจงานในเชิงปฏิบัติการออกไปยังหน่วยงานในระดับภูมิภาค และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงยุติธรรมมีส่วนราชการในสังกัดที่ปฏิบัติงานอยู่ในภูมิภาคหลายหน่วย งานที่สำคัญได้แก่ เรือนจำกลาง / จังหวัด / อำเภอ สำนักงานคุมประพฤติภาค / จังหวัด สำนักงานบังคับคดีและวางทรัพย์ภาค / จังหวัด และสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัด ซึ่งในอดีต ต่างหน่วยต่างปฏิบัติงานตามภารกิจของตน โดยขาดการประสานงานและบูรณาการซึ่งกันและกัน เช่นเดียวกับส่วนราชการ / หน่วยงานอื่นๆ อันเป็นธรรมชาติของระบบราชการไทยที่ผ่านมา ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในสังกัดกระทรวงยุติธรรมที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัดมีความสอดคล้องเชื่อมโยงกันอย่างเป็นเอกภาพ

เกิดประสิทธิภาพ และมีความคุ้มค่าในการปฏิบัติการกิจการภาครัฐมากที่สุด กระทรวงยุติธรรม จึงได้จัดตั้ง “ สำนักงานยุติธรรมจังหวัด ” ขึ้นอย่างเป็นทางการ พร้อมกันทั้ง 75 จังหวัดทั่วประเทศ เมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2548 กระทรวงยุติธรรมได้คัดเลือกสำนักงานยุติธรรมจังหวัดนาร่อง 5 แห่ง คือ จังหวัดละโว้ เชียงใหม่ จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดภูเก็ต และจังหวัดอุบลราชธานี เพื่อให้ดำเนินงานเต็มรูปแบบที่ได้กำหนดไว้ให้เป็นรูปธรรมชัดเจน เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย สามารถนำไปเป็นต้นแบบให้แก่จังหวัดอื่น ได้ ภายได้สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม โดยมีอำนาจหน้าที่เป็นผู้แทนกระทรวงยุติธรรมในการบริหารงานยุติธรรมประจำจังหวัด บนพื้นฐานหลักการ ดังนี้

1) เป็นศูนย์รวมในการบริหารจัดการที่เป็นเอกภาพ โดยนำแนวทางการบริหารแบบบูรณาการ (Integration) มาใช้อย่างเหมาะสม ด้วยการปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรม ให้มีการทำงานในลักษณะเป็นกลุ่มเดียวกัน โดยนำภารกิจของทุกหน่วยงานมาบริหารร่วมกันภายใต้คณะกรรมการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ซึ่งประธานคณะกรรมการฯ จะเป็นผู้รับผิดชอบ (เจ้าภาพ) ในทุกภารกิจทำนองเดียวกับระบบการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ (ผู้ว่าราชการจังหวัด CEO)

2) มีการกำหนดยุทธศาสตร์การทำงานที่มีผลผูกพันทุกส่วนราชการในสังกัดที่จะต้องสนับสนุนบุคลากรและทรัพยากรร่วมกัน (Corporate Core) เพื่อให้เกิดความคุ้มค่า ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากที่สุด

3) เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทหลักในการแปลงยุทธศาสตร์ของกระทรวงยุติธรรม และกรมในสังกัด ไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่ให้สอดคล้องกับศักยภาพของพื้นที่และ ความต้องการของประชาชน รวมทั้งมีบทบาทสำคัญในการเป็นหน่วยบริการประชาชน ตามแนวทางการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ ที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

4) การจัด โครงสร้างและระบบงาน จะต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขตามนโยบายของรัฐบาลที่จะไม่มีการเพิ่มอัตรากำลังตั้ง ใหม่ แต่จะใช้วิธีการเกลี่ยอัตรากำลังจากหน่วยงานต่างๆ ในพื้นที่หมุนเวียนมาปฏิบัติงานตามความเหมาะสม ซึ่งถือเป็นการพัฒนาบุคลากรของกระทรวงยุติธรรมอีกรูปแบบหนึ่งที่จะทำให้บุคลากรมีความรู้ในภารกิจของหน่วยงานอื่น นอกเหนือจากงานประจำของตนเอง และสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้

5) ราชการส่วนกลาง จะมีระบบกลไกการสนับสนุน ( Back Office ) อย่างจริงจัง เช่น ระบบการติดตามประเมินผล ระบบการจูงใจหรือการให้รางวัล แก่ผู้ปฏิบัติงาน และระบบการพัฒนาบุคลากร เป็นต้น โดยสามารถแสดงภารกิจของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ได้ดังภาพ 2.1



ภาพที่ 2.1 แสดงบทบาทภารกิจสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต

ที่มา: สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต (2563)

## 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 4.1 งานวิจัยในประเทศ

ปาจริย์ สังข์วงษา (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การบริหารการพัฒนาที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่บริเวณภาคกลาง ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่บริเวณภาคกลาง พบว่า โดยรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับค่อนข้างมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น รองลงมา คือ ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต และด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อยตามลำดับ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับค่อนข้างมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ อบต. มีการพัฒนาระบบการก่อสร้างและซ่อมแซมถนน รองลงมาคือ อบต. มีการพัฒนาและดูแลระบบระบายน้ำ ตามลำดับ ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ อบต. จัดให้มีการให้บริการด้านงานสาธารณสุขและงานป้องกันโรคติดต่อ รองลงมาคือ อบต. จัดให้มีการจัดสวัสดิการสังคม ตามลำดับ ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ อบต. มีการประสานการปฏิบัติกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รองลงมาคือ อบต. จัดให้มีการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตามลำดับ ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ อบต. มีการให้บริการด้านการวางแผนส่งเสริมการท่องเที่ยว รองลงมาคือ อบต. มีการให้บริการด้านการวางแผนส่งเสริมพาณิชยกรรม ตามลำดับ ด้านการบริหารจัดการ และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับค่อนข้างมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ อบต. มีการส่งเสริมการปลูกต้นไม้ในพื้นที่ที่อยู่อาศัยและป่าไม้ รองลงมาคือ อบต. มีการให้การศึกษา และปลูกฝังอุดมการณ์ด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมแก่ประชาชนตามลำดับ ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ อบต. ส่งเสริมให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานในท้องถิ่น ธรรมจารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ และประสบความสำเร็จ ตรงกับความต้องการและความ

พึงพอใจของประชาชนในท้องถิ่น รองลงมา คือ อบต. อนุรักษ์ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นให้คงอยู่สืบไป อีกทั้งเพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าแก่นุชนรุ่นหลัง ตามลำดับ

สมหญิง เปี่ยมฤทธิ์ (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราดสาขาเมืองตราด ผลการวิจัย พบว่า 1) ประชาชนผู้มาขอรับบริการเห็นด้วยมาก ในการให้บริการในด้านต่างๆ ทั้ง 5 ด้าน และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านการบริการ ได้แก่ พนักงานแต่งกายสะอาดสุภาพเรียบร้อย ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน ได้แก่ ความรู้ลึกซึ้งปลอดภัย เมื่อเข้ามาติดต่อราชการ ด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน ได้แก่ การจัดสำนักงานมีความเป็นระเบียบและคล่องตัวในการติดต่อ ด้านการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ในด้านสรรพสามิตทันตามความต้องการ และด้านระบบสารสนเทศ ได้แก่ ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาปกติ 2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด จำแนกตามลักษณะประชากรเป็นดังนี้ ผู้รับบริการที่มีเพศอายุ และระดับการศึกษา ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุนารี แสนพยุห์ (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากหนึ่งด้าน และระดับปานกลางสี่ด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า 2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ประชาชนอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะโดยรวมไม่แตกต่างกัน 3) ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อยสามอันดับ คือ เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นให้มากขึ้น รองลงมา เทศบาลควรจัดสรรงบประมาณการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชนและผู้บริหาร พนักงานเทศบาลควรมาปฏิบัติงานให้ตรงต่อเวลา

ตระกูล อมรนาถ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของ ส่วนโยธาท้องถิ่นการบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของส่วนโยธาท้องถิ่นการบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับคือ ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม ด้านความทั่วถึง ด้านความคุ้มค่า และด้านสนองตอบความต้องการ ความรวดเร็ว และ 2) ปัญหาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของส่วนโยธาท้องถิ่นการบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง พบว่า 1) ด้านความคุ้มค่า พบว่าเครื่องมือที่ใช้งานไม่ทันสมัยปฏิบัติงานได้ไม่ดี 2) ด้านความทั่วถึง พบว่า เจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ 3) ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม พบว่า เจ้าหน้าที่เลือกปฏิบัติให้แก่ผู้มีอำนาจ 4) ด้านสนองตอบความต้องการ พบว่า การดำเนินงานด้านเอกสารมีขั้นตอนมาก ค่าเช่า ไม่ทันต่อเหตุการณ์

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า ในภาพรวมของภารกิจทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.82 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.46 รองลงไปเป็นภารกิจงาน ด้านรายได้และภาษีคิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.26 ภารกิจงานด้าน โครงสร้างพื้นฐาน คิดเป็น ค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.47 และภารกิจงานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ย ร้อยละ 92.10

#### 4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

โบว์แมน และนอร์แมน (Bouman & Norman 1995, p. 9 อ้างถึงใน สมหญิง เปี่ยมฤทัย, 2559) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยไซโอมิ้ง พบว่า การให้บริการสาธารณะโดยหน่วยงานของรัฐมีความคล่องตัวน้อยกว่า การให้บริการสาธารณะโดยภาคเอกชน ประเด็นสำคัญที่ทำให้เกิดความแตกต่าง คือ คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการ และลักษณะการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ผู้ให้บริการในภาคเอกชนจะมีความกระตือรือร้นที่ดีกว่า มีแรงจูงใจสูงกว่าสวัสดิการ ตลอดจนมีความพอใจในงานสูงกว่าด้วย อีกทั้งด้านลักษณะการปฏิบัติงานสำหรับภาคเอกชนแล้ว จะมีการให้ข้อมูลข่าวสารที่ดี มีรูปแบบที่เป็นมาตรฐานในการให้บริการและไม่มีลักษณะของงานแบบประจำวัน



ฟิตซ์เจอร์รัลด์ และคูแรนต์ (Fitzgerald & Durant, 1980, p. 45 อ้างถึงใน สมหญิง เปี่ยมฤทัย, 2559) ได้ทำการสำรวจในความคิดเห็นของประชาชนในมลรัฐเทนเนสซีที่มีต่อบริการ สาธารณะที่ได้รับ 5 ประเภท คือ บริการด้านตำรวจ การระงับอัคคีภัย การสาธารณสุข การศึกษา และการคมนาคมภายใต้กรอบแนวคิดที่ว่าปัจจัยทางด้านภูมิหลังของประชาชน เช่น เชื้อชาติ รายได้ อายุ และขนาดของเมือง กับปัจจัยด้านทัศนคติ เช่น ทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่าง ค่าใช้จ่ายที่ตนเสียไปกับประโยชน์ที่ได้รับการบริการ โดยทั้งสองปัจจัยเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนด ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะที่ได้รับ และเป็นปัจจัยที่กำหนด ความต้องการของ ประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการด้วยสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ในส่วน ของตัวแปรอิสระ ซึ่งประกอบด้วย เชื้อชาติ รายได้และอายุ เป็นตัวทำให้เกิดทั้งคุณและโทษ ในสังคมอเมริกัน ทั้งนี้ คนผิวขาว คนจน และคนแก่ เป็นคนที่ถูกมองว่าถูกกีดกันในการได้รับ บริการสาธารณะ เมื่อเปรียบเทียบกับคนผิวขาว คนรวย และวัยรุ่น จึงมีความพอใจต่อการบริการ สาธารณะน้อย และจะต้องการมีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะมากยิ่งขึ้น ส่วนขนาดของเมืองนั้น ถ้าหากเมืองใหญ่ขึ้น ความหนาแน่น ความหลากหลายของผู้คนก็จะเพิ่มขึ้น ทำให้ต้องพึ่งพาการ บริการสาธารณะมากขึ้น ตามลำดับ

เฮวัต และคณะ (Howat, et al., 1995, p. D อ้างถึงใน ศุภดิ แสนเสนาะ, 2556) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการในมุมมองของลูกค้า คือ การนัดหมายการ และสวนสาธารณะ ซึ่งความพึงพอใจของลูกค้ามักจะแสดงให้เห็นจากการที่ลูกค้าบริการอีก ในทางตรงกันข้ามลูกค้า ไม่พึงพอใจมักจะบอกต่อสาธารณชนในทางลบ การวิจัยนี้ CSQ ในการตรวจสอบความคาดหวัง ของลูกค้า โดยเปรียบเทียบการรับรู้บริการในระดับที่ลูกค้าปรารถนา การวิจัยนี้อธิบายถึงเครื่องมือ CSQ ไปใช้ในการวัดคุณภาพการบริการของนันทนาการ และสวนสาธารณะในด้านการบริการ งานระบุถึงวิธีที่ใช้ในการแนะนำว่าประโยชน์ที่จะได้รับ จากการนำเครื่องมือนี้ไปใช้ขึ้นอยู่กับ การเก็บรวบรวมข้อมูล รวมทั้งคุณภาพในการวิเคราะห์ข้อมูล ตามระเบียบวิธีวิจัยด้วยจากการศึกษา แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ผู้ศึกษาได้สังเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะจากนักวิชาการหลายๆ ท่าน ตามลำดับ

จากการที่ผู้ศึกษาได้ทำการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การให้บริการ ที่หน่วยงานของรัฐจัดให้มีขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชน โดยบริการด้วยความ เสมอภาค สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ต่อเนื่องและสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เกิด ประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนผู้ขอบริการ ดังนั้น การให้บริการสาธารณะและประสิทธิภาพของ การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้ เพราะประชาชน

บางส่วนของกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ ขาดข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกล ทุรกันดาร ฯลฯ ดังนั้น การจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายาม นำบริการ ไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ ต่างๆ การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออก บัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำสุดตามที่ กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเสี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะ ขาดข้อมูลข่าวสาร ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่า ความเสมอภาคที่จะได้รับบริการ ที่จำเป็นจาก ภาครัฐ



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เน้นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเสริมด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้ศึกษามุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการสาธารณะกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต และเสนอแนะแนวทางพัฒนาการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต โดยมีขั้นตอนและกระบวนการระเบียบวิธีวิจัยตามรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษา เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาและเก็บข้อมูล เพื่อให้ได้ผลการศึกษาให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยผู้ศึกษาได้กำหนดประชากรและกลุ่มแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

##### 1.1 ประชากรเชิงปริมาณ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนในจังหวัดภูเก็ตที่มาติดต่อราชการหรือมาใช้บริการจากสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ซึ่งผู้ศึกษากำหนดระยะเวลาในการศึกษาครั้งนี้ ตั้งแต่ เดือน กรกฎาคม 2563 ถึงเดือน ธันวาคม 2563

### 1.1.1 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรไม่ทราบขนาดประชากรของ W.G. Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549, น. 74) ซึ่งสูตรในการคำนวณที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ

$$\text{สูตร } n = \frac{P(1-P)Z^2}{(E)^2}$$

n หมายถึง จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

P หมายถึง สัดส่วนประชากรที่ผู้ศึกษากำลังสุ่ม .05

Z หมายถึง ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้ศึกษากำหนดไว้ Z มีค่าเท่ากับ 1.96 ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 (ระดับ.05)

E หมายถึง ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ มีค่าเท่ากับ 0.05 แทนค่าในสูตรจะได้

$$\begin{aligned} n &= \frac{(.05)(1-.5)(1.96)^2}{(.05)^2} \\ &= 384.16 \end{aligned}$$

จะได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 384 ตัวอย่าง จึงจะสามารถประมาณค่าร้อยละ โดยมีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เพื่อความสะดวกในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และการวิเคราะห์ประเมินผลการศึกษา ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง ซึ่งถือว่าได้ผ่านเกณฑ์ตามเงื่อนไขที่กำหนด คือ ไม่น้อยกว่า 384 ตัวอย่าง ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เท่ากับ 400 ตัวอย่าง

### 1.1.2 วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง (Sampling)

ขั้นที่ 1 ผู้ศึกษาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างที่ไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นในการสุ่ม (Non – Probability Sampling) เป็นการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับเลือกมานั้นจะมีความน่าจะเป็นหรือโอกาสที่จะได้รับเลือกมานั้นเป็นจำนวนเท่าใด (รัชนิกุล ภิญ โณภานุวัฒน์, 2556, ออนไลน์)

ขั้นที่ 2 ผู้ศึกษาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญให้ครบจำนวน 400 คน จากประชาชนในจังหวัดภูเก็ตที่มาติดต่อราชการหรือมาใช้บริการจากสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต โดยผู้ศึกษาทำการเก็บข้อมูลอ้างอิงช่วงเวลาในการปฏิบัติงานราชการ เวลา 08.30 น. ถึงเวลา 16.30 น. โดยเริ่มการศึกษาและเก็บข้อมูล ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2563 จนถึง 31 ธันวาคม พ.ศ. 2563

## 1.2 ประชากรเชิงคุณภาพ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ เป็นการเลือกแบบเจาะจง ที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ประกอบไปด้วยบุคคล 3 กลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

- 1) ตัวแทนผู้มาใช้บริการหรือผู้มาติดต่อราชการสำนักงานยุติธรรม จำนวน 2 คน
- 2) ตัวแทนเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนชน จำนวน 2 คน
- 3) ตัวแทนหัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนเกี่ยวกับ

กระบวนการยุติธรรม จำนวน 1 คน

รวมกลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพในการศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 5 คน

### 1.2.1 คุณสมบัติของประชากรเชิงคุณภาพ

เนื่องจากประชากรเชิงคุณภาพที่ผู้ศึกษาได้กำหนดเป็นผู้เกี่ยวข้องกับสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ดังนั้น เพื่อให้ได้ซึ่งคำตอบตามวัตถุประสงค์การศึกษาจึงใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling or judgment sampling) โดยเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีคุณสมบัติ ดังนี้

- 1) เป็นผู้ที่ใช้บริการและเคยมาติดต่อราชการ หรือรับบริการปรึกษาปัญหาเกี่ยวกับด้านกฎหมายยุติธรรม โดยต้องเป็นบุคคลที่อาศัยอยู่พื้นที่จังหวัดภูเก็ต โดยผู้ศึกษาเจาะจงจำนวน 2 คน ใช้วิธีการสุ่มผู้ที่ใช้บริการ เกี่ยวกับคำปรึกษาค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีเงินประกันตัว และการให้การคุ้มครองพยานในคดีอาญา ทั้งนี้ การเจาะจงกลุ่มตัวอย่างเพียง 2 คน เนื่องจากบุคคล 2 ท่านดังกล่าว เป็นกรณีที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองพยาน ซึ่งผู้รับบริการต้องเข้ามาให้รายละเอียดเกี่ยวกับสำนวนคดีกับสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต มากกว่า 3 ครั้งขึ้นไป ผู้ศึกษาจึงเลือก 2 ท่านนี้ในการให้ข้อมูลหลัก

2) เป็นเจ้าหน้าที่ ผู้ศึกษาคัดเลือกโดยคำนึงถึงหน่วยงานในสังกัดกระทรวง ยุติธรรมที่ให้บริการช่วยเหลือประชาชนในด้านการปรึกษากฎหมายเป็นส่วนใหญ่ เช่น สำนักงาน ยุติธรรม สำนักงานคุมประพฤติจังหวัด โดยบุคคลดังกล่าวต้องปฏิบัติหน้าที่มาเป็นระยะเวลา อย่างน้อย 3 ปี นับจากวันที่โอนย้ายมาหรือวันที่บรรจุครั้งแรกในพื้นที่ภูเกิด เป็นผู้ที่มิอาจ โสสูงที่สุด และมีประสบการณ์ทำงานนานที่สุด

3) หัวหน้าส่วนราชการ ผู้ศึกษาคัดเลือกโดยคำนึงถึงหน่วยงานในสังกัด กระทรวงยุติธรรมที่ให้บริการช่วยเหลือประชาชนในด้านการปรึกษากฎหมายเป็นส่วนใหญ่ เช่น สำนักงานยุติธรรม สำนักงานคุมประพฤติจังหวัด โดยบุคคลดังกล่าวต้องปฏิบัติหน้าที่มาเป็น ระยะเวลาอย่างน้อย 3 ปี นับจากวันที่โอนย้ายมา รวมผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งสิ้น จำนวน 5 คน

ซึ่งมีขั้นตอนในการดำเนินการ โดยการออกไปสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล ตามที่กำหนด (Personal Interview) ด้วยตนเอง เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความถูกต้อง สมบูรณ์และ หลีกเลี่ยงการชี้นำหรือการตั้งคำถามอย่างมีอคติ

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ เสริมด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งข้อมูลจะมี ลักษณะเป็นตัวเลขและการบรรยายลักษณะเชิงพรรณนาวิเคราะห์ ดังนั้น เครื่องมือที่เหมาะสมในการเก็บ รวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

### 2.1 เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลเชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม เพื่อสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะและ ประสิทธิภาพในการให้บริการ ซึ่งผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสาร ทฤษฎี แนวคิดต่างๆ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและสอดคล้องตาม วัตถุประสงค์ของการศึกษา รวมทั้งกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น โดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1) ศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับภารกิจของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต สังกัดกระทรวงยุติธรรม หลักการให้บริการสาธารณะ ประสิทธิภาพการให้บริการ รวมทั้งปัญหา และข้อเสนอแนะของหัวหน้าส่วนราชการหรือหัวหน้างานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการ ประชาชนแล้วนำผลการศึกษาดังกล่าวมากำหนดเป็นเนื้อหาในแบบสอบถาม

2) ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน หลักการให้บริการสาธารณะ

3) สร้างข้อคำถามโดยครอบคลุมข้อคำถามทั้ง 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายปิด สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทั่วไปของประชากรการศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ บุคคล/ เดือน ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่มีคำถามหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านให้บริการสาธารณะ ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการตอบสนอง ด้านความรวดเร็ว ด้านความสอดคล้อง ด้านความเชื่อถือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการให้เกียรติ ด้านความเต็มใจ และด้านภาพพจน์ที่ดี เป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ต (Likert Scale)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ได้แก่ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค ด้านความคุ้มค่า ด้านการให้บริการด้วยความสะดวก และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยในแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ ส่วนที่ 3 มีเกณฑ์ในการให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับความสำคัญ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

สำหรับเกณฑ์ในการให้คะแนนค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับใช้สูตรคำนวณอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ได้ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2542, น. 110)

$$\frac{(\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด})}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{(5-1)}{5} = 0.8$$

และได้ทำการแบ่งอันตรายภาคชั้นในแต่ละระดับชั้นที่เท่ากัน โดยแต่ละช่วงมีความกว้างเท่ากับ 0.8 ซึ่งค่าระดับความคิดเห็นมากน้อยต่อปัจจัยประสิทธิภาพการให้บริการ สาธารณะค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้มีความหมาย ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21– 5.00	หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41– 4.20	หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61– 3.40	หมายถึง มีระดับความคิดเห็นปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81– 2.60	หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

## 2.2 เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ

การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้เครื่องมือแบบสัมภาษณ์แบบที่มีโครงสร้าง (structured interviews form) เป็นลักษณะที่มีคำถามกำหนดไว้แน่นอน ส่วนคำตอบอาจจะแตกต่างกันออกไปโดยกำหนดประเภทของการสัมภาษณ์ เป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (in-dept interview) ซึ่งประกอบด้วยคำถามปลายเปิด ผู้สัมภาษณ์สามารถปรับดัดแปลงคำถามให้สอดคล้องกับสถานการณ์ได้ โดยการสัมภาษณ์ลักษณะนี้ผู้สัมภาษณ์มีความเข้าใจและมีส่วนร่วมในการให้บริการของผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นสำคัญ ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ไว้ 5 ราย โดยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา และสรุปผลในลักษณะเชิงพรรณนาวิเคราะห์

### 2.2.1 การทดสอบความสมบูรณ์ของเครื่องมือ

การทดสอบความสมบูรณ์ของเครื่องมือ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

#### 1) การทดสอบความสมบูรณ์ของเครื่องมือเชิงปริมาณ

ค่าความเที่ยงตรง (Validity) การตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังนี้

(1) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาความเหมาะสมว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาหรือไม่

(2) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปทดสอบด้านเนื้อหา และข้อคำถามโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ราย วิเคราะห์และพิจารณาคำถามเป็นรายข้อ พร้อมทั้งให้ความคิดเห็นในแต่ละประเด็นเพื่อนำมาปรับปรุงข้อคำถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

(3) นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ประกอบด้วย นายบัณฑิต ทองตัน (อธิบดีอัยการ สำนักงานคดีแรงงานภาค 8) ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรรถ เจริญผลี (อาจารย์ประจำสาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต และดร.สมชาย คบขุนทด (ผู้พิพากษาหัวหน้าศาลสมทบ ศาลแรงงานภาค 8) ตรวจสอบข้อมูลเนื้อหาว่าสอดคล้องกับหัวข้อศึกษาและวัตถุประสงค์



ตลอดจนกรอบแนวคิดที่กำหนดหรือไม่ จากนั้นนำมาคำนวณหาค่าโดยวิธี (Item Objective Congruence Index IOC) เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ความชัดเจนของข้อคำถามและประเด็นคำถาม สามารถวัดสิ่งที่ผู้ศึกษาต้องการได้ตามวัตถุประสงค์เมื่อนำมาใช้จริง ซึ่งมีเกณฑ์การประเมินดังนี้

+1 หมายถึง แน่ใจว่า คำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาในเรื่องดังกล่าวที่ต้องการศึกษา

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่า คำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาในเรื่องดังกล่าวที่ต้องการศึกษา

-1 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาในเรื่องดังกล่าวที่ต้องการศึกษา

ซึ่งจากการนำแบบสอบถามไปทดสอบความเที่ยงตรง พบว่า คำถามทุกข้อได้ค่า IOC > 0.5 และค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 1.00 แสดงว่าสามารถนำไปใช้งานได้ (แสดงค่าในภาคผนวก ข)

การทดสอบคุณภาพแบบสอบถาม (Reliability) การหาค่าสัมประสิทธิ์ (Alpha Coefficient) แบบครอนบาค (Cronbach Alpha) หรือการทดสอบความเชื่อมั่น ก่อนที่จะนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปใช้จริง ผู้ศึกษาจะนำแบบสอบถามไปทดสอบกับตัวอย่างการทดสอบที่มีคุณสมบัติเหมือนประชากรที่ศึกษา จำนวน 40 ตัวอย่าง เพื่อตรวจสอบความเข้าใจและความสมบูรณ์ในคำถาม จากนั้นจึงนำผลการสอบถามไปคำนวณค่า Reliability โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) แบบครอนบาค (Cronbach Alpha) ซึ่งมีสูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

เมื่อ  $\alpha$  = ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

k = จำนวนข้อของเครื่องมือ

$S_i^2$  = ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ

$S_t^2$  = ความแปรปรวนของคะแนนรวม

นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการลงรหัส และคำนวณหาค่า Alpha ด้วยคำสั่งในคอมพิวเตอร์ หากมีค่ามากกว่า 0.70 ถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้ และหากพบข้อบกพร่องในขั้นตอนใดผู้ศึกษาจะนำไปปรับปรุงแก้ไขจนผ่านทุกขั้นตอน ซึ่งจากการนำแบบสอบถามไปทดสอบโดยการวิเคราะห์ได้ค่าสัมประสิทธิ์สูงกว่า 0.80 ในทุกด้าน (แสดงในภาคผนวก ก) และแสดงได้ดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.1 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม จำแนกรายด้าน

ตัวแปร/ด้าน	จำนวนตัวชี้วัด	Code Book	Cronbach's Alpha
หลักการให้บริการสาธารณะ	34 ตัวชี้วัด	TT1-TT34	.981
ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ	23 ตัวชี้วัด	AT1-AT23	.972

ที่มา: ดวงรัตน์ โภษกิจเจริญ (2558, น. 123-124)

## 2) การทดสอบความสมบูรณ์ของเครื่องมือเชิงคุณภาพ

เป็นการกำหนดเลือกวิธีการ สัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (structured interviews) เป็นลักษณะที่มีคำถามกำหนดไว้แน่นอนให้ผู้สัมภาษณ์ดำเนินการเหมือนกันหมดไม่ว่าจะสัมภาษณ์กี่คนก็ตาม ทุกคนจะต้องปฏิบัติตามคำแนะนำและใช้คำถามตามแบบสัมภาษณ์เหมือนกัน ส่วนคำตอบอาจจะแตกต่างกันออกไป โดยรับคำชี้แนะและตรวจสอบประเด็นต่างๆ เพื่อความสมบูรณ์ของเครื่องมือจากอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญอีกจำนวน 3 ราย

## 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษา รวบรวม และเก็บข้อมูลที่สำคัญ 2 ส่วน ดังนี้

### 3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 5 คน และได้จากการตอบแบบสอบถาม ซึ่งรวบรวมโดยการเก็บข้อมูลภาคสนามจากกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนในจังหวัดภูเก็ตที่มาติดต่อราชการหรือมาใช้บริการจากสำนักงานยุทธธรรมจังหวัดภูเก็ต ทั้งเพศชายและเพศหญิงโดยนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยแบ่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบสอบถามคืนทั้งหมด

### 3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data)

โดยจากการค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลจากตำรา ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง บทความจากวารสาร และเว็บไซต์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และนำมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ และเรียบเรียง ให้มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา และคำถามการศึกษา เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีคุณภาพและเป็นปัจจุบัน

## 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เน้นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเสริมด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

### 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล โดยการใช้แบบสอบถามที่ได้มารวบรวมดำเนินการ ดังนี้

**4.1.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing)** โดยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามในแต่ละชุดว่าผู้ตอบแบบสอบถามกรอกข้อมูลครบหรือไม่ และสามารถนำแบบสอบถามชุดนั้นๆ มาใช้ในการวิเคราะห์ได้หรือไม่ เมื่อตรวจสอบความถูกต้องแล้วแยกแบบสอบถามที่สมบูรณ์และไม่สมบูรณ์ออกมา

**4.1.2 กำหนดเลขที่ของแบบสอบถามในแต่ละชุด** โดยกำหนดเป็น 001 เป็นชุดที่ 1 เรียงกันจนถึงชุดสุดท้าย

### 4.1.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษานี้ สถิติที่นำมาวิเคราะห์ข้อมูลมี 2 ประเภท คือ

#### 1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย

(1) ค่าร้อยละ (Percentage) และการแจกแจงความถี่ (Frequency) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลในแบบสอบถามส่วนที่ 1 ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้บุคคล/ เดือน

(2) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการวิเคราะห์แบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะ และแบบสอบถามส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ

## 2) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

เป็นสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานในการศึกษาหรือเรียกว่าสถิติภาคสรุป  
 อ้างอิง เป็นสถิติในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระที่ได้ตั้งสมมติฐานไว้  
 โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ ประกอบด้วยค่า Pearson's Correlation Coefficient ในแต่ละข้อใช้ ดังนี้  
 สมมติฐาน ปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะอย่างน้อย 5 ด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต  
 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ใช้สถิติในการทดสอบค่า Pearson's Correlation Coefficient ซึ่งใช้เกณฑ์  
 ในการพิจารณาระดับความสัมพันธ์ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543, น. 144) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์  
 ดังนี้

0.81 ขึ้นไป	ถือว่า	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงหรือสูงมาก
0.61 - 0.08	ถือว่า	มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง
0.40 - 0.60	ถือว่า	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
0.2 - 0.39	ถือว่า	มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ
ต่ำกว่า 0.2	ถือว่า	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

### 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาใช้การวิเคราะห์เนื้อหา โดยจะวิเคราะห์  
 สรุปลักษณะเชิงพรรณนาและนำเสนอข้อมูลแต่ละประเด็นในการศึกษาตามวัตถุประสงค์  
 การศึกษา ดังนี้

- 1) จัดกลุ่มข้อมูลตามประเด็นต่างๆ ตามวัตถุประสงค์ หรือกรอบแนวคิด
- 2) วิเคราะห์เนื้อหา วิเคราะห์ความเหมือนและความต่าง พร้อมแสดงเหตุผล
- 3) รายงานผลการวิเคราะห์ตามลำดับวัตถุประสงค์หรือกรอบแนวคิด ตามลักษณะ  
 พรรณนาวิเคราะห์ และแสดงความคิดเห็นสอดคล้องแทรกในเนื้อหา

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต 2) ศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต และ 4) ศึกษาปัญหาและเสนอแนะแนวทางการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต

โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มตัวอย่าง คือ การใช้แบบสอบถาม จำนวน 400 คน จากประชาชนในจังหวัดภูเก็ตที่มาติดต่อราชการหรือมาใช้บริการจากสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต และการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 5 คน ประกอบด้วย ตัวแทนผู้มาใช้บริการหรือผู้มาติดต่อราชการสำนักงานยุติธรรม จำนวน 2 คน ตัวแทนเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน จำนวน 2 คน ตัวแทนหัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรม จำนวน 1 คน ซึ่งผู้ศึกษาได้แบ่งการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต

ตอนที่ 3 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต

ตอนที่ 4 เสนอแนะแนวทางการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต

โดยผู้ศึกษาได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

## 1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้แทนค่า รายละเอียดแสดงได้ดังนี้

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน Pearson Correlation
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

## 2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### 2.1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้บุคคล/เดือน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ และค่าร้อยละ แสดงได้ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=400)			
	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	100.00
เพศ	1.ชาย	185	46.25
	2.หญิง	215	53.75
	อายุ		
	1.อายุ 18 - 30 ปี	65	16.25
	2.อายุ 31 – 40 ปี	102	25.50
	3.อายุ 41 - 50 ปี	121	30.25
	4.อายุ 50 – 60 ปี	69	17.25
	4.อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป	43	10.75

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

(n=400)		
ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	100.00
<b>ระดับการศึกษา</b>		
1.ต่ำกว่าปริญญาตรี	105	26.25
2.ปริญญาตรี	208	52.00
3.ปริญญาโทหรือสูงกว่า	87	21.75
<b>อาชีพ</b>		
1.ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	61	15.25
2.พนักงานบริษัท	111	27.75
3.ประกอบธุรกิจส่วนตัว/รับจ้าง	103	25.75
4.แม่บ้าน/พ่อบ้าน	106	26.50
5.อื่นๆ โปรดระบุ.....	19	4.75
<b>รายได้/เดือน</b>		
1.ไม่เกิน 20,000 บาท	96	24.00
2.20,001 – 40,000 บาท	108	27.00
3.40,001 – 60,000 บาท	131	32.75
4. มากกว่า 60,000 บาท	65	16.25

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 ตัวอย่าง พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.75 รองลงมา เป็นเพศชาย จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.25

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.25 รองลงมา อายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 คน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.75 รองลงมา เป็นแม่บ้าน/พ่อบ้าน จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 40,000 – 60,000 บาท จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.75 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 20,001 – 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.00 บาท ตามลำดับ

## 2.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ลักษณะทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลักจากการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ การสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ประกอบด้วย 3 ภาคส่วน แสดงได้ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลัก

ลำดับที่	ตำแหน่ง	เพศ
หัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรม		
1	ผู้อำนวยการสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต	ชาย
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
1	นักวิชาการยุติธรรมปฏิบัติการ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต	ชาย
2	นิติกร สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต	หญิง
ประชาชนผู้รับบริการ		
1	ผู้ขอรับบริการหญิง	หญิง
2	ผู้ขอรับบริการ	

จากตารางที่ 4.2 การใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง พบว่า จำนวนผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 3 ภาคส่วน จำนวน 5 คน เป็นเพศชาย จำนวน 2 คน และเพศหญิง จำนวน 3 คน ผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึกมีคุณสมบัติเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ผู้ศึกษาได้กำหนดไว้ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อให้ได้มาซึ่งผลการศึกษา ตามลำดับ



### 2.3 ตอนที่ 1 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะ ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ ด้านความรับผิดชอบต่อ ด้านการตอบสนอง ด้านความรวดเร็ว ด้านความสอดคล้อง ด้านความเชื่อถือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการให้เกียรติ ด้านความเต็มใจ และด้านภาพพจน์ที่ดี โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

ตารางที่ 4.3 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ในภาพรวม

หลักการให้บริการสาธารณะ	(n = 400)		ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านประสิทธิภาพ	3.91	0.62	มาก	10
2. ด้านความรับผิดชอบต่อ	3.92	0.71	มาก	9
3. ด้านการตอบสนอง	4.04	0.69	มาก	1
4. ด้านความรวดเร็ว	3.95	0.61	มาก	6
5. ด้านความสอดคล้อง	3.95	0.62	มาก	4
6. ด้านความเชื่อถือ	3.94	0.69	มาก	7
7. ด้านมนุษยสัมพันธ์	3.97	0.65	มาก	2
8. ด้านการให้เกียรติ	3.97	0.63	มาก	3
9. ด้านความเต็มใจ	3.94	0.54	มาก	8
10.ด้านภาพพจน์ที่ดี	3.95	0.62	มาก	5
รวม	3.95	0.63	มาก	

จากตารางที่ 4.3 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการตอบสนอง ค่าเฉลี่ย 4.04 รองลงมาด้านหลักมนุษยสัมพันธ์ ด้านการให้เกียรติ ค่าเฉลี่ย 3.97 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านหลักประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 3.91 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน สามารถแสดงรายละเอียดได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.4 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด  
ภูเก็ต ด้านประสิทธิภาพ

ด้านประสิทธิภาพ	(n = 400)		ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.		
1. มีการดำเนินการอย่างครบถ้วนทั้งการวางแผนระบบการทำงานและการแก้ปัญหา	3.70	1.20	มาก	6
2. มีการจัดลำดับความสำคัญของงานโดยมีการจัดสรรเวลาให้แต่ละงานอย่างเหมาะสม	4.06	1.00	มาก	2
3. สามารถให้คำปรึกษาและชี้แนะแนวทางในการพัฒนางานหรือบูรณาการความรู้ทางด้านบริหารจัดการกับแนวทางการบริหารงานด้านการให้บริการกระบวนการยุติธรรม	4.09	0.97	มาก	1
4. มีการบริหารจัดการที่ได้ผลงานที่คุ้มค่าเมื่อเทียบกับเป้าหมายงบประมาณ และเวลาที่ใช้ไปในการให้บริการประชาชนด้านกระบวนการยุติธรรม	3.74	1.20	มาก	5
5. การนำข้อมูลสารสนเทศเป็นหลักสำคัญในการบริหารงาน	3.94	1.23	มาก	3
6. สามารถแนะแนวทางแก้ไขปัญหการทำงานหรือแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นจากการทำงานของหน่วยงาน	3.93	1.05	มาก	4
รวม	3.91	0.62	มาก	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ด้านประสิทธิภาพ เจริญปริมาณ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 เมื่อพิจารณา เป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สามารถให้คำปรึกษาและชี้แนะแนวทางในการพัฒนางาน หรือบูรณาการความรู้ทางด้านบริหารจัดการกับแนวทางการบริหารงานด้านการให้บริการกระบวนการยุติธรรม ค่าเฉลี่ย 4.09 รองลงมา มีการจัดลำดับความสำคัญของงานโดยมีการจัดสรรเวลาให้แต่ละงานอย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.06 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการดำเนินการอย่างครบถ้วนทั้งการวางแผนระบบการทำงานและการแก้ปัญหา ค่าเฉลี่ย 3.70

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ทั้ง 5 ท่านในเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาสรุปผลการสัมภาษณ์ประเด็นด้านประสิทธิภาพต่อการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตครอบคลุมข้อคำถามซึ่งได้ผลการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ดังนี้

1) สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ควรมีนโยบายขององค์กรที่มีความชัดเจน ต่อเนื่อง และมีจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายเพื่อให้บริการประชาชน

2) สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต สามารถพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรเพื่อ ตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้มีความเข้าใจเป้าหมายในงานที่ตนเองปฏิบัติ มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย เช่น พระราชบัญญัติอำนาจความสะดวก และพระราชบัญญัติ เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ

3) สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตควรมีแผนปฏิบัติราชการและงบประมาณ รายจ่ายประจำปี ที่ครอบคลุมการอำนวยความสะดวก หรือเป็นเสมือนหน่วยงานที่พึงให้แก่ ประชาชนอย่างแท้จริง

4) สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ต้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติราชการและ งบประมาณรายจ่ายประจำปี ตรงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้โดยยึดหลัก การเข้าใจ เข้าถึง และสามารถ ตรวจสอบติดตามการปฏิบัติงานได้ ประเมินผลได้จริง ผลงานที่ออกมาเป็นเชิงประจักษ์แก่สังคม ส่วนรวม การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยธรรมาภิบาลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดหลักนี้ในการปฏิบัติ หน้าที่ ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคม และส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน

ตารางที่ 4.5 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภูเก็ต ด้านความรับผิดชอบ

ด้านความรับผิดชอบ	(n = 400)		ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.		
1.มีระบบให้บุคลากรตระหนักในความรับผิดชอบต่อหน้าที่และ ศักยภาพของตนเอง	3.92	1.05	มาก	2
2.มีการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างทันท่วงที	4.01	1.00	มาก	1
3.ความสำนึกในการรับผิดชอบต่อหน้าที่ และยอมรับผลการดำเนินงาน ต่อการให้บริการประชาชน	3.84	1.16	มาก	3
รวม	3.92	0.71	มาก	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ด้านความรับผิดชอบ เชิงปริมาณ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างทัดเทียมกัน ค่าเฉลี่ย 4.01 รองลงมา มีระบบให้บุคลากรตระหนักในความรับผิดชอบต่อหน้าที่และศักยภาพของตนเอง ค่าเฉลี่ย 3.92 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความสำคัญในการรับผิดชอบต่อหน้าที่ และยอมรับผลการดำเนินงานต่อการให้บริการประชาชน ค่าเฉลี่ย 3.84

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ทั้ง 5 ท่านในเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาสรุปผลการสัมภาษณ์ประเด็นด้านความรับผิดชอบต่อการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตครอบคลุมข้อคำถามซึ่งได้ผลการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ดังนี้

1) สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตควรส่งเสริมและมีการสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ โดยต้องคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของประชาชน รวมถึงการปกป้องไม่เกิดผลกระทบต่อการบริการ พร้อมทั้งเมื่อมีการผิดพลาด ต้องให้ความรู้และเข้าช่วยเหลือเยียวยาเมื่อเกิดความเสียหายต่อประชาชนเป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญเป็นประการแรก

2) สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต เปรียบได้กับหน่วยงานหรือองค์กรที่คอยขจัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ผู้มาขอรับบริการ จึงควรให้ความสำคัญต่อหลักการที่รัฐจัดทำเพื่อเป็นบริการสาธารณะ ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติ หรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน เช่น การให้บริการแก่ประชาชน รัฐต้องให้บริการสาธารณะโดยเท่าเทียมกัน จะเลือกปฏิบัติให้แก่ผู้นับถือศาสนาใด ศาสนาหนึ่ง หรือสีผิว หรือเพศใดเพศหนึ่งมิได้ เพราะจะขัดกับหลักการดังกล่าว

ตารางที่ 4.6 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด  
ภูเก็ต ด้านการตอบสนอง

ด้านหลักการตอบสนอง	(n = 400)		ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.		
1.บริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีผลประโยชน์ด้านอื่นที่ขัดแย้งกับการปฏิบัติหน้าที่ต่อกระบวนการยุติธรรม	4.02	1.04	มาก	2
2.มีการบริหารงานสอดคล้องกับระบบการบริหารของกระทรวงยุติธรรมรวมทั้งสอดคล้องกับความคาดหวังของหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต	4.05	0.98	มาก	1
รวม	4.04	0.69	มาก	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ด้านการตอบสนอง เจริญปริมาณโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการบริหารงานสอดคล้องกับระบบการบริหารของกระทรวงยุติธรรมรวมทั้งสอดคล้องกับความคาดหวังของหน่วยงาน ค่าเฉลี่ย 4.05 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ บริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีผลประโยชน์ด้านอื่นที่ขัดแย้งกับการปฏิบัติหน้าที่ต่อกระบวนการยุติธรรม ค่าเฉลี่ย 4.02

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ทั้ง 5 ท่านในเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาสรุปผลการสัมภาษณ์ประเด็นด้านการตอบสนอง ต่อการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตครอบคลุมข้อคำถามซึ่งได้ผลการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ดังนี้

1) สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตควรให้ความสำคัญต่อการตอบสนองการให้บริการประชาชนโดยยึดหลักการความเสมอภาค ประชาชนทุกคนเข้าถึงได้หรือได้รับประโยชน์ ไม่เลือกปฏิบัติกเว้นการปฏิบัติหน้าที่ที่เป็นหลักความต่อเนื่อง จะต้องทำหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ หากหยุดชะงักต้องรับผิดชอบ เพื่อให้มีความสอดคล้องกับหลักการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมต่อสถานการณ์ และความจำเป็นต่อการให้บริการประชาชน

2) สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ควรจัดทำเรื่องการให้บริการสาธารณะให้เกิดประสิทธิภาพ และประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน สนองตอบต่อตามความต้องการ เกิดผลสัมฤทธิ์มี ประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าสอดคล้องกับหลักนิติธรรม ให้สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล หรือการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)

ตารางที่ 4.7 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภูเก็ต ด้านความรวดเร็ว

ด้านความรวดเร็ว	(n = 400)		ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.		
1.มีการกำหนดภาระหน้าที่หรือขั้นตอนการดำเนินงาน ของหน่วยงาน และมอบหมายงานแก่บุคลากรในหน่วยงาน ได้เหมาะสมกับปริมาณ	3.86	1.11	มาก	3
2.การมอบอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจและ การดำเนินการให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน	3.90	1.10	มาก	2
3.มีการรับฟังความคิดเห็นและเปิด โอกาสให้บุคลากรใน หน่วยงานมีส่วนในการตัดสินใจเบื้องต้น และนำไปปรับปรุง การบริหารงานในการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น	4.07	0.94	มาก	1
รวม	3.95	0.61		

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะ ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ด้านความรวดเร็ว โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95 เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการรับฟังความ คิดเห็นและเปิดโอกาสให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนในการตัดสินใจเบื้องต้น และนำไปปรับปรุง การบริหารงานในการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น ค่าเฉลี่ย 4.07 รองลงมา การมอบอำนาจและ ความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน ค่าเฉลี่ย 3.90 และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการกำหนดภาระหน้าที่หรือขั้นตอนการดำเนินงานของหน่วยงานและ มอบหมายงานแก่บุคลากรในหน่วยงานได้เหมาะสมกับปริมาณ ค่าเฉลี่ย 3.86

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ทั้ง 5 ท่านในเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาสรุปผลการสัมภาษณ์ประเด็นด้านความเร็ว ต่อการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตครอบคลุมข้อคำถามซึ่งได้ผลการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ดังนี้

1) สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตมีนโยบาย และมีการให้บริการที่เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว โดยมีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการให้บริการ และเพิ่มจุดบริการผ่านช่องทางต่างๆ ในระดับหมู่บ้าน และระดับตำบล โดยจัดตั้งศูนย์ยุติธรรมชุมชน ณ ที่ทำการปกครองส่วนท้องถิ่นครอบคลุมในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต โดยมีอาสาสมัครยุติธรรมชุมชน และเครือข่ายยุติธรรมชุมชนร่วมเป็นคณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชน คอยให้บริการประชาชนในพื้นที่ตามกรอบภารกิจงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด

2) สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต มีการให้บริการสาธารณะในลักษณะบูรณาการร่วมกับหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องระดับจังหวัด ระดับภาค และระดับกระทรวง ประสานงานให้ความช่วยเหลือแบบครบวงจร ในด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม

ตารางที่ 4.8 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ด้านความสอดคล้อง

ด้านความสอดคล้อง	(n = 400)		ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.		
1. มีระบบการตรวจสอบการทำงานภายในหน่วยงาน สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต	3.94	1.05	มาก	2
2. มีการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานอย่างเปิดเผย และเข้าถึง ข้อมูลข่าวสารได้อย่างเสรีตามความเหมาะสม	3.86	0.98	มาก	3
3. มีการสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ ในการทำงานอย่างสม่ำเสมอและถูกต้อง	4.05	1.10	มาก	1
รวม	3.95	0.62	มาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ด้านความสอดคล้อง โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลที่เป็นและเป็นประโยชน์ในการทำงานอย่างสม่ำเสมอและถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 4.05 รองลงมา มีระบบการตรวจสอบการทำงานภายในหน่วยงานสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ค่าเฉลี่ย 3.94 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานอย่างเปิดเผย และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างเสรีตามความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.86

วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ทั้ง 5 ท่านในเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาสรุปผลการสัมภาษณ์ประเด็นด้านความสอดคล้อง ต่อการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตครอบคลุมข้อคำถามซึ่งได้ผลการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ดังนี้

1) สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ควรปรับเปลี่ยนการให้บริการตามสถานการณ์ มีความยืดหยุ่นต่อเหตุจำเป็นของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของด้านความสอดคล้อง กับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่

2) สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ควรปรับเปลี่ยนการให้บริการให้สอดคล้องกับบริบทเชิงพื้นที่ของจังหวัดภูเก็ต

3) สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ควรปฏิบัติงาน พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก พ.ศ. 2558

ตารางที่ 4.9 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านต่อการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ด้านความเชื่อถือ

ด้านความเชื่อถือ	(n = 400)		ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.		
1. มีการกำหนดขอบเขต อำนาจและหน้าที่ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	3.85	1.14	มาก	3
2. การบริหารงานด้วยความเป็นธรรม เสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ	3.97	1.11	มาก	2
3. มีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต	4.00	0.99	มาก	1
รวม	3.94	0.69	มาก	



จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ด้านความเชื่อถือ เจริญปริมาณโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมา การบริหารงานด้วยความเป็นธรรมเสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 3.97 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการกำหนดขอบเขต อำนาจและหน้าที่ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.85

วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ทั้ง 5 ท่าน ผู้ศึกษาสรุปผลการสัมภาษณ์ประเด็นด้านความเชื่อถือต่อการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตครอบคลุมข้อคำถามซึ่งได้ผลการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ดังนี้

1) สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตควรยึดหลักการให้บริการประชาชน ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2542 คือ หลักนิติธรรมหลักคุณธรรมหลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

2) สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ควรสร้างความเชื่อถือในการให้บริการแก่ประชาชน โดยการให้บริการที่มีคุณภาพ มีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผน และกำหนดเป็นมาตรฐานการให้บริการที่แน่นอน เป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.10 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ด้านมนุษยสัมพันธ์

ด้านมนุษยสัมพันธ์	(n = 400)		ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.		
1.บุคลากรในสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตให้คำแนะนำในการทำงานการให้บริการ แก่เพื่อนร่วมงานและผู้มาใช้บริการอยู่เสมอ	4.05	1.01	มาก	1
2.บุคลากรในสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตให้ความช่วยเหลือประชาชนที่เดือดร้อนเสมือนญาติมิตร	4.01	1.01	มาก	2
3.บุคลากรในสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตให้ความร่วมมือในการทำงานแก่เพื่อนร่วมงาน และส่งมอบบริการที่ดีมีคุณภาพให้แก่ประชาชน	3.85	1.06	มาก	3
รวม	3.97	0.65	มาก	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อบังคับด้านการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ด้านมนุษยสัมพันธ์ เชิงปริมาณ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บุคลากรในสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตให้คำแนะนำในการทำงานการให้บริการแก่เพื่อนร่วมงานและผู้มาใช้บริการอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 4.05 รองลงมา บุคลากรในสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตให้ความช่วยเหลือประชาชนที่เดือดร้อนเสมือนญาติมิตร ค่าเฉลี่ย 4.01 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ บุคลากรในสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตให้ความร่วมมือในการทำงานแก่เพื่อนร่วมงาน และส่งมอบบริการที่ดีมีคุณภาพให้แก่ประชาชน ค่าเฉลี่ย 3.85

วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ทั้ง 5 ท่านในเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาสรุปผลการสัมภาษณ์ประเด็นด้านมนุษยสัมพันธ์ต่อการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตครอบคลุมข้อคำถามซึ่งได้ผลการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ดังนี้

1) สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตมุ่งเน้นส่งเสริมให้ผู้ทำหน้าที่ให้บริการปฏิบัติงานตามหลักมนุษยสัมพันธ์ คือ ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีมิตรไมตรี และแสดงความจริงใจต่อผู้รับบริการ

2) สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ส่งเสริม พัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการมี เข้าใจตนเอง มีความเข้าใจผู้อื่น ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลอื่น ไม่เห็นแก่ตัว มองโลกในแง่ดี สุจริตใจ มีน้ำใจไมตรี น้อมนำ พระบรมราโชวาทรัชกาลที่ 9 มาปรับใช้ในการให้บริการ “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา”

ตารางที่ 4.11 ระดับความคิดเห็นต่อบังคับด้านการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ด้านการให้เกียรติ

ด้านการให้เกียรติ	(n = 400)		ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.		
1.เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และร่วมแสดงความคิดเห็นของตนเองได้	4.04	1.02	มาก	1
2.มีการใช้กระบวนการตัดสินใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง	3.94	0.90	มาก	2
3.มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำไปปรับปรุงการบริหารงาน	3.93	1.11	มาก	3
รวม	3.97	0.63	มาก	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ด้านการให้เกียรติ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และร่วมแสดงความคิดเห็นของตนเองได้ ค่าเฉลี่ย 4.04 รองลงมา มีการใช้กระบวนการตัดสินใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ค่าเฉลี่ย 3.94 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและนำไปปรับปรุงการบริหารงาน ค่าเฉลี่ย 3.93

วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ทั้ง 5 ท่าน ผู้ศึกษาสรุปผลการสัมภาษณ์ประเด็นด้านการให้เกียรติต่อการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตครอบคลุมข้อคำถามซึ่งได้ผลการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ดังนี้

1) สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตมีการให้บริการตามหลักสิทธิมนุษยชน คือเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ความเสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม

2) สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ให้ความสำคัญในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ประชาชนทุกคนที่มาขอรับบริการจากสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต จะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก กีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

ตารางที่ 4.12 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ด้านความเต็มใจ

ด้านความเต็มใจ	(n = 400)		ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.		
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	3.95	1.03	มาก	3
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่าในเวลาที่เหมาะสม	3.96	1.11	มาก	1
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง ไม่ซ้ำซ้อน	3.96	1.02	มาก	2
4. มีขั้นตอนแสดงการให้บริการด้านต่างๆ อย่างชัดเจน	3.88	1.16	มาก	5
5. ได้รับคำแนะนำที่ชัดเจนและเป็นประโยชน์	3.93	1.10	มาก	4
รวม	3.94	0.54	มาก	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อบังคับด้านการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ด้านความเต็มใจ เจริญปริมาณโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ได้รับบริการที่คุ้มค่าในเวลาที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.96 รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องไม่ซ้ำซ้อน ค่าเฉลี่ย 3.96 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีขั้นตอนแสดงการให้บริการด้านต่างๆ อย่างชัดเจนค่าเฉลี่ย 3.88

วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ทั้ง 5 ท่าน ผู้ศึกษาสรุปผลการสัมภาษณ์ประเด็นด้านความเต็มใจต่อการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตครอบคลุมข้อคำถามซึ่งได้ผลการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ดังนี้

- 1) สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตควรมีการส่งเสริม สร้างทัศนคติ วิธี คิด วิธีทำงาน รวมถึงการให้บริการเชิงส่งเสริม และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
- 2) สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ควรคัดเลือกคนที่มีคุณภาพ มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และรักการทำงานในองค์กรเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรอันจะส่งผลให้เกิดบริการด้วยความเต็มใจ
- 3) สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต กำกับติดตามให้ผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการ มุ่งตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้รับการบริการที่มีคุณภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

ตารางที่ 4.13 ระดับความคิดเห็นต่อบังคับด้านการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ด้านภาพพจน์ที่ดี

ด้านภาพพจน์ที่ดี	(n = 400)		ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.		
1.มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำไปปรับปรุงการบริหารงาน	4.08	1.03	มาก	1
2.มีการใช้กระบวนการตัดสินใจเพื่อสรุปข้อคิดเห็น	3.86	1.00	มาก	3
3.มีการบริหารงานโดยยึดหลักฉันทามติ และหลักการยุติธรรม	3.90	1.09	มาก	2
รวม	3.95	0.62	มาก	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ด้านภาพพจน์ที่ดี โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและนำไปปรับปรุงการบริหารงาน ค่าเฉลี่ย 4.08 รองลงมา มีการบริหารงานโดยยึดหลักฉันทามติ และหลักการยุติธรรม ค่าเฉลี่ย 3.90 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการใช้กระบวนการตัดสินใจเพื่อสรุปข้อคิดเห็น ค่าเฉลี่ย 3.86

วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ทั้ง 5 ท่าน ผู้ศึกษาสรุปผลการสัมภาษณ์ประเด็นด้านภาพพจน์ที่ดีต่อการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตครอบคลุมข้อคำถามซึ่งได้ผลการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ดังนี้

1) สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต มีความพร้อมในการให้บริการอย่างมืออาชีพ และผู้ให้บริการ มีทักษะ และทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ

2) ผู้ให้บริการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต มีความเข้าใจและใส่ใจพฤติกรรมของผู้รับบริการ สนใจที่จะแก้ไขปัญหาให้ผู้ขอรับบริการ อย่างรวดเร็ว เกิดความไว้วางใจ และเชื่อถือได้ ตลอดจนการแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาวะปกติได้อย่างรวดเร็ว

3) การเข้าพบผู้มีอำนาจของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต สามารถทำได้ ง่ายดาย สะดวก และเพิ่มช่องทางการพูดคุยกับผู้มีอำนาจทาง สื่อสังคมออนไลน์ เพจเฟซบุ๊ก สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต

#### 2.4 ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต

การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ได้แก่ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้บริการอย่างความสม่ำเสมอ ด้านให้การบริการด้วยความเสมอภาค ด้านความคุ้มค่า ด้านการให้บริการด้วยความสะดวก และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

ตารางที่ 4.14 ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรม  
จังหวัดภูเก็ต ในภาพรวม

ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ	(n = 400)		ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการตอบสนองความต้องการ	3.69	0.56	มาก	6
2. ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.03	0.62	มาก	5
3. ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค	3.94	0.58	มาก	4
4. ด้านความคุ้มค่า	3.97	0.65	มาก	3
5. ด้านการให้บริการด้วยความสะดวก	4.04	0.56	มาก	2
6. ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	4.04	0.57	มาก	1
รวม	3.95	0.59	มาก	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านหลักความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.04 รองลงมา ด้านการให้บริการด้วยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.04 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความสอดคล้องความต้องการ ค่าเฉลี่ย 3.69 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน สามารถแสดงรายละเอียดได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.15 ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรม  
จังหวัดภูเก็ต ด้านการตอบสนองความต้องการ

ด้านการตอบสนองความต้องการ	(n = 400)		ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.		
1.สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการ	3.82	1.05	มาก	4
2.สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้ให้บริการ	3.71	1.29	มาก	5
3.คุณภาพผลงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตที่ให้บริการประชาชนมีการพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่อง	4.08	0.97	มาก	2
4.สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตมีการลดขั้นตอนการให้บริการประชาชนเพื่อให้ผู้ให้บริการเข้าถึงการบริการได้โดยสะดวกและเข้าถึงได้ทุกกลุ่มเป้าหมาย	3.95	1.02	มาก	3
5.สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตมีการอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้มีทักษะความรู้และเข้าใจบทบาทหน้าที่ในการให้บริการประชาชนอย่างสม่ำเสมอ	4.21	0.91	มากที่สุด	1
รวม	3.95	0.56	มาก	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ด้านการตอบสนองความต้องการ จำแนกเป็นรายชื่อโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดและระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตมีการอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้มีทักษะความรู้และเข้าใจบทบาทหน้าที่ในการให้บริการประชาชนอย่างสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ย 4.21 รองลงมา คุณภาพผลงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตที่ให้บริการประชาชนมีการพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ย 4.08 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.71

วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ทั้ง 5 ท่าน ผู้ศึกษาสรุปผลการสัมภาษณ์ ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ด้านการตอบสนองความต้องการ ครอบคลุมข้อคำถามซึ่งได้ผลการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ดังนี้

- 1) สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต กำหนดระยะเวลามาตรฐานการให้บริการประชาชนในงานบริการต่างๆ และปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก พ.ศ. 2558
- 2) สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตเพิ่มช่องทางการให้บริการประชาชนในช่องทางครอบคลุมพื้นที่ในระดับ หมู่บ้าน ตำบล โดยมีภาคประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการให้บริการ โดยจัดตั้งศูนย์ยุติธรรมชุมชนขึ้นในทุกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการให้บริการผ่านทางสายด่วนกระทรวงยุติธรรม เพจเฟซบุ๊กสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต และทางแอปพลิเคชัน Justice Care
- 3) ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบขั้นตอนการให้บริการได้จากตู้คี้ออสที่ติดตั้งอยู่ที่จุดบริการ และทางแอปพลิเคชัน Justice Care

ตารางที่ 4.16 ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ด้านการให้บริการความสม่ำเสมอ

ด้านการให้บริการความสม่ำเสมอ	(n = 400)		ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.		
1.สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตมีการให้บริการด้านกระบวนการ	3.87	1.08	มาก	3
2.สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตได้มีการแก้ไขปัญหาอย่างทันที่ทั้งที่เมื่อเกิดปัญหาขึ้นตอนในการรับบริการของประชาชน	4.07	0.99	มาก	2
3.สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตมีความพร้อมในทุกๆ ด้านในการให้บริการประชาชนผู้เดือนร้อนในกระบวนการยุติธรรม	4.16	0.97	มาก	1
รวม	4.03	0.62	มาก	



จากตารางที่ 4.16 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ สาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ด้านการให้บริการความสม่ำเสมอ จำแนกเป็นรายชื่อ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตมีความพร้อมในทุกๆ ด้าน ในการให้บริการประชาชนผู้เดือนร้อนในกระบวนการยุติธรรม ค่าเฉลี่ย 4.16 รองลงมา สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตได้มีการแก้ไขปัญหาอย่างทันที่วงที่เมื่อเกิดปัญหาขึ้นตอน ในการรับบริการของประชาชน ค่าเฉลี่ย 4.07 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ สำนักงานยุติธรรม จังหวัดภูเก็ตมีการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมอย่างสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ย 3.87

วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ทั้ง 5 ท่าน ผู้ศึกษา สรุปผลการสัมภาษณ์ ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงาน ยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ครอบคลุมข้อคำถามซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ เชิงเนื้อหา ดังนี้ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต มีความเป็นมืออาชีพในงานด้านบริการ แต่ด้วย ระยะเวลาในข้อกำหนดด้านกฎหมาย หรือกฎระเบียบที่กำหนดไว้ ส่งผลต่อการให้บริการประชาชน ไม่เป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด เช่น การพิจารณาคำตอบแทนผู้เสียหายในคดีอาญา หาก คณะอนุกรรมการพิจารณาคำตอบแทนผู้เสียหายและค่าทดแทนค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พิจารณาให้นำผลคำพิพากษามาประกอบการพิจารณาให้ความช่วยเหลือ จำเป็นจะต้องรอคำ พิพากษา

ตารางที่ 4.17 ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรม  
จังหวัดภูเก็ต ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค

ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค	(n = 400)		ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.		
1.สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตให้บริการโดยใช้ หลักเกณฑ์เดียวกันแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการทุกคน	3.89	1.08	มาก	4
2.สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตได้มีการจัดลำดับ การให้บริการก่อน-หลังอย่างมีระบบและยุติธรรม	3.92	1.00	มาก	2
3.สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตได้แจ้งสิทธิอันพึงมี แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.91	1.14	มาก	3
4.สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตให้ความช่วยเหลือใน ทุกกรณีที่อยู่ในความดูแลรับผิดชอบ และเป็นอำนาจ หน้าที่ภารกิจหลักของสำนักงานแก่ผู้มาใช้บริการ อย่างเสมอภาค	3.99	1.11	มาก	1
รวม	3.94	0.58	มาก	

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ระดับความสำคัญต่อประสิทธิภาพการให้บริการ  
สาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค จำแนกเป็น  
รายชื่อโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมาก  
ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตให้ความช่วยเหลือในทุกกรณี  
ที่อยู่ในความดูแลรับผิดชอบ และเป็นอำนาจหน้าที่ภารกิจหลักของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต  
แก่ผู้มาใช้บริการ อย่างเสมอภาค ค่าเฉลี่ย 3.99 รองลงมา สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตได้มีการ  
จัดลำดับการให้บริการก่อน-หลัง อย่างมีระบบและยุติธรรม ค่าเฉลี่ย 3.92 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด  
ได้แก่ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตให้บริการโดยใช้หลักเกณฑ์เดียวกันแก่ประชาชนผู้มาใช้  
บริการทุกคน ค่าเฉลี่ย 3.89

วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ทั้ง 5 ท่าน ผู้ศึกษา  
สรุปผลการสัมภาษณ์ ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงาน  
ยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค ครอบคลุมข้อคำถามซึ่งได้ผลการ  
วิเคราะห์เชิงเนื้อหา ดังนี้

- 1) สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ให้บริการด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ มีบัตรคิวเพื่อจัดลำดับการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง
- 2) สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ให้บริการประชาชนตามกรอบภารกิจงาน และอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ที่กำหนด

ตารางที่ 4.18 ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ด้านความคุ้มค่า

ด้านความคุ้มค่า	(n = 400)		ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.		
1.สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตคำนึงถึงความสำเร็จในการปฏิบัติงานช่วยเหลือประชาชนตามระยะเวลาที่กำหนดเพื่อเป็นไปตามหลักเกณฑ์การให้บริการและประหยัดทรัพยากรในด้านต่าง ๆ	3.91	1.14	มาก	2
2.สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตให้บริการประชาชนอย่างรวดเร็วตรงจุด และแก้ปัญหาความเดือดร้อนให้ผู้มาขอรับบริการได้อย่างทันที่	3.97	1.11	มาก	1
3.สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตสามารถลดขั้นตอนในการให้บริการให้ทันต่อการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นของประชาชน	3.86	1.07	มาก	3
รวม	3.97	0.65	มาก	

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ด้านความคุ้มค่า จำแนกเป็นรายชื่อ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตให้บริการประชาชนอย่างรวดเร็วตรงจุด และแก้ปัญหาความเดือดร้อนให้ผู้มาขอรับบริการได้อย่างทันที่ ค่าเฉลี่ย 3.97 รองลงมา สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตคำนึงถึงความสำเร็จในการปฏิบัติงานช่วยเหลือประชาชนตามระยะเวลาที่กำหนดเพื่อเป็นไปตามหลักเกณฑ์การให้บริการและประหยัดทรัพยากรในด้านต่างๆ ค่าเฉลี่ย 3.91 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตสามารถลดขั้นตอนในการให้บริการให้ทันต่อการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นของประชาชน ค่าเฉลี่ย 3.86

วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ทั้ง 5 ท่าน ผู้ศึกษาสรุปผลการสัมภาษณ์ ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ด้านความคุ้มค่า ครอบคลุมข้อคำถามซึ่งได้ผลการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ดังนี้

- 1) สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต กำหนดกรอบระยะเวลามาตรฐานในงานบริการทุกงานบริการ
- 2) สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการตรวจสอบขั้นตอนการให้บริการ ผ่านทางแอปพลิเคชัน Justice Care และตู้คี้ออสที ติดตั้ง ณ จุดบริการต่างๆ ในพื้นที่ หรือสามารถสอบถามผ่านทางเพจเฟซบุ๊กของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต
- 3) สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต บูรณาการร่วมกับหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ในการให้บริการกับประชาชนในลักษณะของศูนย์บริการร่วมของกระทรวงยุติธรรม ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างทันท่วงที

ตารางที่ 4.19 ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ด้านการให้บริการด้วยความสะดวก

ด้านการให้บริการด้วยความสะดวก	(n = 400)		ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.		
1.สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตมีช่องทางการให้บริการ และมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่ประชาชน สามารถเข้าถึงได้ เช่น เว็บไซต์สำนักงาน เครือข่ายสังคม ออนไลน์ Facebook แอปพลิเคชันไลน์ เป็นต้น	4.16	0.94	มาก	1
2.สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต มีช่องทางการรับฟัง ความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ Facebook แอปพลิเคชันไลน์ เป็นต้น	3.93	1.12	มาก	4
3.สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตมีสิ่งอำนวยความสะดวก ให้กับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	4.10	1.02	มาก	2
4.สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตมีอุปกรณ์ที่มี ความทันสมัยในการให้บริการประชาชน	3.98	0.91	มาก	3
รวม	4.04	0.56	มาก	

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ระดับความสำคัญต่อประสิทธิภาพการให้บริการ สาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ด้านการให้บริการด้วยความสะดวก จำแนกเป็น รายชื่อโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตมีช่องทางการให้บริการ และมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ เช่น เว็บไซต์สำนักงาน เครือข่ายสังคมออนไลน์ Facebook แอปพลิเคชันไลน์ เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 4.16 รองลงมา สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ ค่าเฉลี่ย 4.10 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ Facebook แอปพลิเคชันไลน์ เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 3.93

วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ทั้ง 5 ท่าน ผู้ศึกษา สรุปผลการสัมภาษณ์ ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ด้านการให้บริการด้วยความสะดวก ครอบคลุมข้อคำถามซึ่งได้ผลการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ดังนี้

1) สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต มีช่องทางการให้บริการประชาชน ในชุมชน หมู่บ้าน ผ่านทางศูนย์ยุติธรรมชุมชนที่ตั้งอยู่ ณ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นครอบคลุมในทุกพื้นที่ ของจังหวัดภูเก็ต และทางแอปพลิเคชัน Justice Care ทางสายด่วนกระทรวงยุติธรรม 1111 กด 77 และทางสื่อสังคมออนไลน์ เพจเฟซบุ๊กสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต

2) สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต จัดทำบัตรคิวลำดับการให้บริการ พร้อมทั้ง จัดที่นั่งพักคอย บริการน้ำดื่ม กาแฟ และห้องน้ำไว้เพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ

ตารางที่ 4.20 ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรม  
จังหวัดภูเก็ต ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	(n = 400)		ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.		
1.ความพร้อมในการให้บริการ	4.19	0.96	มาก	1
2.ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.00	0.90	มาก	3
3.ความถูกต้องครบถ้วนในการให้บริการ	4.14	1.05	มาก	2
4.การให้คำปรึกษาแนะนำ	3.83	1.06	มาก	4
รวม	4.04	0.57	มาก	

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ระดับความสำคัญต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความพร้อมในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.19 รองลงมา ความถูกต้องครบถ้วนในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.14 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การให้คำปรึกษาแนะนำ ค่าเฉลี่ย 3.83

วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ทั้ง 5 ท่าน ผู้ศึกษาสรุปผลการสัมภาษณ์ ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ด้านความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ครอบคลุมข้อคำถามซึ่งได้ผลการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ดังนี้

- 1) สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต มีความพร้อมในการให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ
- 2) สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต กำหนดระยะเวลามาตรฐานในการให้บริการและบริการด้วยความเสมอภาคตั้งญาติมิตร ตามหลักสิทธิมนุษยชน

### 2.5 ตอนที่ 3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ทั้ง 10 ด้าน กับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค ด้านความคุ้มค่า ด้านการให้บริการด้วยความสะดวก และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะอย่างน้อย 5 ด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์ Correlation Coefficient (r) หรือค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ดังนี้

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านการตอบสนองความต้องการ ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต

ปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะ	ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านการตอบสนองความต้องการ	
	r	p-value
1.ด้านประสิทธิภาพ	.432	.000**
2.ด้านความรับผิดชอบ	.190	.000**
3.ด้านการตอบสนอง	.337	.000**
4.ด้านความรวดเร็ว	.310	.000**
5.ด้านความสอดคล้อง	.205	.000**
6.ด้านความน่าเชื่อถือ	.186	.000**
7.ด้านมนุษยสัมพันธ์	.321	.000**
8.ด้านการให้เกียรติ	.389	.000**
9.ด้านความเต็มใจ	.495	.000**
10.ด้านภาพพจน์ที่ดี	.430	.000**

\*p < .05 \*\*p < .01

จากตารางที่ 4.21 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะ กับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านการตอบสนองความต้องการ ของสำนักงานยุติธรรม จังหวัดภูเก็ต พบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะ ด้านประสิทธิภาพ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการตอบสนอง ด้านความรวดเร็ว ด้านความสอดคล้อง ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการให้เกียรติ ด้านความเต็มใจ และด้านภาพพจน์ที่ดี มีค่า p-value น้อยกว่า .01 ทุกด้าน ซึ่งด้านที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) สูงสุด คือ ด้านความเต็มใจ มีค่าเท่ากับ .495 แสดงว่าด้านดังกล่าวมีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับปานกลาง และด้านที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ต่ำสุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเท่ากับ .186 แสดงว่าด้านดังกล่าวมีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับต่ำ ตามลำดับ จึงสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะอย่างน้อย 5 ด้าน เรียงลำดับระดับความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความเต็มใจ ด้านประสิทธิภาพ ด้านการให้เกียรติ ด้านการตอบสนอง และด้านมนุษยสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง กับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นๆ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกันในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างหลักการให้บริการสาธารณะกับประสิทธิภาพการให้บริการ สาธารณะ ด้านการให้บริการความอย่างสม่ำเสมอ ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต

ปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะ	ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านการให้บริการความอย่างสม่ำเสมอ	
	r	p-value
1. ด้านประสิทธิภาพ	.432	.000**
2. ด้านความรับผิดชอบ	.190	.000**
3. ด้านการตอบสนอง	.337	.000**
4. ด้านความรวดเร็ว	.310	.000**
5. ด้านความสอดคล้อง	.205	.000**
6. ด้านความน่าเชื่อถือ	.186	.000**
7. ด้านมนุษยสัมพันธ์	.321	.000**
8. ด้านการให้เกียรติ	.389	.000**
9. ด้านความเต็มใจ	.495	.000**
10.ด้านภาพพจน์ที่ดี	.214	.000**

\*p < .05 \*\*p < .01



จากตารางที่ 4.22 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะ กับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านการให้บริการความอย่างสม่ำเสมอ ของสำนักงาน ยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต พบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะ ด้านประสิทธิภาพ ด้านความ รับผิดชอบ ด้านการตอบสนอง ด้านความรวดเร็ว ด้านความสอดคล้อง ด้านความน่าเชื่อถือ ด้าน มนุษยสัมพันธ์ ด้านการให้เกียรติ ด้านความเต็มใจ และด้านภาพพจน์ที่ดี มีค่า p-value น้อยกว่า .01 ทุกด้าน ซึ่งด้านที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) สูงสุด คือ ด้านความเต็มใจ มีค่าเท่ากับ .495 แสดงว่า ด้านดังกล่าวมีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับปานกลาง และด้านที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ต่ำสุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเท่ากับ .186 แสดงว่าด้านดังกล่าวมีความสัมพันธ์กันเชิงบวกใน ระดับต่ำ ตามลำดับ จึงสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะอย่างน้อย 5 ด้าน เรียงลำดับ ระดับความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความเต็มใจ ด้านประสิทธิภาพ ด้านการให้เกียรติ ด้านการตอบสนอง และด้านมนุษยสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง กับประสิทธิภาพ การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นๆ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกันในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะกับประสิทธิภาพการให้บริการ สาธารณะ ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต

ปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะ	ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค	
	r	p-value
1.ด้านประสิทธิภาพ	.432	.000**
2.ด้านความรับผิดชอบต่อ	.190	.000**
3.ด้านการตอบสนอง	.337	.000**
4.ด้านความรวดเร็ว	.310	.000**
5.ด้านความสอดคล้อง	.205	.000**
6.ด้านความน่าเชื่อถือ	.186	.000**
7.ด้านมนุษยสัมพันธ์	.321	.000**
8.ด้านการให้เกียรติ	.389	.000**
9.ด้านความเต็มใจ	.495	.000**
10.ด้านภาพพจน์ที่ดี	.372	.000**

\*p < .05 \*\*p < .01

จากตารางที่ 4.23 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะ กับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค ของสำนักงาน ยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต พบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะ ด้านประสิทธิภาพ ด้านความ รับผิดชอบ ด้านการตอบสนอง ด้านความรวดเร็ว ด้านความสอดคล้อง ด้านความน่าเชื่อถือ ด้าน มนุษยสัมพันธ์ ด้านการให้เกียรติ ด้านความเต็มใจ และหลักภาพพจน์ที่ดี มีค่า p-value น้อยกว่า .01 ทุกด้าน จึงสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะอย่างน้อย 5 ด้าน เรียงลำดับระดับ ความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความเต็มใจ ด้านประสิทธิภาพ ด้านการให้เกียรติ ด้าน การตอบสนอง และด้านมนุษยสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง กับประสิทธิภาพ การให้บริการด้วยความเสมอภาค มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นๆ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกันในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะกับประสิทธิภาพ การให้บริการสาธารณะ ด้านความคุ้มค่า ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต

ปัจจัยด้านการให้บริการ	ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านความคุ้มค่า	
	r	p-value
1.ด้านประสิทธิภาพ	.432	.000**
2.ด้านความรับผิดชอบต่อ	.190	.000**
3.ด้านการตอบสนอง	.337	.000**
4.ด้านความรวดเร็ว	.310	.000**
5.ด้านความสอดคล้อง	.205	.000**
6.ด้านความน่าเชื่อถือ	.186	.000**
7.ด้านมนุษยสัมพันธ์	.321	.000**
8.ด้านการให้เกียรติ	.389	.000**
9.ด้านความเต็มใจ	.495	.000**
10.ด้านภาพพจน์ที่ดี	.387	.000**

\*p < .05 \*\*p < .01

จากตารางที่ 4.24 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการให้บริการ สาธารณะกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านความคุ้มค่า ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต พบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะ ด้านประสิทธิภาพ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการตอบสนอง ด้านความรวดเร็ว ด้านความสอดคล้อง ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการให้เกียรติ ด้านความเต็มใจ และด้านภาพพจน์ที่ดี มีค่า p-value น้อยกว่า .01 ทุกด้าน ซึ่งด้านที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) สูงสุดคือ ด้านหลักความเต็มใจ มีค่าเท่ากับ .495 แสดงว่าด้านดังกล่าวมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง และด้านที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ต่ำสุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเท่ากับ .186 แสดงว่าด้านดังกล่าวมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ ตามลำดับจึงสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะอย่างน้อย 5 ด้าน เรียงลำดับระดับความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความเต็มใจ ด้านประสิทธิภาพ ด้านการให้เกียรติ ด้านการตอบสนอง และด้านมนุษยสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกใน ระดับปานกลาง กับประสิทธิภาพการให้บริการด้านความคุ้มค่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นๆ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกันในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะกับประสิทธิภาพการให้บริการ สาธารณะ ด้านการให้บริการด้วยความสะดวก ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต

ปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะ	ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ	
	r	p-value
1.ด้านประสิทธิภาพ	.432	.000**
2.ด้านความรับผิดชอบ	.190	.000**
3.ด้านการตอบสนอง	.337	.000**
4.ด้านความรวดเร็ว	.310	.000**
5.ด้านความสอดคล้อง	.205	.000**
6.ด้านความน่าเชื่อถือ	.186	.000**
7.ด้านมนุษยสัมพันธ์	.321	.000**
8.ด้านการให้เกียรติ	.389	.000**
9.ด้านความเต็มใจ	.495	.000**
10.ด้านภาพพจน์ที่ดี	.469	.000**

\*p < .05 \*\*p < .01

จากตารางที่ 4.25 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะ กับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านการให้บริการด้วยความสะดวก ของสำนักงาน ยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต พบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะ ด้านประสิทธิภาพ ด้านความ รับผิดชอบ ด้านการตอบสนอง ด้านความรวดเร็ว ด้านความสอดคล้อง ด้านความน่าเชื่อถือ ด้าน มนุษยสัมพันธ์ ด้านการให้เกียรติ ด้านความเต็มใจ และหลักภาพพจน์ที่ดี มีค่า p-value น้อยกว่า ทุกด้าน ซึ่งด้านที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) สูงสุดคือ ด้านหลักความเต็มใจ มีค่าเท่ากับ .495 แสดงว่าด้านดังกล่าวมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง และด้านที่มีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (r) ต่ำสุด คือ ด้านหลักความน่าเชื่อถือ มีค่าเท่ากับ .186 แสดงว่าด้านดังกล่าวมี ความสัมพันธ์เชิงบวกใน ระดับต่ำ ตามลำดับ จึงสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการให้บริการ สาธารณะอย่างน้อย 5 ด้าน เรียงลำดับระดับความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความ เต็มใจ ด้านประสิทธิภาพ ด้านการให้เกียรติ ด้านการตอบสนอง และด้านมนุษยสัมพันธ์ มี ความสัมพันธ์เชิงบวกใน ระดับปานกลาง กับประสิทธิภาพการให้บริการด้วยความสะดวก มี ความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นๆ มี ความสัมพันธ์เชิงบวกกันในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 4.26 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะกับประสิทธิภาพ การให้บริการสาธารณะ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ของสำนักงานยุติธรรม จังหวัดภูเก็ต

ปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะ	ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ	
	ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	
	r	p-value
1.ด้านประสิทธิภาพ	.432	.000**
2.ด้านความรับผิดชอบต่อ	.190	.000**
3.ด้านการตอบสนอง	.337	.000**
4.ด้านความรวดเร็ว	.310	.000**
5.ด้านความสอดคล้อง	.205	.000**
6.ด้านความน่าเชื่อถือ	.186	.000**
7.ด้านมนุษยสัมพันธ์	.321	.000**
8.ด้านการให้เกียรติ	.389	.000**
9.ด้านความเต็มใจ	.495	.000**
10.ด้านภาพพจน์ที่ดี	.469	.000**

\*p < .05 \*\*p < .01

จากตารางที่ 4.26 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการให้บริการ สาธารณะกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ของ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต พบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการ สาธารณะด้านประสิทธิภาพ ด้าน ความรับผิดชอบ ด้านการตอบสนอง ด้านความรวดเร็ว ด้านความสอดคล้อง ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการให้เกียรติ ด้านความเต็มใจ และด้านภาพพจน์ที่ดี มีค่า p-value น้อยกว่า .01 ทุกด้าน ซึ่งด้านที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) สูงสุดคือ ด้านหลักความเต็มใจ มีค่าเท่ากับ .495 แสดงว่าด้านดังกล่าวมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง และด้านที่มีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (r) ต่ำสุด คือ ด้านหลักความน่าเชื่อถือ มีค่าเท่ากับ .186 แสดงว่าด้านดังกล่าวมี ความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ ตามลำดับ สรุปได้ว่า ตัวแปรดังกล่าวมีความสัมพันธ์เชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการให้บริการ สาธารณะ อย่างน้อย 5 ด้าน เรียงลำดับระดับความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความเต็มใจ ด้าน ประสิทธิภาพ ด้านการให้เกียรติ ด้านการตอบสนอง และด้านมนุษยสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์เชิง บวกในระดับปานกลาง กับประสิทธิภาพการให้บริการ แสดงว่า ตัวแปรดังกล่าวมีความสัมพันธ์ เชิงบวกระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นๆ มีความสัมพันธ์เชิงบวก กันในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

#### 2.6 ตอนที่ 4 แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพของ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 5 ท่าน โดยกลุ่มผู้ให้ข้อมูล หลักได้รับทราบข้อมูลเบื้องต้น ผลการวิจัยเชิงปริมาณ ใน ส่วนของ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการ พัฒนาการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตที่เหมือน และมีความแตกต่างกันในบางประเด็น ผู้ศึกษาสามารถสรุปผลการสัมภาษณ์ และผ่านการวิเคราะห์ ได้ ดังนี้

- 1) สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ควรพัฒนาแนวทางการให้บริการโดยมุ่งเน้น ทำสนคติเชิงบวกในการให้บริการเสมือนญาติมิตร (Service mind) การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยธรรมาภิบาลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึด หลักนี้ ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคม และส่งเสริม สนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความเชื่อศรัทธาจริงใจ ชยัน อดทน มีระเบียบวินัย

2) สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ควรพัฒนาแนวทางการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีในการเข้าถึงบริการของประชาชน เข้าถึงได้ง่าย ไม่เสียทรัพย์ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม รับรู้และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของการรับบริการ ไม่ว่าจะด้วยการแจ้งความเห็น การไต่สวนสาธารณะ การแสดงประชนาติหรืออื่นๆ

3) สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ควรพัฒนาแนวทางการให้บริการโดยยึดหลักสมรรถนะ ศักยภาพ ในการให้บริการด้วยความเป็นมืออาชีพ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้เป็นประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยรณรงค์ให้ผู้รับบริการมีความประหยัดใช้ของอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์ บริการที่มีคุณภาพสมบูรณ์และยั่งยืน

4) สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ควรพัฒนาแนวทางการให้บริการด้านองค์ความรู้ในการให้บริการ แม่นยำ ชัดเจน ถูกต้อง ถูกข้อบังคับต่างๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคมและสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับเหล่านี้โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่ตามอำเภอใจ หรืออำนาจของตัวบุคคล

5) สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ควรพัฒนาแนวทางการให้บริการเข้าใจเป้าหมายงานของสำนักงานยุติธรรม และถือหลักความรับผิดชอบต่อหน้าที่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อ สังคมการใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมืองและกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพ ในความเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน

สรุปได้ว่า จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยเชิงปริมาณ โดยแบบสอบถาม และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก เกี่ยวกับปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ และแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต โดยสาระสำคัญ คือ การบริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรือในกำกับดูแลของฝ่ายปกครองหรือรัฐ โดยที่ฝ่ายปกครองหรือรัฐมีหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อสนองความต้องการของประชาชนเป็นส่วนรวมมิใช่การจัดทำเพียงเพื่อประโยชน์ของกลุ่มใดโดยเฉพาะเจาะจง ทั้งนี้ การจัดทำบริการสาธารณะก็เพื่อลดความเหลื่อมล้ำของสังคมและเศรษฐกิจ เพื่อให้ผู้ด้อยโอกาสในสังคมหรือผู้มีรายได้น้อยสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะและทรัพยากรของชาติได้อย่างเหมาะสม เป็นธรรม มีคุณภาพและทั่วถึง ทั้งด้านการศึกษา สุขภาพอนามัย การทำงาน การมีรายได้อื่นๆ รวมถึงโอกาสในการมีส่วนร่วมในธุรกรรมทางเศรษฐกิจสมัยใหม่ ตลอดจนการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมและการบริการทางสังคม และเมื่อประชาชนได้

เข้าถึงการบริการสาธารณะที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการที่ข้อมส่งผลให้ประชากรของประเทศสามารถพัฒนาตนเองให้เป็นประชากรที่มีคุณภาพมีโอกาสในความก้าวหน้าทั้งฐานะ และความเป็นอยู่ได้ในที่สุด

การจัดทำบริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ถือเป็นภาระหน้าที่หลัก ที่ต้องยึดตามหลักนิติธรรมเป็นสำคัญ โดยต้องประกอบไปด้วยกระบวนการจัดทำหรือการตรากฎหมายที่ถูกต้อง และเนื้อหาของการจัดทำ ต้องเป็นธรรมตอบสนองต่อประชาชนทุกภาคส่วนโดยรวม และต้องตอบปัญหาสภาพสังคมในปัจจุบันได้ อีกทั้งต้องมีความเป็นสากลและทันสมัย เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของสังคมและสังคมยินยอมพร้อมใจ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างเท่าเทียมกันเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติตามอำเภอใจ ฝ่ายปกครองหรือรัฐ ต้องรับผิดชอบต่อประชาชน รวมถึงต้องคำนึงคุณภาพของการบริการมากกว่าการเน้นปริมาณรวมทั้งต้องศึกษาความต้องการของประชาชนการเปลี่ยนแปลงในมิติต่างๆ ของสังคมโลก และการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วม อันจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการนั้นๆ เพราะประชาชนถือว่า พวกเขามีส่วนในการบริการนั้น มิใช่เป็นเพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว เพื่อให้การจัดบริการสาธารณะเกิดประโยชน์สูงสุด และให้ถูกต้องตรงตามความต้องการ ของประชาชนโดยส่วนรวม อันเป็นผลส่งให้สังคม และประเทศชาติโดยรวมมีการพัฒนาไปได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพที่ยั่งยืน



## บทที่ 5

### สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต เป็นการวิจัยวิจัยเชิงสำรวจ เน้นการวิจัยเชิงปริมาณ และเสริมด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต
- 2) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต
- 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต
- 4) เพื่อเสนอแนะแนวทางพัฒนาการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย ประชากรสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ คือ ประชาชนในจังหวัดภูเก็ตที่มาติดต่อราชการ หรือมาใช้บริการจากสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จึงกำหนดขนาดของตัวอย่างที่จำนวน 400 คนและสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ส่วนผู้ให้ข้อมูลหลักสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก คือ ตัวแทนหัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และผู้มาใช้บริการ ที่คัดเลือกด้วยวิธีเจาะจงรวมทั้งสิ้นจำนวน 5 คน ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้างเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับตัวแปรเชิงปริมาณ และสถิติอ้างอิงสำหรับการทดสอบสมมติฐาน ในกรณีตัวแปรเชิงปริมาณ โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) แบบเพียร์สัน ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เป็น โปรแกรมสำเร็จรูป ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาแบบสรุปอุปนัย และบรรยายแบบพรรณนา



## 1. สรุปการศึกษา

### 1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### 1.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพ พนักงานบริษัท มีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ระหว่าง 40,000 – 60,000 บาท ตามลำดับ

#### 1.1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลักสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 3 ภาคส่วน จำนวน 5 คน เป็นเพศชาย จำนวน 2 คน และเพศหญิง จำนวน 3 คน ผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึกมีคุณสมบัติเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ผู้ศึกษาได้กำหนดไว้

### 1.2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต

การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ได้แก่ด้าน ประสิทธิภาพ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการตอบสนอง ด้านความรวดเร็ว ด้านความสอดคล้อง ด้านความเชื่อถือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการให้เกียรติ ด้านความเต็มใจ และด้านภาพพจน์ที่ดี ซึ่งมีผลการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพสรุปได้ ดังนี้

#### 1.2.1 ผลการศึกษาเชิงปริมาณ

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก และจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

1) ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ด้านประสิทธิภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สามารถให้คำปรึกษาและชี้แนะแนวทางในการพัฒนางาน หรือบูรณาการความรู้ทางด้านบริหารจัดการกับแนวทางการบริหารงานด้านการให้บริการกระบวนการยุติธรรม และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการดำเนินการอย่างครบถ้วนทั้งการวางแผนระบบการทำงานและการแก้ปัญหา

2) *ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ด้านความรับผิดชอบ* โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างทัดเทียมกัน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความสำนึกในการรับผิดชอบต่อหน้าที่ และยอมรับผลการดำเนินงานต่อการให้บริการประชาชน

3) *ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ด้านการตอบสนอง* โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการบริหารงานสอดคล้องกับระบบการบริหารของกระทรวงยุติธรรม รวมทั้งสอดคล้องกับความคาดหวังของความต้องการของหน่วยงาน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ บริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีผลประโยชน์ด้านอื่นที่ขัดแย้งกับการปฏิบัติหน้าที่ต่อกระบวนการยุติธรรม

4) *ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ด้านความรวดเร็ว* โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการรับฟังความคิดเห็นและเปิดโอกาสให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนในการตัดสินใจเบื้องต้น และนำไปปรับปรุงการบริหารงานในการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการกำหนดภาระหน้าที่หรือขั้นตอนการดำเนินงานของหน่วยงาน และมอบหมายงานแก่บุคลากรในหน่วยงานได้เหมาะสมกับปริมาณ

5) *ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ด้านความสอดคล้อง* โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ในการทำงานอย่างสม่ำเสมอและถูกต้อง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานอย่างเปิดเผย และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างเสรีตามความเหมาะสม

6) *ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ด้านความเชื่อถือ* โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และข้อมูลกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการกำหนดขอบเขตอำนาจและหน้าที่ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน

7) ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะของสำนักงาน ยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บุคลากรในสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตให้คำแนะนำในการทำงาน การให้บริการแก่เพื่อนร่วมงานและผู้มาใช้บริการอยู่เสมอ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ บุคลากรในสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตให้ความร่วมมือในการทำงานแก่เพื่อนร่วมงาน และส่งมอบบริการที่ดีมีคุณภาพให้แก่ประชาชน

8) ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะของสำนักงาน ยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ด้านการให้เกียรติ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และร่วมแสดงความคิดเห็นของตนเองได้ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและนำไปปรับปรุงการบริหารงาน

9) ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะของสำนักงาน ยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ด้านความเต็มใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ได้รับบริการที่คุ้มค่าในเวลาที่เหมาะสม และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีขั้นตอนแสดงการให้บริการด้านต่างๆ อย่างชัดเจน

10) ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะของสำนักงาน ยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ด้านภาพพจน์ที่ดี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำไปปรับปรุงการบริหารงาน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการใช้กระบวนการตัดสินใจเพื่อสรุปข้อคิดเห็น

### 1.2.2 ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ

จากการใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง สามารถสรุปผลการศึกษาเชิงคุณภาพเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อให้ได้มาซึ่งผลของการศึกษา ดังนี้

ปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต สรุปได้ว่า จากการใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ผู้ให้ข้อมูลหลัก ให้ความเห็นโดยรวมสรุปความได้ว่า ปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในกำกับดูแลของฝ่ายปกครองหรือรัฐ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ในฐานะที่เป็นหน่วยงานของรัฐ มีอำนาจและหน้าที่ในการให้บริการประชาชนตามภารกิจที่สอดคล้องกับพันธกิจของกระทรวงยุติธรรม ดังนั้น เมื่อมีฐานะเป็นฝ่ายปกครองหรือรัฐมีหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ ก็ควรให้

ความสำคัญการให้บริการสาธารณะที่เป็นส่วนรวมมิใช่การจัดทำเพียงเพื่อประโยชน์ของกลุ่มใด โดยเฉพาะเจาะจง ทั้งนี้ การจัดทำบริการสาธารณะก็เพื่อลดความเหลื่อมล้ำของสังคมและเศรษฐกิจ เพื่อให้ผู้ด้อยโอกาสในสังคมหรือผู้มีรายได้น้อยสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะและทรัพยากรของชาติได้อย่างเหมาะสม เป็นธรรม มีคุณภาพและทั่วถึงทั้งด้านการศึกษา สุขภาพอนามัย การทำงาน การมีรายได้รวมถึงโอกาสในการมีส่วนร่วมในธุรกรรมทางเศรษฐกิจสมัยใหม่ ตลอดจนการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม และการบริการทางสังคม และเมื่อประชาชนได้เข้าถึงการบริการสาธารณะที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการก็ย่อมส่งผลให้ประชากรของประเทศสามารถพัฒนาตนเองให้เป็นประชากรที่มีคุณภาพ มีโอกาสในความก้าวหน้าทั้งฐานะ และความเป็นอยู่ได้ในที่สุด

**1.3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต** ได้แก่ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้บริการอย่างความสม่ำเสมอ ด้านให้การบริการด้วยความเสมอภาค ด้านความคุ้มค่า ด้านการให้บริการด้วยความสะดวก และด้านความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ ซึ่งมีผลการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพสรุปได้ ดังนี้

#### **1.3.1 ผลการศึกษาเชิงปริมาณ**

1) **ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต** ด้านการตอบสนอง เชิงปริมาณโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการบริหารงานสอดคล้องกับระบบการบริหารของกระทรวงยุติธรรมรวมทั้งสอดคล้องกับ ความคาดหวังของความต้องการของหน่วยงาน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ บริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีผลประโยชน์ ด้านอื่นที่ขัดแย้งกับการปฏิบัติหน้าที่ต่อกระบวนการยุติธรรม

2) **ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต** ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ จำแนกเป็นรายข้อโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตมีความพร้อมในทุก ๆ ด้านในการให้บริการประชาชนผู้เดือนร้อนในกระบวนการยุติธรรม และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตมีการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมอย่างสม่ำเสมอ

3) **ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต** ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค จำแนกเป็นรายข้อโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ให้ความช่วยเหลือในทุกกรณีที่อยู่ในความดูแลรับผิดชอบ และเป็นอำนาจหน้าที่

ภารกิจหลักของสำนักงานแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเสมอภาค และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตให้บริการโดยใช้หลักเกณฑ์เดียวกันแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการทุกคน

4) *ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ด้านความคุ้มค่า* จำแนกเป็นรายข้อโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตให้บริการประชาชนอย่างรวดเร็วตรงจุด และแก้ปัญหาความเดือดร้อนให้ผู้มาขอรับบริการได้อย่างทันที่ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตสามารถลดขั้นตอนในการให้บริการให้ทันต่อการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นของประชาชน

5) *ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ด้านการให้บริการด้วยความสะดวก* จำแนกเป็นรายข้อโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต มีช่องทางการให้บริการ และมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ เช่น เว็บไซต์สำนักงาน เครือข่ายสังคมออนไลน์ Facebook แอปพลิเคชันไลน์ เป็นต้น และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ Facebook แอปพลิเคชันไลน์ เป็นต้น

6) *ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ* จำแนกเป็นรายข้อโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความพร้อมในการให้บริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การให้คำปรึกษาแนะนำ

### 1.3.2 ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ

จากการใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง สามารถสรุปผลการศึกษาดังตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ ดังนี้

ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตสรุปได้ว่า จากการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ผู้ให้ข้อมูลหลักให้ความเห็นโดยรวมสรุปความได้ว่า ประสิทธิภาพการจัดทำบริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ถือเป็นภาระหน้าที่หลักที่ต้องยึดตามหลักนิติธรรมเป็นสำคัญ โดยต้องประกอบไปด้วย กระบวนการจัดทำหรือการตรวจหมายที่ถูกต้อง และเนื้อหาของการจัดทำ ต้องเป็นธรรมตอบสนองต่อประชาชนทุกภาคส่วน โดยรวม และต้องตอบ

ปัญหาสภาพสังคมในปัจจุบันได้นั้น หมายความว่า สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ต้องให้ความสำคัญการเข้าถึงบริการที่เท่าเทียมกันทุกระดับ และปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด อีกทั้งต้องมีความเป็นสากลและทันสมัย เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของสังคม และสังคมยินยอมพร้อมใจ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างเท่าเทียมกันเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติตามอำเภอใจ ฝ่ายปกครองหรือรัฐต้องรับผิดชอบต่อประชาชน รวมถึงต้องคำนึงถึงคุณภาพของการบริการมากกว่าการเน้นปริมาณ รวมทั้งต้องศึกษาความต้องการของประชาชน การเปลี่ยนแปลงในมิติต่าง ๆ ของสังคมโลก และการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วม อันจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการนั้น ๆ เพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนในการบริการนั้นมิใช่เป็นเพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว เพื่อให้การจัดบริการสาธารณะเกิดประโยชน์สูงสุดและให้ถูกต้อง ตรงตามความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวม อันเป็นผลส่งให้สังคมและประเทศชาติโดยรวมมีการพัฒนาไปได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพที่ยั่งยืน

#### 1.4 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาสรุปได้ ดังนี้

จากการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะอย่างน้อย 5 ด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต พบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะ ด้านประสิทธิภาพ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการตอบสนอง ด้านความรวดเร็ว ด้านความสอดคล้อง ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการให้เกียรติ ด้านความเต็มใจ และด้านภาพพจน์ที่ดี มีค่า p-value น้อยกว่า .01 ในทุกด้าน สรุปว่า ปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตในด้านดังกล่าวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) สูงสุดคือ ด้านความเต็มใจ มีค่าเท่ากับ .495 แสดงว่าด้านดังกล่าวมีความสัมพันธ์เชิงบวกกันในระดับปานกลาง และด้านที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ต่ำสุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเท่ากับ .186 แสดงว่าด้านดังกล่าวมีความสัมพันธ์เชิงบวกกันในระดับต่ำ ตามลำดับ จึงสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะอย่างน้อย 5 ด้าน เรียงลำดับระดับความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความเต็มใจ ด้านประสิทธิภาพ ด้านการให้เกียรติ ด้านการตอบสนอง และด้านมนุษยสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง กับประสิทธิภาพการให้บริการ แสดงว่า ตัวแปรดังกล่าวมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นๆ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกันในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

### 1.5 เสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพของสำนักงาน ยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาสรุปได้ ดังนี้

ผู้ศึกษาได้กำหนดวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 5 ท่าน โดยกลุ่ม ผู้ให้ข้อมูลหลักได้รับทราบข้อมูลเบื้องต้น ผลการวิจัยเชิงปริมาณ ในส่วนของสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) ส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็น เกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพของ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตที่เหมือนและมีความแตกต่างกันในบางประเด็น ผู้ศึกษาสามารถ สรุปผลการสัมภาษณ์ และผ่านการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) วิเคราะห์ความเหมือนและ ความต่าง พร้อมแสดงเหตุผล ได้ ดังนี้

1) สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ควรพัฒนาแนวทางการให้บริการโดยมุ่งเน้น ทัศนคติเชิงบวกในการให้บริการเสมือนญาติมิตร (Service mind) การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยตรงกล้าให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดหลักนี้ ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นอย่างแก่สังคมและส่งเสริม สนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์จริงใจ ชยัน อดทน มีระเบียบวินัย

2) สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ควรพัฒนาแนวทางการให้บริการโดยใช้ เทคโนโลยีในการเข้าถึงบริการของประชาชน เข้าถึงได้ง่าย ไม่เสียทรัพย์ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมี ส่วนร่วมรับรู้และเสนอ ความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของการรับบริการ ไม่ว่าจะด้วยการแจ้ง ความเห็น การไต่สวนสาธารณะ การแสดงประชามติหรืออื่นๆ

3) สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ควรพัฒนาแนวทางการให้บริการโดยยึดหลัก สมรรถนะ ศักยภาพ ในการให้บริการด้วยความเป็นมืออาชีพ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มี จำกัด เพื่อให้เป็นประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยตรงกล้าให้ผู้รับบริการมีความประหยัดใช้ของอย่าง คุ่มค่า สร้างสรรค์บริการที่มีคุณภาพสมบูรณ์และยั่งยืน

4) สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ควรพัฒนาแนวทางการให้บริการด้านองค์ ความรู้ในการให้บริการ แม่นยำ ชัดเจน ถูกต้อง ถูกข้อบังคับต่างๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ ยอมรับของสังคมและสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับเหล่านี้โดยถือว่าเป็นการ ปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่ตามอำเภอใจ หรืออำนาจของตัวบุคคล

5) สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ควรพัฒนาแนวทางการให้บริการเข้าใจ เป้าหมายงานของสำนักงานยุติธรรม และถือหลักความรับผิดชอบต่อน้ำที่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และกระตือรือร้น ในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน

## 2. อภิปรายผล

ผลการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

### 2.1 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะ

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการตอบสนอง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการให้บริการเป็นอย่างมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ มะลิวัน สังเกตกิจ (2556) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของกองทะเบียน เทศบาลตำบลบางพลี อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งการศึกษาคั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของกองทะเบียน 5 ด้าน คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ ให้บริการอย่างก้าวหน้า และเพื่อนำผลการศึกษานำเสนอต่อผู้บริหารในการแก้ไขเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการแก่ผู้ให้บริการขององค์การให้ดียิ่งขึ้น โดยจำแนกปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือ ผู้ใช้บริการของกองทะเบียนเทศบาล ตำบลบางพลี อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 113 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบไปด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อไขข้อพิสัยลักษณะทั่วไปของประชากร ผลการศึกษาพบว่า ประชากรที่ใช้ในการศึกษาบางส่วนเป็นเพศชาย อายุ 41-50 ปี ขึ้นไป ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพโสด อาชีพเป็นลูกจ้าง/ พนักงาน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท นอกจากนี้ผลการศึกษายังได้พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของกองทะเบียน เทศบาลตำบลบางพลี อำเภอบางพลี จังหวัด



สมุทรปราการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็น อันดับ ที่ 1 คือ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง อันดับ ที่ 2 คือ การให้บริการอย่างก้าวหน้า อันดับ ที่ 3 คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค อันดับ ที่ 4 คือ การให้บริการอย่างทันเวลา และความคิดเห็นลำดับ สุดท้าย คือ การให้บริการอย่างพอเพียง

## 2.2 ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ

ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรม จังหวัดภูเก็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านหลักความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการตอบสนองความต้องการ สอดคล้องกับ สุนารี แสนพยุห์ (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลโพธิ์ทอง อำเภอโพ้นทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลโพธิ์ทอง อำเภอโพ้นทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก หนึ่งด้าน และระดับปานกลางสี่ด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อยสามอันดับ คือ เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นให้มากขึ้น รองลงมา เทศบาลควรจัดสรรงบประมาณ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชนและผู้บริหาร พนักงานเทศบาล ควรมาปฏิบัติงานให้ตรงต่อเวลา และสอดคล้องกับ พิทซ์เจอร์รัลด์ และดูแรนด์ (Fitzerrald & Durant, 1980, p. 45) ได้ทำการสำรวจในความคิดเห็นของประชาชนในมลรัฐเทนเนสซี ที่มีต่อ บริการสาธารณะที่ได้รับ 5 ประเภท คือ บริการด้านตำรวจ การระงับอัคคีภัย การสาธารณสุข การศึกษา และการคมนาคม ภายใต้กรอบแนวคิดที่ว่าปัจจัยทางด้านภูมิหลังของประชาชน เช่น เชื้อชาติ รายได้ อายุ และขนาดของเมือง กับปัจจัยด้านทัศนคติ เช่น ทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียไปกับประโยชน์ที่ได้รับการบริการ โดยทั้งสองปัจจัยเป็น ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะที่ได้รับ และเป็นปัจจัย ที่กำหนดความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการด้วยสมมติฐาน ที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ในส่วนของตัวแปรอิสระ ซึ่งประกอบด้วย เชื้อชาติ รายได้ และอายุ เป็นตัวที่ทำให้

เกิดทั้งคุณและโทษในสังคม อเมริกัน ทั้งนี้ คนผิวขาว คนจน และคนแก่ เป็นคนที่ถูกมองว่าถูกกีดกันในการได้รับบริการสาธารณสุข เมื่อเปรียบเทียบกับคนผิวขาว คนรวย และวัยรุ่น จึงมีความพอใจต่อการบริการสาธารณสุขน้อย และจะต้องการมีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณสุขมากยิ่งขึ้น

### 3. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณสุขของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

#### 3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลจากศึกษาไปใช้

3.1.1 สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ควรให้ความสำคัญต่อการให้บริการสาธารณสุข ด้านประสิทธิภาพ ในส่วนของความสามารถให้คำปรึกษาและชี้แนะแนวทางในการพัฒนางานหรือบูรณาการความรู้ทางด้านบริหารจัดการกับแนวทางการบริหารงานด้านการให้บริการกระบวนการยุติธรรมให้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากผลการศึกษาให้ความสำคัญปัจจัยด้านนี้มากที่สุด และในขณะเดียวกันสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ควรมีการส่งเสริมและพัฒนาคำเนินการอย่างครบถ้วนทั้งการวางแผนระบบการทำงานและการแก้ปัญหา เนื่องจากผลการศึกษาให้ความสำคัญปัจจัยด้านนี้น้อยที่สุด

3.1.2 สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ควรให้ความสำคัญต่อการให้บริการสาธารณสุข ด้านความรับผิดชอบ ในส่วนของการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างทัดเทียมกันให้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากผลการศึกษาให้ความสำคัญปัจจัยด้านนี้มากที่สุด และในขณะเดียวกัน สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ควรมีการส่งเสริมและพัฒนาคำเนินการรับผิดชอบต่อหน้าที่ และยอมรับผลการดำเนินงานต่อการให้บริการประชาชนเนื่องจากผลการศึกษาให้ความสำคัญปัจจัยด้านนี้น้อยที่สุด

3.1.3 สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ควรให้ความสำคัญต่อการให้บริการสาธารณสุข ด้านการตอบสนอง ในส่วนของการบริหารงานสอดคล้องกับระบบการบริหารของกระทรวงยุติธรรมรวมทั้งสอดคล้องกับความคาดหวังของความต้องการของหน่วยงานให้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากผลการศึกษาให้ความสำคัญปัจจัยด้านนี้มากที่สุด และในขณะเดียวกัน สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ควรมีการส่งเสริมและพัฒนา การบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีผลประโยชน์ด้านอื่นที่ขัดแย้งกับการปฏิบัติหน้าที่ต่อกระบวนการยุติธรรม เนื่องจากผลการศึกษาให้ความสำคัญปัจจัยด้านนี้น้อยที่สุด

3.1.4 สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ควรให้ความสำคัญต่อการให้บริการ สาธารณะ ด้านความรวดเร็ว ในส่วนของการรับฟังความคิดเห็นและเปิดโอกาสให้บุคลากรใน หน่วยงานมีส่วนในการตัดสินใจเบื้องต้น และนำไปปรับปรุงการบริหารงานในการให้บริการ ประชาชนให้ดียิ่งขึ้นเนื่องจากผลการศึกษาให้ความสำคัญปัจจัยด้านนี้มากที่สุด และในขณะเดียวกัน สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ควรมีการส่งเสริมและพัฒนากำหนดภาระหน้าที่หรือขั้นตอน การดำเนินงานของหน่วยงานและมอบหมายงานแก่บุคลากรในหน่วยงานได้เหมาะสมกับปริมาณ เนื่องจากผลการศึกษาให้ความสำคัญปัจจัยด้านนี้น้อยที่สุด

3.1.5 สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ควรให้ความสำคัญต่อการให้บริการ สาธารณะ ด้านความสอดคล้อง ในส่วนของการสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ ในการทำงานอย่างสม่ำเสมอและถูกต้องให้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากผลการศึกษาให้ความสำคัญปัจจัย ด้านนี้มากที่สุด และในขณะเดียวกัน สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ควรมีการส่งเสริม และพัฒนาการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานอย่างเปิดเผย และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างเสรี ตามความเหมาะสม เนื่องจากผลการศึกษาให้ความสำคัญปัจจัยด้านนี้น้อยที่สุด

### 3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

3.2.1 ผลการศึกษาค้างนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางการกำหนดกลยุทธ์ของ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตในการให้บริการประชาชนด้านกระบวนการยุติธรรมเพื่อพัฒนา องค์การให้ประสบผลสำเร็จ

3.2.2 ควรศึกษาในพื้นที่ที่มีความใกล้เคียงกับจังหวัดภูเก็ต เพื่อทำการเปรียบเทียบ ความแตกต่างของพื้นที่ จะส่งผลต่อระดับความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะในกระบวนการ ยุติธรรม

3.2.3 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการสาธารณะที่ครอบคลุมความ ต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง เพื่อหาแนวทางและวิธีการในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การให้บริการอย่างมีคุณภาพ และสามารถตอบโจทย์แก้ไขปัญหามาของประชาชนได้



บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- การุณย์ คล้ายคลึง. (2550). ปัญหาการซับซ้อนของอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสุเทพ จังหวัดเชียงใหม่ (ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- เกชา ใจดี. (2557). การใช้หลักธรรมาภิบาลในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใต้ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- เกษวดี เนื่องศรี. (2555). การบริหารการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา การวิจัยเรื่อง การบริหาร การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ฉะเชิงเทรา (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ควรรคิด ชโลธรรังสี. (2542). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสุขภาพตำบล อุดรราชธานี (ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- จำนวนประชากรจังหวัดภูเก็ต. (2563). [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 30 กันยายน 2563 จาก <http://www.phuket.go.th/webpk/contents.php?str=plan>.
- ดวงรัตน์ โภยกิจเจริญ. (2558). ผลกระทบจากการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักเรียนนักศึกษาในจังหวัดภูเก็ต. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, 11(1), 157-186.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. (2538). การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ. กรุงเทพฯ: ก.พ.
- ธัญญารัตน์ เรียนกะศิลป์. (2555). ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- บทบาท การกิจของหน่วยงานสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต. (2563). [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 25 กันยายน 2563 จาก <https://phuket.moj.go.th/>.
- บุญฤทธิ์ เพ็ชรวิศิษฐ์. (2555). ศักยภาพการบริหารการพัฒนาของเทศบาล: กรณีศึกษาเทศบาลนครขอนแก่น (คุยฎีนิพนธ์ปริญญาวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจคุยฎีบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

- ประวัติความเป็นมาของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด. (2563). [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 25 กันยายน 2563 จาก <https://phuket.moj.go.th/>.
- ปจาร์ีย์ ตั้งขั้วงษา. (2554). การบริหารการพัฒนาที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดน ไทย-กัมพูชา (คุณฉันทิพนธ์ ปริญาปรัชญาคุณฉันทิพนธ์ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยปทุมธานี, ปทุมธานี.
- พงศ์ศักดิ์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย (2560). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พิชิต ฤทธิจรูญ. (2547). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: แฮออฟ เคอร์มีสท์.
- มะลิวัลย์ สังเกตกิจ. (2556). ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของกองทะเบียนเทศบาลตำบลบางพลี อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). วิทยาลัยทองสุข, สมุทรปราการ
- ระพี แก้วเจริญ และชิตยา สุวรรณะชญ. (2510). การแบ่งเวลาปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนในระดับบริหารอาวุโส. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- เรวัต แสงสุริยงค์. (2547). การบริการอิเล็กทรอนิกส์: ตัวแบบสำหรับการให้บริการสาธารณะของไทย (คุณฉันทิพนธ์ปริญารัฐศาสตร์คุณฉันทิพนธ์ ไม่ได้ตีพิมพ์). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- วรเดช จันทรศร. (2544). การพัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ : กรณีศึกษาจากต่างประเทศ. กรุงเทพฯ: สหยาบล้อค.
- ศิริชัย กาญจนวาสิ และคณะ. (2559). การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภชัย ยาวะประภาส. (2539). นโยบายสาธารณะ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมยศ นาวิการ. (2544). การบริหารงานบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: บรรณกิจเทรตติ้ง.
- สถิต คำลาเลียง. (2544). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศ: ศึกษาเฉพาะกรณีกองการปืนทหารเรือ (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.
- สุนารี แสนพยุห์. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลโพธิ์ทอง อำเภโปนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด (สารนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตร์การปกครองมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ร้อยเอ็ด.

อาภาณี มณีตัน. (2555). *การมีส่วนร่วมภาคประชาชนในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี, เพชรบุรี.

Bouman, James S. and Norman, David L. Jr. (1995). *Attitudes toward the Public Service: A Survey of University Students*. Public Personnel Management.

Fitzgerald R. M. & Durant, F. (1980). Citizen evaluations and urban management: service delivery in an era of protest. *Public Administration Review*, 40(6), 585-594.

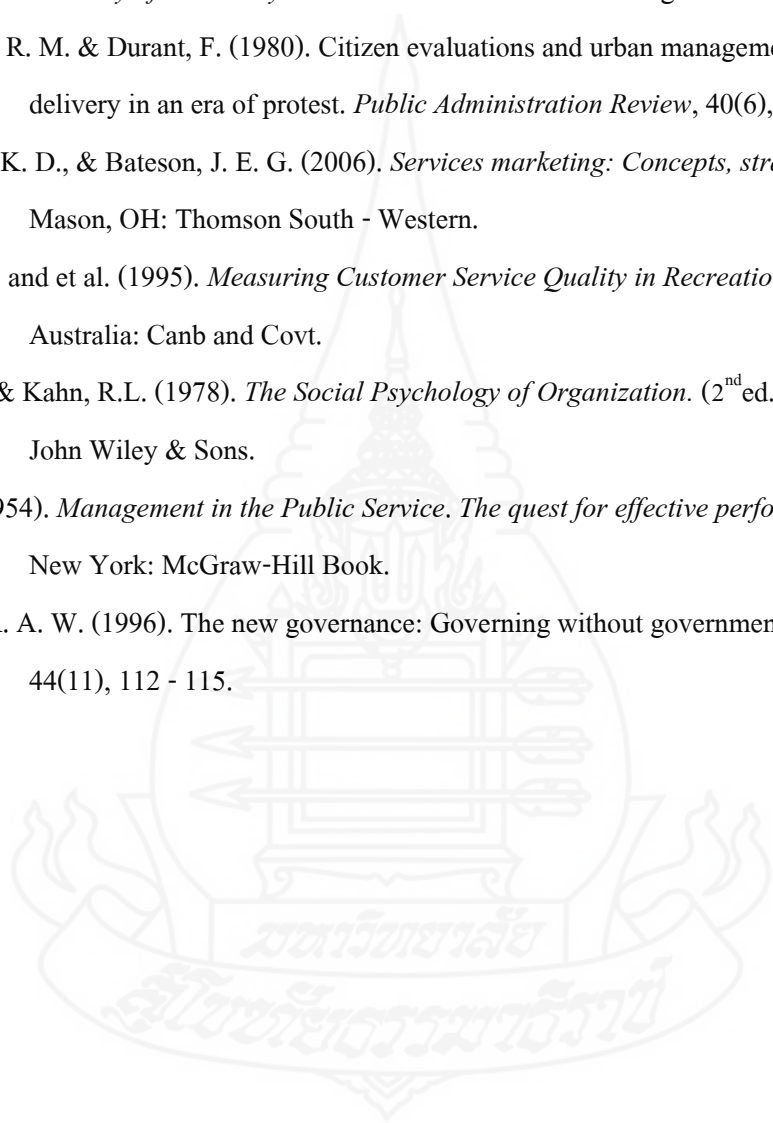
Hoffman, K. D., & Bateson, J. E. G. (2006). *Services marketing: Concepts, strategies, & Cases*. Mason, OH: Thomson South - Western.

Howat, G. and et al. (1995). *Measuring Customer Service Quality in Recreation and Parks*. Australia: Canb and Covt.

Katz, D., & Kahn, R.L. (1978). *The Social Psychology of Organization*. (2<sup>nd</sup> ed.). New York: John Wiley & Sons.

Millet. (1954). *Management in the Public Service. The quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill Book.

Rhodes, R. A. W. (1996). The new governance: Governing without government. *Political Study*, 44(11), 112 - 115.





ภาคผนวก





**ภาคผนวก ก**

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

**รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ**

- 1. นายบัณฑิต ทองตัน อธิบดีสำนักอัยการสำนักงานคดีแรงงานภาค 8
- 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อ่องอาจ เจ๊ะยาหลิ อาจารย์ประจำคณะนิติศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
- 3. ดร.สมชาย คบขุนทด ผู้พิพากษาสบทบ ศาลแรงงานภาค 8



ภาคผนวก ข  
รายนามผู้ให้ข้อมูลหลัก



## รายนามผู้ให้ข้อมูลหลัก

### หัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรม

นายพยุหศักดิ์ กาพมิก

ผู้อำนวยการสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต

### เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

นายขงยุทธ หนูทองแก้ว

นักวิชาการยุติธรรมปฏิบัติการ

สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต

นางสุกัญญา สิทธิดำรงค์

นิติกร

สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต

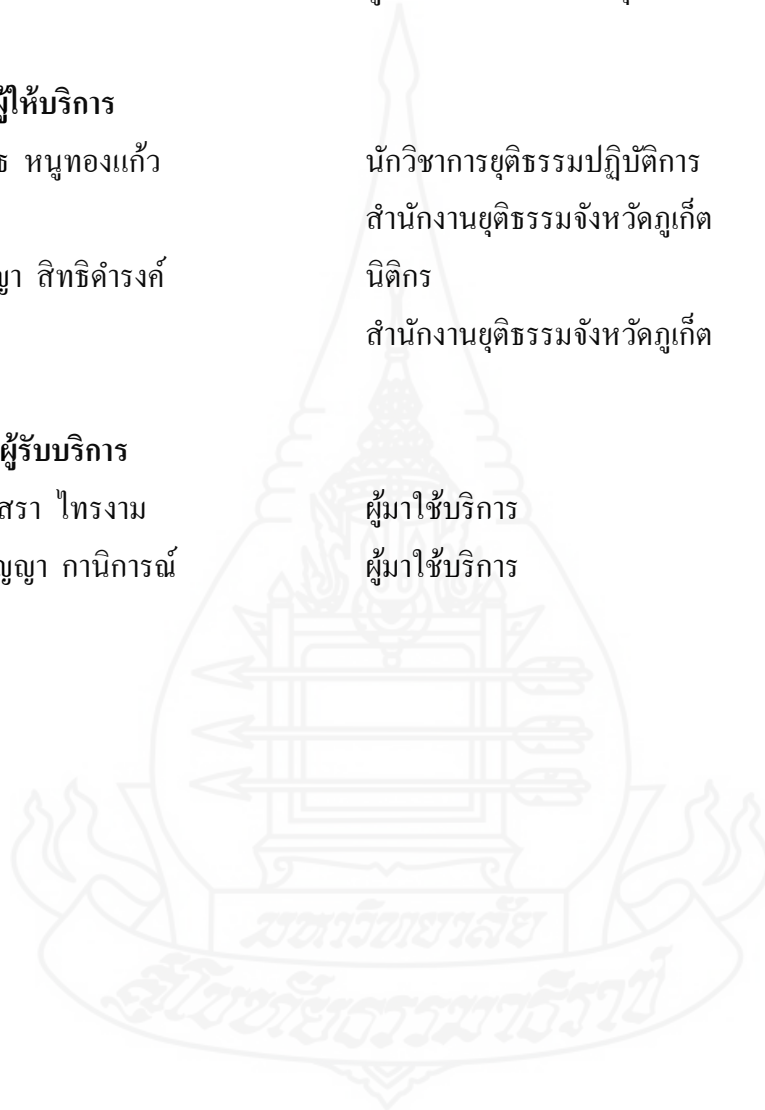
### ประชาชนผู้รับบริการ

นางสาวนิสร่า ไทรงาม

ผู้มาใช้บริการ

นางสาววิญญา กานินการณ์

ผู้มาใช้บริการ





**ภาคผนวก ค**

คำดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ (IOC)

## ผลการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ

(Item Objective Congruence Index : IOC)

เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต

ตารางที่ 1 แสดงค่าดัชนีความสอดคล้อง จากการประเมินของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน

ข้อ ที่	ข้อความในแบบสอบถาม	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวมของ คะแนน $\sum R$	IOC $= \frac{\sum R}{N}$	ผลการ พิจารณา
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
<b>ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม</b>							
1	เพศ (Gen) <input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2	อายุ (Age) <input type="checkbox"/> อายุ 18 – 30 ปี <input type="checkbox"/> อายุ 31 – 40 ปี <input type="checkbox"/> อายุ 41 – 50 ปี <input type="checkbox"/> อายุ 50 – 60 ปี <input type="checkbox"/> อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3	ระดับการศึกษา (Edu) <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> ปริญญาโทหรือสูงกว่า	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4	อาชีพ (Occ) <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัท <input type="checkbox"/> ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ รับจ้าง <input type="checkbox"/> แม่บ้าน/พ่อบ้าน <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ).....	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อ ที่	ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวมของ คะแนน $\sum R$	IOC $= \frac{\sum R}{N}$	ผลการ พิจารณา
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
5	รายได้/เดือน (Sala) <input type="checkbox"/> ไม่เกิน 20,000 บาท <input type="checkbox"/> 20,001 – 40,000 บาท <input type="checkbox"/> 40,001 – 60,000 บาท <input type="checkbox"/> มากกว่า 60,000 บาท	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
<b>ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับหลักการให้บริการสาธารณะ</b>							
<b>ด้านประสิทธิภาพ</b>							
6	มีการดำเนินการอย่างครบถ้วน ทั้งการวางแผน ระบบการ ทำงานและการแก้ปัญหา	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
7	มีการจัดลำดับความสำคัญ ของงาน โดยมีการจัดสรรเวลา ให้แต่ละงานอย่างเหมาะสม	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
8	สามารถให้คำปรึกษา และ ชี้แนะแนวทางในการพัฒนา งานหรือบูรณาการความรู้ ทางด้านบริหารจัดการกับ แนวทางการบริหารงานด้าน การให้บริการกระบวนการ ยุติธรรม	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
9	มีการบริหารจัดการที่ได้ ผลงานที่คุ้มค่าเมื่อเทียบกับ เป้าหมาย งบประมาณ และ เวลาที่ใช้ไปในการให้บริการ ประชาชนด้านกระบวนการ ยุติธรรม	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
10	มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็น หลักสำคัญในการบริหารงาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อ ที่	ข้อความถามในแบบสอบถาม	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวมของ คะแนน $\sum R$	IOC $= \frac{\sum R}{N}$	ผลการ พิจารณา
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
11	สามารถแนะแนวทางแก้ไข ปัญหาการทำงาน หรือแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้า ที่เกิดขึ้น จากการทำงานของหน่วยงาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
<b>ด้านความรับผิดชอบ</b>							
12	มีระบบให้บุคลากรตระหนัก ในความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และศักยภาพของตนเอง	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
13	มีการกำกับ ติดตาม และ ประเมินผลการปฏิบัติงาน อย่างทศเทียมกัน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
14	มีความสำนึกในการรับผิดชอบ ต่อหน้าที่และยอมรับผล การดำเนินงานต่อ การให้บริการประชาชน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
<b>ด้านการตอบสนอง</b>							
15	บริหารงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตไม่มีผลประโยชน์ด้าน อื่นที่ขัดแย้งกับการปฏิบัติ หน้าที่ต่อกระบวนการยุติธรรม	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
16	มีการบริหารงานสอดคล้องกับ ระบบการบริหารของ กระทรวงยุติธรรมรวมทั้ง สอดคล้องกับความคาดหวัง ของความต้องการของ หน่วยงานต่างๆ ทั้งภายใน และภายนอกสำนักงาน ยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้



ข้อ ที่	ข้อความถามในแบบสอบถาม	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวมของ คะแนน $\sum R$	IOC $= \frac{\sum R}{N}$	ผลการ พิจารณา
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
<b>ด้านความรวดเร็ว</b>							
17	มีการกำหนดภาระหน้าที่หรือ ขั้นตอนการดำเนินงานของ หน่วยงาน และมอบหมายงาน แก่บุคลากรในหน่วยงานได้ เหมาะสมกับปริมาณ และ คุณภาพของงานที่ทำกับ การให้บริการประชาชน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
18	การมอบอำนาจและความ รับผิดชอบในการตัดสินใจ และการดำเนินการให้แก่ บุคลากรในหน่วยงาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
19	มีการรับฟังความคิดเห็นและ เปิดโอกาสให้บุคลากรใน หน่วยงาน มีส่วนในการ ตัดสินใจเบื้องต้น และนำไป ปรับปรุงการบริหารงาน ในการให้บริการประชาชน ให้ดียิ่งขึ้น	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
<b>ด้านความสอดคล้อง</b>							
20	มีระบบการตรวจสอบ การทำงานภายในหน่วยงาน สำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภูเก็ต	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
21	มีการเผยแพร่ข้อมูลของ หน่วยงานอย่างเปิดเผย และ เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ อย่างเสรีตามความเหมาะสม	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อ ที่	ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวมของ คะแนน $\sum R$	IOC $= \frac{\sum R}{N}$	ผลการ พิจารณา
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
22	มีการสื่อสารหรือแจ้งข้อมูล ที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ ในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ และถูกต้อง	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
<b>ด้านความเชื่อถือ</b>							
23	มีการกำหนดขอบเขต อำนาจ และหน้าที่ในการปฏิบัติงาน อย่างชัดเจน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
24	มีการบริหารงานด้วยความ เป็นธรรม เสมอภาค และ ไม่เลือกปฏิบัติ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
25	มีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารและข้อกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
<b>ด้านมนุษยสัมพันธ์</b>							
26	บุคลากรในสำนักงาน ยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตให้ คำแนะนำในการทำงาน การให้บริการแก่เพื่อนร่วมงาน และผู้มาใช้บริการอยู่เสมอ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
27	บุคลากรในสำนักงาน ยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตให้ ความช่วยเหลือประชาชนที่ เดือดร้อนเสมือนญาติมิตร	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
28	บุคลากรในสำนักงาน ยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตให้ความ ร่วมมือในการทำงานแก่เพื่อน ร่วมงาน และส่งมอบบริการ ที่ดีมีคุณภาพให้แก่ประชาชน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อ ที่	ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวมของ คะแนน $\sum R$	IOC $= \frac{\sum R}{N}$	ผลการ พิจารณา
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
<b>ด้านการให้เกียรติ</b>							
29	เปิดโอกาสให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และร่วมแสดงความคิดเห็นของตนเองได้	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
30	มีการใช้กระบวนการตัดสินใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholder) ที่เกี่ยวข้อง	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
31	มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholder) และนำไปปรับปรุงการบริหารงาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
<b>ด้านความเต็มใจ</b>							
32	ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
33	ได้รับบริการที่คุ้มค่าในเวลาที่เหมาะสม	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
34	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง ไม่ซ้ำซ้อน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
35	มีขั้นตอนแสดงการให้บริการด้านต่างๆ อย่างชัดเจน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
36	ได้รับคำแนะนำที่ชัดเจนและเป็นประโยชน์	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
<b>ด้านภาพพจน์ที่ดี</b>							
37	มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholder) และนำไปปรับปรุงการบริหารงาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อ ที่	ข้อความในแบบสอบถาม	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวมของ คะแนน $\sum R$	IOC $= \frac{\sum R}{N}$	ผลการ พิจารณา
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ							
ด้านความสอดคล้องความต้องการ							
38	มีการใช้กระบวนการตัดสินใจเพื่อสรุปข้อคิดเห็น	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
39	มีการบริหารงานโดยยึดหลักจรรยาบรรณและหลักการยุติธรรม	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
40	สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
41	สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
42	คุณภาพผลงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต ที่ให้บริการประชาชนมีการพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่อง	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
43	สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตมีการลดขั้นตอนการให้บริการประชาชนเพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงการบริการได้โดยสะดวกและเข้าถึงได้ทุกกลุ่มเป้าหมาย	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อ ที่	ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวมของ คะแนน $\sum R$	IOC $= \frac{\sum R}{N}$	ผลการ พิจารณา
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
44	สำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภูเก็ตมีการอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการให้มีทักษะความรู้ และเข้าใจบทบาทหน้าที่ใน การให้บริการประชาชน อย่างสม่ำเสมอ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
<b>ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ</b>							
45	สำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภูเก็ตมีการให้บริการด้าน กระบวนการยุติธรรม อย่างสม่ำเสมอ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
46	สำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภูเก็ตได้มีการแก้ไขปัญหา อย่างทันท่วงทีเมื่อเกิดปัญหา ขั้นตอนในการรับบริการ ของประชาชน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
47	สำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภูเก็ตมีความพร้อมในทุกๆ ด้านในการให้บริการประชาชน ผู้เดือนร้อนในกระบวนการ ยุติธรรม	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
<b>ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค</b>							
48	สำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภูเก็ตให้บริการโดยใช้ หลักเกณฑ์เดียวกัน แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการทุกคน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
49	สำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภูเก็ตได้มีการจัดลำดับ การให้บริการ ก่อน-หลัง อย่างมีระบบ และยุติธรรม	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อ ที่	ข้อความในแบบสอบถาม	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวมของ คะแนน $\sum R$	IOC $= \frac{\sum R}{N}$	ผลการ พิจารณา
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
50	สำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภูเก็ตไม่มีการเลือกปฏิบัติต่อ การมาใช้บริการ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
51	สำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภูเก็ตได้แจ้งสิทธิอันพึงมี แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ อย่างเท่าเทียมกัน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
52	สำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภูเก็ตให้ความช่วยเหลือใน ทุกกรณีที่อยู่ในความดูแล รับผิดชอบ และเป็นอำนาจ หน้าที่ภาระกิจหลักของ สำนักงานแก่ผู้มาใช้บริการ อย่างเสมอภาค	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
<b>ด้านความคุ้มค่า</b>							
53	สำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภูเก็ตคำนึงถึง ความสำเร็จใน การปฏิบัติงานช่วยเหลือ ประชาชนตามระยะเวลาที่ กำหนดเพื่อเป็นไปตามหลัก เกณฑ์การให้บริการ และ ประหยัดทรัพยากรในด้าน ต่างๆ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
54	สำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภูเก็ตให้บริการประชาชน อย่างรวดเร็ว ตรงจุด และ แก้ปัญหาความเดือดร้อนให้ ผู้มาขอรับบริการได้อย่าง ทันที่	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อ ที่	ข้อความในแบบสอบถาม	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวมของ คะแนน $\sum R$	IOC $= \frac{\sum R}{N}$	ผลการ พิจารณา
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
55	สำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภูเก็ตสามารถลดขั้นตอนใน การให้บริการให้ทันต่อ การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ของประชาชน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
<b>ด้านการให้บริการด้วยความสะดวก</b>							
56	สำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภูเก็ตมีช่องทางการให้บริการ และมีการประชาสัมพันธ์ การให้บริการที่ประชาชน สามารถเข้าถึงได้ เช่น เว็บไซต์สำนักงาน เครือข่าย สังคมออนไลน์ Facebook แอปพลิเคชันไลน์ เป็นต้น	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
57	สำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภูเก็ต มีช่องทางการรับฟัง ความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ เครือข่ายสังคม ออนไลน์ Facebook แอปพลิเคชันไลน์ เป็นต้น	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
58	สำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภูเก็ตมีสิ่งอำนวยความสะดวก ให้กับผู้มาใช้บริการอย่าง เพียงพอ เช่น ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
59	สำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภูเก็ต มีอุปกรณ์ที่มีความ ทันสมัยในการให้บริการ ประชาชน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อ ที่	ข้อความในแบบสอบถาม	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวมของ คะแนน $\sum R$	IOC $= \frac{\sum R}{N}$	ผลการ พิจารณา
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ							
60	ความพร้อมในการให้บริการ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
61	ความรวดเร็วในการให้บริการ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
62	ความถูกต้องครบถ้วน ในการให้บริการ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
63	การให้คำปรึกษาแนะนำ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

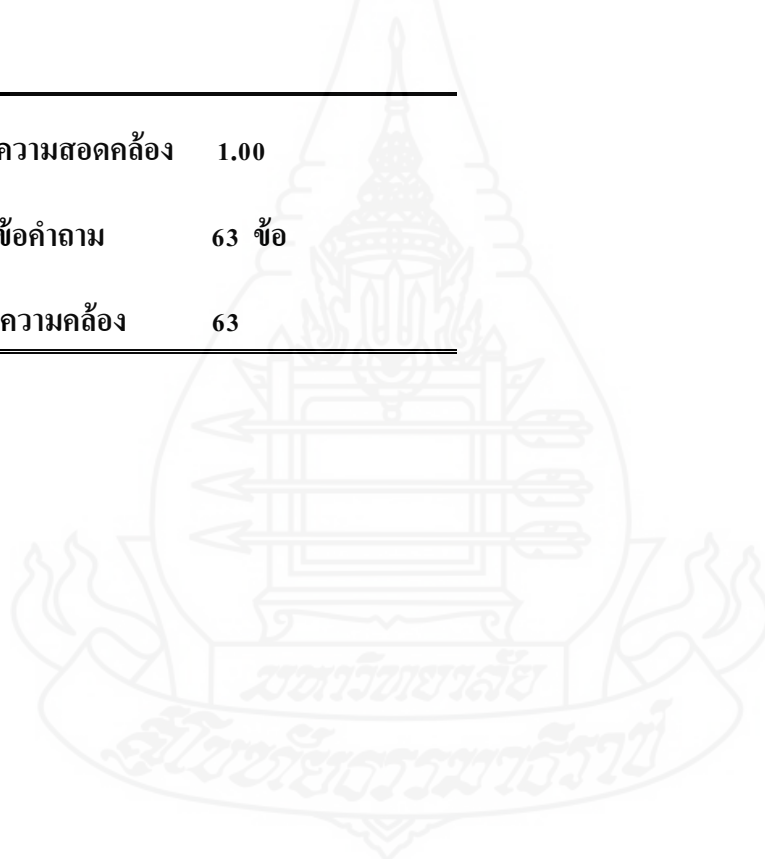
---

ค่าดัชนีความสอดคล้อง      1.00

จำนวนข้อความ              63 ข้อ

ผลดัชนีความคล่อง        63

---







ภาคผนวก ง

ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม

### ผลทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เครื่องมือ (แบบสอบถาม)

RELIABILITY /VARIABLES=TT1 TT2 TT3 TT4 TT5 TT6 TT7 TT8 TT9 TT10 TT11  
TT12 TT13 TT14 TT15 TT16 TT17 TT18 TT19 TT20 TT21 TT22 TT23 TT24 TT25  
TT26 TT27 TT28 TT29 TT30 TT31 TT32 TT33 TT34/SCALE ('ALL VARIABLES')  
ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.

**Reliability (การทดสอบปัจจัยด้านหลักการให้บริการสาธารณะ)**

**Scale: ALL VARIABLES**

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.981	34

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TT1	120.5750	932.404	.800	.981
TT2	120.4000	949.887	.730	.981
TT3	120.9500	923.536	.865	.980
TT4	121.7750	931.410	.831	.980
TT5	120.7750	927.307	.939	.980

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TT6	121.4250	963.840	.403	.982
TT7	120.7750	927.307	.939	.980
TT8	121.4250	963.840	.403	.982
TT9	120.4000	949.887	.730	.981
TT10	120.9500	923.536	.865	.980
TT11	121.7750	931.410	.831	.980
TT12	120.7750	927.307	.939	.980
TT13	120.5750	932.404	.800	.981
TT14	120.4000	949.887	.730	.981
TT15	120.9500	923.536	.865	.980
TT25	120.9500	923.536	.865	.980
TT26	121.7750	931.410	.831	.980
TT27	120.7750	927.307	.939	.980
TT28	121.4250	963.840	.403	.982
TT29	120.4000	949.887	.730	.981
TT30	120.9500	923.536	.865	.980
TT31	121.7750	931.410	.831	.980
TT32	120.7750	927.307	.939	.980
TT33	121.4500	963.177	.414	.982
TT34	120.4000	949.887	.730	.981

RELIABILITY /VARIABLES=AT1 AT2 AT3 AT4 AT5 AT6 AT7 AT8 AT9 AT10 AT11  
 AT12 AT13 AT14 AT15 AT16 AT17 AT18 AT19 AT20 AT21 AT22 AT23 /SCALE  
 (ALL VARIABLES) ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.

**Reliability (การทดสอบปัจจัยประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ)**

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.972	23

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
AT1	79.4750	423.589	.866	.970
AT2	80.3000	429.446	.821	.970
AT3	79.1000	427.887	.835	.970
AT4	78.9250	444.020	.667	.972

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
AT5	79.4750	423.589	.866	.970
AT6	80.3000	429.446	.821	.970
AT7	79.3000	427.600	.910	.970
AT8	79.9500	448.818	.444	.974
AT12	79.4750	423.589	.866	.970
AT13	80.3000	429.446	.821	.970
AT14	79.3000	427.600	.910	.970
AT15	79.1000	427.887	.835	.970
AT16	78.9250	444.020	.667	.972
AT17	79.4750	423.589	.866	.970
AT18	79.4750	423.589	.866	.970
AT19	80.3000	429.446	.821	.970
AT20	79.3000	427.600	.910	.970
AT21	79.9500	448.818	.444	.974
AT22	79.3000	427.600	.910	.970
AT23	79.9500	448.818	.444	.974



ภาคผนวก จ

แบบสอบถาม

--	--	--



## แบบสอบถาม

### เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าอิสระเท่านั้น โดยข้อมูลที่ได้จะเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหัวข้อเรื่อง “ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต” ของนักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านช่วยตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด และขอขอบพระคุณที่กรุณาให้ข้อมูล โดยข้อมูลส่วนตัวของท่านจะไม่ถูกนำไปเปิดเผยหรือเผยแพร่แต่ประการใด

#### คำชี้แจง

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน กรุณาตอบคำถาม โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

### 1.1 เพศ (Gen)

- ชาย  หญิง

### 1.2 อายุ (Age)

- อายุ 18 – 30 ปี  อายุ 31 – 40 ปี  
 อายุ 41 – 50 ปี  อายุ 50 – 60 ปี  
 อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป

### 1.3 ระดับการศึกษา (Edu)

- ต่ำกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรี  
 ปริญญาโทหรือสูงกว่า

### 1.4 อาชีพ (Occ)

- ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ  พนักงานบริษัท  
 ประกอบธุรกิจส่วนตัว/รับจ้าง  แม่บ้าน/พ่อบ้าน  
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

### 1.5 รายได้/เดือน (Sala)

- ไม่เกิน 20,000 บาท  20,001 – 40,000 บาท  
 40,001 – 60,000 บาท  มากกว่า 60,000 บาท



ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

เพียงข้อละ 1 ตัวเลือกเท่านั้น โดยพิจารณาตามเกณฑ์ดังนี้ คือ

- 5 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการมาก
- 3 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการน้อย
- 1 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการน้อยที่สุด

ปัจจัยด้านให้บริการสาธารณะ	ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านประสิทธิภาพ</b>					
1.มีการดำเนินการอย่างครบถ้วน ทั้งการวางแผน ระบบการทำงาน และการแก้ปัญหา					
2.มีการจัดลำดับความสำคัญของงาน โดยมีการจัดสรรเวลาให้แต่ละ งานอย่างเหมาะสม					
3.สามารถให้คำปรึกษา และชี้แนะแนวทางในการพัฒนางาน หรือบูรณาการความรู้ทางด้านบริหารจัดการกับแนวทางการบริหารงานด้านการให้บริการกระบวนการยุติธรรม					
4.มีการบริหารจัดการที่ได้ผลงานที่คุ้มค่าเมื่อเทียบกับเป้าหมายงบประมาณ และเวลาที่ใช้ไปในการให้บริการประชาชนด้านกระบวนการยุติธรรม					
5.มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นหลักสำคัญในการบริหารงาน					
6.สามารถแนะแนวทางแก้ไขปัญหาการทำงาน หรือแก้ไขปัญหาลเฉพาะหน้า ที่เกิดขึ้นจากการทำงานของหน่วยงาน					

ปัจจัยด้านให้บริการสาธารณะ	ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านความรับผิดชอบ</b>					
1.มีระบบให้บุคลากรตระหนักในความรับผิดชอบต่อหน้าที่และศักยภาพของตนเอง					
2.มีการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงาน อย่างทัดเทียมกัน					
3.มีความสำนึกในการรับผิดชอบต่อหน้าที่ และยอมรับผลการดำเนินงานต่อการให้บริการประชาชน					
<b>ด้านการตอบสนอง</b>					
1.บริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีผลประโยชน์ด้านอื่นที่ขัดแย้งกับการปฏิบัติหน้าที่ต่อกระบวนการยุติธรรม					
2.มีการบริหารงานสอดคล้องกับระบบการบริหารของกระทรวงยุติธรรม รวมทั้งสอดคล้องกับความคาดหวังของความต้องการของหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต					
<b>ด้านความรวดเร็ว</b>					
1.มีการกำหนดภาระหน้าที่หรือขั้นตอนการดำเนินงานของหน่วยงาน และมอบหมายงานแก่บุคลากรในหน่วยงาน ได้เหมาะสมกับปริมาณ และคุณภาพของงานที่ทำกับการให้บริการประชาชน					
2.การมอบอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน					
3.มีการรับฟังความคิดเห็นและเปิดโอกาสให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนในการตัดสินใจเบื้องต้น และนำไปปรับปรุงการบริหารงานในการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น					
<b>ด้านความสอดคล้อง</b>					
1.มีระบบการตรวจสอบการทำงานภายในหน่วยงานสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต					
2.มีการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานอย่างเปิดเผย และเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ได้อย่างเสรีตามความเหมาะสม					
3.มีการสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ในการทำงานอย่างสม่ำเสมอและถูกต้อง					

ปัจจัยด้านให้บริการสาธารณะ	ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านความสอดคล้อง</b>					
1. มีระบบการตรวจสอบการทำงานภายในหน่วยงานสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต					
2. มีการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานอย่างเปิดเผย และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างเสรีตามความเหมาะสม					
3. มีการสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลที่เป็นและเป็นประโยชน์ในการทำงานอย่างสม่ำเสมอและถูกต้อง					
<b>ด้านความเชื่อถือ</b>					
1. มีการกำหนดขอบเขต อำนาจและหน้าที่ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน					
2. มีการบริหารงานด้วยความเป็นธรรม เสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ					
3. มีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และข้อกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต					
<b>ด้านมนุษยสัมพันธ์</b>					
1. บุคลากรในสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตให้คำแนะนำในการทำงาน การให้บริการ แก่เพื่อนร่วมงานและผู้มาใช้บริการอยู่เสมอ					
2. บุคลากรในสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตให้ความช่วยเหลือประชาชนที่เดือดร้อนเสมือนญาติมิตร					
3. บุคลากรในสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตให้ความร่วมมือในการทำงานแก่เพื่อนร่วมงาน และส่งมอบบริการที่ดีมีคุณภาพให้แก่ประชาชน					
<b>ด้านการให้เกียรติ</b>					
1. เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และร่วมแสดงความคิดเห็นของตนเองได้					
2. มีการใช้กระบวนการตัดสินใจ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง					
3. มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำไปปรับปรุงการบริหารงาน					

ปัจจัยด้านให้บริการสาธารณะ	ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านความเต็มใจ</b>					
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า ในเวลาที่เหมาะสม					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง ไม่ซ้ำซ้อน					
4. มีขั้นตอนแสดงการให้บริการด้านต่างๆ อย่างชัดเจน					
5. ได้รับคำแนะนำที่ชัดเจนและเป็นประโยชน์					
<b>ด้านภาพพจน์ที่ดี</b>					
1. มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำไปปรับปรุงการบริหารงาน					
2. มีการใช้กระบวนการตัดสินใจเพื่อสรุปข้อคิดเห็น					
3. มีการบริหารงาน โดยยึดหลักฉันทามติ และหลักการยุติธรรม					



### ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด  
เพียงข้อละ 1 ตัวเลือกเท่านั้น โดยพิจารณาตามเกณฑ์ดังนี้ คือ

- 5 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะมากที่สุด  
4 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะมาก  
3 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะปานกลาง  
2 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะน้อย  
1 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะน้อยที่สุด

ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ	ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านการตอบสนองความต้องการ</b>					
1.สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการ					
2.สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ					
3.คุณภาพผลงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตที่ให้บริการประชาชนมีการพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่อง					
4.สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตมีการลดขั้นตอนการให้บริการประชาชนเพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงการบริการได้โดยสะดวกและเข้าถึงได้ทุกกลุ่มเป้าหมาย					
5.สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตมีการอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้มีทักษะความรู้และเข้าใจบทบาทหน้าที่ในการให้บริการประชาชนอย่างสม่ำเสมอ					

ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ	ระดับความคิดเห็น ต่อประสิทธิภาพ การให้บริการสาธารณะ				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านการให้บริการอย่างความสม่ำเสมอ</b>					
1.สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตมีการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมอย่างสม่ำเสมอ					
2.สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตได้มีการแก้ไขปัญหาอย่างทันที่วงที่เมื่อเกิดปัญหาขึ้นตอนในการรับบริการของประชาชน					
3.สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตมีความพร้อมในทุกๆ ด้านในการให้บริการประชาชนผู้เดือนร้อนในกระบวนการยุติธรรม					
<b>ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค</b>					
1.สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตให้บริการโดยใช้หลักเกณฑ์เดียวกันแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการทุกคน					
2.สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตได้มีการจัดลำดับการให้บริการก่อน-หลังอย่างมีระบบ และยุติธรรม					
3.สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตไม่มีการเลือกปฏิบัติต่อการมาใช้บริการ					
4.สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตได้แจ้งสิทธิอันพึงมีแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
5.สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตให้ความช่วยเหลือในทุกกรณีที่อยู่ในความดูแลรับผิดชอบ และเป็นอำนาจหน้าที่ภารกิจหลักของสำนักงานแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเสมอภาค					
<b>ด้านความคุ้มค่า</b>					
1 สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตคำนึงถึง ความสำเร็จในการปฏิบัติงานช่วยเหลือประชาชนตามระยะเวลาที่กำหนดเพื่อเป็นไปตามหลักเกณฑ์การให้บริการ และประหยัดทรัพยากรในด้านต่างๆ					
2.สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตให้บริการประชาชนอย่างรวดเร็วตรงจุด และแก้ปัญหาคความเดือดร้อนให้ผู้มาขอรับบริการได้อย่างทันที่วงที่					
3.สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตสามารถลดขั้นตอนในการให้บริการให้ทันต่อการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นของประชาชน					

ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ	ระดับความคิดเห็น ต่อประสิทธิภาพ การให้บริการสาธารณะ				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านการให้บริการด้วยความสะดวก</b>					
1.สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตมีช่องทางการให้บริการ และมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ เช่น เว็บไซต์ สำนักงาน เครือข่ายสังคมออนไลน์ Facebook แอปพลิเคชันไลน์ เป็นต้น					
2.สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ Facebook แอปพลิเคชันไลน์ เป็นต้น					
3.สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ					
4.สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต มีอุปกรณ์ที่มีความทันสมัยในการให้บริการประชาชน					
<b>ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ</b>					
1.ความพร้อมในการให้บริการ					
2.ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3.ความถูกต้องครบถ้วนในการให้บริการ					
4.การให้คำปรึกษาแนะนำ					

\*\*\*\*\*

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่า และให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถาม หากมีข้อผิดพลาดประการใด ต้องกราบขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

ผู้ศึกษา

ภาคผนวก จ  
แบบสัมภาษณ์เชิงลึก





สำหรับผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึก

ชุดที่.....



### แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview)

เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต

Service Efficiency to Public in the Office of Justice, Phuket Province

\*\*\*\*\*

แบบสัมภาษณ์เชิงลึกชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าอิสระเท่านั้น โดยข้อมูลที่ได้จะเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหัวข้อเรื่อง “ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต” ของนักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แผนกวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านช่วยตอบคำถามตามที่สนใจและประสบความสำเร็จของท่านมากที่สุด และขอขอบพระคุณที่กรุณาให้ข้อมูล

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์**

- 1.1 ชื่อ.....นามสกุล.....
- 1.2 เพศ ( ) หญิง ( ) ชาย
- 1.3 อายุ.....ปี
- 1.4 อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
- 1.5 ที่อยู่.....
- 1.6 เวลาเริ่มต้นสัมภาษณ์.....วันที่.....

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะ ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรในประเด็นดังต่อไปนี้**

**2.1 ด้านประสิทธิภาพต่อการให้บริการสาธารณะ**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**2.2 ด้านความรับผิดชอบต่อการให้บริการสาธารณะ**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**2.3 ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการสาธารณะ**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**2.4 ด้านความรวดเร็วต่อการให้บริการสาธารณะ**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**2.5 ด้านความสอดคล้องต่อการให้บริการสาธารณะ**

.....

.....

.....

.....

.....

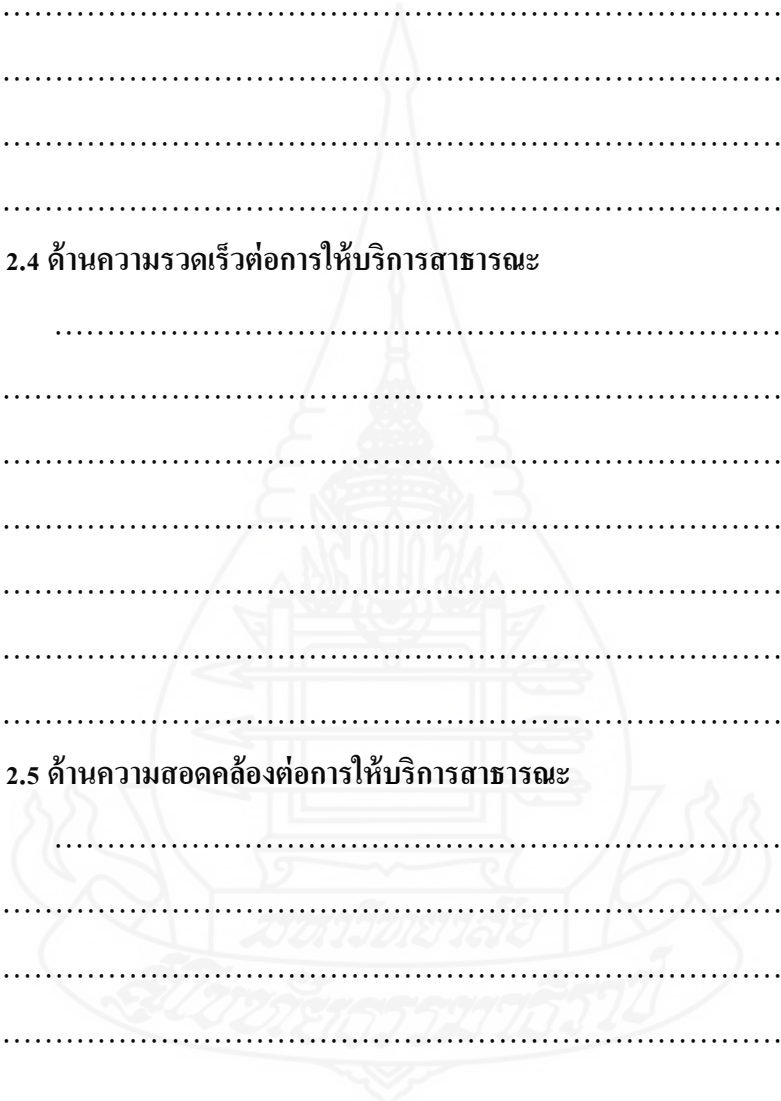
.....

.....

.....

.....

.....



**2.6 ด้านความเชื่อถือต่อการให้บริการสาธารณะ**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**2.7 ด้านมนุษยสัมพันธ์ต่อการให้บริการสาธารณะ**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**2.8 ด้านการให้เกียรติต่อการให้บริการสาธารณะ**

.....

.....

.....

.....

.....

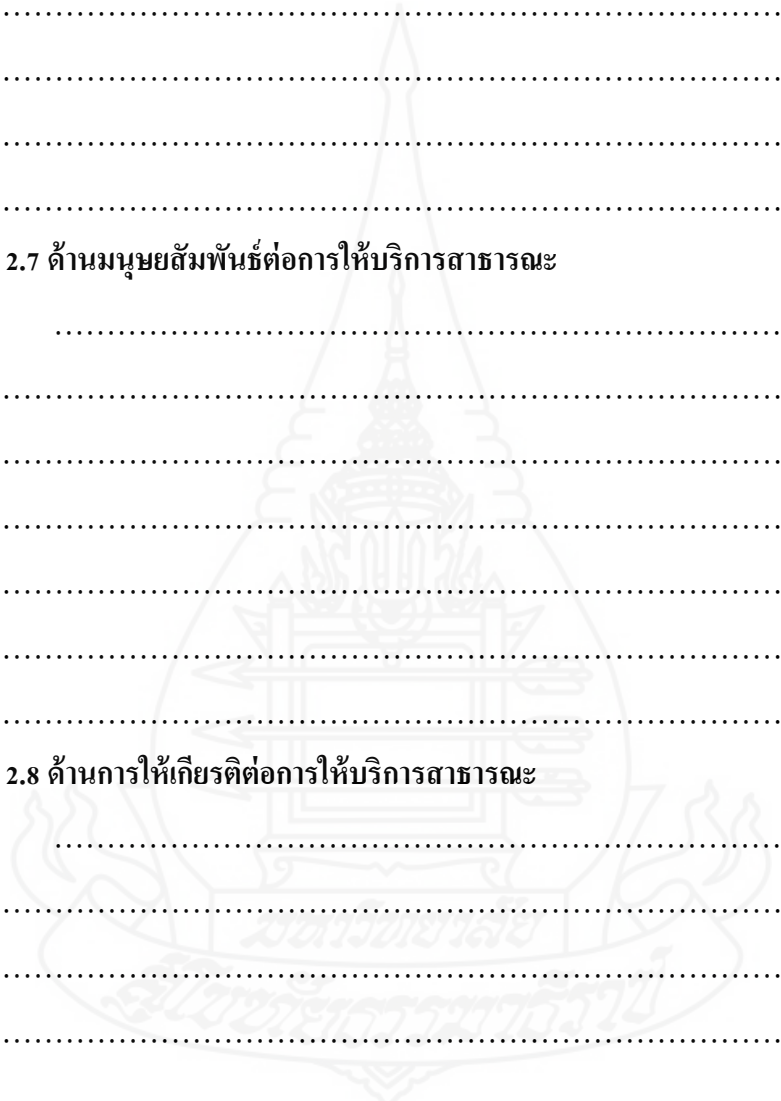
.....

.....

.....

.....

.....





**3.2 ด้านความสม่ำเสมอต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**3.3 ด้านความเสมอภาคต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**3.4 ด้านความประหยัดต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ**

.....

.....

.....

.....

.....

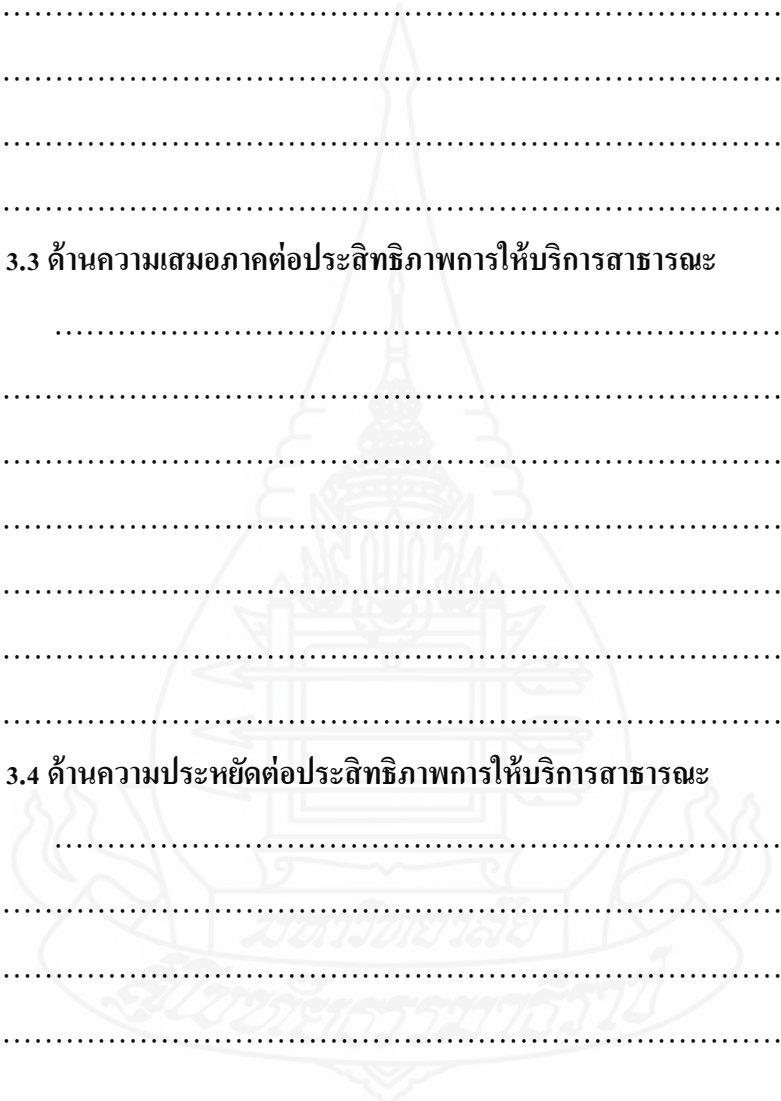
.....

.....

.....

.....

.....



**3.5 ด้านความสะดวกต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**ส่วนที่ 4 ท่านคิดว่าแนวทางพัฒนาการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ตควรเป็นอย่างไร ในทัศนคติของท่าน**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

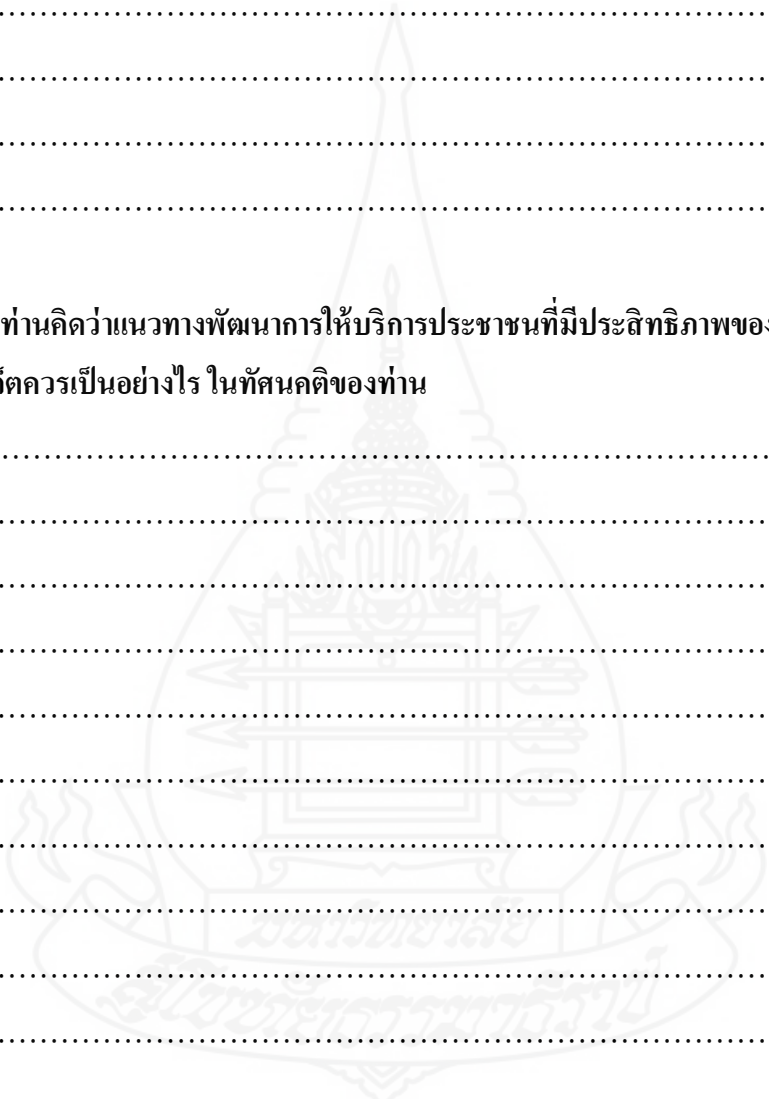
.....

.....

.....

.....

.....



ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

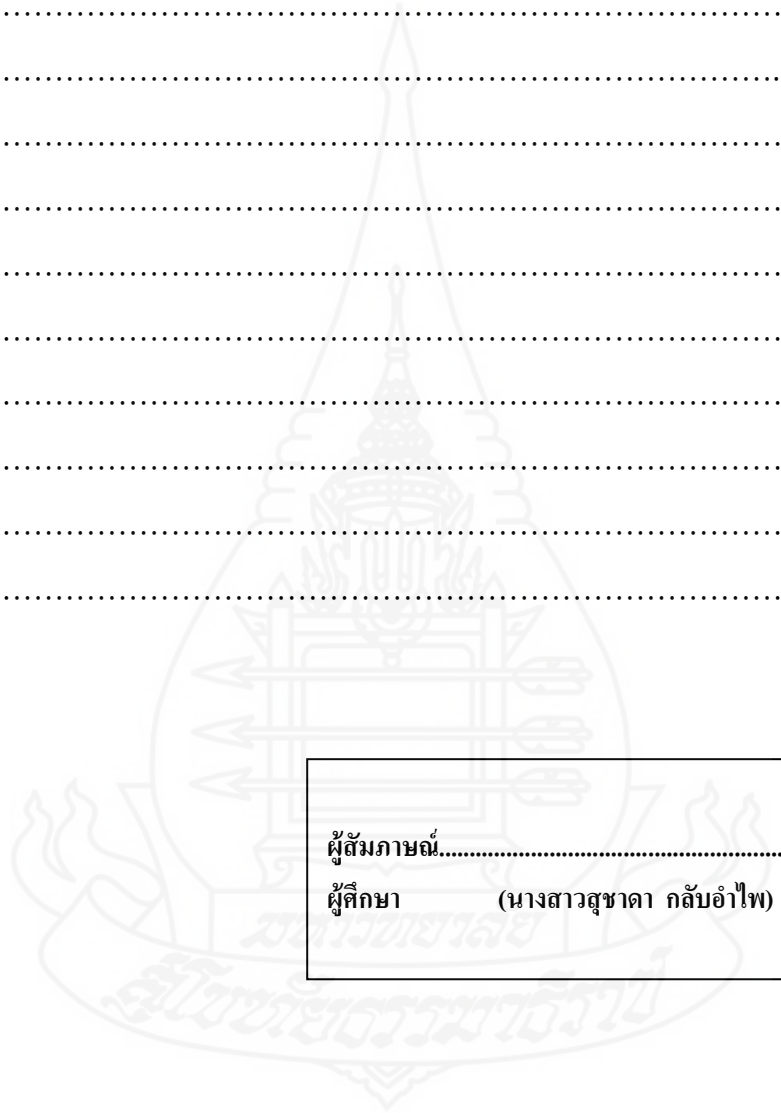
.....

.....

.....

ผู้สัมภาษณ์.....

ผู้ศึกษา (นางสาวสุชดา กลีบอำไพ)







ภาคผนวก ข

ภาพประกอบการลงพื้นที่การสัมภาษณ์แบบเชิงลึก

ภาพประกอบการลงพื้นที่สัมภาษณ์แบบเชิงลึกและผู้ให้ข้อมูลหลัก



(ตัวแทนหัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรม)



(ตัวแทนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ)



(ตัวแทนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ)



(ตัวแทนประชาชนผู้รับบริการ)



(ตัวแทนประชาชนผู้รับบริการ)



## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวสุชาดา กลับอำไพ
วัน เดือน ปีเกิด	24 กุมภาพันธ์ 2521
สถานที่เกิด	อำเภอสตูล จังหวัดสตูล
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ปีที่สำเร็จการศึกษา ปี พ.ศ. 2548
สถานที่ทำงาน	สำนักงานยุติธรรมจังหวัดภูเก็ต สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม
ตำแหน่ง	นักวิชาการยุติธรรม

