

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม ใช้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับจากการใช้บริการ ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างสุ่มจำนวน 240 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยมัธยฐานเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-test และ F- test สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล เสนอข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 240 คน ผลการศึกษา พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิงเล็กน้อย ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 36 – 45 ปี รองลงมามีอายุระหว่าง 46 – 60 ปี และมีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ รองลงมามีการศึกษาในระดับ ปวส. / อนุปริญญา และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามกระจายอยู่เกือบทุกอาชีพ แต่ส่วนใหญ่เป็นเจ้าของกิจการ รองลงมาเป็นทนายความ / นักกฎหมาย และพนักงาน / ลูกจ้างเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่กระจายอยู่ในช่วง 10,000 – 20,000 บาท, 20,001 – 30,000 บาท และ 30,001 – 50,000 บาท ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน หรือร้อยละ 80

5.1.2 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม

การศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม โดยพิจารณาจากการใช้เครื่องมือวัดคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน อันประกอบด้วย สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ความเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability) ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) การรับประกัน (Assurance) และการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) ผล

การศึกษา พบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

5.1.2.1 ความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพการบริการด้านสิ่งสัมผัสได้ ของการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนในรายละเอียดของปัจจัยคุณภาพการบริการด้านสิ่งสัมผัสได้ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางและมากแตกต่างกัน ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเหมือนกันเรียงตามลำดับความพึงพอใจเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ มีความชัดเจนของป้ายบอกทิศทางและจุดให้บริการ สำนักงานตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกสบายต่อการเดินทาง สถานที่สะอาดเรียบร้อยเป็นระเบียบ มีพื้นที่ใช้สอยอย่างเพียงพอ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ปัจจัยในเรื่องพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย

5.1.2.2 ความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ของการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนในรายละเอียดของปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางและมากแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเหมือนกัน เรียงตามลำดับความพึงพอใจเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ พนักงานให้บริการมีจำนวนเพียงพอและให้บริการอย่างทั่วถึง อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานมีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับความพึงพอใจเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ การให้บริการเป็นไปอย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอนที่มีความกระชับ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน ตามลำดับ

5.1.2.3 ความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้าของการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนในรายละเอียดของปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางและมากแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ปัจจัยในการเรื่องการให้บริการ มีขั้นตอนน้อยไม่ยุ่งยาก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับความพึงพอใจเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ให้บริการทุกขั้นตอนด้วยความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ พนักงานดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ พนักงานมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการบริการพนักงานมีความพร้อมในการแก้ไข และสามารถให้คำปรึกษาได้ตลอดเวลา และพนักงานให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้ลูกค้าต้องรอนาน ตามลำดับ

5.1.2.4 ความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการรับประกันของการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และในรายละเอียดของปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการรับประกัน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งเรียงตามลำดับความพึงพอใจเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือพนักงานมีความรู้ความสามารถในการดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการบังคับคดีและวางทรัพย์สินได้อย่างชัดเจน พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในตัวบทกฎหมาย กฎระเบียบ สามารถได้ข้อมูลคำปรึกษาได้อย่างชัดเจน พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้องเป็นธรรม พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร และการทักทายและพูดคุยยิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงาน ตามลำดับ

5.1.2.5 ความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมา ส่วนในรายละเอียดของปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางและแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ปัจจัยในเรื่องมีผู้แสดงความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย คือ พนักงานมีน้ำใจช่วยเหลือในขณะที่กำลังให้บริการ พนักงานให้ความสนใจและเข้าถึงปัญหาและความต้องการของลูกค้าแต่ละรายอย่างชัดเจน และมีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูล คำแนะนำ (เอกสารหรือนุเคราะห์หรือป้ายประกาศอื่น ๆ) ตามลำดับ

5.1.2.6 การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม โดยจำแนกตามเพศ กลุ่มอายุ กลุ่มระดับการศึกษาสูงสุด กลุ่มอาชีพ กลุ่มรายได้ต่อเดือน และตามสถานภาพ พบว่า เพศชาย มีความพึงพอใจมากกว่าเพศ ผู้ที่มีอาชีพรับราชการมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่น ๆ กลุ่มผู้มีรายได้ 30,001 – 50,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอื่น และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามสถานภาพของผู้มารับบริการพบว่า ผู้ที่เป็นนายทนายความมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่ผู้ที่สนใจเกี่ยวกับการประมูลซื้อทรัพย์สิน

5.1.3 การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพการบริการของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพ พบว่า

5.1.3.1 เมื่อเปรียบเทียบระหว่างเพศ พบว่า ความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพการบริการของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม ไม่มีความแตกต่างกัน อันเนื่องมาจากความแตกต่างทางเพศ ในปัจจัยคุณภาพการบริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ความรวดเร็วในการตอบสนอง และ การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล แต่ ความแตกต่างกันทางเพศทำให้ความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพการบริการของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม มีความแตกต่างกัน ในปัจจัยด้านการรับประกัน โดยเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านนี้มากกว่าเพศหญิง

5.1.3.2 เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม จำแนกตามอายุ พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม โดยเฉลี่ยไม่มีความแตกต่างกันอันเนื่องมาจากความแตกต่างของกลุ่มอายุในด้านสิ่งที่สัมผัสได้ การรับประกัน และ การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล แต่มีความแตกต่างกัน ในปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ และ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า

5.1.3.3 เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ความแตกต่างของกลุ่มระดับการศึกษา ทำให้ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม มีความแตกต่างกัน ทุกด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า ด้านการรับประกัน และ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

5.1.3.4 เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม จำแนกตามอาชีพ พบว่า ความแตกต่างของอาชีพ ทำให้ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม มีความแตกต่างกัน ทุกด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า ด้านการรับประกัน และ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

5.1.3.5 เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม จำแนกตามรายได้ พบว่า ความแตกต่างของรายได้ ทำให้ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม ไม่มีความแตกต่างกันในปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ การรับประกัน และการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล แต่มีความแตกต่างกันในปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล และ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า

5.1.3.6 เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ความแตกต่างของสถานภาพ ทำให้ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม ไม่มีความแตกต่างกันในปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ และ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า ตามลำดับ แต่มีความแตกต่างกันในปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านการรับประกัน และ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม สามารถอภิปรายผลการศึกษา ได้ดังนี้

5.2.1 ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles)

ในด้านสิ่งที่สัมผัสได้หรือการบริการที่เป็นรูปธรรม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจกับสิ่งที่สัมผัสได้ของการบริการโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ต่อปัจจัยคุณภาพการบริการในเรื่องพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอนงค์พรรณ สุวรรณทะมาลี (2549) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน พบว่า ระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงต่อการบริการรับชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน ในด้านรูปลักษณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ เรื่องพนักงานแต่งกายสุภาพ เป็นอันดับแรก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของร้อยตำรวจโท ชินวุฒิ ตั้งวงษ์เลิศ (2550) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในสถานีตำรวจในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านรูปลักษณ์ของการบริการโดยรวมในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน แต่ไม่สอดคล้องในปัจจัยย่อยของการวัดคุณภาพด้านรูปลักษณ์ กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องสถานที่ที่มีป้ายบอกชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการติดต่อเป็นอันดับแรก

5.2.2 ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability)

ในด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก และส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยคุณภาพการบริการ ในเรื่อง การให้บริการเป็นไปอย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ เป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อนงค์พรรณ สุวรรณทะมาลี (2549) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการ ให้บริการรับชำระเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน พบว่า ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพการ บริการ ในด้านความน่าเชื่อถือในระดับมากเช่นเดียวกัน แต่ไม่สอดคล้องในปัจจัยย่อยของการวัด คุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ กล่าวคือผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ เรื่องมีการเก็บข้อมูลลูกค้าที่มาใช้ บริการได้เป็นอย่างดี เป็นอันดับแรก และสอดคล้องกับการศึกษาของร้อยตำรวจโท ชินวุฒิ ตั้งวงษ์ เลิศ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในสถานีตำรวจ ในเขต พื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาลฯ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบ ด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมในระดับมากเช่นเดียวกัน แต่ไม่สอดคล้องในปัจจัยย่อยของการวัด คุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรู้ ความเข้าใจในระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับคดีเป็นอย่างดี เป็นอันดับแรก นอกจากนี้ยังแตกต่างกับการศึกษาของประภาส ดันดิพันธุ์พิพัฒน์ (2549) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เช่าพักต่อบริการที่พักอาศัยรายเดือนในเครือ โชคชัยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจอันดับแรก คือ มีหลักฐานการรับ เงินที่ถูกต้องและชัดเจนให้แก่ลูกค้า นอกจากนี้ยังแตกต่างกับการศึกษาของ วิสาขา ลายชื่น (2548) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยใน จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ลูกค้าให้ความพึงพอใจอันดับแรกในเรื่องพนักงานมีความซื่อสัตย์

5.2.3 ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)

ในด้านความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจลำดับแรกต่อปัจจัยคุณภาพเรื่องพนักงานดูแลเอาใจใส่ กระทือหรือร้อนเต็มใจให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วิสาขา ลายชั้น (2548) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ลูกค้าให้ความพึงพอใจอันดับแรกต่อ พนักงานเต็มใจให้ความช่วยเหลือและพร้อมให้คำปรึกษา ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยคุณภาพการบริการในเรื่อง พนักงานดูแลเอาใจใส่ กระทือหรือร้อน เต็มใจให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วิสาขา ลายชั้น (2548) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า พบว่าลูกค้าให้ความพึงพอใจอันดับแรกต่อ พนักงานเต็มใจให้ความช่วยเหลือและพร้อมให้คำปรึกษา นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ ร้อยตำรวจโท ชินวุฒิ ตั้งวงษ์เลิศ (2550) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในสถานีตำรวจในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านการตอบสนองโดยรวมในระดับมากเช่นเดียวกัน แต่ไม่สอดคล้องในปัจจัยย่อยของการวัดคุณภาพด้านการตอบสนอง กล่าวคือผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องการได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ในการติดต่อแจ้งความในเรื่องต่างๆเป็นอันดับแรก

5.2.4 ด้านการรับประกัน (Assurance)

ในด้านารรับประกันซึ่งเกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ความสุภาพ และมีจริยธรรมของพนักงานในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อปัจจัยคุณภาพการบริการ ในเรื่องพนักงานมีความรู้ความสามารถในการดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ อย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ร้อยตำรวจโท ชินวุฒิ ตั้งวงษ์เลิศ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในสถานีตำรวจ ในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาลฯ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านการให้ความมั่นใจโดยรวมในระดับมากเช่นเดียวกัน แต่ไม่สอดคล้องในปัจจัยย่อยของการวัดคุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจ กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่อง มีบุคลิกภาพ ท่าทาง วาจา การมี

มนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นอันดับแรก แต่แตกต่างกับการศึกษาของ อนงค์พรรณ สุวรรณทะมาลี (2549) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน พบว่า ด้านคุณภาพการให้ความมั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ เรื่องมีระบบการบันทึกข้อมูลการชำระค่าไฟฟ้าที่น่าเชื่อถือปลอดภัย นอกจากนี้ยังแตกต่างกับการศึกษาของประภาส ตันติพันธุ์พิพัฒน์ (2549) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เช่าพักต่อบริการที่พักอาศัยรายเดือนในเครือโชคชัยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ในด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจอันดับแรก คือ พนักงานให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายอื่น นอกจากนี้ยังแตกต่างกับการศึกษาวิชาสาขาลายชั้น (2548) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ด้านการให้ความมั่นใจ ลูกค้าให้ความพึงพอใจอันดับแรกต่อ พนักงานให้ความนับถือ และเป็นมิตรต่อลูกค้า

5.2.5 ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy)

ในด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านการให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ประภาส ตันติพันธุ์พิพัฒน์ (2549) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เช่าพักต่อบริการที่พักอาศัยรายเดือนในเครือโชคชัยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ด้านความเข้าใจลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจอันดับแรก คือ พนักงานเคาน์เตอร์ที่พักให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของร้อยตำรวจโท ชินวุฒิ ตั้งวงษ์เลิศ (2550) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในสถานีตำรวจในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยรวมในระดับมาก และปัจจัยย่อยของการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ตำรวจให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจเป็นอันดับแรกเช่นกัน

5.3 ข้อค้นพบ

ตารางที่ 42 สรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม เรียงตามค่าเฉลี่ย 7 ลำดับแรก

ลำดับที่	ปัจจัยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1	พนักงานมีความรู้ความสามารถในการดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ของการบังคับคดีและวางทรัพย์สินได้อย่างชัดเจน	3.94	0.853	มาก
2	พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในตัวบทกฎหมาย กฎระเบียบ สามารถให้ข้อมูล คำปรึกษาได้อย่างชัดเจน	3.93	0.865	มาก
3	พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง เป็นธรรม	3.90	0.837	มาก
4	พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	3.89	0.826	มาก
5	การทักทายเป็นและพูดคุยเข้มแข็งแจ่มใสของพนักงาน	3.86	0.836	มาก
6	ให้บริการทุกขั้นตอนด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	3.85	0.869	มาก
7	พนักงานมีน้ำใจช่วยเหลือในขณะที่กำลังใช้บริการ	3.83	0.869	มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 น้อยที่สุด 1.50-2.49 น้อย 2.50-3.49 ปานกลาง 3.50-4.49 มาก 4.50-5.00 มากที่สุด

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่อการบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม สูงที่สุด 7 ลำดับ ดังนี้ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการบังคับคดีและวางทรัพย์สินได้อย่างชัดเจน พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในตัวบทกฎหมาย กฎระเบียบ สามารถให้ข้อมูลคำปรึกษาได้อย่างชัดเจน พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้องเป็นธรรม พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร และการทักทายและพูดคุยเข้มแข็งแจ่มใสของพนักงานให้บริการทุกขั้นตอนด้วยความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ และพนักงานมีน้ำใจช่วยเหลือในขณะที่กำลังใช้บริการ

ตารางที่ 43 สรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม
เรียงตามค่าเฉลี่ย 7 ลำดับสุดท้าย

ลำดับที่	ปัจจัยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D	แปลผล
1	ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	2.76	1.030	ปานกลาง
2	มีผู้แสดงความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการ	2.84	1.113	ปานกลาง
3	ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ	2.94	0.846	ปานกลาง
4	มีความชัดเจนของป้ายบอกทิศทางและจุดให้บริการ	2.96	0.804	ปานกลาง
5	สำนักงานตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกสบายต่อการเดินทาง	2.99	1.100	ปานกลาง
6	สถานที่สะอาดเรียบร้อยเป็นระเบียบมีพื้นที่ใช้สอยอย่างเพียงพอ	3.02	0.803	ปานกลาง
7	อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานมีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี	3.14	0.856	ปานกลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 น้อยที่สุด 1.50-2.49 น้อย 2.50-3.49 ปานกลาง 3.50-4.49 มาก 4.50-5.0 มากที่สุด

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่อการบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม น้อยที่สุด 7 ลำดับ จากน้อยไปหามาก ดังนี้ ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ มีผู้แสดงความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ และสำนักงานตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกสบายต่อการเดินทาง สถานที่สะอาดเรียบร้อยเป็นระเบียบมีพื้นที่ใช้สอยอย่างเพียงพอ และอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานมีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน

จากการศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม มีข้อค้นพบ ดังนี้

1. จากการเปรียบเทียบอาชีพกับสถานภาพ พบว่า ผู้ที่มีสถานภาพเป็นเจ้าของกิจการ ผู้ที่มีสถานภาพเป็นลูกหนี้ตามคำพิพากษาส่วนใหญ่ มีอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ผู้ที่มีสถานภาพเป็นบุคคลที่สนใจเกี่ยวกับการประมูลซื้อทรัพย์สิน

ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นเจ้าของกิจการ และผู้ที่มีสถานภาพเป็นผู้มารับบริการความรู้ทางกฎหมาย ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน (ตารางที่ 7)

2. จากการเปรียบเทียบจำแนกตามรายได้ต่อเดือนกับสถานภาพพบว่า ผู้ที่เป็นเจ้านี่ตามคำพิพากษาส่วนใหญ่มีรายได้ 30,001-50,000 บาท ผู้ที่มีสถานภาพเป็นลูกหนี้ตามคำพิพากษาส่วนใหญ่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท ผู้ที่มีสถานภาพเป็นทนายความส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ผู้ที่มีสถานภาพเป็นพนักงานธนาคารส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ผู้ที่มีสถานภาพเป็นบุคคลที่สนใจเกี่ยวกับการประมูลซื้อทรัพย์สินส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาทและผู้ที่มีสถานภาพเป็นผู้มารับบริการความรู้ทางกฎหมายส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท (ตารางที่ 8)

3. ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และในปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเช่นกัน ยกเว้นในเรื่องพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก (ตารางที่ 9)

4. ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความเร็วในการตอบสนองลูกค้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก และในปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน ยกเว้นในเรื่องการให้บริการมีขั้นตอนน้อยไม่ยุ่งยาก (ตารางที่ 11)

5. ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก และในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน ยกเว้นเรื่องมีผู้แสดงความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ตารางที่ 13)

6. การเปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม จำแนกตามอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ รับราชการ และทนายความ/นักกฎหมาย มีความพึงพอใจสูงกว่าอาชีพอื่น ต่อปัจจัยคุณภาพการบริการทุกด้าน (ตารางที่ 27)

7. จากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในปีปัจจัยย่อย 5 ด้าน ดังต่อไปนี้ ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ มีผู้แสดงความคิดเห็น หรือรับแบบประเมินการบริการ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ มีความชัดเจนของป้ายบอกทิศทางและจุดให้บริการ และสำนักงานตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกสบายต่อการเดินทาง (ตารางที่ 42)

8. จากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ในปัจจัยย่อย 5 ด้านเรียงตามลำดับ ดังต่อไปนี้ คือ ความเพียงพอของที่จอดรถ มีผู้แสดงความคิดเห็นหรือแบบประเมินการบริการ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ ความชัดเจนของป้ายบอกทิศทางและจุดให้บริการ และสำนักงานตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกสบายต่อการเดินทาง (ตารางที่ 43)

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม ในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

5.3.1 ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles)

สำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม ได้รับความพึงพอใจในระดับมากเรื่องพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เนื่องจากข้าราชการและพนักงานของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐมนั้นต้องแต่งชุดเครื่องแบบข้าราชการมาปฏิบัติงานทุกวัน ยกเว้นวันศุกร์ที่ให้แต่งชุดสุภาพได้ ดังนั้นการแต่งกายชุดเครื่องแบบข้าราชการดังกล่าว ทำให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจมาก จึงเป็นสิ่งที่ดี ควรรักษาคุณภาพการบริการในเรื่องนี้ไว้

สิ่งที่สำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม จะต้องปรับปรุงแก้ไข คือ สถานที่ตั้งอาคารสำนักงาน ความเพียงพอของที่จอดรถ ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ พื้นที่ใช้สอย ป้ายบอกทิศทางและจุดบริการ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้มีจำนวนจำกัด และไม่เพียงพอต่อการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ ซึ่งปัญหาเหล่านี้เกิดจากอาคารที่ทำการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม ปัจจุบันได้เช่าตึกแถวของเอกชนเป็นที่ทำการ การแก้ไขปรับปรุงเบื้องต้น คือ ต้องดูแลรักษาอาคารสถานที่ให้สะอาดเรียบร้อยอยู่เสมอ จัดระเบียบการจราจรในพื้นที่จอดรถ และติดต่อขอใช้ที่ดินว่างเปล่าของเอกชนที่อยู่ใกล้เคียงกับสำนักงานบังคับคดี จังหวัดนครปฐม ปรับปรุงเป็นที่จอดรถชั่วคราว และจัดทำป้ายบอกทิศทางและจุดบริการใหม่ การแก้ไขในระยะยาวคือการเสนอตั้งงบประมาณเพื่อสร้างอาคารสำนักงานบังคับคดีเป็นที่ทำการของตนเอง

5.3.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)

สำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม ได้รับความพึงพอใจในระดับมากเรื่องการให้บริการอย่างสม่ำเสมอไม่เลือกปฏิบัติ การให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอนที่มีความกระชับ และระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน ดังนั้นการให้บริการในส่วนของ

กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการของ สำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม เป็นสิ่งที่ควร รักษาระดับไว้พร้อมกับพัฒนาให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไปอีก

สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานต้องบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่ พร้อมใช้ตลอดเวลา และพนักงานที่ให้บริการจะต้องมีจำนวนที่เพียงพอที่จะให้บริการอย่างทั่วถึง ซึ่งหน่วยราชการมีข้อจำกัดในเรื่องงบประมาณ กับอัตรากำลังคน จึงทำให้ไม่สามารถบรรลุ วัตถุประสงค์ได้ ในระยะสั้นต้องแก้ปัญหาในเรื่องความเสมอภาคในการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ หน่วยงานต้องจัดอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมุ่งเน้นการเอาใจใส่หน้าที่ แสดงอาการช่วยเหลือ การพูดจากับผู้รับบริการด้วยคำสุภาพไพเราะ โดยตระหนักถึงหลักวิชาชีพและจรรยาบรรณของ ข้าราชการ ตลอดจนเคารพสิทธิของประชาชนตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ

5.3.3 ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)

สำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม ได้รับความพึงพอใจในระดับมากเรื่องพนักงานมี ความตรงต่อเวลา ให้บริการอย่างรวดเร็ว มีความกระตือรือร้นดูแลเอาใจใส่ มีความพร้อมในการ แก้ไขปัญหาและสามารถให้คำปรึกษาได้ตลอดเวลา และให้บริการด้วยความโปร่งใสสามารถ ตรวจสอบได้ ซึ่งควรรักษาไว้และพัฒนาให้เพิ่มขึ้นอีกโดยเพิ่มหลักสูตร การฝึกอบรมทางด้านการ บริการมากขึ้น

ส่วนการให้บริการมีขั้นตอนน้อยไม่ยุ่งยากนั้น ต้องปรับปรุงแก้ไขเนื่องจากความพึง พอใจอยู่ในระดับปานกลาง สาเหตุที่ความพึงพอใจในข้อนี้อยู่ในระดับต่ำ อาจเนื่องจากการบริการที่ เกี่ยวกับงานด้านกฎหมาย หรือด้านกระบวนการยุติธรรม มีบทบัญญัติของกฎหมายกำหนดขั้นตอน ในการปฏิบัติไว้มากมาย ดังนั้นการแก้ไขในระยะสั้นต้องพิจารณาลดขั้นตอนการบริการในส่วนที่ กฎหมายมิได้มีบทบัญญัติเกี่ยวกับระยะเวลาบังคับไว้ ส่วนการปรับปรุงระยะยาวต้องมีการเสนอ แก้ไขกฎหมายเพื่อลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไป และควรนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ เพื่อความ สะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ และควรมีการแจ้งระยะเวลาที่ให้บริการแต่ละขั้นตอนให้ ผู้รับบริการทราบ และควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ด้านบริการประชาชนโดยตรงมากกว่า ในหน้าที่อื่นๆ

5.3.4 ด้านการรับประกัน (Assurance)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัด นครปฐม ในระดับมากทั้งหมดทุกข้อ ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในดับทกฎหมาย กฎระเบียบ สามารถให้ข้อมูลคำปรึกษาได้ชัดเจน พนักงานมีความรู้ความสามารถในการดำเนินการ ตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการบังคับคดีและวางทรัพย์ได้อย่างชัดเจน ให้บริการด้วยความถูกต้องเป็น ธรรม ความสุภาพเป็นมิตร และให้บริการทุกขั้นตอนด้วยความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ ควร

รักษาคุณภาพบริการในด้านนี้ไว้ โดยเฉพาะเรื่องการให้บริการด้วยความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ ต้องรักษามาตรฐานและพัฒนาให้สูงขึ้นด้วย เนื่องจากงานในภารกิจของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐมเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของบุคคลตั้งแต่ 2 ฝ่ายขึ้นไป ถ้าหากเกิดผิดพลาดขึ้นไม่มีกฎหมายรองรับ ดังนั้นจึงต้องทำงานด้วยความระมัดระวังรอบคอบ ควรพัฒนาคุณภาพของบุคลากร โดยการสัมมนาและฝึกอบรมเป็นประจำ เพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดี โดยการจัดทำวารสาร แผ่นพับ เพื่อเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อประเภทต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และอินเทอร์เน็ต ให้ประชาชนได้รู้จักหน่วยงาน และทราบถึงการบริการด้านต่างๆ รวมทั้งกิจกรรมในแต่ละด้านของกรมบังคับคดี และเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากประชาชนที่ง่ายและสะดวกต่อการแสดงความคิดเห็น และควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ตรวจสอบการทำงานของข้าราชการและพนักงานให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และกำหนดบทลงโทษที่รุนแรงแก่ผู้ที่ทุจริตคอร์รัปชัน เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ใช้อำนาจตามบทบัญญัติของกฎหมาย

5.3.5 ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy)

สำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม ได้รับความพึงพอใจในระดับมากเรื่องพนักงานมีน้ำใจช่วยเหลือในขณะที่กำลังใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูล คำแนะนำ ให้ความสนใจ และเข้าใจถึงปัญหาและความต้องการของลูกค้าแต่ละรายอย่างชัดเจน ในระดับมาก จึงควรรักษาไว้ และปรับปรุงด้านการประชาสัมพันธ์ในทุกภาคส่วนของหน่วยงานให้มากขึ้น

สิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไขคือผู้แสดงความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น ซึ่งเรื่องนี้ตามข้อเท็จจริงแล้ว สำนักงานฯ มีผู้แสดงความคิดเห็นดีได้ด้านนอกของสำนักงาน ติดประตูทางเข้าสำนักงานฯ แต่ผลเฉลี่ยความพึงพอใจในเรื่องนี้ต่ำ ซึ่งอาจเกิดจากผู้ดังกล่าวติดอยู่ตรงที่เคาน์เตอร์เห็นได้ชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะไม่นิยมที่จะต้องเขียนต่อว่าหรือตำหนิเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่ต้องติดต่อประสานงานอยู่เป็นประจำ หรืออาจจะเห็นว่าการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะไปก็ไม่เกิดประโยชน์อะไรเพราะไม่มีการตอบรับกลับมาแต่อย่างใด ซึ่งเป็นธรรมเนียมของคนไทย หรือผู้แสดงความคิดเห็นดังกล่าวคิดไว้นานแล้ว ไม่มีแบบฟอร์มที่ใช้กรอกหรือแสดงความคิดเห็น การแก้ไขปรับปรุงควรเปลี่ยนผู้แสดงความคิดเห็นใหม่ โดยมีแบบฟอร์มให้กรอกแสดงความคิดเห็นด้วยและควรติดตั้งไว้ในสถานที่กลาง ๆ คือ ไม่เด่นชัดมากเกินไป และก็ไม่ลับตาคนจนเกินไป และผู้บริหารของสำนักงานควรเอาใจใส่รับฟังความคิดเห็นที่ผู้รับบริการได้เสนอแนะไว้ โดยนำไปปรับปรุงแก้ไขให้เห็นเป็นรูปธรรมมากขึ้น

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของแต่ละฝ่ายในสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐมเท่านั้น เพื่อจะได้ทราบคุณภาพการบริการของแต่ละฝ่าย ในโอกาสต่อไปจึงควรศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐมอย่างละเอียดยิ่งขึ้น หรือศูนย์บริการร่วมยุติธรรมจังหวัดที่มีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเข้าร่วมปฏิบัติงานด้วย และนำไปใช้เป็นแนวทางในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง และเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตาม การศึกษาในอนาคตควรมีการถามเกี่ยวกับสถานที่พักอาศัยในปัจจุบัน ภูมิฐานะและความถี่ในการมาใช้บริการด้วย เพื่อใช้ในการวิเคราะห์หาว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอาจมีความแตกต่างกันตามระยะทางระหว่าง สถานที่พักอาศัย ภูมิฐานะ และความถี่ในการมาใช้บริการกับสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม ในแต่ละปัจจัยของ 5 ปัจจัยคุณภาพบริการก็ได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved