

## ระบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ศาลแขวงทุ่งสง THE SYSTEM ASSESSES THE SATISFACTION OF SERVICE THUNGSONG DISTRICT COURT

รุ่งทิพย์ พันดี<sup>1</sup>, ภาณุดา ไชยศรี<sup>2</sup> และ นุชากร คงยะฤทธิ์<sup>3</sup>

สาขาระบบสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช (สไใหญ่)

Email : sawsa\_zaza@hotmail.com, Phanida.jib@gmail.com, Nu.much@gmail.com

### บทคัดย่อ

ระบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ศาลแขวงทุ่งสง โดยการพัฒนาระบบได้เริ่มจากการศึกษากระบวนการทำงานของระบบงานเดิม ด้วยวิธีการสังเกตกระบวนการทำงานสามารถสรุปได้ว่าการประเมินอยู่ในแบบฟอร์มกระดาษ และมีการจดบันทึก รวบรวม สรุปผล ลงในสมุดจดบันทึก จึงได้มีการออกแบบโดยการให้ประชาชนที่มารับบริการประเมินความพึงพอใจของการมาใช้บริการกับเจ้าหน้าที่หลังการได้รับบริการเสร็จแล้ว และการพัฒนาระบบงานใหม่โดยใช้โปรแกรม Microsoft Visio 2010 ในการออกแบบฐานข้อมูล Appserv ประกอบด้วย Apache,Php,MySQL และ PHPMyAdmin ส่วนของฐานข้อมูล PHPMyAdminใช้เป็น เครื่องมือในการจัดการDatabase และใช้โปรแกรม Editplus 3 เป็นโปรแกรม Text Editor เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการออกเขียนและแก้ไข Source code ในการสร้างและพัฒนาระบบ

การออกแบบโปรแกรมสำหรับการประเมินความพึงพอใจที่สามารถใช้งานได้ง่าย สะดวกในการสรุปผล และไม่มี ความซับซ้อนในการใช้งานระบบ สามารถศึกษาเรียนรู้การใช้งานระบบได้ด้วยตนเอง

สรุปจากการนำระบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ศาลแขวงทุ่งสง ไปทดลองใช้ทำให้มีการจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบ ประมวลผลการดำเนินได้อย่างถูกต้อง รายงานมีความน่าเชื่อถือมีประสิทธิภาพ เพื่อใช้ในการวางแผนจัดการภายในสำนักงาน การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลา ที่กำหนด

### Abstract

Service Satisfaction Assessment System  
Thungsong District Court The development of the

system began with a study of the workflow of the original system. How to observe the work process. It can be concluded that the assessment is in paper form. And take notes, compile the summary into the notebook. It has been designed by providing people who are satisfied with the service after the service has been completed. And the development of new systems using Microsoft Visio 2010 in the design of the Appserv database includes Apache, Php, MySQL and PHPMyAdmin. PHPMyAdmin is used. Database management tools And use the program Editplus 3 is a Text Editor program is used to write and modify the source code to create and develop the system.

Program design for easy-to-use satisfaction assessments. Convenient to summarize And no complicated system. Can learn to use the system manually.

Summary of the implementation of the service satisfaction assessment system. Thungsong District Court Go to trial to have systematic information management. Processed correctly. The report is reliable, effective. To use in the office space management vacant Operation is time-dependent.

This document provides authors with instructions on how to properly format a manuscript submitted for a possible publication in AUC<sup>2</sup> 2017 Proceedings. Authors are required to strictly adhere to these

formatting specifications. Failure to conform to these specifications may result in rejection of the manuscript. All manuscripts can be written either in English or in Thai. For Thai manuscripts, please follow the Thai preparation guidelines (provided separately in another template). Each manuscript should also have a 100-150 words abstract. It should appear at the top of the left column.

### “1. บทนำ”

เนื่องจากในสำนักงานประจำศาลแขวงทุ่งสง มีเขตอำนาจครอบคลุมพื้นที่ 10 อำเภอในจังหวัดนครศรีธรรมราช คือ อำเภอทุ่งสง อำเภอทุ่งใหญ่ อำเภอฉวาง อำเภอพิปูน อำเภอนาบอน อำเภอฉ่ำพรรณรา อำเภอบางขัน อำเภอช้างกลาง อำเภอจุฬาภรณ์ อำเภอร่อนพิบูลย์ และ ประกอบด้วยกลุ่มงานซึ่งดำเนินการทางธุรการทั้งสิ้น 6 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานช่วยอำนวยความสะดวก กลุ่มงานบริการประชาชนและประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานคดี กลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี กลุ่มงานไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท ซึ่งในแต่ละกลุ่มงานมีหน้าที่รับผิดชอบที่แตกต่างกัน จากการที่ได้ทำการศึกษาข้อมูลของศาลแขวงทุ่งสง โดยสอบถามจากบุคลากรผู้เกี่ยวข้อง พบว่าทางศาลแขวงทุ่งสง ยังไม่มีระบบงานที่ใช้การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จากประชาชนที่เข้ามาติดต่อ ทำให้ไม่สามารถรู้ได้ว่าเจ้าหน้าที่แต่ละคนมีการให้บริการต่อประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการอย่างไร การปฏิบัติและประพฤติตนเหมาะสมกับการให้บริการแก่ประชาชนหรือไม่ อีกทั้งการออกแบบสอบถามยังเป็นการทำในเอกสารซึ่งยังมีความยุ่งยากต่อการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลจึงเกิดปัญหาล่าช้า แก่เจ้าหน้าที่ ผู้ทำการเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูล

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้เล็งเห็นถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในสำนักงานประจำศาลแขวงทุ่งสง จึงมีการคิดวิเคราะห์และออกแบบพัฒนาระบบการประเมินความพึงพอใจ การให้บริการของศาลแขวงทุ่งสงขึ้น และนำรูปแบบดังกล่าวมาพัฒนาเพื่อสำนักงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีการจัดการข้อมูลที่จะช่วยอำนวยความสะดวก ต่อประชาชนและเจ้าหน้าที่ ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพให้มากยิ่งขึ้น

### “2. วัตถุประสงค์”

1. เพื่อพัฒนาระบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ศาลแขวงทุ่งสง
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการศาลแขวงทุ่งสง

### “3. วิธีการดำเนินงาน”

#### 3.1 วิเคราะห์ระบบงานเดิม

การศึกษาระบบงานเดิมของสำนักงานประจำศาลแขวงทุ่งสงมีกระบวนการทำงานคือ การจัดการข้อมูลแบบประเมินทางหน่วยงานจะมีแบบฟอร์มในการประเมินการให้บริการของบุคลากรและกลุ่มงาน ซึ่งจะใช้แบบฟอร์มในกระดาษสำหรับประชาชนที่มาติดต่อจะทำการกรอกข้อมูลการประเมินลงในแบบฟอร์มแล้ว บุคลากรก็ต้องทำการรวบรวมแบบฟอร์มที่ประชาชน ประเมินเสร็จแล้วนำไปสรุปผล คิดค่าเฉลี่ยแล้วบันทึกลงในสมุด เพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารทราบถึงปัญหาต่าง ๆ ของหน่วยงานซึ่งทำให้เกิดความล่าช้าและเกิดความยุ่งยากในการคิดคำนวณ สรุปผลการประเมินของแต่ละบุคคล ของแต่ละกลุ่มงานจึงเกิดปัญหาต่อหน่วยงานเป็นอย่างมาก

#### 3.2 ปัญหาหรือจุดด้อยของระบบงานเดิม มีดังนี้

1. เกิดความล่าช้าไม่สะดวกในการดำเนินงาน
2. การเก็บรักษาข้อมูลอาจเกิดการสูญหายได้
3. การสรุปผลอาจเกิดความผิดพลาดได้ง่าย

#### 3.3 วิเคราะห์ระบบงาน

การศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้งาน เพื่อให้ได้ตามความต้องการ สำหรับนำมาพัฒนาระบบในส่วนต่างๆ สามารถแบ่งออกเป็นดังนี้

1. รวบรวมข้อมูลบุคลากรของศาลแขวงทุ่งสงทำการรวบรวมข้อมูลเอกสารการประเมิน เช่น แบบฟอร์มการประเมิน ส่วนของหน่วยงาน แบบฟอร์มการประเมินส่วนบุคคล โดยมีวิธีการบันทึกข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์และจัดการเก็บข้อมูลได้สะดวกมากยิ่งขึ้น
2. การประมวลผล เมื่อทำการเก็บรวบรวมเสร็จเรียบร้อยแล้วจะมีการประมวลผล ได้แก่ข้อมูลบุคลากร ข้อมูลแบบประเมิน ประมวลผลออกมาเป็นรายเดือน รายปี โดยคอมพิวเตอร์ จะทำการประมวลผลแต่ละขั้นตอนอย่างอัตโนมัติ เพื่อทำให้เกิดการประมวลผลที่มีความถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

3. รายงาน เมื่อทำการประมวลผลเสร็จเรียบร้อยแล้ว ในแต่ละเดือนบุคลากรจะทำการจัดทำรายงานสรุปผล ได้แก่ รายงานข้อมูลแบบประเมินในแต่ละเดือนและในแต่ละปี โดยสามารถส่งรายงานจากคอมพิวเตอร์ได้ เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข ปัญหาได้

4. การเข้าถึงระบบของผู้ใช้งาน ผู้บริหารดูรายงานการ ประเมินของแต่ละกลุ่มงานได้ ดูรายงานการประเมินของแต่ละ บุคคลได้

- บุคลากร ดูรายงานการประเมินของแต่ละกลุ่มงานได้ ดูรายงานการประเมินของแต่ละบุคคลได้ แก้ไขชื่อเข้าใช้งาน ระบบและรหัสผ่านได้

- ผู้ดูแลระบบ สามารถเพิ่ม ลบ แก้ไขข้อมูลบุคลากร ข้อมูลแผนก ข้อมูลตำแหน่ง ข้อมูลแบบประเมิน และออก รายงานผลการประเมิน

### 3.4 ข้อดีของระบบงานใหม่

1. มีความสะดวกในการมาใช้บริการมากขึ้น
2. ประหยัดเวลาในการรวบรวมและสรุปผล
3. การจัดเก็บข้อมูลเป็นระบบ ระเบียบ

### 3.5 ข้อเสียของระบบงานใหม่

1. ใช้เวลาในการเรียนรู้การใช้งานระบบนาน

### “4. ผลการวิจัย.

หน้าจอ Login เพื่อเข้าสู่ระบบสำหรับผู้บริหารบุคลากร และผู้ดูแล ระบบ ดังภาพที่ 1-1



ภาพที่ 1-1 แสดงหน้าจอ login

ฟอร์มแสดงหน้าจอการเลือกระดับการให้คะแนนตามความพึงพอใจ ดังภาพ 1-2



ภาพที่ 1-2 แสดงหน้าจอสำหรับการเลือกระดับความพึงพอใจ

ฟอร์มการเพิ่ม ลบ แก้ไข ข้อมูลต่าง ๆ สำหรับผู้ดูแลระบบ ดัง ภาพที่ 1-3

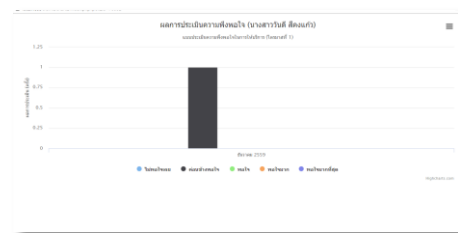


ภาพที่ 1-3 ฟอร์มการเพิ่ม ลบ แก้ไข ข้อมูล



ภาพที่ 1-4 แสดงรายงานผลการประเมินรายบุคคล

ฟอร์มแสดงผลการประเมินรายบุคคล และกลุ่มงาน ในรูปแบบ แผนภูมิ ผู้บริหารและบุคลากรสามารถเข้าดูได้ ดังภาพ 1-5



ภาพที่ 1-5 แสดงหน้าจอผลรายงานการประเมินรายบุคคล

### 4.1 ผลการศึกษา

การประเมินผลการใช้งาน ผู้ศึกษาได้ทำการประเมินผล การใช้งานของระบบโดยใช้แบบสอบถามเพื่อให้ได้ระบบงานที่ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ระบบมากที่สุดทั้งในด้าน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยการตอบแบบสอบถามจากผู้ ใช้ระบบ จำนวน 23 คน ได้แก่ 1) ผู้ดูแลระบบ 1 คน 2) ผู้บริหาร 1 คน 3) บุคลากร 21 คน โดยมีลักษณะคำตอบเป็นมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ	ระดับการแปลผล
4.51 – 5.00	ดีมาก
3.51 – 4.50	ดี
2.51 – 3.50	ปานกลาง
1.51 – 2.50	พอใช้
1.00 – 1.50	ควรปรับปรุง

ตารางที่ 1-1 เกณฑ์การกำหนดระดับความพึงพอใจต่อการใช้

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ค ว า ม พื ง พ อ จ
<b>แบบสอบถามความพึงพอใจด้านการตรงตามความต้องการของผู้ใช้ระบบ</b>		
1.ความสามารถของระบบในการจัดการผู้ใช้ระบบ	4.13	ดี
2.ความสามารถของระบบในการจัดการข้อมูล	4.13	ดี
3.ความสามารถของระบบในการจัดการรายงานรายเดือน/ปี	4.44	ดี
4.ความสามารถของระบบในการจัดการรายงานรายบุคคล	4.27	ดี
5.ความสามารถในการออกแบบโปรแกรม	4.52	ดีมาก
<b>รวม</b>	<b>4.29</b>	<b>ดี</b>
<b>แบบสอบถามความพึงพอใจด้านความง่ายต่อการใช้งานระบบ</b>		
1.ความง่ายต่อการใช้งานของระบบ	4.08	ดี
2.ความเหมาะสมในการเลือกใช้ชนิดตัวอักษรบนหน้าจอภาพ	4.52	ดีมาก
3.ความเหมาะสมในการใช้สีของของตัวอักษรและรูปภาพ	4.56	ดีมาก
4.ความเป็นมาตรฐานเดียวกันในการออกแบบหน้าเว็บ	4.39	ดี
5.ความเหมาะสมในการปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกับผู้ใช้งาน	4.39	ดี
<b>รวม</b>	<b>4.38</b>	<b>ดี</b>
<b>แบบสอบถามความพึงพอใจด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ</b>		
1.การกำหนดรหัสผู้ใช้ และรหัสผ่านในการตรวจสอบผู้เข้าใช้งานระบบ	4.08	ดี
2.ควบคุมให้ใช้งานตามสิทธิ์ผู้ใช้อย่างถูกต้อง	4.44	ดี
3.ความเหมาะสมในการเลือกใช้ขนาดของตัวอักษรและรูปภาพ	4.52	ดีมาก
4.ป้องกันการล้นเหลือของข้อมูลในระบบ	4	ดี
<b>รวม</b>	<b>4.26</b>	<b>ดี</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>4.31</b>	<b>ดี</b>

ตารางที่ 1-2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับระบบฐานข้อมูล ในด้านของลักษณะการใช้งาน ระบบในด้านต่าง ๆ ที่ได้จากการประเมินโดยภาพรวมต่อการใช้งานระบบมีค่า 4.31 ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในช่วง 3.51 – 4.50 ซึ่งหมายถึง ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานอยู่ในเกณฑ์ดี

### “5. สรุปผลการวิจัย”

ได้ศึกษาข้อมูลการทำงานในหน่วยงานของศาลแขวงทุ่งสง จากการที่ได้ไปปฏิบัติงานในสถานที่จริงได้รับความรู้จากการทำงานของหน่วยงานว่ามีขั้นตอนการทำงานก่อนหลังอย่างไร และได้ความรู้จากการออกแบบและพัฒนาระบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการศาลแขวงทุ่งสงเพื่อให้ทราบถึงการมาใช้บริการของประชาชนอย่างไรหลังจากการมาใช้บริการเสร็จแล้ว ว่ามีความพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างไร

### “6. ข้อเสนอแนะ”

ระบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ศาลแขวงทุ่งสงเป็นระบบที่สามารถนำไปใช้งานได้จริง และมีความ สะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว ต่อการใช้งาน ซึ่งต้องมีการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทันสมัย ของการใช้งานระบบ และระบบความมีการปรับปรุงแก้ไขให้เข้าหน่วยงานอื่นที่ต้องการนำไปใช้ได้

### “7. เอกสารอ้างอิง”

- [1] เขมมารี รัชชชุชีพ,Ph.D. “ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)” . 2555,(25 สิงหาคม 2559).
- [2] พรวิมล เชื้อรัตนรักษ์. “ระบบความพึงพอใจเครื่องครัวอัจฉริยะของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)”. 2555, (25 สิงหาคม 2559).
- [3] วิมล สกวนศักดิ์. “ศึกษาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ตามการรับรู้ของนักศึกษา”. 2554,(26 สิงหาคม 2559).
- [4] ชัยวัฒน์ สมศรี, และธนกร น้อยทองเล็ก. “เว็บไซต์ความพึงพอใจของผู้ประกอบการ โรงแรมร่มไม้กรีนปาร์ค”, 2558, ( 10 กันยายน 2559).
- [5]รัฐพล ประดับเวทย์. “ความพึงพอใจของผู้ใช้เว็บไซต์ประชาสัมพันธ์พิพิธภัณฑ์ภูมิปัญญาไทย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ” 2554, (10 กันยายน 2559)