



ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชน
และครอบครัว จังหวัดร้อยเอ็ด

กรรณิการ์ นามไพโร

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดุขหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๕๑

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชน
และครอบครัว จังหวัดร้อยเอ็ด

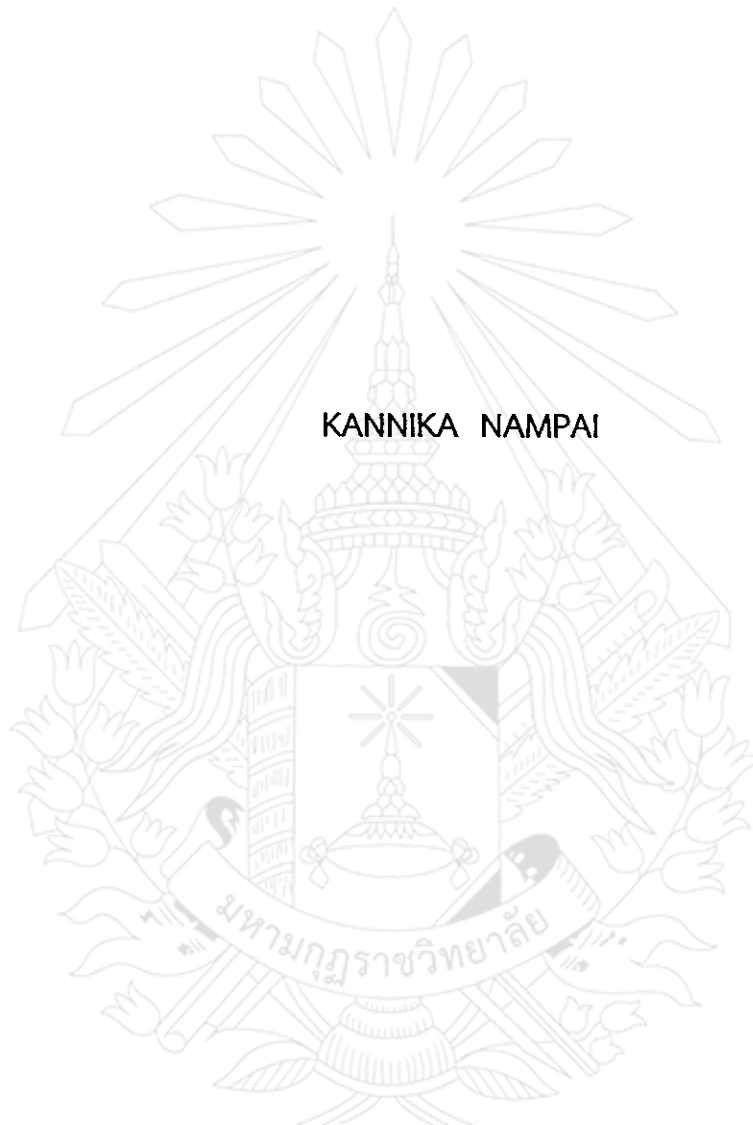


สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช 2557

B 17015

RESIDENTS' OPINIONS ON ROI ET JUVENILE AND FAMILY

COURT'S SERVICES



KANNIKA NAMPAI

A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS

FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS

DEPARTMENT OF GOVERNMENT

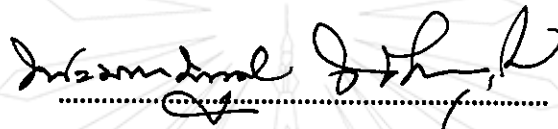
GRADUATE SCHOOL

MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY

B.E. 2557 (2014)

หัวข้อสารนิพนธ์ : ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและ
ครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด
ชื่อนักศึกษา : กรรณิการ์ นามไพโร
สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ อุดม พิริยสิงห์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : ดร.สุวัฒน์ จิตต์จันทร์

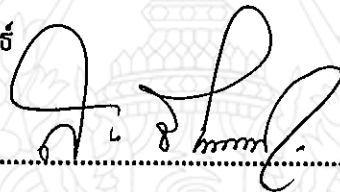
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้นับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต



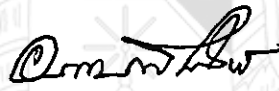
..... รักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(พระมหาบุญศรี ญาณวฑฺฒโน, ผศ.ดร.)

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์



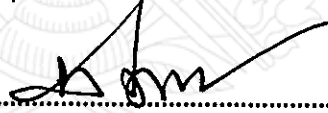
..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร.สุกิจ ชัยมุสิก)



..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ อุดม พิริยสิงห์)



..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(ดร.สุวัฒน์ จิตต์จันทร์)



..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ)



..... กรรมการ
(ดร.ไพรัช พันชมภู)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

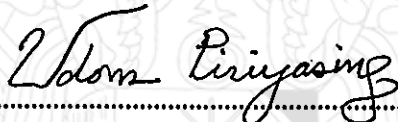
Thematic Title : Residents' Opinions on Roi Et Juvenile and Family Court's Services
Student's Name : Kannika Nampai
Department : Government
Advisor : Associate Professor Udom Piriyasing
Co-Advisor : Dr.Suwat Jitjun


Accepted by the Graduate School, Mahamakut Buddhist University in
Partial Fulfillment of the Requirements for the Master's Degree.

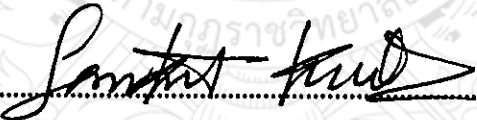

..... Acting Dean of Graduate School
(Phramaha Boonsri Nānavuddho, Asst.Prof.Dr.)


Thematic Committee


..... Chairman
(Asst.Prof.(Emeritus)Dr.Sukit Chaimusik)


..... Advisor
(Associate Professor Udom Piriyasing)


..... Co - Advisor
(Dr.Suwat Jitjun)


..... Member
(Assistant Professor Dr.Somkiet Kietjareon)


..... Member
(Dr.Phairat Phuenchomphoo)

หัวข้อสารนิพนธ์	:	ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด
ชื่อนักศึกษา	:	กรรณิการ์ นามไพโร
สาขาวิชา	:	รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	:	รศ.อุดม พิริยสิงห์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	:	ดร.สุวัฒน์ จิตต์จันทร์
ปีการศึกษา	:	2556/2013

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ ต่างกัน 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มาขอรับบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ช่วงเดือนกันยายน พ.ศ. 2556 ในเวลา 08.30 - 16.30 น. เฉพาะวันทำการของราชการ โดยสถิติประชาชนผู้มาขอรับบริการช่วงเดือนกันยายน พ.ศ. 2555 จำนวน 250 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยเทียบตารางของเครจซี่และมอร์แกน (R.V. Krejcie and D.W. Morgan) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 152 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับโดยมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติอนุमान หรืออ้างอิง ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว F-test (One-way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า

1) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทั้งสี่ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำ ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านระบบขั้นตอนการให้บริการ

2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชน ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้ง 4 ด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

3) ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ลำดับความถี่สูงไปหาต่ำสามอันดับแรก คือ ขั้นตอน
ใกล้เคียงล่าช้าควรลดขั้นตอนที่ยุ่งยาก การดำเนินการควรมีความรวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่ และควร
ปรับปรุงสถานที่ให้เหมาะสม เพิ่มจุดจอดรถให้เพียงพอ



Thematic Title : Residents' Opinions on Roi Et Juvenile and Family Court's Services
Student's Name : Kannika Nampai
Department : Government
Advisor : Assoc.Prof.Dr.Udom Piriyasing
Co-Advisor : Dr.Suwat Jitjun
Academic Year : B.E. 2556/2013

ABSTRACT

The specific objectives of this thematic paper were to: 1) Residents' Opinions on Roi Et Juvenile and Family Court's Services, 2) compare their satisfaction with Opinions on Roi Et Juvenile and Family Court's Services, 3) examine suggestions on its tax levying services here. The population of the sample group employed for the research comprised 250 taxpayers paying their taxes at Tambon Thung Si Muang Administration Organization in weekdays between 08.30 and 1630 hours, from March to April of B.E. 2556, setting the sampling group by making use of Taro Yamane's formulae, earning the sampling groups of 152 tax service recipients. The research instrument was the five-rating-scale questionnaires, each of which was endowed with the reliability amounting to 0.96. The statistical tools utilized for computing data encompassed frequency, percentage, mean, standard deviation and referential statistics of t-test and F-test (One-way ANOVA).

The research's results were found as follows:

1. Taxpayers' satisfaction with rendering tax levying services of Tambon Thung Si Muang Administration Organization in Roi Et province's Suwannaphum district was rated at 4th scale in the overall aspect. When taking a single aspect into consideration, however, four aspects were also found at 4th scale. These four aspects placed in descending order of each mean were: 1) officials rendering services, 2) facilitation of documentation, 3) rapid pace of rendering their services and 4) step procedures of rendering services.

2) The hypothesis testing results showed that no significant differences in their genders, ages, educational backgrounds and careers were in the overall aspect

correlated with their satisfaction with rendering tax levying services of Tambon Thung Si Muang Administration Organization, which were not in conformity with the reformulated hypothesis.

3. Taxpayers' suggestions garnered from conducting the research, placed in descending order of first three frequencies were that 1) officials should avoid overly bureaucratic, complex steps of rendering services, 2) they should render their services with cheerfully smiling face and friendly disposition and 3) they should raise the level of their services more rapid than they currently really were.



กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีเพราะความอนุเคราะห์จากทางมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย และคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ตลอดจนเจ้าหน้าที่ทุกท่าน ที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดีมาโดยตลอด

ขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์อุดม พิริยสิงห์ และอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และดร.สุวัฒน์ จิตต์จันทร์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา และตรวจแก้ไขอันเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ประธานกรรมการ คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ที่ให้ความเมตตาในการตรวจสอบข้อบกพร่องจนทำให้สารนิพนธ์สำเร็จลุล่วงสมบูรณ์ไปด้วยดี

ขอขอบคุณ อาจารย์ ดร.ไพรัช พันชมภู ดร.ประพิศ โบราณมูล และนางอรระพิน นันทะเสนา ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย จนทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณประชาชนผู้มาขอรับบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งได้รับการคัดเลือกเป็นตัวแทนทุกท่านที่กรุณาให้ความช่วยเหลือในด้านการให้ข้อมูลและการเก็บข้อมูลในการวิจัย จนทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์

ขอขอบคุณคณาจารย์ทุกท่านในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ที่กรุณาให้ความรู้ทางวิชาการ ตำรา เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการทำสารนิพนธ์ ที่ได้ให้ความร่วมมืออำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องที่ไม่ได้กล่าวนามมา ณ โอกาสนี้ ได้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล ให้กำลังใจและคอยช่วยเหลือสนับสนุน

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขออุทิศเพื่อบูชาพระคุณแต่บิดามารดา ครู อาจารย์ ที่ให้การอบรมสั่งสอนให้มีสติปัญญา และคุณธรรมเครื่องชี้นำความสำเร็จในชีวิต

กรรณิการ์ นามไพร

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ด
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 สมมติฐานของการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น	8
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	25
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับศาลเยาวชนและครอบครัว	48
2.4 สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย	69
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	73
2.6 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	78
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	79
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	79
3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง	80
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	80

	ช	
3.4	การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	81
3.5	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	82
3.6	การวิเคราะห์ข้อมูล	83
3.7	สถิติที่ใช้ในการวิจัย	84
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	87
4.1	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	87
4.2	ขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	88
4.3	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	89
บทที่ 5	สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	118
5.1	สรุปผล	120
5.2	อภิปรายผล	122
5.3	ข้อเสนอแนะ	128
5.3.1	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	129
5.3.2	ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	131
บรรณานุกรม		132
ภาคผนวก		137
ภาคผนวก ก	รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย	138
ภาคผนวก ข	หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย	140
ภาคผนวก ค	หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล	144
ภาคผนวก ง	แบบสอบถาม	146
ภาคผนวก จ	แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)	154
ภาคผนวก ฉ	แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการวิจัย	157
ภาคผนวก ช	แสดงตารางจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของ(R.V.Krejcie and D.W.Morgan) Morgan	161

ประวัติผู้วิจัย



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนประชากร จำแนกตามประเภทคดี และเพศ	71
ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทคดีและเพศ	80
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	89
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	89
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	90
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประกอบอาชีพ	90
ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน	91
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยรวม และรายข้อ	92
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม และรายข้อ	93
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระบบขั้นตอนการให้บริการ โดยรวม และรายข้อ	94
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวม และรายข้อ	95
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามเพศ	96
ตารางที่ 4.11 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามเพศ	96

ตารางที่ 4.12	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัด ร้อยเอ็ด ด้านสถานที่และสิ่งแวดลอม จำแนกตามเพศ	97
ตารางที่ 4.13	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่และสิ่งแวดลอม จำแนกตามเพศ	97
ตารางที่ 4.14	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัด ร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ	98
ตารางที่ 4.15	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ	98
ตารางที่ 4.16	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัด ร้อยเอ็ด ด้านระบบขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามเพศ	99
ตารางที่ 4.17	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระบบขั้นตอนการ ให้บริการ จำแนกตามเพศ	99
ตารางที่ 4.18	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัด ร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามเพศ	100
ตารางที่ 4.19	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามเพศ	100
ตารางที่ 4.20	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัด ร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามอายุ	101
ตารางที่ 4.21	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนก ตามอายุ	101

ตารางที่ 4.22	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัด ร้อยเอ็ด ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม จำแนกตามอายุ	102
ตารางที่ 4.23	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่และ สิ่งแวดล้อม จำแนกตามอายุ	102
ตารางที่ 4.24	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัด ร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ	103
ตารางที่ 4.25	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ จำแนกตามอายุ	103
ตารางที่ 4.26	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัด ร้อยเอ็ด ด้านระบบขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ	104
ตารางที่ 4.27	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระบบขั้นตอน การให้บริการ จำแนกตามอายุ	104
ตารางที่ 4.28	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัด ร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ	105
ตารางที่ 4.29	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก จำแนกตามอายุ	105
ตารางที่ 4.30	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัด ร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา	106
ตารางที่ 4.31	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนก ตามระดับการศึกษา	106

ตารางที่ 4.32	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัด ร้อยเอ็ด ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม จำแนกตามระดับการศึกษา	107
ตารางที่ 4.33	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่และ สิ่งแวดล้อม จำแนกตามระดับการศึกษา	107
ตารางที่ 4.34	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัด ร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	108
ตารางที่ 4.35	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	108
ตารางที่ 4.36	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัด ร้อยเอ็ด ด้านระบบขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	109
ตารางที่ 4.37	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระบบขั้นตอน การให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	109
ตารางที่ 4.38	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัด ร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา	110
ตารางที่ 4.39	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา	110
ตารางที่ 4.40	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัด ร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามประกอบอาชีพ	111
ตารางที่ 4.41	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนก ตามประกอบอาชีพ	111

ตารางที่ 4.42	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัด ร้อยเอ็ด ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม จำแนกตามประกอบอาชีพ	112
ตารางที่ 4.43	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่และ สิ่งแวดล้อม จำแนกตามประกอบอาชีพ	112
ตารางที่ 4.44	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัด ร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามประกอบอาชีพ	113
ตารางที่ 4.45	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ จำแนกตามประกอบอาชีพ	113
ตารางที่ 4.46	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัด ร้อยเอ็ด ด้านระบบขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามประกอบอาชีพ	114
ตารางที่ 4.47	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระบบขั้นตอน การให้บริการ จำแนกตามประกอบอาชีพ	114
ตารางที่ 4.48	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัด ร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามประกอบอาชีพ	115
ตารางที่ 4.49	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามประกอบอาชีพ	115
ตารางที่ 4.50	แสดงค่าความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการของศาล เยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	116
ตารางที่ 4.51	แสดงค่าความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการของศาล เยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	116
ตารางที่ 4.52	แสดงค่าความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการของศาล เยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระบบขั้นตอนการให้บริการ	117

ตารางที่ 4.52 แสดงค่าความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการของศาล
เยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

117



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพประกอบที่ 2.1 แสดงที่มาของการเกิดความคิดเห็น	12
ภาพประกอบที่ 2.2 สรุปรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	78



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลเยาวชนและครอบครัววิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2534 โดยแปรสภาพมาจากศาลคดีเด็กและเยาวชนตามพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลคดีเด็กและเยาวชน พ.ศ. 2494 ทั้งนี้เพื่อเพิ่มบทบาทในด้านการพิจารณาพิพากษาคดีครอบครัว นอกเหนือจากการพิจารณาพิพากษาคดีเด็กและเยาวชนที่มีมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2494 ในส่วนคดีเด็กและเยาวชนกระทำผิด ศาลต้องคำนึงถึงสวัสดิภาพและอนาคตของเด็กและเยาวชนว่าเด็กและเยาวชนเหล่านั้น ควรได้รับการศึกษาอบรมสั่งสอนและสงเคราะห์ให้กลับตัวเป็นพลเมืองดี มากกว่าการลงโทษให้เช็ดทาบ ตามกฎแห่งกรุงปักกิ่ง หรือกฎอันเป็นมาตรฐานขั้นต่ำว่าด้วยการบริหารงานยุติธรรมเกี่ยวกับคดีเด็กและเยาวชน โดยระบุไว้ในข้อ 17 ว่า การจำกัดอิสรภาพของเด็กและเยาวชนควรกำหนดขึ้นหลังจากที่มีการพิจารณาอย่างถี่ถ้วน และควรจำกัดให้น้อยที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ ทั้งสนับสนุนให้ใช้หนทางเลือกอื่นให้มากที่สุดแทนการควบคุมไว้ในสถานฝึกอบรมแบบปิด ทั้งนี้ไม่ควรแยกเด็กและเยาวชนออกจากครอบครัวและผู้ปกครอง ไม่ว่าจะแยกบางส่วนหรือแยกออกอย่างสิ้นเชิง นอกจากสถานการณ์ของคดีนั้นให้จำเป็นต้องกระทำ¹

กระบวนการยุติธรรมเป็นกลไกหนึ่งของสังคม เป็นโครงสร้างพื้นฐานที่มั่นคงของสังคมในการพัฒนาประเทศ โดยมีภารกิจหลักในการควบคุมอาชญากรรมและการแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิดกระทรวงยุติธรรมซึ่งมีฐานะเป็นแกนกลางในการบริหารงานยุติธรรมให้มีความเชื่อมโยงกันทั้งกระบวนการตามหลักสากล เพื่อทำให้เกิดพลังขับเคลื่อนในการแก้ไขปัญหาทั้งมวลได้ตระหนักต่อสถานการณ์สังคม การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับกระบวนการยุติธรรมอันเป็นที่พึงสุดท้ายของประชาชนได้อย่างเป็นรูปธรรมที่แท้จริงมีความโปร่งใสสามารถสอบทานความถูกต้องได้ จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์การอำนวยความยุติธรรมให้กับประชาชนที่ชัดเจนและมุ่งเน้นการพัฒนากระบวนการยุติธรรมเพื่อเข้าถึงประชาชนได้อย่างเสมอภาคเป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ ด้วยการทำงานแบบบูรณาการระหว่างหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางการให้บริการแก่ประชาชนที่สะดวก

¹ประกอบ สันตะเสนันท์, กระบวนทัศน์ใหม่ของศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดเชียงใหม่, (เชียงใหม่ : พงษ์สวัสดิ์การพิมพ์, 2549), หน้า 10.

รวดเร็วในลักษณะการให้บริการจุดเดียว (One Stop Services) เพราะตระหนักดีว่าความทุกข์ร้อนของประชาชนเป็นสิ่งที่รอไม่ได้ เป็นหน่วยงานที่ให้บริการแก่หน่วยงาน กระบวนการยุติธรรม อันได้แก่ ตำรวจ อัยการ ทนายความนับเป็นผู้มีบทบาทสำคัญยิ่งในการแก้ปัญหา ตลอดจนการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อในฐานะที่เป็นคู่ความ โจทก์ จำเลย ผู้เสียหาย นายประกัน พยาน และผู้เกี่ยวข้อง ภายใต้หลักในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนด้วยความเที่ยงธรรม รวดเร็ว และเสมอภาคภายใต้หลักนิติธรรม (The Rule of Law) วิสัยทัศน์ (Vision) และศาลยุติธรรม²

ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ตั้งอยู่เลขที่ 191 หมู่ 12 ตำบลดงลาน อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ศาลจังหวัดร้อยเอ็ดแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวได้จัดตั้งขึ้นตามนโยบายของกระทรวงยุติธรรมโดยมุ่งที่จะคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของเด็กและเยาวชน ซึ่งในคดีอาญา ต้องคำนึงถึงสวัสดิภาพและอนาคตของเด็กหรือเยาวชน ที่จะต้องได้รับการศึกษาอบรมสั่งสอนและสงเคราะห์ให้กลับตนเป็นพลเมืองที่ดียิ่งกว่าการที่จะลงโทษให้จำคุก เพื่อให้เกิดความเช็ดหลาบหรือเกรงกลัวต่อการลงโทษทัณฑ์ ส่วนในทางแพ่งมีวิธีการช่วยเหลือและคุ้มครองสภาพของครอบครัวและสิทธิประโยชน์ของผู้เยาว์ที่อยู่ตามสภาพของตนเอง การให้บริการศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด จึงให้ความสนใจต่อผู้มารับบริการเพื่อสร้างแรงศรัทธาต่อการให้บริการรู้สึกสบายใจปลอดภัย ทั้งในสถานที่ เจ้าหน้าที่ ระบบขั้นตอน และสิ่งอำนวยความสะดวก แต่ในปัจจุบันการให้บริการศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด อาจยังไม่สามารถทราบได้ว่าผู้มาติดต่อขอรับบริการในคดีต่าง ๆ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการอย่างไรบ้าง เพราะจากการสังเกต ศาลอุทธรณ์ในทางลบ มากกว่าทางบวก เพราะการให้บริการในคดีต่าง ๆ มีความล่าช้ามีระเบียบมาก สถานที่คับแคบที่จอดรถไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นในคดี ระบบยุ่งยากหลายขั้นตอน และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ ประกอบกับขาดการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติตนในการมาศาลให้กับประชาชนยังขาดความเป็นระบบ และต่อเนื่อง ตลอดจนการยึดติดกับกฎระเบียบที่เคร่งครัดจนเกินไป จนลืมนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์กร ทั้งที่บุคคลบางส่วนที่มาใช้บริการของศาลมักเป็นผู้ที่มีความทุกข์และเดือดร้อนอยู่แล้ว สิ่งเหล่านี้ ถือว่าสาเหตุเป็นวิกฤตที่ต้องเร่งรีบดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้มีการพัฒนาการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัด

²วิชา มหาคุณ และสุดจิต เจนนพกาญจน์, พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลเยาวชนและครอบครัว และวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัวพ.ศ. 2534 แก้ไขเพิ่มเติม 2548, (กรุงเทพมหานคร : มูลนิธิสถาบันพัฒนากระบวนการยุติธรรมเยาวชนและครอบครัว, 2548), หน้า 22.

ร้อยเอ็ด³ ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพต่อการให้บริการ เพื่อสร้างความเชื่อถือและศรัทธาตลอดจนทำให้ประชาชนให้ความร่วมมือกับศาลในเรื่องต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจมากยิ่งขึ้น

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ในฐานะผู้วิจัยเป็นเจ้าหน้าที่มีส่วนรับผิดชอบ และให้บริการใน ส่วนของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อที่จะได้นำผลของ การวิจัยไปใช้เป็นข้อมูล สารสนเทศ เป็นแนวทางต่อการพัฒนาการให้บริการของศาลเยาวชนและ ครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ให้มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์แก่ผู้สนใจในการที่จะต่อยอด ในการที่ วิจัยเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและ ครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ ต่างกัน

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัด ร้อยเอ็ด

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1.3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและ ครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

1.3.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและ ครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

1.3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชน และครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

1.3.4 ประชาชนที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชน และครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

³ศาลยุติธรรม, “นโยบายประธานศาลฎีกา ประจำปีพ.ศ. 2547 – 258”, ร้อยเอ็ด : ศาลเยา วชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด, 2555), (อัดสำเนา)

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนผู้มาขอรับบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด โดยสถิติประเภทงานบริการคดีการกระทำผิดของเด็กและเยาวชนที่มีการฟ้องคดีต่อศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ในเดือนกันยายน พ.ศ. 2555 เวลา 08.30 - 16.30 น. เฉพาะวันทำการของราชการ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 250 คน⁴

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ด้านระบบขั้นตอนการให้บริการ
- 4) ด้านการอำนวยความสะดวก

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด

1.5.2 ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพต่างกัน

1.5.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด

1.5.4 ทำให้สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการวางนโยบาย และพัฒนาการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

⁴สำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด, สมุดบันทึกคดีความประจำปี 2555, (ร้อยเอ็ด : สำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด, 2555), หน้า 7. (อัดสำเนา)

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงความรู้สึกในการวิจารณ์ในกระบวนการยุติธรรมที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระบบขั้นตอนการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก โดยปรากฏออกมาลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ ถูกใจหรือไม่ถูกใจ ฟังพอใจ ไม่ฟังพอใจ

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ ผู้ปกครองเด็ก และเยาวชน

การให้บริการ หมายถึง ภารกิจที่เกี่ยวกับข้องการปฏิบัติงานการบริการของเจ้าหน้าที่ธุรการศาลเยาวชน และครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด โดยไม่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาพิพากษาคดี

เด็ก หมายความว่า บุคคลอายุยังไม่เกินสิบห้าปีบริบูรณ์

เยาวชน หมายความว่า บุคคลอายุเกินสิบห้าปีบริบูรณ์ แต่ยังไม่ถึงสิบแปดปีบริบูรณ์

ศาลเยาวชนและครอบครัว หมายถึง ศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัด หรือแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวในศาลจังหวัด ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติ

คดีเยาวชนและครอบครัว หมายความว่า คดีที่ศาลเยาวชนและครอบครัวมีอำนาจพิจารณาพิพากษาตามพระราชบัญญัติ

คดีครอบครัว หมายความว่า คดีแพ่งที่ฟ้องหรือร้องขอต่อศาลหรือกระทำการใดๆในทางศาลเกี่ยวกับผู้เยาว์หรือครอบครัว ซึ่งจะต้องบังคับตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ กฎหมายว่าด้วยการจดทะเบียนครอบครัว หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวกับครอบครัว

ความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ในการแสดงความคิดเห็นติดตามประเมินในการให้บริการและรับบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ใน 4 ด้าน ได้แก่

1) **ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม** หมายถึง จุดที่ตั้งของสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ประตูทางเข้าของสถานที่กว้างขวางไม่คับแคบ ภายนอกสถานที่กว้างขวาง ภายในสถานที่มีความกว้างขวาง มีลานจอดรถเพียงพอต่อผู้มารับบริการ ภายในสถานที่เป็นระเบียบ แลดูสะอาดเหมาะสม ภายนอกสถานที่แลดูสะอาด เหมาะสม สถานที่มีความปลอดภัย บรรยากาศภายนอกสถานที่ถ่ายเท สะดวก บรรยากาศภายในห้องบริการถ่ายเท สะดวก สถานที่มีจุดพักผ่อน ที่นั่งเล่นคอยให้บริการ

2) **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม มีความอ่อนโยน ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเอง พุดจาสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสม ให้คำแนะนำอยู่เสมอ

เมื่อเกิดข้อสงสัย เคยชี้แนะแก้ปัญหาเมื่อมาขอคำปรึกษา มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเต็มใจให้บริการ มีความกระตือรือร้น มีความเอาใจใส่ ไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่

3) ด้านระบบขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนสะดวกมีความรวดเร็ว เหมาะสมขั้นตอนการดำเนินการไม่ยุ่งยาก แบบฟอร์มแบบคำร้องต่างๆกรอกข้อความได้ง่าย ขั้นตอนมีความโปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ ขั้นตอนการตัดสินใจไม่ยุ่งยากมากเกินไป ขั้นตอนการติดต่อร้องของ่าย สะดวก ขั้นตอนความเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน ขบวนการทุกขั้นตอนมีความเหมาะสม ขบวนการทุกขั้นตอนมีความง่าย สะดวกเหมาะสม ระยะเวลาของขั้นตอนรวดเร็ว เหมาะสม และมีการจัดทำแผนภูมิรายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงานชัดเจน

4) ด้านการอำนวยความสะดวก หมายถึง มีที่นั่งคอยรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่มเพียงพอ การรับบริการตามลำดับก่อน-หลัง (ตามคิว) ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย ความสะอาดของอาคารสถานที่ให้บริการ ความเพียงพอของช่องทางในการให้บริการมีมากกว่าหนึ่งช่องทาง ให้บริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์ เช่น ตรวจสอบข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตได้ ช่องลำดับบัตรคิวอัตโนมัติ ง่ายสะดวก รวดเร็ว มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการตลอดเวลา ห้องสุขาเพียงพอ สะอาดเหมาะสม และการให้บริการจุดเดียว (One Stop Service) ไม่ต้องติดต่อหลายจุด

ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด หมายถึง เยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด แผนกคดีเยาวชนและครอบครัวได้จัดตั้งขึ้นตามนโยบายของกระทรวงยุติธรรม โดยมุ่งที่จะคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของเด็กและเยาวชน ทั้งในคดีอาญาและคดีแพ่งให้มีสิทธิเท่าเทียมกันทั่วประเทศ โดยทางอาญาให้คำนึงถึงสวัสดิภาพและอนาคตของเด็กหรือเยาวชนซึ่งควรได้รับการศึกษาอบรมสั่งสอน และสงเคราะห์ให้กลับตนเป็นพลเมืองดียิ่งกว่าการที่จะลงโทษให้จำคุก เพื่อให้เกิดความเชิดหลาบหรือเกรงกลัวต่อการลงโทษทัณฑ์ เมื่อมีการกระทำความผิดทางอาญาเกิดขึ้น

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง สถานภาพข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ ประกอบด้วย

1) เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับ สารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 2 เพศ คือ (1) เพศชาย และ(2) เพศหญิง

2) อายุ หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับ สารนิพนธ์ ฉบับนี้ แบ่งเป็น 4 ช่วงอายุ คือ (1) ไม่เกิน 30 ปี (2) 31 – 40 ปี (3) 41 – 50 ปี และ (4) 51 ปีขึ้นไป

3) ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับงานสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ (1) ประถมศึกษา (2) มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า และ(3) อนุปริญญาขึ้นไป

4) การประกอบอาชีพ หมายถึง อาชีพหลักของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 4 อาชีพ คือ (1) เกษตรกรรม (2) รับจ้าง/ลูกจ้าง (3) ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว และ (4) ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ใช้แนวคิดในการศึกษา ตลอดจนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับศาลเยาวชนและครอบครัว
- 2.4 สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกที่เกิดจากความรู้สึกภายในต่างๆ ซึ่งความรู้สึกภายในนั้นอาจเป็นเพียงเจตคติหรือความเชื่อหรือนิยามที่ได้แสดงออกมาโดยการพูดหรือการเขียน แนวความคิดเห็นทั้งหลายมีนักวิชาการได้ศึกษาไว้หลายประเด็น แต่ในที่นี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึง ความหมายของความคิดเห็น ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคิดเห็น และองค์ประกอบความคิดเห็น

2.1.1 ความหมายของความคิดเห็น

นักวิชาการได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ ดังนี้

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความคิดเห็น (Opinion) ไว้ว่า

1) ข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบ ถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไปก็ตาม

2) ทศนะ ประมวลการที่เกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นหนึ่ง เช่น ทศนะเกี่ยวกับความเหมาะสมของนโยบายวางแผนครอบครัว¹

¹ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด, 2546), หน้า 130.

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต) ได้กล่าวว่า ความเห็น (ทิฏฐิ) หมายความว่า ความรวมถึง ความเชื่อถือ ลัทธิ ทฤษฎี ความเข้าใจตามนัยเหตุผลข้อที่เข้ากับความเข้าใจของตน หลักการที่เห็นสมควร ข้อที่ถูกใจ ข้อที่เชิดชูเอาไว้ ความใฝ่นิยมหรือที่ปัจจุบันเรียกว่าค่านิยม รวมไปถึงอุดมการณ์ แนวทัศนคติในการมองโลกและชีวิต ที่เรียกว่า โลกทัศน์และชีวทัศน์ต่างๆ ตลอดจนทัศนคติพื้นฐานที่สืบเนื่องจากการเก็บความเข้าใจและความใฝ่นิยมเหล่านั้น ถ้าจะจัดเข้าเป็นพวกๆ ก็คงมี 2 ระดับ คือ ความเห็น ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณค่า ดี ไม่ดี ควรจะเป็น เป็นต้น²

ประภาเพ็ญ สุวรรณ ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า เป็นการแสดงออกทางด้านทัศนคติอย่างหนึ่ง การแสดงความคิดเห็นมักจะมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบและเป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิกริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก³

วิรัชฎ์ คงคะจันทร์ ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า “การแสดงออกของทัศนคติโดยคำพูด”⁴

สุรางค์ จันทน์เอม ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า “เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ (Perceive) ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งนั้น ไม่ว่าจะข้อมูลนั้นจะมีหลักฐานอ้างอิงหรือไม่ หรืออาจเห็นด้วยตามทัศนคติ คือ การที่บุคคลมีความรู้สึกทั่ว ๆ ไปต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ส่วนความคิดเห็นคือการอธิบายเหตุผลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ”⁵

สุชา จันทน์เอม กล่าวว่า “ความคิดเห็น คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง แต่เป็นลักษณะที่ไม่ลึกซึ้งเหมือนกับทัศนคติ คนเรามักจะมีความคิดเห็นแตกต่างกันไป ความคิดเห็นเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติ”⁶

²พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), พุทธธรรม, (กรุงเทพมหานคร : มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2538), หน้า 735 - 736.

³ประภาเพ็ญ สุวรรณ, ทัศนคติการวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2540), หน้า 44.

⁴วิรัชฎ์ คงคะจันทร์, หลักการส่งเสริมการเกษตร, พิมพ์ครั้งที่ 2, (ขอนแก่น : ภาควิชาส่งเสริมการเกษตร คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2524), หน้า 17.

⁵สุรางค์ จันทน์เอม, จิตวิทยาสังคม, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แพรววิทยา, 2520), หน้า 43.

⁶สุชา จันทน์เอม, จิตวิทยาวัยรุ่น, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2542), หน้า 23.

พรทิพย์ สัมปตตะวนิช ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า “ความคิดเห็น คือ ความโน้มเอียง (Predisposition) ที่เกิดจากการเรียนรู้ เพื่อที่จะตอบสนองต่อวัตถุหนึ่งอาจจะออกมาในลักษณะที่คิดเห็นหรือไม่คิดเห็นต่อวัตถุนั้นได้”⁷

เสนาะ ติเยาว์ ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า “เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งนั้น ไม่ว่าข้อมูลนั้นจะมีหลักฐานอ้างอิงหรือไม่”⁸

สุพัตรา สุภาพ กล่าวว่า “ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยเฉพาะการพูดหรือการเรียน ซึ่งในการแสดงออกนี้จะต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และพฤติกรรมระหว่างบุคคล ก่อนที่จะมีการตัดสินใจแสดงออก ซึ่งการแสดงออกนี้อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากผู้อื่นก็ได้”⁹

สงวน สุธิเลิศอรุณ กล่าวว่าความคิดเห็น คือ “การแสดงออกซึ่งวิจารณ์ญาณที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะความคิดเห็นของบุคคลที่เปลี่ยนแปลงไปตามข้อเท็จจริง (Fact) และทัศนคติ (Attitude) ของบุคคล ในขณะที่ทัศนคติแสดงความรู้สึกทั่ว ๆ ไปเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะเพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจ ซึ่งอาจสรุปความสัมพันธ์ดังกล่าวได้ดังนี้”¹⁰

พจนานุกรมสังคมวิทยา ราชบัณฑิตสถาน ได้บัญญัติคำว่า “ความคิดเห็นซึ่งตรงกับคำว่า Opinion ในภาษาอังกฤษไว้ว่า หมายถึง

- 1) ข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบ ถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไปก็ตาม
- 2) ทัศนะหรือประมาณการเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง
- 3) คำแถลงที่ยอมรับนับถือกันว่า เป็นผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อปัญหาที่มีผู้นำมาขอปรึกษา คำว่า ความคิดเห็น มีความหมายใกล้เคียงกับคำ ว่า ทัศนคติ ซึ่งมีคำ อธิบายไว้ว่า คือ แนวโน้มที่บุคคลได้รับมาหรือเรียนรู้มาและกลายเป็นแบบอย่างในการแสดงปฏิกิริยาสับสนุน หรือเป็นปฏิกิริยาต่อ

⁷พรทิพย์ สัมปตตะวนิช และคณะ, พฤติกรรมผู้บริโภค, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2541), หน้า 153.

⁸เสนาะ ติเยาว์, การสัมภาษณ์ในงานบุคคล, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2527), หน้า 35.

⁹สุพัตรา สุภาพ, ปัญหาสังคม, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2515), หน้า 132.

¹⁰สงวน สุธิเลิศอรุณ, จิตวิทยาสังคม, (กรุงเทพมหานคร : ชัยศิริการพิมพ์, 2522), หน้า 92-93.

บางสิ่งบางอย่างหรือต่อบุคคลบางคนแสดงออกถึงเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ ซึ่งสอดคล้องกับความ
ความรู้สึกภายในของตน และการแสดงความคิดเห็นนี้อาจจะได้รับการยอมรับจากผู้อื่นหรือไม่ก็ได้”¹¹

ชาติชาย โทณสินธิติ ให้ความหมายว่า “ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของแต่ละบุคคลใน
อันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่งหรือเป็นการประเมินผล (Evaluation) สิ่งใดสิ่งหนึ่ง
จากสถานการณ์สิ่งแวดล้อม (Circumstances) ต่าง ๆ หรือเป็นการแสดงออกถึงการลงความเห็นของ
บุคคลหนึ่งในข้อเท็จจริง”¹²

สมยศ อักษร ได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ ดังนี้ พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา
อังกฤษ-ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายว่า “ความคิดเห็นเป็นข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริง
จากการใช้ปัญญา ความคิดประกอบ ถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไปก็ตาม และ
อีกความหมายหนึ่ง คือ ทัศนนะ หรือประมาณการเกี่ยวกับปัญหา หรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง”¹³

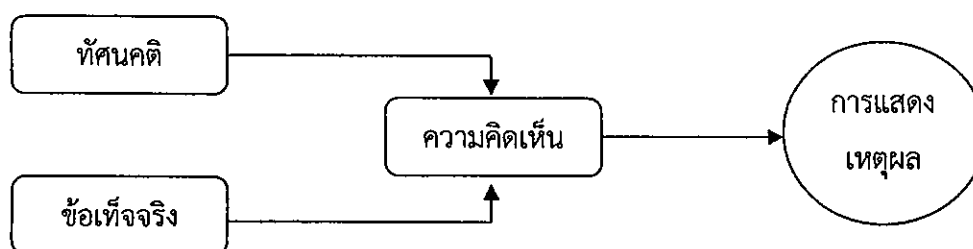
สงวน สุทธิเลิศอรุณ และฐิติพงษ์ ธรรมานุสรณ์ อธิบายว่า ความคิดเห็น คือการแสดงออก
ซึ่งวิจารณ์ญาณที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ ความคิดเห็นของบุคคลเปลี่ยนแปลงไปตามข้อเท็จจริง
(fact) และทัศนคติ (attitude) ของบุคคลในขณะที่ทัศนคติแสดงความรู้สึกต่างๆ ไปเกี่ยวกับสิ่งหนึ่งสิ่ง
ใด ความคิดเห็นจะเป็นการอธิบายเหตุผลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ และเพื่อให้ง่ายต่อความเข้าใจ
จึงสรุปความสัมพันธ์ดังกล่าว ได้ดังภาพประกอบที่ 2.1¹⁴

¹¹ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมสังคัมวิทยา, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์อักษรเจริญ
ทัศน์, 2532), หน้า 246.

¹²ชาติชาย โทณสินธิติ, จิตวิทยาการศึกษา, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2541),
หน้า 10.

¹³สมยศ อักษร, จิตวิทยาสังคัม, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), 2546,
หน้า 12.

¹⁴สงวน สุทธิเลิศอรุณ และฐิติพงษ์ ธรรมานุสรณ์, จิตวิทยาสังคัม, (กรุงเทพมหานคร : ชัยศิ
ริการพิมพ์, 2522), หน้า 34.



ภาพประกอบที่ 2.1 แสดงที่มาของการเกิดความคิดเห็น

ภาพข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นเกิดจากการแปลข้อเท็จจริงหรือสิ่งที่ได้พบเห็น แต่ลักษณะการแปลข้อเท็จจริงนั้นย่อมแปรไปตามทัศนคติของแต่ละบุคคล

สุชา จันทน์เอม กล่าวว่า ความคิดเห็นคือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง แต่เป็นลักษณะที่ไม่ลึกซึ้งเหมือนทัศนคติ คนเราจะมีความคิดเห็นแตกต่างกันไป ความคิดเห็นเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติ¹⁵

บุญเรียง ขจรศิลป์ กล่าวว่า “ความคิดเห็น เป็นการแสดงความรู้สึก ความเชื่อของบุคคลแต่ละคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งสิ่งนั้นอาจเป็นบุคคล กลุ่มคน หรือสถานการณ์ในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ จากการใช้สติปัญญา ความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้นเป็นส่วนช่วยในการแสดงความเห็นซึ่งอาจเป็นการพูดหรือเขียน อาจถูกต้องและได้รับการยอมรับหรือไม่ก็ได้ ความคิดเห็นจึงไม่ถาวร และมีการเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลา สถานการณ์ หรือมีข้อเท็จจริงปรากฏขึ้นมา”¹⁶

ชาญชัย เทียนชัย ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งมีผลมาจากความเชื่อ ความคิด และทัศนคติ ซึ่งต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อม เป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาก่อนที่จะตัดสินใจแสดงออกมา การแสดงความเห็นอาจจะเป็นไปทางเห็นด้วยและไม่เห็นด้วยในสิ่งนั้น ก็ได้และปัจจัยที่มี ผลต่อความคิดเห็นต่าง ๆ นั้น ประกอบด้วยสิ่งสำคัญ ๆ คือ ภูมิหลัง ความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมจากแนวคิดเกี่ยวกับความหมายของความคิดเห็นสามารถสรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นเรื่องเฉพาะของแต่ละบุคคล การเล็งดู พื้นความรู้ ประสบการณ์การทำงาน และการติดต่อระหว่างบุคคลอื่น เป็นต้น สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ส่งผลให้แต่ละบุคคลมีความคิดเห็นเป็นของตนเองซึ่งอาจสอดคล้องหรือขัดแย้งกับผู้อื่น สถานการณ์ที่แตกต่างออกไปของแต่ละบุคคลย่อมมีผลกระทบต่อความคิดเห็นของบุคคล นั้น ๆ ความคิดเห็นของแต่ละบุคคลต่อสถานการณ์หนึ่ง ๆ อาจเปลี่ยนแปลงไปโดยปัจจัยด้านสภาวะแวดล้อม และเวลา ความ

¹⁵สุชา จันทน์เอม, จิตวิทยาสังคม, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2524), หน้า 37.

¹⁶บุญเรียง ขจรศิลป์, วิจัยทางการศึกษา, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2534), หน้า 9.

คิดเห็นของแต่ละบุคคลจะส่งผลต่อการประเมินสถานการณ์ของบุคคล นั้น ๆ และการแสดงออกต่อเหตุการณ์นั้น ความคิดเห็นจึงเปรียบเสมือนความเชื่อ ความนึกคิดของแต่ละบุคคลซึ่งมีขอบข่ายกว้างกว่าความรู้เนื่องจากความรู้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการศึกษาค้นคว้า แต่ความคิดเห็นเกิดขึ้นจากประสบการณ์ในทุก ๆ ด้านของแต่ละบุคคล โดยอาจมีการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาเมื่อเวลาผ่านไปหรือบุคคลนั้นมีประสบการณ์ในชีวิตมากขึ้น นอกจากนี้ความคิดเห็นยังอาจไม่สามารถพิสูจน์ได้ด้วยหลักฐาน หากแต่เป็นการนำ ประสบการณ์ที่มีอยู่มาใช้อ้างอิง¹⁷

2.1.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคิดเห็น

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคิดเห็นซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึง ดังนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคิดเห็นในการปฏิบัติงานมี 3 ประการ ดังนี้

1) ปัจจัยด้านบุคคล

ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานมีดังนี้

(1) ประสบการณ์ การทำงานนานจนมีความรู้ความชำนาญในงานมากขึ้น ทำให้เกิดความคิดเห็นกับงานที่ทำ

(2) เพศ แม้ว่างานวิจัยหลายเล่มจะแสดงว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานก็ตาม แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำ รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยานและความต้องการทางการเงิน เพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าชาย

(3) จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ งานซึ่งต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกัน ต้องมีสมาชิกที่มีทักษะในงานหลายด้านและความปรองดองกันของสมาชิกในการทำงานก็มีส่วนที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

(4) อายุ อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงานนาน แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วย

(5) เวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติจะสร้างความคิดเห็นในการปฏิบัติงานมากกว่างานที่ทำในเวลาที่ไม่ต้องทำงาน เพราะเกี่ยวกับการพักผ่อน และการสังสรรค์กับผู้อื่นด้วย

(6) เชาว์ปัญญา ในการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะงานที่ทำ ในบางลักษณะไม่พบความแตกต่าง แต่ในลักษณะบางอย่าง มีความแตกต่างกัน พนักงานในโรงเรียนที่มี

¹⁷ชาญชัย เทียนชัย, จิตวิทยาการศึกษา, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2541), หน้า 28.

เขาวัวปัญญาในระดับสูงแต่ทำงานที่เป็นงานประจำพบว่ามักจะมีความเบื่อหน่ายงานได้ง่าย และมี เจตคติที่ไม่ดีต่อการทำงานในโรงเรียนเพราะเป็นงานที่ไม่ท้าทายและเหมาะสมกับความสามารถของตน

(7) การศึกษา ในการปฏิบัติงานนั้นมีผลต่อการวิจัยไม่เด่นชัดนัก แต่มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าง่ายหรือเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของบุคคลนั้นหรือไม่ เช่น แพทย์ วิศวกร หนายความ มีความคิดเห็นในงานสูงกว่าคนงานและพนักงานลูกจ้างที่ใช้แรงงานทั่วไป

(8) บุคลิกภาพ ในการปฏิบัติงานนั้นอยู่ที่เครื่องมือวัดบุคลิกภาพ เนื่องจากเครื่องมือนี้มีความไม่เที่ยงตรง อย่างไรก็ตามบุคลิกภาพที่เห็นได้ชัดเจนก็คือ คนที่มีอาการของโรคประสาทมักจะพอใจในการทำงานมากกว่าคนปกติ ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะความไม่คิดเห็นในการปฏิบัติงานเป็นเหตุให้เกิดโรคประสาทได้ เพราะต้องเครียดกับภาวะของความไม่คิดเห็นในการปฏิบัติงาน

(9) ระดับเงินเดือน เงินเดือนมีส่วนในการสร้างความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสถานภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน และเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับการสามารถหาปัจจัยอื่นที่สำคัญแก่การดำรงชีพอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความคิดเห็นในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ

(10) แรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจเป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยตัวผู้ทำงานเองก็จะสร้างความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน

(11) ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจในงานได้ทำงานที่ตนเองถนัดและพอใจจะมีความสุขและคิดเห็นในการปฏิบัติงานมากกว่าบุคคลที่ไม่มีความสนใจในงาน

2) ปัจจัยด้านงาน

(1) ลักษณะงาน ได้แก่ ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่า เป็นงานที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์ท้าทาย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ และเกิดความผูกพันต่องาน

(2) ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในงานที่ทำ มักจะต้องพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบ เงินเดือนที่ได้รับต้องพิจารณาไปด้วยกันจึงจะเกิดความคิดเห็นในงาน

(3) ฐานะทางวิชาชีพ จากการศึกษาวิจัย พบว่าประมาณครึ่งหนึ่งของเสมียน พนักงานมีความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 17 ดังนั้นตำแหน่งทางการงานที่มีฐานะทางวิชาชีพต่ำกว่าความจริงแล้วจะต้องพิจารณาควบคู่ไปกับความอิสระในงาน ความภาคภูมิใจในงานเพราะฐานะทางอาชีพ นอกจากจะขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นเป็นผู้พิจารณาตัดสินด้วยในแต่ละสังคม แต่ละหน่วยงานให้

ความสำคัญของฐานะทางวิชาชีพแตกต่างกันไป ระยะเวลาที่ผ่านมาความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพก็เปลี่ยนไปด้วย

(4) ขนาดของหน่วยงาน หน่วยงานเล็กจะดีกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ เนื่องจากหน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกัน ทำงานคุ้นเคยกันได้ง่ายกว่าหน่วยงานใหญ่ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเองและร่วมช่วยเหลือกัน ขวัญในการทำงานดี ทำให้เกิดความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน

(5) ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การเดินทางไม่สะดวก ต้องตื่นแต่เช้ามีรถติดและเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทาง คนที่เป็นคนจังหวัดหนึ่งแต่ต้องไปทำงานในอีกจังหวัดหนึ่ง สภาพท้องถิ่น ความเป็นอยู่ ภาษาไม่คุ้นเคย ทำให้เกิดความไม่คุ้นเคยในการทำงานเนื่องจากการปรับตัวและสร้างความคุ้นเคยต้องใช้เวลาานาน

(6) สภาพภูมิศาสตร์ คนงานในเมืองใหญ่มีความคิดเห็นในการปฏิบัติงานน้อยกว่าคนงานในเมืองเล็ก ทั้งนี้เนื่องจากความคุ้นเคย ความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าในเมืองใหญ่ทำให้เกิดความอบอุ่นและมีความสัมพันธ์กัน

(7) โครงสร้างงาน หมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจนย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาดในการทำงาน

3) ปัจจัยการจัดการ

(1) ความมั่นคงในงาน พบว่าพนักงานมีความต้องการงานที่มีความแน่นอนมั่นคง จากการสำรวจโดยการสอบถามเกี่ยวกับความต้องการความมั่นคงของงาน พบว่า ร้อยละ 80 ต้องการงานที่มีความมั่นคงพนักงานบริษัทและโรงงานต้องการจะอยู่ทำงานจนถึงวันเกษียณ ความมั่นคงในงานถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะในวัยที่พ้นจากการทำงานแล้วและเป็นความต้องการของพนักงานได้แก่ ความสนใจในงานที่ตนเองถนัดและมีความสามารถไม่ทำงานที่หนักและมากจนเกินไป งานที่ทำให้ความก้าวหน้า และได้รับรางวัลตอบแทนจากความตั้งใจทำงาน

(2) รายรับ การสำรวจส่วนใหญ่พบว่ารายรับมาที่หลังความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะของงานและความก้าวหน้าของงานแต่ในสถานะเศรษฐกิจ ปัจจุบันค่าครองชีพสูง รายรับอาจจะเป็นความสำคัญอันดับแรก

(3) ผลประโยชน์ จากการศึกษาก็พบว่าเช่นเดียวกับรายรับ พนักงานบางส่วนอาจให้ความสนใญ่น้อยกว่าความมั่นคงในงานและความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการจ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าประกันสังคม และประกันชีวิตต่าง ๆ ถูกจัดอยู่ในด้านความมั่นคงและสวัสดิการในการทำงาน

(4) โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญสำหรับหลายอาชีพ เช่น การขาย เสมียนพนักงานและบุคคลที่ใช้ฝีมือและความชำนาญงาน จากการศึกษาพบว่า คนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัยอาจเป็นเพราะคนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

(5) อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง อำนาจที่หน่วยงานมอบให้ความหมายตำแหน่งเพื่อควบคุมสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จ

(6) สภาพการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากมายเรื่องสถานการณ์และสภาพการทำงาน มีพนักงานที่ทำงานให้สำนักงานที่ให้ความสำคัญกับสภาพการทำงาน ความพอใจในการทำงานมาจากสาเหตุของสภาพในที่ทำงาน

(7) เพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างงานทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสำคัญและเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน

(8) ความรับผิดชอบงาน พบว่า พนักงานที่มีขวัญดีจะมีความรับผิดชอบในงานสูง ความพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบร่วมกับปัจจัยอื่น เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือน และตำแหน่งด้วย

(9) การนิเทศงาน การนิเทศงานคือการชี้แนะในการทำงานจากหน่วยงาน ดังนั้นความรู้สึกต่อผู้นิเทศก็มักจะเน้นความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงานขององค์กรด้วย

(10) การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา พบว่าพนักงานมีความต้องการที่จะรู้ว่าการทำงานของตนเป็นอย่างไร จะปรับปรุงการทำงานของตนเองอย่างไร ตนจะก้าวหน้าต่อไปหรือไม่ ซึ่งพนักงานมักจะได้ข่าวของหน่วยงานน้อยกว่าที่ต้องการ

(11) ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหารจะมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นผลให้เกิดกำลังใจในการทำงานด้วย ความศรัทธา ในความสามารถและความตั้งใจ ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคิดเห็นในการปฏิบัติงานในหน่วยงานด้วย

(12) ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน จากการสำรวจของ National Industrial Conference Board พบว่า ผู้บริหารและหัวหน้างานมีความเข้าใจตรงกันว่ารายรับเป็นเรื่องสำคัญที่สุด แต่สำหรับพนักงานเองกลับมองว่าความมั่นคงก้าวหน้าในงานเป็นเรื่องสำคัญที่สุด¹⁸

¹⁸ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, การบริหารงานวิชาการ, (กรุงเทพมหานคร : สหมิตรออฟเซต), 2535, หน้า 145-152.

สมพล คณานุเคราะห์ ได้กล่าวอ้างถึงแนวคิดของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg) ซึ่งได้กล่าวถึงปัจจัยหลายอย่างที่แตกต่างกันมีส่วนสัมพันธ์โดยตรงกับความรู้สึกที่ดีและไม่ดีที่ทำให้บุคคลมีความคิดเห็นในการทำงานและไม่คิดเห็นในการทำงานไว้เป็นปัจจัย 2 กลุ่ม ดังนี้

1) ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยความไม่คิดเห็นในการทำงาน เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของการทำงาน ได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน การนิเทศงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน เงินเดือน ตำแหน่งการงาน ความมั่นคงในงานและความเป็นอยู่ของบุคคล ปัจจัยค้ำจุนนี้ไม่สามารถจูงใจให้เกิดความคิดเห็นในงานได้ แต่สามารถป้องกันการเกิดความคิดเห็นในงานได้

2) ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่สร้างความคิดเห็นในการทำงาน เกี่ยวข้องกับตัวงานนั้น ได้แก่ ลักษณะงานที่ท้าทาย ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า โอกาสเจริญเติบโต การยอมรับนับถือความสำเร็จในการทำงาน ความไม่คิดเห็น ไม่ใช่สิ่งตรงกันข้ามกับความคิดเห็นในงาน ค่าจ้าง สภาพการทำงานไม่ใช่แรงจูงใจต่อการทำงานอย่างแท้จริง แต่เป็นการป้องกันการเกิดความคิดเห็นเท่านั้น การสร้างความคิดเห็นและจูงใจผู้ปฏิบัติงานต้องอาศัยงานที่น่าสนใจ มีความหมายและท้าทาย¹⁹

ร.ต.อ.ณพพงศ์ กปิตถัย ได้กล่าวสรุปถึงปัจจัยที่จะทำให้บุคคลเกิดความคิดเห็นในงานประกอบด้วย

1) ค่าจ้างแรงงาน คนพอใจในงานก็เมื่อได้รับค่าตอบแทนพอสมควร คัมกับความเหนื่อยและความคิดที่ตนให้แก่นายจ้าง

2) ลักษณะงานที่ทำ บางคนเห็นว่าลักษณะงานที่ทำย่อมสำคัญกว่าเงิน เพราะงานบางอย่างสกปรก ใช้แรงงานมากหรือสถานที่ทำงานไม่น่าอภิรมย์ เป็นต้นแต่งานบางอย่างสบายแม้รายได้จะถูกก็ตาม

3) เพื่อนร่วมงาน ถ้าคนมีเพื่อนร่วมงานที่ถูกต้องแล้ว แม้สิ่งอื่นจะไม่ค่อยดี เช่น ค่าจ้างหรือสภาพการทำงาน เป็นต้น เขาก็ยังชอบเพราะมีเพื่อน ทำให้ที่ทำงานน่าอยู่ยิ่งขึ้น

4) หัวหน้างานหรือฝ่ายจัดการ ผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้างย่อมมีอิทธิพลต่อคนงานไม่น้อยเพราะผู้มีอำนาจเป็นผู้กำหนดนโยบาย ถ้าหัวหน้างานหรือฝ่ายจัดการ ยุติธรรมและเป็นกันเองแล้วคนงานก็สบายใจ

5) ความมั่นคงในงาน ถ้าลักษณะงานที่ทำมั่นคง คนเราก็ตั้งใจที่จะทำเพื่อจะสร้างตนเองให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น เพราะเชื่อว่าพอจะเป็นที่พึ่งได้ แต่ถ้าเป็นงานชั่วคราวแล้ว คนงานก็จะไม่สบายใจเลย

¹⁹สมพล คณานุเคราะห์, “ทฤษฎีการจูงใจของเฮร์ซเบิร์ก”, 18 สิงหาคม 2552, กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2540, หน้า 22.

6) มีโอกาสก้าวหน้า โดยเฉพาะสำหรับคนงานหนุ่มสาวหรือคนฉลาดที่มีการศึกษาดี ถ้าหากรู้ว่าไม่มีโอกาสก้าวหน้าแล้วเขาก็อาจจะไม่พอใจทำงานนี้ก็ได้ ถ้ามีโอกาสได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ขึ้นเงินเดือนและเพิ่มพูนวุฒิบ้าง ก็จะทำให้มีความคิดเห็นที่จะทำงานอย่างเต็มที่

7) ประชาธิปไตยในงาน คนงานย่อมไม่ชอบกดขี่บังคับ ถ้าเป็นไปได้ชอบให้มีการปรึกษาหารือเพราะจะทำให้เขารู้สึกว่ามีส่วนร่วมในงาน

8) สิ่งแวดล้อมทางวัตถุอย่างน้อย เช่น สี แสงไฟ ความร้อน ความเย็นก็เป็นปัจจัยที่ทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจในงานได้เหมือนกัน

9) ความมีระเบียบ หมายถึง องค์กรที่มีระเบียบคงเส้นคงวาหัวหน้าและคนงานทำงานไปตามระเบียบที่วางไว้²⁰

สมยศ นาวิการได้กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลที่สำคัญต่อความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน มี 6 ประการ คือ

1) ผลตอบแทน หมายถึง ค่าจ้างและเงินเดือนซึ่งจะมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความคิดเห็นในการทำงานมาก เพราะค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่สนองตอบความต้องการได้หลายอย่าง เช่น อาหาร เสื้อผ้า ที่พักอาศัย ยิ่งกว่านั้นผลตอบแทนจะเป็นเครื่องหมายของความสำเร็จและเป็นแหล่งที่มาของการยกย่องอย่างหนึ่ง

2) การเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งมีผลกระทบต่อความคิดเห็นในงานอีกระดับหนึ่งเพราะการเลื่อนตำแหน่งจะทำให้ความรับผิดชอบและผลตอบแทนสูงขึ้น งานระดับสูงจะให้ความอิสระ ความท้าทายและเงินเดือนที่สูงขึ้น

3) การบังคับบัญชา การบังคับบัญชาจะส่งผลให้เกิดความคิดเห็นในงานที่แตกต่างกันไปอีกระดับหนึ่ง โดยทั่วไปการบังคับบัญชาที่สร้างความคิดเห็นในงานมีอยู่ 2 ลักษณะ คือ การบังคับบัญชาแบบมุ่งคน โดยผู้บังคับบัญชาจะสร้างความสัมพันธ์แบบสนับสนุนกับผู้ใต้บังคับบัญชา กับ การบังคับบัญชาแบบมีส่วนร่วม โดยผู้ใต้บังคับบัญชาจะมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่กระทบต่อพวกเขา

4) ลักษณะงาน เนื้อหาของงานมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความคิดเห็นเหมือนกับผลตอบแทน ลักษณะของงานที่กระทบต่อความคิดเห็น งานจะมีอยู่ 2 ด้าน คือ ความหมายของงาน และการควบคุมวิธีการทำงานโดยทั่วไป งานที่มีความหลากหลายน้อยจะสร้างความพอใจได้สูงที่สุด งานที่มีความหลากหลายเกินไปพนักงานจะรู้สึกตึงเครียด งานที่สร้างความอิสระจะสร้างความคิดเห็นในงานได้สูงที่สุด

²⁰ร.ต.อ.ณพงศ์ กปิตถัย, “ความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสันติบาล”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2543, หน้า 36.

5) กลุ่มงาน การมีเพื่อนร่วมงานที่ร่วมมือ และเป็นมิตรจะเป็นแหล่งที่มาของความพอใจอย่างหนึ่ง

6) สภาพแวดล้อมการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงานจะเป็นแหล่งที่มาของความพอใจอย่างหนึ่ง ด้านอุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ แสงสว่างและเสียง ตารางเวลาการทำงาน และเครื่องมือที่เพียงพอ จะมีผลกระทบต่อความพอใจในงาน²¹

เสนอ ทิเยวาร์ ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้คนเกิดความคิดเห็นในงานก็ คือ

1) ลักษณะของงานที่ทำลักษณะของงานจะส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานความรับผิดชอบในงานและความรู้สึภาคภูมิใจในงานนั้น

2) ค่าจ้างหรือระบบค่าตอบแทน ทั้งนี้ค่าตอบแทนสะท้อนให้เห็นถึงควมมีคุณค่าของผู้ปฏิบัติงานและการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันของผู้บริหาร

3) สภาพการทำงาน มีความสำคัญเพราะเหตุว่ากระทบต่อความต้องการทางร่างกาย และส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน

4) นโยบายและฝ่ายบริหารขององค์กร ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบและบทบาทของผู้ปฏิบัติงาน

5) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาเพราะสะท้อนถึงความสำเร็จในการทำงานและความพอใจในทางสังคม

6) ความก้าวหน้าในงานทั้งในตำแหน่งงานและการพัฒนาทางความรู้ความชำนาญในการทำงาน²²

ธัญญา ผลอนันต์ ได้กำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานว่าอาจมาจาก 3 แหล่ง ได้แก่

1) ผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงาน เป็นผู้อยู่ระหว่างผู้นำองค์กรกับสภาพแวดล้อม ปฏิบัติการที่มีต่อปัจจัยทั้งสองจึงมีผลสำคัญต่อความคิดเห็นของพนักงานเป็นอย่างมากทั้งนี้รวมไปถึงผู้ร่วมงานก็ส่งผลกระทบต่อความคิดเห็นได้เช่นกัน

2) ผู้นำองค์กร เป็นผู้ชี้ทิศทางขององค์กร ดังนั้น การวางตัว ความโปร่งใส การเข้าถึงได้ และท่าทีลีลาของผู้บังคับมีผลต่อความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้องค์กรขนาดเล็กที่

²¹สมยศ นาวิการ, การบริหารสู่ความเป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กรุงธนบุรี, 2533), หน้า 221-224.

²²เสนอ ทิเยวาร์, หลักการบริหาร, พิมพ์ครั้งที่2,(กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544), หน้า 228.

ผู้บริหารไม่ถือตัวลงมาคลุกคลีกับผู้ปฏิบัติงานย่อมแตกต่างจากองค์กรขนาดใหญ่ที่ผู้ปฏิบัติหรือพนักงานแทบจะไม่ได้พบเห็นผู้นำระดับสูงเลย

3) สภาพแวดล้อม ผู้ปฏิบัติงานต้องการสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีหากสภาพแวดล้อมไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานหรือของพนักงาน ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานย่อมจะลดลงเป็นธรรมดา²³

บรรยงค์ โตจินดา ได้ระบุสาเหตุที่ทำให้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่ มีดังนี้

- 1) งานที่ต้องทำซ้ำๆ น่าเบื่อหน่าย
- 2) งานที่ต้องใช้แรงงานหนัก
- 3) งานที่เสี่ยงอันตราย
- 4) งานที่ไม่มีทางใดใช้ความคิดสร้างสรรค์
- 5) งานที่ผู้บังคับบัญชาชอบตักเตือนเหยียดหยาม
- 6) งานที่จ่ายค่าตอบแทนต่ำเกินไป
- 7) งานที่ไม่นิยมชมชื่น
- 8) งานที่เอาเปรียบโดยให้มีชั่วโมงทำงานมากเกินไป
- 9) งานที่มีการเลือกที่รัก มักที่ชังในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง
- 10) งานที่ผู้ทำไม่ได้รับความก้าวหน้า ไม่เกิดทักษะไม่ได้ความรู้หรืองานที่ไม่ถนัดสำหรับ

งานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานหรือบุคลากรพอใจในงาน ประกอบด้วย

- (1) ได้ทำงานกับหน่วยงานที่ดีและมีการจัดการงานดี
- (2) ผู้บังคับบัญชาดี
- (3) เพื่อนร่วมงานดี
- (4) ค่าตอบแทนและสวัสดิการดี
- (5) สภาพการทำงานดี
- (6) ได้รับการส่งเสริมให้ก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานดี
- (7) ได้ลักษณะงานที่ดีทำ²⁴

²³ธัญญา ผลอนันต์, การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล, (กรุงเทพมหานคร : อินโนกราฟฟิกส์, 2546), หน้า 76-77.

²⁴บรรยงค์ โตจินดา, องค์กรและการจัดการ, (กรุงเทพมหานคร : รวมสาส์น, 2545), หน้า 202.

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่สำคัญเกี่ยวกับความคิดเห็น มีองค์ประกอบปัจจัยต่างๆ หลายด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล การปฏิบัติงานหรือพนักงาน องค์กร สภาพแวดล้อม ปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลให้บุคคลมีความคิดเห็นในการทำงานที่ต่างกันออกไป

2.1.3 องค์ประกอบความคิดเห็น

องค์ประกอบความคิดเห็นนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึง มีประเด็นสำคัญ ดังนี้

พิมพชนา ฮกทา กล่าวว่าบุคคลจะเกิดความคิดเห็นในการปฏิบัติงานนั้นจะมีองค์ประกอบหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องหลายประการซึ่งองค์ประกอบนั้นต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจและในแต่ละบุคคลอาจจะมีความคิดเห็นที่ไม่เหมือนกันโดยได้กล่าวอ้างข้อสรุปองค์ประกอบต่างๆที่มีผลต่อความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของกิลเมอร์(Gillmer)ไว้ 10 ประการ คือ

1) ลักษณะของงานที่ทำ(Intrinsic Aspects of the Job) ได้แก่ การได้ทำงานซึ่งมีลักษณะตรงกับความถนัด ทักษะ และความรู้ความสามารถเป็นองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติ หากได้ทำงานตามที่เขถนัดก็จะเกิดความพอใจ

2) การนิเทศงาน(Supervision) ได้แก่ เทคนิค วิธีการ และความสามารถในการนิเทศงานของผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชามีส่วนสำคัญมากที่ทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้หากนิเทศงานไม่ดีอาจเป็นสาเหตุหนึ่งของการขาดงานและลาออกจากงานได้ พบว่าผู้หญิงมีความรู้สึกต่อองค์ประกอบนี้มากกว่าผู้ชาย

3) ความมั่นคงในงาน(Security) ได้แก่ ความรู้สึกว่าได้ทำงานในหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ มีหลักประกันความมั่นคงและได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีความรู้ น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าจะไม่มีความสำคัญมากนักและในคนที่มื่ออายุมากขึ้นจะมีความต้องการความมั่นคงปลอดภัยสูงขึ้น

4) หน่วยงานและการจัดการ(Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อหน่วยงานต่อเพื่อนร่วมงาน ความมีชื่อเสียง การดำเนินงานของหน่วยงาน และการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า ผู้ที่มีอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

5) สภาพการทำงาน(Working Conditions) ได้แก่ ภาวะแวดล้อมต่างๆ ในการทำงาน เช่น ชั่วโมงการทำงาน แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ มีงานวิจัยที่แสดงว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกว่าผู้ชายส่วนชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญต่อผู้ชายมากแต่ผู้หญิงที่แต่งงานแล้วก็เห็นว่าชั่วโมงการทำงานก็มีความสำคัญเป็นอย่างมาก

6) ค่าจ้าง (Wages) ได้แก่ จำนวนรายได้ประจำ และรายได้ที่จ่ายเป็นพิเศษซึ่งหน่วยงานให้แก่ผู้ทำงานมักจะก่อให้เกิดความไม่คิดเห็นมากกว่าความคิดเห็น ผู้ชายจะเห็นค่าจ้างเป็น

สิ่งสำคัญมากกว่าผู้หญิงและผู้ปฏิบัติงานในโรงงานจะเห็นว่า ค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานหรือหน่วยงานรัฐบาล

7) โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน(Opportunity for Advancement)ได้แก่ การมีโอกาสเลื่อนไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นการได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขา จากงานวิจัยหลายเรื่องสรุปว่า การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่ากว่าผู้หญิงและเมื่ออายุมากขึ้นความต้องการเรื่องนี้จะลดลง

8) ลักษณะทางสังคม(Social Aspects of the Job)ได้แก่ การทำงานร่วมกันกับบุคคลอื่นและมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เกี่ยวข้องกับความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือการให้สังคมยอมรับตนเองประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับอายุและระดับงานผู้หญิงจะเห็นว่าองค์ประกอบนี้สำคัญกว่าผู้ชาย

9) การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การรับ-ส่งข้อสนเทศคำสั่งการทำรายงานสภาพและลักษณะการติดต่อสื่อสารทั้งระหว่างภายในและภายนอกหน่วยงานรวมถึงการยอมรับฟังและการได้รับการยอมรับด้วยองค์ประกอบมีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง

10) ประโยชน์เกื้อกูลต่างๆหรือผลตอบแทน(Benefits)ได้แก่ เงินเดือน บำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล ที่อยู่อาศัย สวัสดิการ วันหยุดพักผ่อน²⁵

อุทัย หิรัญโต เห็นว่าความคิดเห็นมีความสำคัญที่ก่อให้เกิดความคิดเห็นในการปฏิบัติงานที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

- 1) ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน ผู้ปฏิบัติจะได้ใช้ศักยภาพของตนให้เกิดผลอย่างเต็มที่
- 2) เกื้อหนุนให้เกิดระเบียบข้อบังคับขององค์กร เกิดผลในด้านการควบคุมความประพฤติของบุคคลในหน่วยงาน
- 3) ทำให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะ
- 4) เกื้อหนุนและจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดสร้างสรรค์ในกิจกรรมต่างๆ
- 5) ทำให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์กร²⁶

²⁵พิมพ์ชนา ฮกทา, “องค์ประกอบของความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน”, กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ โอเดียนสโตร์, 2553, หน้า 13.

²⁶อุทัย หิรัญโต, ศาสตร์และศิลป์ในการบริหาร, (กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, 2515), หน้า 150.

สมพงษ์ เกษมสิน ได้แบ่งประเภทสิ่งจูงใจไว้ 2 ประเภท คือ

1) สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน (Financial Incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่มีลักษณะเห็นได้ง่ายและมีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงาน สิ่งจูงใจที่เป็นเงินนี้ยังจำแนกออกเป็น 2 ชนิด คือ

(1) สิ่งจูงใจทางตรง (Direct Incentive) เช่น การจ่ายค่าแรงให้สูงขึ้น ในกรณีที่มียผลปฏิบัติงานได้สูงกว่าระดับมาตรฐานที่กำหนดไว้

(2) สิ่งจูงใจทางอ้อม (Indirect Incentive) คือ สิ่งจูงใจที่มีผลในทางสนับสนุนเพื่อส่งเสริมให้มีการทำงานดีขึ้น และมีกำลังใจมากขึ้นด้วย เช่น การจ่ายค่ารักษาพยาบาล

2) สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน (Non Financial Incentive) สิ่งจูงใจประเภทนี้ส่วนใหญ่มักเป็นเรื่องที่สนองตอบความต้องการทางจิตใจ เช่น การยกย่องชมเชย การยอมรับโอกาสความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และความมั่นคงในการทำงาน เป็นต้น²⁷

อารี เพชรผุด ได้กล่าวถึง องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความคิดเห็นในการปฏิบัติงานแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

1) องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ดังนี้

(1) สิ่งแวดล้อมทางเศรษฐกิจและการเมืองทุกคนย่อมมีความแตกต่างกันเพราะสิ่งแวดล้อมและประสบการณ์ที่ต่างกัน ซึ่งจะนำไปสู่ความแตกต่างทางด้านเจตคติและค่านิยมในขณะเดียวกันบุคคลที่มาจากสิ่งแวดล้อมทางสังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจและการเมืองที่แตกต่างกันก็ย่อมทำให้เกิดความคิดเห็นในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

(2) ลักษณะของอาชีพ อาชีพแต่ละอย่างมีลักษณะเฉพาะที่ทำให้บุคคลมีความคิดเห็น อาชีพที่ตรงกับวิชาชีพที่ผู้ปฏิบัติได้ศึกษาเล่าเรียนมาจะสร้างความคิดเห็นในการปฏิบัติงานมากกว่าอาชีพที่ไม่ตรงกับวิชาที่เรียนมา

(3) สิ่งแวดล้อมในองค์การ ความคิดเห็นในการปฏิบัติงานมีผลมาจากสิ่งแวดล้อมในองค์การ ได้แก่ ขนาดองค์การ ลักษณะการจัดองค์การ การบริหารองค์การการตัดสินใจของผู้บริหาร ตลอดจนงานการทำงานเป็นทีม

(4) งานและสิ่งแวดล้อม จากการสำรวจและการวิจัยเกี่ยวกับลักษณะงานที่จะก่อให้เกิดความคิดเห็นต่อผู้ปฏิบัติปรากฏว่างานและสิ่งแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความคิดเห็นมีลักษณะดังต่อไปนี้

ก. เป็นงานที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถ

ข. เป็นงานที่ทำให้มีโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ

²⁷สมพงษ์ เกษมสิน, การบริหารงานบุคคลแผนใหม่, พิมพ์ครั้งที่ 5, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2526), หน้า 320 – 321.

ค. เป็นงานที่ทำให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

ง. เป็นงานที่ทำให้เกิดความท้าทาย

2) องค์ประกอบส่วนบุคคล คือ ลักษณะเฉพาะของบุคคลที่จะก่อให้เกิดความคิดเห็นในการทำงาน ได้แก่ ความสามารถและลักษณะบุคลิกภาพ²⁸

เอกชัย กี่สุขพันธ์ ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความคิดเห็นไว้ดังนี้

1) สัมฤทธิ์ผลของงาน(Achievement)คนเป็นจำนวนมากที่ต้องการความสำเร็จในการทำงานและพอใจในการมีส่วนร่วมสร้างสรรค์งานที่มีความสำคัญให้แก่บริษัท ถ้าผู้บริหารยอมรับในข้อนี้ก็จะยอมรับสนับสนุนให้บุคคลได้มีโอกาสประสบความสำเร็จในการทำงานตามศักยภาพ(Potential) ของแต่ละบุคคล

2) การยอมรับนับถือ(Recognition)โดยปกติแล้วคนทุกคนมีความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานที่แตกต่างกัน ดังนั้น ถ้าผู้บริหารแสดงออกถึงพฤติกรรมการยอมรับในความคิดหรือความสามารถของบุคคลไม่ว่าจะเป็น การยกย่องชมเชย หรือการให้การสนองตอบ(Feedback) ที่เหมาะสมจะมีส่วนจูงใจในการทำงานได้มากที่สุด

3) ความก้าวหน้า(Advancement)ความก้าวหน้าในการทำงานเป็นสิ่งที่ท้าทายซึ่งจะทำให้บุคคลนั้นได้มีโอกาสพัฒนาทักษะการทำงานอยู่เสมอ

4) ความสนใจ(Interest)หมายถึง การให้บุคคลได้มีโอกาสพัฒนาหรือเสริมสร้างทักษะในการทำงานตามที่บุคคลมีความสนใจ หรือให้มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานที่ถนัด นับเป็นการจูงใจที่ดีวิธีหนึ่ง

5) ความรับผิดชอบ(Responsibility)สำหรับบุคคลที่มีความสามารถมีไหวพริบและทักษะในการทำงานที่ดี อยากรที่จะทำงานด้วยอำนาจความรับผิดชอบของตนเองและไม่ชอบถูกบังคับให้ทำงาน

6) การมีส่วนร่วมในการทำงาน(Participation)การเปิดโอกาสให้บุคคลได้มีส่วนร่วมในการทำงานมากขึ้นไม่ว่าจะเป็นกำหนดนโยบาย วิธีทำงาน ตลอดจนการตัดสินใจในการทำงาน จะสร้างให้เกิดความรู้สึกผูกพันกับหน่วยงาน หรือบริษัท การให้มีส่วนร่วมในการทำงานนี้จะจูงใจให้บุคคลยอมรับในความสามารถซึ่งกันและกัน และมีโอกาสพัฒนาการทำงานเป็นทีมด้วย

ดังนั้น ปัจจัยและองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรคำนึงถึง และกำหนดให้เหมาะสม ทั้งนี้ เพื่อให้การบริหารองค์การดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะองค์ประกอบในการปฏิบัติงานสามารถใช้เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และใช้เสริมสร้างความ

²⁸อารี เพชรสุด, มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์เนติกุลการพิมพ์, 2530), หน้า 60 - 62.

คิดเห็นได้โดยผู้วิจัยเห็นว่าตัวแปรที่มีก่อให้เกิดความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สายการปฏิบัติงานและประสบการณ์ในการทำงาน²⁹

สรุปได้ว่า ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกของแต่ละบุคคลในการตัดสินใจ ประเมินค่า หรือแสดงทรรศนะเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยมีความเชื่อ ทศนคติ และค่านิยมเป็นองค์ประกอบ ความคิดเห็นแสดงออกได้ทางการพูดหรือการเขียน โดยอาศัยพื้นฐานทางด้านความรู้ ประสบการณ์ สภาพแวดล้อม และข้อมูลข่าวสารของแต่ละบุคคลซึ่งไม่มีกฎเกณฑ์ตายตัว

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการมีความหมายการให้บริการ หลักการให้บริการ ความสำคัญของงานบริการ คุณลักษณะในการให้บริการ คุณภาพของการให้บริการ หลักการของการให้บริการ และองค์ประกอบของการให้บริการ

2.2.1 ความหมายการให้บริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญเนื่องจากเป็นงานที่ต้องติดต่อกับสมาชิก มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการไว้ ดังนี้

ศิริพร ตันติพุลวินัย ได้ให้ความหมายของงานบริการไว้ว่า “งานบริการ หมายถึง การที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพอใจ สะดวกสบาย ทำให้ลูกค้าพอใจ ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวังต่างกัน”³⁰

ทศพร ศิริสัมพันธ์ ให้ความหมายว่า การให้บริการที่ดี หมายถึง การให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ดังนั้น ทุกหน่วยงานจะต้องสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ปัญหาอุปสรรคที่พบ และความต้องการที่จะให้ปรับปรุงการให้บริการจากลูกค้าโดยตรง เพื่อนำมาจัดทำเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน และรับทราบโดยทั่วกันทั้งฝ่ายลูกค้า ผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ³¹

มนูญ ศิริวรรณ ได้ให้ความหมายของคำว่า “SERVICES” ดังนี้

²⁹เอกชัย กี่สุขพันธ์, การบริหารทักษะและการปฏิบัติ, พิมพ์ครั้งที่ 2, (กรุงเทพมหานคร : อรุณการพิมพ์, 2533), หน้า 124-125.

³⁰ศิริพร ตันติพุลวินัย, การพยาบาลยุคโลกาภิวัต, กรุงเทพมหานคร : กองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข, 2538), หน้า 1.

³¹ทศพร ศิริสัมพันธ์, ยกเครื่องรัฐบาล : กรณีศึกษาการสร้างสรรค์รัฐบาลใหม่ของสหรัฐอเมริกา, กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538), หน้า 20.

- 1) S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเราเห็นอกเห็นใจต่อความลำบากของลูกค้า
- 2) E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว
- 3) R = Respectful การแสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า
- 4) V = Voluntaries manner ความสมัครใจและเต็มใจที่จะบริการ
- 5) I = Image Enhancing การรักษาภาพพจน์ผู้ให้บริการและเสริมสร้างภาพพจน์ขององค์กร
- 6) C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน
- 7) E = Enthusiasm ความกระตือรือร้นที่จะให้บริการให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ³²

กุลธน ธนาพงศธร ให้ความหมายของการให้บริการว่า “เป็นการบริการฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจ กระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจจากความหมายนี้เป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Provider) และผู้รับบริการ (Recipients)”³³

ประยูร กาญจนกุล ให้ความหมายของการให้บริการว่า “กิจการที่อยู่ในความอำนวยความสะดวกหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการของส่วนรวมของประชาชน”³⁴

นันทวัฒน์ บรมานันท์ ได้ให้ความหมายว่า บริการ เป็นกิจการของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะสามารถแยกออกได้เป็นสองประเภทคือ “ตำรวจทางปกครอง” (police administrative) และ “บริการสาธารณะ” (service public) ภาครัฐมีการให้บริการแก่ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งชุมชน โดยรัฐบาลกลาง ให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้างขณะที่ท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญ ทาอย่างไรรัฐจึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมายมากกว่าการเน้นปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็น และการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการนั้น เพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนในการบริการนั้น มิใช่

³² มนูญ ศิริวรรณ. “ศัพท์ที่ควรรู้”. ออมสินพัฒนา. ปีที่ 6 ฉบับที่ 5 (กันยายน-ตุลาคม 2542) : 12-13.

³³ กุลธน ธนาพงศธร. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2535), หน้า 32.

³⁴ ประยูร กาญจนกุล. กฎหมายปกครอง. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2538), หน้า 10.

เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว การบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

- 1) การบริการสาธารณะด้านสุขอนามัย
- 2) การบริการสาธารณะด้านเศรษฐกิจ
- 3) การบริการสาธารณะด้านสังคมและการศึกษา
- 4) การบริการสาธารณะด้านวัฒนธรรม

เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

หลักการที่สำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะคือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือองค์กรมหาชนอิสระ องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ³⁵

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กล่าวไว้ว่า “การให้บริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวกและการให้การสนับสนุนการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานต่าง ๆ ทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรให้เกิดความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ”³⁶

2.2.2 หลักการให้บริการ

การให้บริการมีหลักการนักวิชาการหลายท่านกล่าวถึง แต่ในที่นี้ผู้วิจัยได้นำหลักการให้บริการมาศึกษา มีประเด็นสำคัญที่ต้องศึกษา ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้คือ

1) การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกในสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัด ได้ยาก หรือให้ค่าจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจได้ ดังนี้

- (1) การให้บริการที่เท่าเทียมแก่สมาชิกในสังคม
- (2) ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม

³⁵ นันทวัฒน์ บรมานันท์. หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน , 2544), หน้า 65-68.

³⁶ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. “พระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ”. กรุงเทพมหานคร : กระทรวงศึกษาธิการ, 2533, หน้า 17.

(3) ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากและ ไม่น้อยเกินไป

(4) ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2) การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตยที่จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การขึ้นาทางการเมืองจากตัวแทน ของประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด ดังนั้น การที่จะชี้วัดว่าการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่เพียงใดนั้น วิธีหนึ่งก็คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด ซึ่งในปัจจุบันประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว โปร่งใสและมีคุณภาพ³⁷

กรมการปกครอง ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดีว่า หมายถึงการที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็วเสมอภาคเป็นธรรมและมีอัธยาศัยต่อผู้รับบริการด้วยดี โดยมีหลักการให้บริการดังนี้คือ

1) การปฏิบัติตน

(1) การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพและเป็นทีประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตา

(2) การรักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้

ก. เวลามาและกลับตามเวลาราชการ ไม่มาทำงานสายและกับก่อน

ข. การพักกลางวัน เป็นไปตามระเบียบของราชการ

ค. ไม่มีคินัด

(3) หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง การแสดงความฉุนเฉียวกับผู้ที่มาติดต่อราชการด้วย

(4) มีมารยาทในการให้บริการผู้มาติดต่อดงาน

2) การปฏิบัติงาน

(1) การจัดสำนักงานควรดำเนินการดังนี้

³⁷ ปรัชญา เวสารัชช. องค์การกับลูกจ้าง. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526), หน้า 251.

ก. งานบริการประชาชนควรตั้งอยู่ในส่วนล่างของอาคาร และใกล้ทางเข้า-ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนที่ไปติดต่อ

ข. มีแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่ตั้งชั้นบังประตู หน้าต่าง

ค. การจัดโต๊ะทำงานควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงานตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา

ง. การตั้งตู้เอกสารจะต้องไม่เกะกะ และมีที่วางพอที่จะเปิดตู้ให้ได้สะดวก และควรวางชิดฝาผนังห้องไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง

จ. สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม

ฉ. สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควร และควรจัดที่สำหรับผู้มาติดต่อพร้อมทั้งจัดที่นั่งรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สาธารณะ

ช. ห้องน้ำสะอาด

ซ. อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้

ณ. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกันควรอยู่ใกล้ชิดกันหรือที่เกี่ยวข้องกัน ใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ฎ. ต้องเพียงพอ เบิกจ่ายใช้สะดวก

ฏ. ควรเขียนตัวอย่าง คำร้อง แบบพิมพ์ต่างๆ ติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชนพร้อมปากกา

(2) วิธีการปฏิบัติงาน

ก. ศึกษาหาความรู้และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างๆ ความสามารถเป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการ งานบริการ

ประชาชนของทางราชการจะบกพร่องขาดประสิทธิภาพถ้าข้าราชการขาดความรู้ความสามารถในการทำงานในหน้าที่ ดังนั้นจึงสามารถพิจารณาเรื่องความรู้ ความสามารถนี้ได้ 2 ลักษณะคือ

ก1. ความรู้ ความสามารถในงานในงานหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ข้าราชการคนใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใดต้องหมั่นศึกษาหาความรู้งานในหน้าที่นั้นๆ

ก2. ความรู้ ความเข้าใจในระบบงานและโครงสร้างการทำงานของหน่วยงาน

(3) การปฏิบัติงาน

ก. ข้าราชการต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่างานที่ได้รับมอบหมายนั้น ถ้าเราเกิดความรู้ ความชำนาญทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งที่ง่าย แต่สำหรับประชาชนแล้วเรื่องต่างๆ เหล่านี้ ไม่ใช่กิจวัตรประจำวัน เขาย่อมขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้น

ข. การซักถาม ควรทำเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จำเป็นเพื่อประกอบการพิจารณาในเรื่องนั้นด้วยวาจาสุภาพเหมาะสม ไม่ให้ประชาชนมีความรู้สึกว่าคุณซักถามเสมือนเป็นผู้กระทำผิด

ค. งานบริการใดถ้าผู้รับบริการต้องรอรระหว่างดำเนินการ ควรแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ พร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใด

ง. ควรให้ข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้เพราะถ้าหากข้าราชการคนใดลาหยุดงาน หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยเหตุใดข้าราชการคนอื่นสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ งานบริการจะมีความต่อเนื่องไม่ต้องสะดุดหยุดลง

(4) การจัดลำดับก่อนหลัง คนที่มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน

3. คำพูดที่ต้องหลีกเลี่ยงในการทำงาน

การทำงานที่ต้องติดต่อให้บริการประชาชนแต่ละวันอาจก่อให้เกิดปัญหาทาง อารมณ์ ความหงุดหงิด ความเครียดซึ่งข้าราชการต้องควบคุมความรู้สึกเหล่านี้ ทั้งท่าทาง กิริยาและคำพูด³⁸

ชูวงศ์ ฉายะบุตร ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการ ซึ่งอาจเรียกว่าหลัก Package service ดังนี้

1) ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการทั้งนี้ คือ

(1) ข้าราชการมีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มขึ้นก็ต่อเมื่อผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะต้องว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่หน่วยงาน ตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

(2) การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการมักจะเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการดุลยพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการ จึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่างๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจร คือการมุ่งประโยชน์ของผู้รับบริการ ทั้งผู้มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญซึ่งมีลักษณะดังนี้

(1) ข้าราชการต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้อยู่ในข่ายที่จะได้รับบริการทุกคน

³⁸กรมการปกครอง, คู่มือบริการประชาชน, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2536), หน้า 11.

(2) การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ และการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวก

(3) ข้าราชการจะต้องเข้าใจว่า ผู้รับบริการมีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผล

(4) ความรวดเร็วในการให้บริการ โดยที่ในปัจจุบันสังคมโลกกำลังเป็นสังคมไร้พรมแดนและมีการแข่งขันกันสูง ในส่วนของประเทศไทยจะก้าวขึ้นในเวทีโลกทั้งในด้านเศรษฐกิจ การเมือง จึงต้องมีการพัฒนาการให้บริการของรัฐ จะต้องให้มีความรวดเร็ว ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อให้ทันกับเวลา ดังนั้น ส่วนราชการต่างๆ จะต้องหันมาปรับปรุงองค์กรของตนและตัวเจ้าหน้าที่ จะต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อพัฒนาการให้บริการได้กระชับรวดเร็ว โดยจะต้องปรับปรุง ดังนี้

ก. ระเบียบปฏิบัติต้องปรับปรุงระเบียบปฏิบัติให้เอื้ออำนวยต่อการบริการประชาชน ลดขั้นตอนหรือยกเลิกระเบียบปฏิบัติที่ทำให้เกิดความล่าช้า

ข. มีการกระจายอำนาจในการใช้ดุลยพินิจ หรืออนุมัติ อนุญาตโดยมอบอำนาจให้ข้าราชการตำแหน่งรองๆ ลงมามีอำนาจอนุมัติได้

ค. พัฒนากระบวนการหรือระบบการให้บริการ เช่น การใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย อาจจะเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือเทคนิคการบริการอื่นๆ เป็นต้น

2) การให้บริการต้องเสร็จสมบูรณ์ อันเป็นเป้าหมายการให้บริการเชิงรุก แบบครบวงจร ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการหมายถึงการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก การบริการที่แล้วเสร็จสมบูรณ์ก็คือการบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกินสองครั้ง³⁹

สรุปได้ว่า การให้บริการ หมายถึง การตอบสนองความต้องการของส่วนรวม ซึ่งอาจเป็นองค์กรของรัฐหรือเอกชนก็ได้ที่เป็นผู้ทำหน้าที่สนองความต้องการโดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลักสำคัญ

³⁹ชูวงศ์ ฉายะบุตร, การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2541), หน้า 11-14.

2.2.3 ความสำคัญของงานบริการ

งานบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะงานบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐราชการและภาคธุรกิจเอกชน

ปรีชา เรืองจันทร์ กล่าวว่า การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์การ การพัฒนาคุณภาพของงานบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์การจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน ในการพิจารณาความสำคัญของงานบริการ อาจพิจารณาได้ 2 ด้านได้แก่

- 1) ถ้าบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
- 2) ถ้าบริการที่ไม่ดีจะเสียอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีขึ้นได้แก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวกคือความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

- 1) มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- 2) มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 3) มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- 4) มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
- 5) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
- 6) มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
- 7) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

งานบริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

- 1) มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
- 2) มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการอีก
- 3) มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
- 4) มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
- 5) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
- 6) มีการพูดถึงผู้ให้บริการ และหน่วยงานในทางที่ไม่ดี⁴⁰

ปรีชญา เวสารัชช์ กล่าวถึง บริการที่สำคัญพึงปรารถนาจากแ่งมุมต่าง ๆ ดังนี้

- 1) บริการยอดนิยมนับกลอน

⁴⁰ปรีชา เรืองจันทร์, “เทคนิคการบริการให้ประทับใจ”, เทศาภิบาล, ปีที่ 89 ฉบับที่ 4 (เมษายน 2537) : 23.

“ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจบริการ ทำงานฉับไว ปราศรัยไพเราะ เหมาะสมโอกาส ไม่ขาดน้ำใจ”

ยิ้มแย้มแจ่มใส หมายถึง ยิ้มด้วยไมตรี แสดงเจตนาช่วยเหลือ ความยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นเสน่ห์ที่น่ายกย่องที่สุดในการบริการ หากเจ้าหน้าที่ผู้ต้อนรับมีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ที่ร้อนและเหนียวก็คลายไป เรื่องที่กังวลก็ผ่อนคลาย พร้อมรับฟัง พร้อมร่วมมือกับเจ้าหน้าที่

เต็มใจบริการ หมายถึง การเต็มใจบริการแสดงออกได้ทั้งอากัปกิริยา คือ ไม่ทำสะบัดขุ่นเฉียว ทำแบบเสียไม่ได้ แต่ต้องตื่นตัว ภูสีกุจอ สบตาขณะรับฟัง การเต็มใจบริการยังสะท้อนในรูปแบบการปฏิบัติงาน คือ แสดงความสนใจดูเรื่องขณะที่รับบริการ สนใจรับฟังปัญหา ตั้งใจพิจารณาเรื่อง

ทำงานฉับไว หมายถึง บริการมีลักษณะฉับไว รวดเร็ว

ปราศรัยไพเราะ หมายถึง พูดแล้วคนฟังสบายหูสบายใจ เริ่มด้วยการทักทาย “สวัสดีครับ/สวัสดีค่ะ” ตามด้วย “มีอะไรจะให้ช่วยไหมครับ/ค่ะ” ถ้าทำอะไรไม่ถูกต้องก็ต้องพร้อมที่จะพูด “ขอโทษ”

เหมาะสมโอกาส หมายถึง คนที่ให้บริการต้องรู้กาลเทศะ ต้องทำตัวให้สุภาพ ทำตามขั้นตอนที่กำหนด

ไม่ขาดน้ำใจ หมายถึง การมีความเอื้ออาทร ห่วงใย ดูแลรักษา ต้องการให้เกิดความสะดวกสบาย

2) เสน่ห์บริการอื่น

ให้ความเป็นธรรม หมายถึง ไม่ปล่อยให้ใครลัดคิว หรือเอาเปรียบคนอื่น อาจยกเว้นสำหรับบางกรณี เช่น คนป่วยหนัก คนอ่อนแอบางราย

รับฟัง หมายถึง พยายามรับฟัง ทำความเข้าใจ และสรุปประเด็นปัญหาของผู้รับบริการ ให้ความอดทนในการอธิบายและให้ความช่วยเหลือตามสภาพ

ติดตามเรื่อง หมายถึง เอาใจใส่ติดตามเรื่องโดยเฉพาะในกรณีที่มีปัญหา หรือผู้ติดต่อบางรายมารอนาน ก็ควรเข้าไปถามและติดตาม การติดตามเรื่องทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าจะไม่ถูกทอดทิ้ง⁴¹

2.2.4 คุณลักษณะในการให้บริการ

งานบริการเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลและสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้น งานบริการเป็นความรับผิดชอบของทุกคน และสามารถแบ่งความรับผิดชอบกันไปในงานแต่ละด้าน โดยมีผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบหมดทุกด้าน เราอาจแยกพิจารณาลักษณะของงานบริการออกได้ ซึ่งมีนักวิชาการกล่าวถึง ดังนี้

⁴¹ปรัชญา เวสารัชช์, บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ), (กรุงเทพมหานคร : บริษัท กราฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์) จำกัด), 2540), หน้า 6.

ปรัชญา เวสารัชช์ กล่าวว่า การบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐเป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชน ทั้งนี้ หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้โดยทั่วไป การบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐเป็นเรื่องที่มีลักษณะ ดังนี้

1) มีผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ผู้ให้บริการ : เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งส่วนใหญ่ ได้แก่ ข้าราชการและลูกจ้างรับเงินเดือนประจำ โดยมีได้ค่าตอบแทนเป็นพิเศษจากการบริการ

ผู้รับบริการ : ประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ในการบริการแต่ละเรื่องนั้น อาจมีกลุ่มประชาชนเฉพาะกลุ่ม เช่น กรณีการรับบริการด้านกระบวนการยุติธรรม ซึ่งกลุ่มของผู้กระทำความผิด หรือผู้ต้องหา/จำเลย กลุ่มของผู้ได้รับความเสียหาย หรือโจทก์/ผู้เสียหาย และกลุ่มของพยาน ฯลฯ เป็นกลุ่มลูกค้าสำคัญ เป็นต้น

2) เป็นเรื่องที่รัฐกำหนดและมีลักษณะผูกขาด

บริการใดที่ประชาชนจะได้รับนั้นเป็นเรื่องที่รัฐกำหนด การบริการประชาชนจึงมีลักษณะผูกขาดคือ เฉพาะหน่วยงานรัฐเป็นผู้กำหนดรายละเอียดและเป็นผู้ให้บริการ โดยหน่วยงานของรัฐตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ขั้นตอน เงื่อนไข หรือรายละเอียดที่รัฐกำหนด ทั้งนี้ ประชาชน จะต้องไปรับบริการ ณ จุดที่หน่วยงานของรัฐกำหนดเท่านั้น จะไปรับบริการที่หน่วยอื่นไม่ได้

3) มีกำหนดระยะเวลาและบทลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข

บริการที่รัฐกำหนดนั้นมักมีเงื่อนไขเกี่ยวข้องด้วย นอกจากนี้หากประชาชนไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่รัฐกำหนด ก็อาจมีบทลงโทษด้วย เช่น ปรับ หรือถูกฟ้องดำเนินคดี เป็นต้น

4) มีกฎระเบียบรองรับ

บริการของรัฐก็เช่นเดียวกับการดำเนินการอื่น ๆ ของรัฐ คือ เป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย ซึ่งอาจเป็นพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบ คำสั่ง รวมทั้งมีการกำหนดเงื่อนไข ไว้ค่อนข้างรัดกุมเป็นกรอบกำหนดการบริการ ซึ่งขณะเดียวกันเป็นข้อจำกัดการบริการด้วย มีการศึกษากันอย่างกว้างขวางในวงการนักวิชาการบริหารรัฐกิจ รวมทั้งมีการระบุถึงระบบราชการในทางลบ เช่น ความล่าช้า มีลักษณะเจ้าขุนมูลนาย มีนอกมีใน ข้าราชการเรียกร้องผลประโยชน์ส่วนตัว เป็นต้น และจากการศึกษาพบปัญหาการบริการประชาชนในลักษณะต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1) ความล่าช้า ยุ่งยาก : มีขั้นตอนมาก กฎระเบียบหยาบหยาบ ล้าสมัย ปล่อยให้ประชาชนคอยนาน มีแบบฟอร์มที่กรอกยุ่งยากและไม่จำเป็น เรียกร้องหลักฐานมากเกินไป โยกโย้ไม่ปฏิบัติตามนัด ทำงานแบบเช้าชามเย็นชาม ฯลฯ

2) ขาดจิตบริการ : เจ้าหน้าที่หรือข้าราชการไม่ให้การต้อนรับด้วยดี แสดงสีหน้า ท่าทาง ไม่สุภาพ ก้าวร้าว ไม่รับแขก พุดจากระด้าง ดุ ไม่มีน้ำใจหรือไม่เต็มใจบริการ กลั่นแกล้งไม่ให้ความช่วยเหลือ เลือกลงปฏิบัติ ฯลฯ

3) เรียกร้อง : มีการเรียกร้องค่าตอบแทนมากกว่าที่ทางการกำหนด หากไม่ให้ก็จะถ่วงเรื่อง มีการคอร์รัปชั่น ยอมให้มีการทำผิดกฎหมายได้ถ้าจ่ายเงิน ฯลฯ

4) สิ่งแวดล้อมไม่ดี : สถานที่ห่างไกล สถานที่ราชการร้อน คับแคบ สกปรก ไม่มีที่นั่ง ไปด้วยไม่สะดวก ฯลฯ

5) การประชาสัมพันธ์ไม่ดี : ประชาชนไม่รู้ข้อมูลเพียงพอ ไม่ค่อยมีคู่มือหรือการชี้แนะที่สะดวกง่ายดาย ทำให้ไม่สามารถเตรียมตัวอย่างถูกต้อง ทำให้เสียเวลา ข้าราชการไม่แนะนำ หรือให้ข้อมูลผิดพลาดไม่ครบถ้วน ฯลฯ⁴²

วิฑูรย์ สิมะโชคดี กล่าวว่า การบริการที่ดีนั้นจะมีปัจจัยหลายด้านที่จะส่งผลให้เกิดการบริการที่ดีได้ แต่ผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีนั้น ผู้ให้บริการก็ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะการให้บริการที่มีความแตกต่างกันหลายด้าน ไม่ว่าจะการบริการนั้นจะเป็นการให้บริการที่เป็นวัตถุและไม่ใช้วัตถุก็ตาม ผู้ให้บริการต้องทราบถึงธรรมชาติของการให้บริการเพื่อให้เกิดการบริการเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงคุณลักษณะของการให้บริการดังนี้

1) คุณลักษณะการบริการประกอบด้วยส่วนที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ ส่วนใหญ่การบริการจะประกอบด้วยส่วนหลัก ๆ คือ ส่วนที่เป็นวัตถุและส่วนที่ไม่ใช่วัตถุ ส่วนที่เป็นวัตถุนี้ ผู้รับและผู้ให้บริการสัมผัสกับสิ่งเหล่านี้ได้ อีกส่วนหนึ่งของการให้บริการ คือ ส่วนที่ไม่ใช่วัตถุ ส่วนนี้เป็นส่วนที่ไม่มีตัวตนและไม่สามารถจับต้องได้ด้วยประสาทสัมผัสที่ 5 ดังนั้นผู้รับบริการไม่อาจทราบได้ว่าบริการที่ได้รับเป็นอย่างไรและจะมีประสิทธิภาพดีแค่ไหนจนกว่าจะได้รับบริการนั้น ๆ แล้ว ดังนั้นการบริการจึงเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการหวังความพึงพอใจจากการใช้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งลักษณะความพึงพอใจนี้จะมีผลต่อการให้บริการในครั้งต่อไปด้วย

2) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การบริการไม่สามารถแยกผู้ให้และผู้รับบริการออกจากกันได้ เพราะบริการนั้นผู้ให้และผู้รับบริการจะต้องดำเนินการร่วมกันไป จึงทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างกัน จากลักษณะการให้บริการที่ไม่สามารถแยกผู้ให้และผู้รับบริการออกจากกันได้ ผู้ให้บริการจึงมีวงจำกัดในการให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละราย

3) มาตรฐานของการบริการ การให้การบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถกำหนดมาตรฐานให้แน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้รับบริการจะใช้บริการอะไร ที่ไหนและอย่างไร ผู้ให้บริการแต่ละคนจะมีแบบและวิธีการในการให้บริการที่แตกต่างกัน แม้ว่าจะเป็นการบริการจากคน ๆ เดียวกันแต่ถ้าต่างวาระ

⁴²ปรัชญา เวสารัชช, บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ), อ่างแล้ว, หน้า 11.

กันก็จะให้บริการไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับสภาพอารมณ์และจิตใจของผู้ให้บริการจากการให้บริการแต่ละครั้งมีลักษณะแตกต่างกัน อาจก่อให้เกิดปัญหาต่อการพิจารณาภาพของการรับบริการนั้นได้

4) การกักเก็บบริการ การบริการไม่สามารถกักเก็บหรือรักษาสภาพของการบริการให้คงทนได้ ประมาณความต้องการด้านบริการมีความไม่แน่นอน ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ถ้าความต้องการ ด้านการบริการมีน้อย ความสามารถในการให้บริการที่เหลือก็อาจจะเก็บไว้ใช้คราวต่อไปได้ หรือความต้องการด้านการบริการมีมากในบางครั้ง ไม่อาจให้การบริการที่รวดเร็วเท่ากับครั้งที่มีความต้องการน้อยเนื่องจากจำนวนและส่วนประกอบอันมีจำกัด⁴³

วศิน อิงคพัฒนากุล กล่าวว่า คุณลักษณะขั้นพื้นฐานที่สำคัญของผู้ให้บริการที่ดี ควรประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ประการ ประกอบด้วย M-A-T-C-H-E-S ซึ่งสามารถขยายความได้ ดังนี้

1) ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี (Management) ทั้งนี้ เนื่องจากการบริการเกี่ยวข้องโดยตรงกับปัจจัยหลายประการทั้งที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง และโดยอ้อม ทั้งที่เป็นปัจจัยสนับสนุน และขัดขวาง ผู้ให้บริการที่ดี ต้องสามารถบริหารจัดการให้สามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยดังกล่าวได้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับระยะเวลา ระยะเวลา งบประมาณ

2) ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลายด้าน อย่างแท้จริงเพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องเหมาะสม โดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับผู้รับบริการ

3) ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ (Unique) ของตนเอง

4) การดูแลรักษา และเอาใจใส่ (Care) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และกระจายผลประโยชน์ ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

5) ผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีสุขภาพพลานามัยดี (Health) ซึ่งครอบคลุมทั้งสุขภาพร่างกาย และสุขภาพจิตใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพ และคุณภาพในการทำงานโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตดีย่อมก่อให้เกิดความประทับใจเมื่อแรกพบ (First Impression) ซึ่งจะส่งผลถึงการให้บริการที่ดี และมีประสิทธิภาพต่อไปได้

6) ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Environment) ซึ่งผู้ให้บริการที่ดี ควรสร้างความตระหนักถึงการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมทั้งหมด จะส่งผลต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม

⁴³วิฑูรย์ สิมะโชคดี, คุณภาพคือความอยู่รอด, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดวงกมลสมัย, 2541), หน้า 250.

7) การมีจิตใจพร้อมให้บริการ (Service Mind) ทั้งนี้ ผู้รับบริการสามารถรับรู้ และ รู้สึกได้ถึงจิตใจพร้อมให้บริการของผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี จากพฤติกรรม การประพฤติน และ ความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ⁴⁴

สรุปได้ว่า คุณลักษณะการให้บริการ คือ ตอบสนองความต้องการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค ยุติธรรม ตามความต้องการของผู้รับบริการ การบริการทั้งที่เป็นการบริการสาธารณะและการบริการทั่วไปนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจและเกิดทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการนั้น

2.2.5 คุณภาพของการให้บริการ

คุณภาพของงานบริการอาจวัดออกมาเป็นหน่วยที่มีมาตรฐานลำบาก อีกทั้งผู้มารับบริการของหน่วยราชการ แต่ละหน่วยก็มีภาพลักษณ์ คำร่ำลือต่างกันออกไป ตัวผู้ให้บริการทั้งรูปร่าง หน้าตา การแต่งกายที่แตกต่างกัน สภาพแวดล้อมที่แตกต่างของผู้รับบริการ ตอนนั้นว่าอารมณ์ดีหรือเสีย หรือมาตรฐานคุณภาพของผู้รับบริการคนนั้นว่าสูงหรือต่ำเพียงใด การให้บริการแบบเดียวกัน ด้วยผู้ปฏิบัติงานคนเดียวกัน อาจได้รับการประเมินจากผู้รับบริการคนหนึ่งว่าดีเป็นที่พอใจแต่กับผู้รับบริการอีกคน อาจได้รับคำติชมว่าไม่เป็นที่พอใจอย่างไรก็ตาม ได้มีผู้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการว่าปัจจัยที่อาจใช้เป็นตัวตัดสินคุณภาพของบริการโดยวัดผู้รับบริการมี 10 ปัจจัย คือ

1) Reliability ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ นั่นคือ ชื่อเสียภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่รักษาไว้อย่างดี จนเกิดความเชื่อถือว่าการให้บริการได้มาตรฐานอาจเป็นการวัดในเรื่องเวลาว่าจะไม่เสียเวลามาก เช่น กองหนังสือเดินทางของกระทรวงการต่างประเทศ ที่ทำให้ประชาชนเชื่อถือในมาตรฐานของเวลาว่าการยื่นของหนังสือเดินทางจะใช้เวลากี่วัน

2) Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของผู้รับบริการว่าเศร้าโศกเสียใจ ผิดหวังหดหู่ยากได้ยินได้พบเห็นในเรื่องใด เช่น หน่วยงานบรรเทาสาธารณภัยของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเร่งออกไปบรรเทาความทุกข์โดยมุ่งเน้นความต้องการพื้นฐานเร่งด่วน

3) Competences มีความสามารถมีสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้อง เหมาะสม และเชี่ยวชาญงานรู้จริง เช่น การให้บริการของแพทย์ตามสถานพยาบาลของรัฐบาล โดยเฉพาะโรงพยาบาลที่มีการเรียนการสอนคณะแพทยศาสตร์

⁴⁴ว ศิน อิงค พัฒ นากุล , คุณ ลักษณะ 7 ประการ ของ ผู้ ให้ บริการ ที่ ดี , <http://lib.dtc.ac.th/article /tourism/> (เข้าถึงเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2553).

4) Access การเข้าถึงได้ง่าย การให้บริการอย่างไม่ยุ่งยาก ไม่พิธีรีตองเป็นเจ้าของมุลนาย เช่น สถานีตำรวจที่มีร้อยเวรนั่งประจำ พร้อมจะให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง

5) Courtesy ความสุภาพ เคารพอ่อนน้อม อ่อนน้อมให้เกียรติ มีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะทักทายหรือแสดงกิริยาใดๆ เช่น ตำรวจจราจรในบางท้องที่ซึ่งเมื่อจำเป็นจะต้องจับกุมผู้ทำผิดกฎจราจร ก็จะทำ ความเคารพทักทาย กล่าวคำสวัสดิ์ก่อน

6) Communication หรือความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อความและสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ทำให้ประชาชนทราบเข้าใจและได้รับคำตอบ

7) Creditability ความเชื่อถือได้ ความน่าเคารพนับถือของผู้ให้บริการ เช่น ผู้พิพากษา ตามศาลสถิตยุติธรรม มีภาพพจน์สำคัญ คือ ความซื่อสัตย์ยุติธรรม ประชาชนยึดเหนี่ยวเป็นที่พึ่งได้

8) Security ความมั่นคงปลอดภัย ความอบอุ่นใจสบายใจของประชาชนผู้ได้รับบริการ โดยเฉพาะในขณะที่บริการอยู่ เช่น เมื่อเหตุการณ์ร้าย รถชนกัน หรือทะเลาะวิวาทกัน เมื่อตำรวจเข้ามาในที่เกิดเหตุ ความรู้สึกของประชาชนจะอบอุ่นใจว่าจะมีผู้มาดูแลไกลเกลี่ย

9) Customer Understanding ความเข้าใจประชาชนผู้มารับบริการ เอาใจเขามาใส่ใจเรา เช่น แพทย์และพยาบาลตามหน่วยสาธารณสุขหรือโรงพยาบาลต่างจังหวัดที่มีประชาชนผู้ยากไร้มารับบริการ ผู้ให้บริการจะนึกถึงความทุกข์ยากความขาดแคลน มีการผ่อนปรนให้ญาติมาปูเสื่อนอน เฝ้าใช้ได้เมื่อจำเป็น

10) Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้ รับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการให้บริการ เช่น สถานที่ทำงานของหน่วยงานราชการที่ให้บริการต้องสง่างาม ดูแลรักษาความสะอาดอย่างดี บริเวณโดยรอบปลูกต้นไม้ใบหญ้าไว้น่าชื่นชม แสดงถึงความเอาใจใส่ของผู้บริหารในหน่วยงานให้บริการนั้น หรือเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยก้าวทันเทคโนโลยีของโลก⁴⁵

นอกจากนี้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการของงานบริการประชาชนของบุคลากรภาครัฐ ซึ่งมีดังนี้

1) การเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการประชาชนของบุคลากรภาครัฐ

(1) คิดพิจารณาจริงจังรู้สึก บุคลากรภาครัฐจะต้องใส่ใจใฝ่รู้ เพิ่มพูนทักษะอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงที่หลากหลยได้อย่างทันโลกมีความคิดแบบพหุนิยมหรือแบบองค์รวม ที่สามารถผสมผสานความหลากหลยให้ส่งเสริมสนับสนุนซึ่งกันและกันได้ ทั้งนี้ต้องทำงานอย่างมืออาชีพที่จริงจัง รู้สึกในเรื่องที่รับผิดชอบ และรู้จักวางพื่อที่จะนำองค์ความรู้ภายนอกมาพัฒนา

⁴⁵ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ, กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาด และกรณีศึกษา, (กรุงเทพมหานคร : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2541), หน้า 2.

องค์ความรู้ภายใน และพัฒนาตนให้มีทักษะหลายด้านที่สามารถจะปรับตัวรับต่อความเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะสามารถช่วยให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(2) ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ บุคลากรภาครัฐทุกคนต้องมุ่งมั่น ที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย ไม่เกียจคร้าน เฉื่อยชา เฉยเมยต่อปัญหาและวิกฤติการณ์รอบตัว ต้องกล้าตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆ ให้ลุ่ลวงได้อย่างทันการณ์ และมีประสิทธิภาพคุ้มค่าทรัพยากร การทำงานของเจ้าหน้าที่จะต้องเปลี่ยนให้ เป็นราชการที่ไม่คิดเพียงการปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการเท่านั้น แต่จะต้องพยายามคิดหาหนทางที่จะ ทำให้งานสำเร็จได้อย่างมีคุณภาพทันการณ์ และเป็นทีพอใจของประชาชนและสังคมโดยรวม

(3) ทำงานด้วยความโปร่งใสและประชาชนมีส่วนร่วม งานภาครัฐถือเป็นงานสาธารณะ จึง ต้องมีการประชาสัมพันธ์ผลงานภาครัฐให้ประชาชนได้รับทราบและรู้ความก้าวหน้าในการทำงานอย่าง ต่อเนื่องและพร้อมให้ประชาชนตรวจสอบ เจ้าหน้าที่รัฐจะต้องเปิดใจให้กว้างพร้อมที่จะรับความคิดเห็น คำ วิพากษ์วิจารณ์จากประชาชนและเพื่อนร่วมงาน และนำมาพัฒนางานที่ตนทำอยู่ให้ดีขึ้น

(4) ทำงานด้วยความรับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ภาครัฐต้องทำงานอย่างมีความรับผิดชอบ การแบ่งงานต้องมีความชัดเจนรู้ว่าใครรับผิดชอบเรื่องใด และแต่ละคนที่ต้องทำหน้าที่ที่ได้รับ มอบหมายอย่างเต็มความสามารถ หากประชาชนสงสัยในงานเรื่องใดก็สามารถชี้แจงแสดงเหตุผลได้ทันที และต้องอธิบายให้ประชาชนทราบในกรณีที่การทำงานมีอุปสรรคหรือเกิดปัญหาขึ้นสำหรับนักบริหาร จะต้องดูแลผู้ได้บังคับบัญชาให้อยู่ในระเบียบ วินัย และทำหน้าที่อย่างแข็งขัน

(5) ทำงานเป็นทีมและเป็นระบบเครือข่าย สังคมยุคใหม่เป็นสังคมเครือข่ายที่ข้อมูลวิ่ง ผ่านไปมาเป็นเครือข่าย จึงเป็นโอกาสที่องค์กรและบุคคลต่างๆ จะสื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและความรู้ ความคิดกันได้โดยง่าย การเป็นสมาชิกเครือข่ายจึงเป็นประโยชน์การทำงานของทุกคนจึงจะเป็นระบบ เครือข่าย หมดสมัยเก็บงำไว้เพียงคนเดียว การแลกเปลี่ยนและร่วมใช้ข้อมูลด้วยกันจะเป็นพลังให้ องค์กรและบุคคลเจริญก้าวหน้าไม่หยุดยั้ง ข้าราชการยุคใหม่จะต้องใจกว้างรู้จักประสานประโยชน์ และสร้างความสัมพันธ์ ซึ่งมีลักษณะเป็นแนวราบได้ การทำงานลักษณะนี้มีประสิทธิภาพสูง เพราะเป็น การใช้ประโยชน์สูงสุด จากพลังความคิดทรัพยากรทั้งในและนอกองค์กร

2) งานบริการเป็นหน้าที่ของข้าราชการ

ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้การปรับปรุงการบริการภาครัฐประสบความสำเร็จได้ คือ การมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการและปรารถนาที่จะปรับปรุงการบริการภาครัฐ ทั้งนี้ เนื่องจากงานบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จะต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปแบบเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่ยึดอำนาจทาง จิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้น จิตสำนึกในการให้บริการจึงเป็นกุญแจสำคัญในการปรับปรุงบริการ ภาครัฐ

3) การบริการแสดงคุณภาพของข้าราชการ

ภาพสะท้อนที่ประชาชนทั่วไปจะมองข้าราชการขึ้นอยู่กับบริการที่ข้าราชการเป็นผู้ให้การบริการที่ไม่ดีแม้ว่าจะเกิดจากการให้บริการของข้าราชการเพียงบางส่วน แต่ก็มีผลส่วนกระทบสำคัญมายังข้าราชการในสวนรวม

ลักษณะการบริหารที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการมีตัวอย่างดังนี้

- (1) ทำแบบเฉื่อยชา ชักช้า แบบเคยชิน ใช้ความรู้วิธีการเดิม
 - (2) ไม่บริการประชาชน
 - (3) ไม่รับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน
 - (4) มุ่งเน้นแต่กฎหมาย ระเบียบ และระบบงานที่ไม่ทันสมัย
 - (5) ขาดความรู้และทัศนคติที่ถูกต้อง
- 4) งานบริการเป็นหัวใจของข้าราชการ

ประชาชนก็คือ ลูกค้า ภาคเอกชนพยายามทำทุกวิถีทางเพื่อเอาใจลูกค้า เปรียบเทียบลูกค้าว่ามีความสำคัญระดับพระเจ้าหรือพระราชา เพราะลูกค้านั้นเป็นผู้ทำให้ธุรกิจอยู่ได้เป็นผู้ทำให้กิจการมีรายได้เติบโต และส่งคืน ทำนองเดียวกัน งานราชการอยู่ได้ก็ด้วยภาษีของประชาชนหน่วยราชการอยู่ได้ก็เพราะประชาชนมารับบริการ หน่วยราชการจะขยายและเติบโตได้ก็เพราะประชาชนใช้บริการเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ การให้บริการที่ดีจึงเป็นหัวใจของงานราชการโดยแท้

การทำงานของเจ้าหน้าที่จะต้องเปลี่ยนแนวคิดใหม่เป็นข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการเท่านั้น แต่จะต้องพยายามคิดหาหนทางที่จะทำให้งานสำเร็จได้อย่างมีคุณภาพทันการณ์ และเป็นที่พอใจของประชาชนและสังคมโดยรวม⁴⁶

จากที่กล่าวมาแล้วจะเห็นได้ว่า คุณภาพของบริการไม่เน้นเพียงผลของงานบริการ แต่เน้นความนึกคิดภาพลักษณ์ในอดีตและการสัมผัสการรับรู้ในการได้รับบริการในปัจจุบัน สิ่งที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของคน สถานที่ กริยา ท่าทาง ความรู้ความสามารถ และความตั้งใจจริง โอบอ้อมเอื้ออาทรในการให้บริการ ทุกหน่วยงานที่ให้บริการของราชการควรอย่างยิ่งต้องปรับปรุงพัฒนาหรือถ้ามีปัจจัยที่ดีเช่นนั้นอยู่แล้ว ต้องรักษาภาพลักษณ์นั้นไว้ให้ได้มาตรฐานตลอดไป

2.2.6 หลักการของการให้บริการ

กุลธนะ ธนาพงศธร ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการของการให้บริการที่สำคัญ มี 5 ประการ คือ

- 1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่บางคนหรือบางกลุ่ม มิฉะนั้นจะไม่ได้ประโยชน์สูงสุดในการอำนวยประโยชน์และบริการแล้วไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

⁴⁶เรื่องเดียวกัน, หน้า 4.

2) **หลักความสม่ำเสมอ** กล่าวคือ การให้บริการต้องต่อเนื่องสม่ำเสมอมิใช่ทำ ทยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3) **หลักการความเสมอภาค** กล่าวคือ การบริการที่จัดนั้นจะต้องให้ผู้รับบริการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4) **หลักความประหยัด** กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากเกินไปจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5) **หลักความสะดวก** กล่าวคือ การบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่ายสะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป⁴⁷

สมยศ นาวิการ ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ คือ

1) การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาท ของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการ ที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2) การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3) การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

ในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้น ได้มีการให้บริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้น ต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไปโดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1) การบริการเชิงธุรกิจ (Business service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้นๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวังผลกำไรเป็นคำตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเองเกือบทั้งสิ้นเช่น

⁴⁷กุลชน ธนาพงศธร, เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล, อ่างแล้ว, หน้า 20 - 21.

ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร สายการบินต้นทุนต่ำ ร้านค้าปลอดภาษีหรือการนวดแผนโบราณแบบสปา⁴⁸ เป็นต้น

2) การบริการสาธารณะ (Public service) เป็นการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชน เพื่อให้บ้านเมืองเกิดความสงบสุข เช่น การให้ความคุ้มครองเด็กและสตรี การจัดให้มีบริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ บริการด้านการแพทย์ ไฟฟ้า น้ำประปา เป็นต้น⁴⁸

มิลเล็ท, (John D. Millet) ได้กล่าวว่าการ บริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก หลักการให้บริการสาธารณะอีก 6 ประการ ได้แก่

- 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรม
- 2) เสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
- 3) การให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็น รีบด่วน
- 4) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ
- 5) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล
- 6) การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Possessive Service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ⁴⁹

สรุปได้ว่า หลักการของให้บริการตามแนวคิดที่กล่าวถึง จะเห็นได้ว่ามีความสัมพันธ์ในการให้บริการในหลายด้านเมื่อก้าวโดยรวมแล้วมีความมุ่งหมายทำให้เกิดคุณค่าในการให้บริการด้านอารมณ์ และร่างกาย ซึ่งจะต้องประกอบอย่างลงตัวจึงจะทำให้งานบริการบรรลุตามเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม

⁴⁸สมยศ นาวิการ, การบริหาร, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดวงกมล, 2543), หน้า 312.

⁴⁹มิลเล็ท, (John D. Millet), Research in Education, กายแก้ว เปี่ยมมทกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด”, อ้างแล้ว, หน้า 48.

2.2.7 องค์ประกอบของการให้บริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ กล่าวว่า มีองค์ประกอบ 3 ประเภทที่พึงนำมาพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับองค์การดังนี้

1) องค์ประกอบของสภาพแวดล้อม คือ ลักษณะทางวัฒนธรรมหรือธรรมเนียมปฏิบัติทั่วไปในสังคม เช่น ค่านิยม มรรยาททางสังคม แบบแผนพฤติกรรมในประชาคมองค์ประกอบนี้มีอิทธิพลต่อองค์การและความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับองค์การเป็นอย่างมากเพราะองค์การรูปนัยถึงแม้จะมีโครงสร้างและบทบาทเหมือนกันก็ตาม แต่หากอยู่ในสภาวะแวดล้อมแตกต่างกันไปด้วย

2) องค์ประกอบภายในองค์การเป็นลักษณะที่เกิดขึ้นภายในองค์การเอง ซึ่งจะพิจารณาถึง

- (1) เป้าหมายขององค์การว่าให้บริการประชาชนเฉพาะตัวหรือบริการสังคมส่วนรวม
- (2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับการฝึกฝนอบรมอย่างไร
- (3) การควบคุมบังคับบัญชาดูว่ามีการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ขององค์การใกล้ชิดแค่ไหน
- (4) ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในองค์การเองมีพฤติกรรมการทำงานที่เป็นอิสระหรือจับกลุ่มมีพฤติกรรมแบบเดียวกัน
- (5) ขนาดองค์การและลำดับชั้นการบังคับบัญชา ดูว่าองค์การมีขนาดใหญ่ หรือเป็นองค์การขนาดเล็ก

3) องค์ประกอบของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการติดต่อ ตัวแปรที่นำมาพิจารณาดังนี้

- (1) สภาพทางสังคมที่แตกต่างกันหรือคล้ายกันระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่
- (2) ความสนิทสนมใกล้ชิดเป็นส่วนตัวระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน
- (3) สภาพสถานที่ เหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นขณะเจ้าหน้าที่พบประชาชน
- (4) ช่วงเวลาที่พบปะนานเพียงใด⁵⁰

นอกจากนี้ ปรัชญา เวสารัชช์ ยังได้แบ่งกรอบความคิดอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรที่มีผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่ขององค์การผู้รับบริการและสภาพการพบปะระหว่างคนสองกลุ่ม โดยที่ตัวเจ้าหน้าที่จะได้รับอิทธิพลจากตัวองค์การเอง และสภาพการพบปะที่ออกมาย่อมมีผลสะท้อนออกมาในรูปทัศนคติหรือการกระทำที่ส่งผลย้อนไปหาเจ้าหน้าที่องค์กรผู้รับบริการและองค์การเอง ซึ่งเขาเห็นว่าองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการพบปะของทั้งสองฝ่ายอาจแยกได้สามประเภท คือ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่องค์กรประกอบที่เกิดจากตัวประชาชน และ

⁵⁰ปรัชญา เวสารัชช์, บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ), (กรุงเทพมหานคร : บริษัท กราฟิคฟอรัม (ไทยแลนด์) จำกัด), 2540), หน้า 26.

องค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการพบปะ โดยรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบสามารถพิจารณาได้ ดังนี้

1) ตัวเจ้าหน้าที่ การที่เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมบางอย่างในการปฏิบัติต่อประชาชนขึ้นอยู่กับ องค์ประกอบดังนี้

(1) ลักษณะทางจิตวิทยา อารมณ์ บุคลิกภาพ สภาพจิตใจของเจ้าหน้าที่เป็นเกณฑ์ คนที่กำลังอารมณ์เสียหรือเป็นคนอ่อนไหวง่ายย่อมมีแนวโน้มปฏิบัติกับประชาชนอย่างไม่เป็นที่น่าพอใจ ซึ่งตรงข้ามกับผู้ที่มิมีนิสัยร่าเริงมักทำให้ประชาชนพอใจ

(2) บทบาทที่เกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่ พิจารณาเจ้าหน้าที่โดยอาศัยบทบาทเข้ามาช่วย ซึ่งสรุปได้ว่าพฤติกรรมของบุคคลจะมีลักษณะอย่างไรขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นสวมบทบาทอยู่ในตำแหน่งอะไร

(3) ทักษะติดต่อประชาชนและการพบปะกับประชาชน เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติอย่างไร ย่อมขึ้นอยู่กับทักษะติดต่อประชาชน ซึ่งแยกเป็นทักษะติดต่อประชาชนเฉพาะบุคคลและต่อส่วนรวม

(4) ทักษะติดต่อองค์การและอาชีพ หน่วยงานรัฐเป็นหน่วยงานที่มีความมั่นคงจึงขาดแรงกระตุ้นในการทำงาน ขณะที่องค์กรเอกชนจะต้องคำนึงถึงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพเพราะมีผลต่อการทำงานจึงมีแนวโน้มการให้บริการที่ดีกว่า

(5) พื้นฐานการศึกษาและการฝึกอบรม

2) องค์ประกอบที่เกิดจากตัวประชาชน ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมระหว่างประชาชนและเจ้าหน้าที่ มีดังนี้

(1) ลักษณะทางจิตวิทยาเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับอารมณ์และจิตใจในตนเองเดียวกับลักษณะของจิตวิทยาของเจ้าหน้าที่ที่กล่าวมาแล้ว

(2) ทักษะติดต่อการพบปะต่อองค์การและต่อเจ้าหน้าที่คือความเห็นที่ประชาชนมีต่อ องค์การ

(3) สถานะทางสังคมหรือความแตกต่างในด้านสถานะทางสังคมหรือระยะห่างทางสังคม (Social distance) ระหว่างเจ้าหน้าที่องค์การกับประชาชน ซึ่งมีผลต่อสัมพันธภาพของทั้งสองฝ่าย

(4) สัมพันธภาพส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีผลทำให้เจ้าหน้าที่ให้การบริการที่สะดวก รวดเร็วกว่าคนที่ไม่รู้จักกัน

(5) ความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงานขององค์การ ซึ่งประชาชนมักไม่ค่อยมี ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถอ้างกฎระเบียบมาใช้เป็นเครื่องมือปฏิบัติต่อประชาชนได้

3) องค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการให้บริการ การพบปะมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่าง ประชาชนกับเจ้าหน้าที่ ดังนี้

(1) สถานที่ทำงาน สัมพันธะระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ด้วยตนเองและเจ้าหน้าที่กับผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ถ้าความสัมพันธ์เป็นแบบสนิทสนมกันดีก็จะมี ความมั่นใจในการใช้บริการ

(2) ความรวดเร็ว เช่น มีระยะเวลาการพบประชาชนบ่อยครั้งหรือไม่ ถ้าบ่อยก็คุ้นเคยมีความเป็นกันเองในเวลาต่อมา

(3) การอำนวยความสะดวก เช่น การอำนวยความสะดวกในภายในเขตบริการ สถานที่ภายในและภายนอก

(4) เรื่องที่พบประชาชน ลักษณะการพบประชาชน

(5) วิธีการพบเป็นไปในรูปใด เป็นส่วนตัวหรือพบเพื่อชี้แจงในที่ประชุมซึ่งเป็นที่คาด ว่าจะก่อให้เกิดผลต่อพฤติกรรมในการพบที่แตกต่างกันด้วย

นอกจากองค์ประกอบข้างต้นแล้ว ในการบริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1) การให้บริการที่เป็นความพึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก หรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจดังนี้

(1) ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกสังคม

(2) ระบบขั้นตอนการให้บริการ เช่น ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก บริการช่วยเหลือทันต่อสถานการณ์ เป็นต้น

(3) ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากมาย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

(4) ให้บริการที่มีความสืบเนื่องเพื่อที่ว่าเป็นบริการที่สมาชิกสังคมที่สามารถรับได้ทุกเมื่อที่ต้องการ

(5) การให้บริการของรัฐต้องได้รับการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2) การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน ซึ่งเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการ ของราชการในสังคมประชาธิปไตย ซึ่งจะทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมืองจากตัวแทนของ ประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะการสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่ จะต้องปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มาก ที่สุด

จะเห็นได้ว่าองค์ประกอบที่ผู้บริหารให้ความสนใจและเป็นองค์ประกอบที่อยู่ใกล้ชิด ซึ่ง สามารถปรับปรุงแก้ไขได้โดยไม่ลำบากนักคือทางด้านตัวเจ้าหน้าที่องค์การโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่อง ทักษะติดต่อองค์การและอาชีพ ตลอดจนทัศนคติต่อลูกค้าดังได้กล่าวมาแล้วว่าพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ ในการให้บริการต่อลูกค้าจะเป็นอย่างไรนั้น ส่วนหนึ่งย่อมขึ้นอยู่กับทัศนคติของเจ้าหน้าที่องค์การเป็น สำคัญ

จากความหมายของปรัชญา เวสารัชช์ ได้กล่าวถึงการให้บริการซึ่งสรุปได้ว่าการบริการของหน่วยงานรัฐเป็นความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ ดังนั้นจึงเกิดความรู้สึกมากน้อยไปตามปัจจัยต่างๆ ที่เป็นตัวกำหนดประสิทธิผลของการบริการอันได้แก่ ความสะดวกในการมาใช้บริการ ความเพียงพอของบริการต่อความต้องการ การทันต่อเวลาของการบริการ และความก้าวหน้าของการบริการ และสิ่งที่น่าสนใจเป็นกรอบแนวทาง ในการวัดของผู้รับบริการก็ คือ คุณลักษณะของบริการสาธารณะ ทั้งคุณลักษณะที่เป็นอยู่ในขณะที่ให้บริการ และคุณลักษณะที่ควรจะเป็นของการให้บริการเมื่อนำสาระความรู้ประการนี้มาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาต่อการใช้บริการหน่วยงานราชการ จะเห็นได้ว่า การวัดระดับการบริการควรวัดจากคุณลักษณะ 4 ด้านดังนี้

- 1) ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม
- 2) ด้านบริการของเจ้าหน้าที่
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ⁵¹

สุจิตรา ธนานันท์ ได้กล่าวถึงการให้บริการที่ดีว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการและเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ดังนี้

- 1) ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความเพียงพอระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ
- 2) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง
- 3) ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ บริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ความสามารถของผู้รับบริการ (Capability) ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับการบริการ
- 5) การยอมรับคุณภาพของการบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

กุลธณ ธนาพงศธร ได้ศึกษาการบริการประชาชนเห็นว่าหลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลัก 5 ประการ คือ

- 1) การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย

⁵¹ปรัชญา เวสารัชช์, องค์การกับลูกจ้าง, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), 2526, หน้า 5 - 8.

ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่า ให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้ว ยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2) การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Informal) หมายถึง การให้บริการที่จะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

3) การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

4) บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก

5) เอกชนยอมมีสิทธิ ที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน⁵²

สำนักงานนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร ได้สรุปองค์ประกอบของบริการสาธารณะไว้ 2 ประการ คือ

1) บริการเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรือคอยควบคุมของฝ่ายปกครอง ลักษณะสำคัญที่สุดของบริการสาธารณะ คือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน นั่นคือเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการของรัฐ แต่เนื่องจากปัจจัยภารกิจของรัฐมีมากขึ้น กิจกรรมบางอย่างต้องใช้เทคโนโลยีในการจัดทำสูง ใช้เงินลงทุนสูงรัฐไม่มีความพร้อมที่จะทำ จึงต้องมอบให้บุคคลอื่นซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นแล้ว บทบาทของรัฐในฐานะผู้จัดทำหรืออำนาจการก็จะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุม โดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของบริการสาธารณะควบคุมความปลอดภัยรวมทั้งควบคุมค่าบริการ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุดและเดือดร้อนน้อยที่สุด

2) การบริการจะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณประโยชน์ ความต้องการรวมของประชาชนอาจแบ่งได้ 2 ประเภท คือความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบายและความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัย ดังนั้นบริการสาธารณะที่รัฐจัดทำจึงต้องมีลักษณะที่สนองความต้องการของประชาชนทั้ง 2 ประการดังกล่าวข้างต้นนี้ กิจการใดที่รัฐเห็นว่ามีมีความจำเป็นต่อการอยู่อย่างปลอดภัยหรือการอยู่อย่างสบายของประชาชน รัฐจะต้องเข้าจัดทำกิจกรรมนั้นนอกจากนี้ในการจัดทำบริการสาธารณะ รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่ง

⁵²กุลธน ธนาพงศธร, เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล, อ้างแล้ว, หน้า 24.

กลุ่มใดได้ รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์แก่ประชาชนทุกอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

วิชาญ ฤทธิรงค์ ได้ชี้แนะองค์ประกอบสำคัญของการให้บริการที่ดี และการต้อนรับลูกค้าให้ได้รับความประทับใจอยากที่จะมาใช้บริการอีก ควรดำเนินการ ดังนี้

- 1) พนักงานต้องแต่งกายสะอาดเรียบร้อย
- 2) ต้อนรับลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน
- 3) พนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่ บริการด้วยความรวดเร็ว มีความกระตือรือร้น
- 4) ควรมีการสืบหาข้อมูลของลูกค้าจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อจะได้ต้อนรับอย่างเหมาะสม
- 5) การให้บริการลูกค้าจะต้องดูถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ
- 6) สถานที่ทำการต้องดูแลให้สะอาด มีการจัดที่พักคอยสำหรับลูกค้า
- 7) หมั่นออกเยี่ยมเยียนลูกค้าหรือธุรกิจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
- 8) สร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าต่อลูกค้า เช่น ปากต่อปาก ซึ่งเป็นวิธีที่ได้ผลดีที่สุด
- 9) การพัฒนาระบบงานโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามา
- 10) ให้คำแนะนำด้านวิชาการและการตลาดแก่ลูกค้า⁵³

กล่าวโดยสรุป การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือวิธีการดำเนินการของบุคคลผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งร่วมกันกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อันส่งผลให้เกิดความคิดเห็นการบริการมีทั้งในองค์กรทั่วไปหรือองค์กรภาครัฐ การบริการที่ดีนั้น ต้องตอบสนองความต้องการ เกิดความคิดเห็นของผู้รับบริการก่อให้เกิดความพอใจ ประทับใจมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการในเวลาเดียวกัน

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับศาลเยาวชนและครอบครัว

การศึกษาถึงแนวคิดเกี่ยวกับศาลเยาวชนและครอบครัวมีผู้ศึกษาไว้มากมาย แต่ในที่นี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึง ความหมายศาลเยาวชนและครอบครัว วิวัฒนาการในการคุ้มครองสิทธิเด็ก การคุ้มครองสิทธิเด็กและเยาวชนในกระบวนการยุติธรรมของประเทศไทย แนวความคิดในการปฏิบัติต่อเยาวชน การคุ้มครองสิทธิเด็กและเยาวชนชั้นสอบสวน และการปฏิบัติต่อเด็กและเยาวชนชั้นสอบสวน ดังนี้

⁵³ วิชาญ ฤทธิรงค์. เทคนิคการหาเงินฝาก, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์), 2538, หน้า 52.

2.3.1 ความหมายศาลเยาวชนและครอบครัว

ตามมาตรา 4 ในพระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัว ฯ ได้กำหนดว่า “เด็ก” หมายความว่า บุคคลยังไม่เกินสิบห้าปีบริบูรณ์

“เยาวชน” หมายความว่า บุคคลอายุเกินสิบห้าปีบริบูรณ์ แต่ยังไม่ถึงสิบแปดปีบริบูรณ์ ซึ่งเกี่ยวกับอายุของเด็กและเยาวชนนั้นได้มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงจากเดิมตามพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลเยาวชนและครอบครัว และวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2534 คำว่า “เด็ก” หมายความว่า บุคคลอายุเกินเจ็ดปี แต่ยังไม่เกินสิบสี่ปี และคำว่า “เยาวชน” หมายความว่า บุคคลอายุเกินสิบสี่ปีแต่ยังไม่ถึงสิบแปดปี

ศาลเยาวชนและครอบครัว หมายความว่า ศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัด หรือแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวในศาลจังหวัด ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัตินี้

ทั้งนี้ในคดีอาญาที่มีข้อหาว่าเด็กหรือเยาวชนกระทำความผิด ตามกฎหมายให้ถืออายุของเด็กหรือเยาวชนในวันที่การกระทำความผิดได้เกิดขึ้น”

จากคำจำกัดความดังกล่าวมา มีข้อพึงสังเกตคือ เยาวชน หมายถึง บุคคลอายุเกินกว่า 15 ปีบริบูรณ์ แต่ไม่ถึง 18 ปีบริบูรณ์นั้น ถึงแม้ในช่วงอายุนี้นายาวนจะได้อำนาจการสมรส การสมรสนั้นก็ไม้อำนาจให้เยาวนกลายเป็นผู้ใหญ่ และเมื่อกระทำการอันกฎหมายบัญญัติเป็นความผิด ก็ยังคงอยู่ในอำนาจของศาลเยาวชนและครอบครัวที่เยาวนคนนั้นมิตั้งที่อยู่ หรือกระทำความผิดพิจารณาพิพากษาคดี⁵⁴

2.3.2 วิวัฒนาการในการคุ้มครองสิทธิเด็ก

กฎหมายฮัมมูระบิ (Hamurabi) มีหลักฐานประมาณไม่น้อยกว่า 2500 ปีก่อน คริสตศักราช นับว่าเป็นกฎหมายฉบับแรกของโลกที่บัญญัติขึ้นในรูปของประมวลกฎหมาย โดยได้บันทึกหลักฐานกฎหมายของบาบิโลนไว้ (Babylon) กฎหมายนี้ได้บัญญัติเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบทบัญญัติเกี่ยวกับการคุ้มครองเด็กไว้ ซึ่งเป็นการบัญญัติเกี่ยวกับความผิดของเด็ก เช่น ลักทรัพย์ ทาร้ายร่างกาย แต่ไม่ทราบแน่ชัดว่า เด็กจะถูกลงโทษโดยครอบครัวหรือโดยบทกฎหมายของผู้ใหญ่ กฎหมายสุเมเรียน (Sumerian) มีประวัติย้อนหลังไปถึง 1750 ปีก่อนคริสตศักราชมีบทบัญญัติในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวและการปกครองบุตร ในสมัยนั้นเด็กชายต้องเรียนหนังสือในโรงเรียนวันละ 12 ชั่วโมง และศึกษาเล่าเรียนตลอดทั้งปี จนกว่าจะเติบโตเป็นผู้ใหญ่ การลงโทษได้กระทำอย่างเข้มงวดเพื่อให้เด็กขยันในการศึกษาเล่าเรียน กฎหมายทัลมุด (Talmude) เป็นกฎหมายของยิวที่ได้บัญญัติวิธีพิจารณาคดีเด็ก เช่น บิดามารดาจะต้องร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ของบ้านเมืองในการที่เด็กกระทำผิด ซึ่ง

⁵⁴รองศาสตราจารย์สุพจน์ สุโรจน์, กระบวนการยุติธรรมทางอาญาสำหรับเด็กและเยาวชน, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2553), หน้า 13.

เด็กจะถูกตักเตือนหรือเขียนโดยผู้พิพากษาของท้องถิ่น ต่อมาได้มีการบัญญัติให้รับฟังพยานหลักฐานประกอบด้วย ต่อมาได้มีกฎหมายของผู้สอนศาสนายิวเรียกว่า Rabbinic Law ซึ่งได้จัดหมวดหมู่กฎหมายอย่างเป็นระบบขึ้นในส่วนที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบของเด็ก ได้จำแนกเด็กออกเป็น 3 ประเภทคือ เด็กทารกอายุไม่เกิน 6 ปี เด็กอายุ 7-12 ปี และเด็กวัยรุ่นอายุ 13-20 ปี และได้กำหนดโทษของเด็กเพิ่มขึ้นตามอายุและความรับผิดชอบของผู้กระทำผิด

กฎหมายไบแซนไทน์ของจัสติเนียน (Byzantine Code of Justinian) พยายามกำหนดบทลงโทษจึงเกิดแนวคิดและพัฒนาการทางด้านตราขูแห่งความยุติธรรม ประมวลกฎหมายตราโค (Draco) ของกรีกโบราณนับได้ว่าเป็นกฎหมายที่มีบทลงโทษรุนแรง เพราะอนุญาตให้ประชาชนทุกคนดำเนินการฟ้องร้องต่อผู้กระทำผิดได้ ในนามของผู้เสียหาย คำว่า Draconian จึงมีความหมายถึงการลงโทษที่รุนแรง กฎหมายในยุคแรก ๆ ไม่ปรากฏว่ามีการบัญญัติความผิดและการลงโทษเด็กและเยาวชนมากนัก เป็นที่เข้าใจกันว่าการควบคุมเด็กและเยาวชนอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของบิดามารดาและครอบครัว

กฎหมายโรมันจะถือว่าเด็กนั้นมีสถานะเป็นทรัพย์สิน ดังนั้นเด็กจะได้รับการดูแลไม่เหมือนบุคคล (Treated as Nonpersons) รวมถึงกำหนดให้บิดามีอำนาจสูงสุดในฐานะเป็นหัวหน้าครอบครัวสามารถใช้อำนาจเหนือสมาชิกในครอบครัว อีกทั้งเป็นเหมือนเจ้าชีวิตของเด็กที่จะชี้เป็นชี้ตายได้ มีสิทธิจำหน่ายหรือให้บุตรแต่งงานกับบุคคลที่ตนต้องการก็ได้ อำนาจของบิดาที่มีเหนือบุตรในกฎหมายโรมันมีอย่างไม่มีจำกัดเป็นไปตามหลัก Patriae Potestas หมายถึง อำนาจของหัวหน้าครอบครัวที่สั่งคมนาอกอันได้แก่รัฐหรือบุคคลทั่วไปจะไม่เข้าไปแทรกแซงการใช้อำนาจของหัวหน้าครอบครัว หลัก Patriae Potestas ยังมีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายประเทศอังกฤษ ยุโรปกลาง อินเดีย รวมทั้งประเทศสหรัฐอเมริกา ที่ให้อำนาจหัวหน้าครอบครัวอย่างไม่มีจำกัดในการปฏิบัติต่อสมาชิกในครอบครัว ในศตวรรษที่ 5 (ก่อนคริสต์ศักราช 500 ปี) กฎหมายสิบสองโต๊ะของโรมันได้บัญญัติความรับผิดชอบทางอาญาของเด็กให้ได้รับโทษสถานเบา

กฎหมายจัสติเนียน ศตวรรษที่ 12 ได้บัญญัติให้เด็กที่มีอายุไม่เกิน 7 ปี ไม่ต้องรับผิดชอบ โดยสันนิษฐานว่าเด็กอายุในเกณฑ์นี้ยังขาดความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ ดังนั้นจึงไม่สามารถกระทำผิดได้ การคุ้มครองเด็กอย่างสมบูรณ์นี้เป็นที่มาของกฎหมายคอมมอนลอว์ (Common Law) และยังเป็นหลักการที่สำคัญของกฎหมายประเทศอังกฤษและสหรัฐอเมริกา ส่วนเด็กที่มีอายุเกินกว่า 7 ปี ก็ยังอยู่ในข่ายที่จะได้รับการปฏิบัติอย่างเมตตา ปราณี จนกระทั่งถึงวัยหนุ่ม ความรับผิดชอบในทางอาญาจะวินิจฉัยโดยอาศัยมูลฐาน ดังนี้

- 1) อายุและการเจริญเติบโตร่างกาย
- 2) ลักษณะความผิด
- 3) สภาวะทางด้านจิตใจของผู้กระทำผิด

ความผิตยงจากัดสำหรับเด็กที่มีอายุสูงขึ้น จึงเป็นที่มาของกฎหมายอังกฤษและสหรัฐอเมริกา ในเวลาต่อมา

นอกจากนี้ ในสมัยโรมันยังมีสถาบันสำหรับควบคุมเด็กเร่ร่อนพเนจรขึ้นเป็นครั้งแรกด้วย เรียกว่า Hospice of Sen Michele ได้ก่อตั้งขึ้นในปี ค.ศ. 1704 ในสมัยพระสันตะปาปาคลีเมนต์ที่ 11 (Pope Clement X1) เพื่อให้การอบรมสั่งสอนแก่เด็กที่ดื้อรั้น เกียจคร้าน สถานที่ควบคุมสร้างขึ้น ในวัดและวิหาร โดยพระจะรับเด็กที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ซึ่งถูกศาลพิพากษาลงโทษคดีอาญา รวมทั้ง เด็กที่ดื้อรั้น ยากแก่การศึกษาอบรม หรือบิดามารดาปกครองไม่ได้ ผู้กระทำความผิตจะต้องร่วมกัน ทำงานโดยล่ามโซ่ และอยู่ภายใต้การควบคุมอย่างเข้มงวดไว้ในห้องโถงใหญ่ ทุกคนต้องอยู่ในอาการ เจ็บสงบ ในเวลากลางคืนจะถูกควบคุมไว้ในห้องของตนเพื่อพักผ่อนและฝึกจิตใจ เด็กที่ดื้อรั้นจะแยก กักขังต่างหากจากเด็กกระทำผิต และสถานกักขัง Hospice เป็นที่มาของการควบคุมเด็กที่กระทำผิต ของประเทศสหรัฐอเมริกา โดยแบ่งสถานที่ควบคุมออกเป็นสถานที่ทำงาน ห้องควบคุม และแยกเด็ก กระทำผิตออกจากเด็กธรรมดาตามกฎหมายของอังกฤษในระหว่างปี ค.ศ. 924-939 บัญญัติเกี่ยวกับการ ลงโทษ ประหารชีวิตโดยมีขอบเขตจากัดห้ามมิให้ประหารชีวิตเด็กที่มีอายุต่ำกว่า 15 ปี เว้นแต่กรณี ที่ ชัดขึ้นหรือหลบหนีในความผิตฐานลักทรัพย์ซึ่งมีมูลค่าน้อยกว่า 12 เพนนีจะกระทำการประหารชีวิต ไม่ได้ ยกเว้นผู้นั้นหลบหนีหรือชัดขึ้นการจับกุม ต่อมาเมื่อพวกนอร์แมน (Norman) ปกครองอังกฤษ ได้กำหนดว่าความเป็นเด็กไม่สามารถเป็นข้อแก้ตัวให้บุคคลนั้นพ้นจากความรับผิดชอบทางอาญา แต่ศาล อาจพิจารณาอภัยโทษให้ได้สำหรับเด็กที่มีอายุไม่เกิน 7 ปี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้พิพากษา โดยที่การใช้ดุลพินิจของศาลในสมัยแรก ๆ เกี่ยวกับความรับผิดชอบทางอาญาของเด็กมีเงื่อนไข ดังนี้

- 1) ความเจริญเติบโต
- 2) ลักษณะความผิต
- 3) การรับรู้ถึงความแตกต่างระหว่างความถูก-ผิตหรือไม่
- 4) กระทำโดยเจตนาหรือไม่

ระบบกฎหมายที่กล่าวมาแล้วข้างต้น แสดงให้เห็นถึงแนวความคิดในการคุ้มครองเด็ก ที่มีมา แต่สมัยโบราณสืบมาจนถึงกฎหมายโรมัน ซึ่งมีอิทธิพลต่อกฎหมายประเทศอังกฤษและสหรัฐอเมริกา โดยการคุ้มครองเด็กอย่างสมบูรณ์เป็นที่มาของกฎหมายคอมมอนลอว์ รวมถึงเป็นหลักการที่สำคัญ ของประเทศอังกฤษและประเทศสหรัฐอเมริกาด้วย⁵⁵

⁵⁵ประธาน วัฒนวาณิชย์, กระบวนการยุติธรรมสำหรับเด็กและเยาวชน, (กรุงเทพมหานคร : แผนการพิมพ์เอกสาร), 2526, หน้า 13-19 .

2.3.3 การคุ้มครองสิทธิเด็กและเยาวชนในกระบวนการยุติธรรมของประเทศไทย

ก่อนที่ประเทศไทยจะได้มีการนำเอากฎหมายเด็กและเยาวชน การปฏิบัติต่อเด็กและเยาวชน ที่ต้องท้าวักกระทำผิดต้องเป็นไปเช่นเดียวกับกระบวนการยุติธรรมที่ใช้กับผู้กระทำผิดที่เป็นผู้ใหญ่ เมื่อเด็กนั้นกระทำความผิดทางการจึ่งส่งเด็กเหล่านี้ไปยังโรงเรียนฝึกอาชีพ ตามพระราชบัญญัติประถมศึกษา พ.ศ. 2478 และสถานฝึกและอบรมตามพระราชบัญญัติจัดฝึกและอบรมเด็กบางจำพวก พ.ศ. 2479 โดยให้อำนาจศาลสั่งให้เด็กที่มีอายุในเกณฑ์บังคับไม่เกิน 15 ปี ที่ไม่ได้เรียนอยู่ในโรงเรียนประถมศึกษาโดยปราศจากเหตุอันควรไปไว้ยังโรงเรียนฝึกอาชีพ โดยกรมราชทัณฑ์ได้จัดตั้งโรงเรียนฝึกอาชีพขึ้นตาม พระราชบัญญัติจัดการฝึกและอบรมเด็กบางจำพวก พ.ศ. 2479 เพื่อทำการฝึกอบรมเด็กจำพวกที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ตามพระราชบัญญัติราชทัณฑ์ พ.ศ. 2479 และพระราชบัญญัติจัดฝึกและอบรมเด็กบางจำพวก พ.ศ. 2479 ได้บัญญัติไว้ว่า “วิธีการปฏิบัติต่อนักโทษและต่อเด็กที่ต้องคำพิพากษา ให้หนักไปทางฝึกอบรม...” และกรมราชทัณฑ์ได้จัดตั้งโรงเรียนฝึกอาชีพสำหรับเด็กซึ่งกระทำความผิดที่มีอายุไม่เกิน 18 ปี สำหรับผู้ต้องโทษที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี ได้มีสถานที่ควบคุมเป็นพิเศษถือเป็นการแยกควบคุมผู้ต้องโทษเป็นครั้งแรก และได้ปรับปรุงสถานที่ดังกล่าวขึ้นเป็นทัณฑสถานวัยหนุ่มต่อมากรมราชทัณฑ์ได้โอนกิจการโรงเรียนฝึกอาชีพไปให้กรมประชาสงเคราะห์ ดำเนินการ ณ เยาวชนบ้านห้วยโป่ง จังหวัดระยอง ตามพระราชบัญญัติจัดการฝึกและอบรมเด็กบางจำพวก (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2481 โดยให้กระทรวงศึกษาธิการและกระทรวงมหาดไทยเป็นเจ้าหน้าที่จัดการกับเด็กนักเรียนหรือเด็กอนาถาที่ประพฤติน่าไม่สมควรแก่วัย ซึ่งกระทรวงศึกษาธิการได้จัดให้มีสารวัตรนักเรียนเพื่อทำการควบคุมดูแลความประพฤติของนักเรียนที่เร่ร่อน หรือมีความประพฤติไม่เหมาะสมนอกโรงเรียน โดยจะว่ากล่าวตักเตือนและแจ้งเหตุให้โรงเรียนทราบ พระราชบัญญัติฉบับนี้ให้ใช้ได้เฉพาะในเขตพระนครเท่านั้น

จากบทบัญญัติของกฎหมายและแนวทางการปฏิบัติต่อเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดข้างต้น ซึ่งเป็นกฎหมายที่ใช้ก่อนมีศาลเด็กและเยาวชน การปฏิบัติต่อเด็กและเยาวชนยังคงใช้การดำเนินกระบวนการยุติธรรมระบบเดียวกับผู้ใหญ่ที่กระทำความผิด เมื่อได้พิจารณาบทบัญญัติกฎหมายแต่ละฉบับที่ได้กล่าวมา พบว่ายังมีข้อบกพร่องและอุปสรรคอยู่หลายอย่าง เพราะเป็นกฎหมายที่บัญญัติไว้สำหรับการปฏิบัติต่อเด็กหลังจากศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งแล้ว ส่วนวิธีการปฏิบัติต่อเด็กในระหว่างที่ถูกจับกุมและอยู่ในระหว่างพิจารณาคดีที่ศาลไม่มีกฎหมายบัญญัติวิธีการไว้ เด็กและเยาวชนจึงได้รับการปฏิบัติอย่างเดียวกับผู้ใหญ่กระทำความผิด ซึ่งเป็นการไม่เหมาะสมและมีผลเสียหายแก่เด็กได้

ต่อมากลุ่มผู้นำทางศีลธรรม (Moral Entrepreneurs) ที่มีความเชื่อว่าบรรดาเด็กและเยาวชนจะต้องได้รับการปกป้อง คุ้มครองให้ได้รับความปลอดภัย อีกทั้งเห็นว่า ควรจัดตั้งศาลคดีเด็กและเยาวชนของไทยขึ้น ตามกรอบแนวความคิดการจัดตั้งศาลคดีเด็กและเยาวชนในประเทศอังกฤษ

และสหรัฐอเมริกาที่ว่า “รัฐในฐานะผู้ปกครองที่มีอำนาจ ที่จะเข้าแทรกแซงครอบครัวเมื่อครอบครัวมีปัญหา หรือหาหน้าที่ของตนบกพร่อง” และให้แยกเด็กและเยาวชนที่กระทำผิดออกจากผู้ใหญ่ที่กระทำผิด

จากแนวคิดความเชื่อของกลุ่มผู้นำทางศีลธรรม และผลของการเผยแพร่แนวความคิดดังกล่าว ได้มีส่วนกระตุ้นและผลักดันให้รัฐบาลไทยสนใจที่จะจัดตั้งศาลคดีเด็กและเยาวชน และองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องขึ้นเป็นครั้งแรก เมื่อ พ.ศ. 2482 ในสมัยรัฐบาลจอมพล ป. พิบูลสงคราม โดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยในขณะนั้น (พล.ร.ต. ถวัลย์ ชำรงนาวาสวัสดิ์) ได้ส่งหลวงปานี ศรีศิลวิสุทธิ ไปดูงานเกี่ยวกับศาลในทวีปเอเชียและยุโรป รวมทั้งให้ดูเรื่องศาลคดีเด็กและเยาวชน จึงถือเป็นการเรียนรู้ และรับเอากรอบแนวคิด หรือกระบวนทัศน์เกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมสำหรับเด็กและเยาวชน จากต่างประเทศเข้ามาในประเทศไทยเป็นครั้งแรกโดยเมื่อกลับมาแล้ว ผู้ที่ไปศึกษาดูงาน ได้ถ่ายทอดแนวคิดหรือที่ได้รับมาในครั้งนั้น ในรูปของรายงานการศึกษาดูงานเสนอต่อกระทรวงยุติธรรม ต่อมาได้มีบันทึกของประธานศาลฎีการายงานทหาความเห็นเรื่องศาลคดีเด็กและเยาวชนในประเทศต่าง ๆ ตลอดจนสถานการณ์ในประเทศไทยหากจะจัดตั้งศาลคดีเด็กและเยาวชน เสนอต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรม แต่เรื่องนี้ต้องระงับไว้เนื่องจากเกิดสงครามโลกครั้งที่ 2

พ.ศ. 2493 ได้มีการรื้อฟื้นเรื่องการจัดตั้งศาลคดีเด็กและเยาวชนขึ้นอีกครั้ง ในสมัยจอมพล ป. พิบูลสงคราม โดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรม ได้จัดส่งคณะผู้พิพากษาไปดูงานศาลคดีเด็กและเยาวชนที่ยุโรปและสหรัฐอเมริกาอีกรุ่นหนึ่ง จึงเป็นการเรียนรู้และรับเอากรอบแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมสำหรับเด็กและเยาวชน และการปฏิบัติต่อเด็กและเยาวชนที่กระทำผิดที่มีรากฐานมาจากปรัชญาแนวคิด ทฤษฎีของประเทศตะวันตกมาสู่ประเทศไทย ผ่านคณะ ผู้พิพากษาคณะนี้ จากนั้นกระทรวงยุติธรรมได้เสนอคณะรัฐมนตรีให้พิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาการอบรมและสงเคราะห์ และได้มีการจัดตั้งศาลเด็กและเยาวชนขึ้น ประกอบด้วยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรม เป็นประธานและกรรมการอีก 12 คน โดยให้รับดำเนินการร่างกฎหมายและประกาศใช้โดยเร็ว ในการประชุมคณะกรรมการ ครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 8 ธันวาคม พ.ศ. 2493 มีการวางแนวการจัดตั้งศาลและเยาวชนเป็นศาลอาญาเป็นศาลแพ่ง ในขั้นนี้ได้เริ่มมาเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชนที่กระทำผิดในทางอาญา และในทางแพ่งเกี่ยวกับการใช้อำนาจปกครองเท่านั้น ผลงานของคณะกรรมการคณะนี้ได้มีการนำเสนอร่างพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลคดีเด็กและเยาวชน พ.ศ. 2494 และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีเด็กและเยาวชน พ.ศ. 2494 ต่อมาคณะรัฐมนตรีและสภานิติบัญญัติ ได้ประกาศใช้เป็นกฎหมาย (ราชกิจจานุเบกษา, ลงวันที่ 3 กรกฎาคม พ.ศ. 2494) ให้ใช้

แนวการจัดตั้งศาลและเยาวชนเป็นศาลอาญาเป็นศาลแพ่ง ในขั้นนี้ได้เริ่มมาเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชนที่กระทำผิดในทางอาญา และในทางแพ่งเกี่ยวกับการใช้อำนาจปกครองเท่านั้น ผลงานของคณะกรรมการคณะนี้ได้มีการนำเสนอร่างพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลคดีเด็กและ

เยาวชน พ.ศ. 2494 และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีเด็กและเยาวชน พ.ศ. 2494 ต่อมา คณะรัฐมนตรีและสภานิติบัญญัติ ได้ประกาศใช้เป็นกฎหมาย (ราชกิจจานุเบกษา, ลงวันที่ 3 กรกฎาคม พ.ศ. 2494) ให้ใช้⁵⁶

2.3.4 แนวความคิดในการปฏิบัติต่อเยาวชน

แนวคิดในการปฏิบัติต่อเด็กแบ่งออกเป็น 3 แนวคิด คือ

1) แนวความคิดที่ถือว่าเด็กเป็นสมบัติของพ่อแม่

เกิดจากแนวความคิดที่ถือว่าครอบครัวเป็นสถาบันพื้นฐานที่สำคัญที่สุดที่จะดำรงสังคมส่วนรวมเอาไว้เพราะสังคมในสมัยแรก ๆ ยังไม่มีความเข้มแข็งเหมือนรัฐในปัจจุบัน เช่น เป็นชนเผ่าต่าง ๆ แนวคิดนี้จึงเป็นแนวคิดกระแสหลักในสังคมทุกแห่งพบได้มากที่สุดและยังฝังตัวอยู่ในสังคมอย่างลึก ซึ่งมีมาตั้งแต่สังคมโบราณจนกระทั่งสังคมปัจจุบันแนวคิดนี้ถือว่าบุตรเป็นสมบัติของพ่อแม่ สังคมภายนอกหรือรัฐหรือบุคคลทั่วไปไม่เข้าแทรกแซง พ่อแม่มีสิทธิเด็ดขาดจะ ปฏิบัติต่อบุตรอย่างดี เลิศเพียงใดก็ได้ หรือจะลงโทษหรือสังหารชีวิตก็สามารถกระทำได้

2) แนวความคิดที่ถือว่าเด็กเป็นสมบัติของสังคม

แนวความคิดนี้เกิดจากการเห็นความสำคัญของส่วนใหญ่ ดังนั้นรัฐเป็นส่วนใหญ่ ปัจเจกชนเป็นส่วนย่อยที่ดำรงอยู่ในรัฐ รัฐมีความจำเป็นสำคัญกว่าปัจเจกชนแนวคิดนี้ถือว่าเด็กเป็นสมบัติของสังคมหรือรัฐ บิดามารดามีสิทธิมีอำนาจน้อยกว่ารัฐ หรือไม่มีสิทธิอำนาจเหนือเด็กเลย เป็นหน้าที่ของสังคมที่ต้องดูแลอบรมเด็กให้เป็นพลเมืองอันพึงประสงค์ของสังคมนั้นในบางวัฒนธรรมเด็กที่เกิดจะไม่ถือว่าเป็นบุคคลหนึ่งจนกว่าจะขนานนามเด็กนั้นอย่างเป็นทางการ (Baptize) ในสังคมคริสเตียนหลายแห่งแม้ในปัจจุบันเด็กจะไม่เป็นที่ยอมรับจนกว่าเขาจะได้รับการประกาศว่าเป็นคริสเตียน (Christened) แล้วเด็กที่เกิดนอกสมรสจะถือว่าเกิดมาอย่างเป็นบาปเด็กพวกนี้จะไม่ได้อยู่อาศัยไม่มีอาหารหรือการเลี้ยงดูแต่อย่างใดนอกจากนี้ก็ไม่ได้รับการพิทักษ์คุ้มครองตามกฎหมายด้วย

3) แนวความคิดที่ถือว่าเด็กมีสิทธิในฐานะปัจเจกชน

รากฐานของแนวความคิด คือ แนวคิดปัจเจกชน (Individualism) ซึ่งให้ความสำคัญแก่บุคคลแต่ละคนว่าเป็นบุคคลหรือสิ่งที่มีอยู่ได้ด้วยตนเอง ซึ่งเกิดจากแนวความคิดมนุษยนิยม (Humanism) ซึ่งเป็นทัศนคติที่ถือว่ามนุษย์มีศักดิ์ศรีมีค่าและมีความสามารถที่จะพัฒนาตนเองโดยอาศัยเหตุผลและวิธีการทางวิทยาศาสตร์ไม่ต้องอาศัยอำนาจเหนือกฎหมายแต่อย่างใดทั้งแนวคิดปัจเจกชนนิยมและมนุษยนิยมเกิดขึ้นสมัยฟื้นฟูศิลปวิทยาการ (Renaissance) เป็นความคิดที่แยกตัวออกจากความคิด

⁵⁶วิชา มหาคุณ, ศาลเยาวชนและครอบครัวตามแนวความคิดสากล, พิมพ์ครั้งที่ 5, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันพัฒนากระบวนการยุติธรรมเยาวชนและครอบครัว ศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง, 2541), หน้า 48-49.

ของคริสตจักรที่ครอบงำความคิดของผู้คนตลอดสมัยยุคกลางในยุโรป แนวความคิดที่ถือว่าเด็กมีสิทธิในฐานะปัจเจกชนเป็นการมองเด็กอย่างมีสิทธิอำนาจและคุณค่าเป็นมนุษย์เท่าเทียมบุคคลทั่วไป ดังนั้น แม้เด็กจะอยู่ในครอบครัวอยู่ในความดูแลของพ่อแม่เด็กก็มีเสรีภาพและสิทธิส่วนบุคคลในตัวของสังคมและรัฐจึงมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของเด็กเช่นเดียวกับพ่อแม่และทั้งเด็กและพ่อแม่ก็เป็นส่วนหนึ่งของสังคมทั้งสิ้น พ่อแม่มีสิทธิเป็นเจ้าของเด็กในฐานะผู้ให้กำเนิดหรือเหมาะสมสำหรับเด็กที่เด็กได้รับการดูแลอย่างถูกวิธีไม่เป็นที่เสื่อมเสียสวัสดิภาพทุกประการแล้วไม่ขัดขวางต่อพัฒนาการของเด็ก แต่เมื่อใดที่พ่อแม่บกพร่องหรือมีเหตุผลอันใดที่จะกระทำหน้าที่นี้ไม่ได้รัฐหรือชุมชนหรือองค์กรเอกชนต้องเข้าไปเป็นธุระช่วยเหลือแก้ไขโดยวิธีการที่เหมาะสมเพื่อคุ้มครองสวัสดิภาพและสิทธิความเป็นปัจเจกชนของเด็กไว้⁵⁷

2.3.5 การคุ้มครองสิทธิเด็กและเยาวชนชั้นสอบสวน

จากการตราพระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พุทธศักราช 2553 ถือว่าได้มีการเปลี่ยนแปลงแนวทางปฏิบัติจากเดิมอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งหลักเกณฑ์ชั้นสอบสวน ในส่วนนี้ผู้ศึกษาจะได้นำเสนอแนวทางปฏิบัติต่อผู้ต้องหาเด็กและเยาวชน สิทธิของเด็กตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 เด็กถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญอย่างยิ่งในอนาคต ดังนั้นได้มีการบัญญัติให้ การรับรองสิทธิต่าง ๆ ที่เด็กควรจะได้รับไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยทุกฉบับ สำหรับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้วางหลักประกันเพื่อคุ้มครองสิทธิในทุก ๆ ด้าน ดังนี้

1) สิทธิได้รับความคุ้มครองตามรัฐธรรมนูญเสมอกัน

ตามมาตรา 4 บัญญัติว่า ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิเสรีภาพ

ตามมาตรา 5 บัญญัติว่า ประชาชนชาวไทยไม่ว่าเหล่ากำเนิด เพศ หรือศาสนาใด ย่อมอยู่ในความคุ้มครองแห่งรัฐธรรมนูญนี้เสมอกัน

ตามมาตรา 30 บัญญัติว่า บุคคลย่อมเสมอกันในกฎหมายและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน ชายและหญิงมีสิทธิเท่าเทียมกัน การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคล เพราะเหตุแห่งความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกาย หรือสุขภาพ สถานะของบุคคลฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็นทางการเมือง อันไม่ขัดต่อบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญจะกระทำมิได้

มาตรการที่รัฐกำหนดขึ้นเพื่อขจัดอุปสรรคหรือส่งเสริมให้บุคคลสามารถ ใช้สิทธิและเสรีภาพได้เช่นเดียวกับบุคคลอื่น ย่อมไม่ถือเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมตามวรรคสาม รัฐธรรมนูญ

⁵⁷ สรรพสิทธิ์ คุมพ์ประพันธ์, “แนวทางการป้องกันแก้ไขการละเมิดสิทธิเด็กในประเทศไทย”, (กรุงเทพมหานคร : แผนการพิมพ์เอกสาร, 2541), หน้า 14-49.

แห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 5 และมาตรา 30 ดังกล่าวข้างต้นได้กำหนดให้ประชาชนชาวไทยย่อมอยู่ในความคุ้มครองตามรัฐธรรมนูญเสมอกัน

2) สิทธิและเสรีภาพในชีวิตและร่างกาย

แนวความคิดว่ามนุษย์ทุกคนย่อมมีสิทธิที่จะมีชีวิตและสิทธิในร่างกายเป็นสิทธิมนุษยชนที่ยอมรับกันมากขึ้นตามปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ และกติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง ดังนั้น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยทุกฉบับจึงได้บัญญัติสิทธิดังกล่าวไว้ สำหรับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 สิทธิและเสรีภาพส่วนบุคคล มาตรา 32 โดยกำหนดให้บุคคลย่อมมีสิทธิและเสรีภาพในชีวิตและร่างกาย การทรมาน ทารุณกรรม หรือการลงโทษด้วยวิธีการโหดร้ายหรือไร้มนุษยธรรม จะกระทำมิได้ แต่การลงโทษตามคำพิพากษาของศาลหรือตามที่กฎหมายบัญญัติไม่ถือว่าเป็นการลงโทษ ด้วยวิธีการโหดร้ายหรือไร้มนุษยธรรมตามความในวรรคนี้ การจับและการคุมขังบุคคล จะกระทำมิได้ เว้นแต่มีคำสั่งหรือหมายของศาลหรือมีเหตุ อย่างอื่นตามที่กฎหมายบัญญัติ การค้นตัวบุคคลหรือการกระทำใดอันกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพตามวรรคหนึ่ง จะกระทำมิได้เว้นแต่มีเหตุตามที่กฎหมายบัญญัติ

ในกรณีที่มีการกระทำซึ่งกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพตามวรรคหนึ่งผู้เสียหาย พนักงานอัยการหรือบุคคลอื่นใดเพื่อประโยชน์ของผู้เสียหาย มีสิทธิร้องต่อศาลเพื่อให้สั่งระงับ หรือเพิกถอนการกระทำเช่นว่านั้น รวมทั้งจะกำหนดวิธีการตามสมควรหรือการเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นด้วยก็ได้

3) สิทธิในกระบวนการยุติธรรม

รัฐมีหน้าที่จัดระบบงานในกระบวนการยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างรวดเร็วและเท่าเทียมกัน ซึ่งได้มีการกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญอย่างชัดเจนในทุกฉบับ ซึ่งในปัจจุบันรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กำหนดคุ้มครองสิทธิของบุคคลในกระบวนการยุติธรรมตามรัฐธรรมนูญดังต่อไปนี้

ตามมาตรา 39 บัญญัติว่า บุคคลไม่ต้องรับโทษอาญา เว้นแต่ได้กระทำการอันกฎหมายที่ใช้อยู่ในเวลาที่กระทำนั้นบัญญัติเป็นความผิดและกำหนดโทษไว้และโทษที่จะลงแก่บุคคลนั้นจะหนักกว่าโทษที่กำหนดไว้ในกฎหมายที่ใช้อยู่ในเวลาที่กระทำความผิดมิได้

ในคดีอาญา ต้องสันนิษฐานไว้ก่อนว่าผู้ต้องหาหรือจำเลยไม่มีความผิดก่อนมีคำพิพากษาอันถึงที่สุดแสดงว่าบุคคลใดได้กระทำความผิด จะปฏิบัติต่อบุคคลนั้นเสมือนเป็นผู้กระทำความผิดมิได้

ตามมาตรา 40 บัญญัติว่า บุคคลย่อมมีสิทธิในกระบวนการยุติธรรม ดังต่อไปนี้

- (1) สิทธิเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว และทั่วถึง
- (2) สิทธิพื้นฐานในกระบวนการพิจารณา ซึ่งอย่างน้อยต้องมีหลักประกันขั้นพื้นฐานเรื่องการได้รับการพิจารณาโดยเปิดเผย การได้รับทราบข้อเท็จจริงและตรวจเอกสารอย่างเพียงพอ การเสนอข้อเท็จจริง ข้อโต้แย้ง และพยานหลักฐานของตน การคัดค้านผู้พิพากษาหรือ ตุลาการ การได้รับ

การพิจารณา โดยผู้พิพากษาหรือตุลาการที่นั่งพิจารณาคดีครบองค์คณะ และ การได้รับทราบเหตุผล ประกอบคำวินิจฉัย คำพิพากษา หรือคำสั่ง

(3) บุคคลย่อมมีสิทธิที่จะให้คดีของตนได้รับการพิจารณาอย่างถูกต้องรวดเร็ว และเป็นธรรม

(4) ผู้เสียหาย ผู้ต้องหา โจทก์ จำเลย คู่กรณี ผู้มีส่วนได้เสีย หรือพยานในคดี มีสิทธิได้รับการปฏิบัติที่เหมาะสมในการดำเนินการตามกระบวนการยุติธรรม รวมทั้งสิทธิในการได้รับการสอบสวนอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เป็นธรรม และการไม่ให้ถ้อยคำเป็นปฏิปักษ์ต่อตนเอง

(5) ผู้เสียหาย ผู้ต้องหา จำเลย และพยานในคดีอาญา มีสิทธิได้รับความคุ้มครอง และความช่วยเหลือที่จำเป็นและเหมาะสมจากรัฐ ส่วนค่าตอบแทน ค่าทดแทนและค่าใช้จ่ายที่จำเป็น ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ

(6) เด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ หรือผู้พิการหรือทุพพลภาพ ย่อมมีสิทธิได้รับความคุ้มครองในการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีอย่างเหมาะสม และย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติที่เหมาะสมในคดีที่เกี่ยวกับความรุนแรงทางเพศ

(7) ในคดีอาญา ผู้ต้องหาหรือจำเลยมีสิทธิได้รับการสอบสวนหรือการพิจารณาคดีที่ถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นธรรม โอกาสในการต่อสู้คดีอย่างเพียงพอ การตรวจสอบหรือได้รับทราบพยานหลักฐานตามสมควร การได้รับความช่วยเหลือในทางคดีจากทนายความ และการได้รับการปล่อยตัวชั่วคราว

(8) คดีแห่งบุคคลมีสิทธิได้รับความช่วยเหลือทางกฎหมายอย่างเหมาะสมจากรัฐ

4) สิทธิและเสรีภาพในการศึกษา

ตามมาตรา 49 บัญญัติว่า บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับการศึกษา ไม่น้อยกว่าสิบสองปีที่รัฐจะต้องจัดให้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ โดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย ผู้ยากไร้ ผู้พิการ หรือทุพพลภาพ หรือผู้อยู่ในสภาวะยากลำบาก ต้องได้รับสิทธิตามวรรคหนึ่งและ การสนับสนุนจากรัฐเพื่อให้ได้รับการศึกษาโดยทัดเทียมกับบุคคลอื่น การจัดการศึกษาอบรมขององค์กรวิชาชีพหรือเอกชนการศึกษาทางเลือกของประชาชน การเรียนรู้ด้วยตนเอง และการเรียนรู้ตลอดชีวิตย่อมได้รับความคุ้มครองและส่งเสริมที่เหมาะสมจากรัฐ

5) สิทธิได้รับบริการสาธารณสุขและสวัสดิการจากรัฐ

ตามมาตรา 52 บัญญัติว่า เด็กและเยาวชนมีสิทธิในการอยู่รอดและได้รับการพัฒนาด้านร่างกาย จิตใจ และสติปัญญาตามศักยภาพในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของเด็กและเยาวชนเป็นสำคัญ เด็ก เยาวชน สตรี และบุคคลในครอบครัว มีสิทธิได้รับความคุ้มครองจากรัฐให้ปราศจากการใช้ความรุนแรงและการปฏิบัติอันไม่เป็นธรรมทั้งมีสิทธิได้รับการบำบัดฟื้นฟูใน

กรณีที่มีเหตุดังกล่าว การแทรกแซงและการจำกัดสิทธิของเด็ก เยาวชน และบุคคลในครอบครัว จะกระทำมิได้เว้นแต่โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย เฉพาะเพื่อสงวนและรักษาไว้ซึ่งสถานะของครอบครัวหรือประโยชน์สูงสุดของบุคคลนั้น เด็กและเยาวชนซึ่งไม่มีผู้ดูแลมีสิทธิได้รับการเลี้ยงดูและการศึกษาอบรมที่เหมาะสมจากรัฐ

6) สิทธิตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ

ตามมาตรา 80 บัญญัติว่า รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านสังคม การสาธารณสุข การศึกษา และวัฒนธรรม ดังต่อไปนี้

(1) คุ้มครองและพัฒนาเด็กและเยาวชน สนับสนุนการอบรมเลี้ยงดูและให้การศึกษา ปรอุมวัยส่งเสริมความเสมอภาคของหญิงและชาย เสริมสร้างและพัฒนาความเป็นปึกแผ่นของสถาบันครอบครัวและชุมชน รวมทั้งต้องสงเคราะห์และจัดสวัสดิการให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้ยากไร้ ผู้พิการ หรือทุพพลภาพ และผู้อยู่ในสภาวะยากลำบากให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและพึ่งพาตนเองได้

ตามมาตรา 84 บัญญัติว่า รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านเศรษฐกิจดังต่อไปนี้

7) การส่งเสริมให้ประชากรวัยทำงานมีงานทำ คุ้มครองแรงงานเด็กและสตรี จัดระบบแรงงานสัมพันธ์และระบบไตรภาคีที่ผู้ทำงานมีสิทธิเลือกผู้แทนของตนจัดระบบประกันสังคม รวมทั้งคุ้มครองให้ผู้ทำงานที่มีคุณค่าอย่างเดียวกันได้รับค่าตอบแทน สิทธิประโยชน์และสวัสดิการที่เป็นธรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติ

สรุปได้ว่า จากบัญญัติของรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันแสดงให้เห็นถึงความสำคัญในการที่จะได้รับความคุ้มครองสิทธิของเด็กในทุก ๆ ด้านอย่างชัดเจน เพื่อเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีประสิทธิภาพในอนาคต

2.3.6 การปฏิบัติต่อเด็กและเยาวชนชั้นสอบสวน

สำหรับการคุ้มครองสิทธิของเด็กในกระบวนการยุติธรรมของประเทศไทยนั้นนอกจากจะได้มีการบัญญัติรับรองสิทธิต่าง ๆ ไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรอย่างชัดเจนแล้ว ในทางปฏิบัติก็จะต้องมีการบัญญัติกฎหมายให้มีความสอดคล้องกัน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) การจับกุมเด็กและเยาวชน

(1) การจับกุมเด็ก

โดยหลักการห้ามมิให้จับกุมเด็กซึ่งต้องหาว่ากระทำความผิด เว้นแต่เด็กนั้นได้กระทำความผิดซึ่งหน้า หรือมีหมายจับหรือคำสั่งของศาล การกระทำความผิดซึ่งหน้า ได้แก่

ก. ความผิดซึ่งเห็นกำลังกระทำ หรือพบในอาการใดซึ่งแทบจะไม่มี ความสงสัยเลยว่าเขาได้กระทำความผิดมาแล้วสุด ๆ

ข. กฎหมายให้ถือว่าเป็นความผิดซึ่งหน้า ในกรณีดังต่อไปนี้คือ เมื่อบุคคลหนึ่งถูกไล่จับดังผู้กระทำโดยมีเสียงร้องเอะอะ หรือเมื่อพบบุคคลหนึ่งแทบจะหันที่หันใด หลังจาก

กระทำผิดในถิ่นแถวใกล้เคียงกับที่เกิดเหตุและมีสิ่งของที่ได้อาจมาจากการกระทำผิดหรือ เครื่องมือ อาวุธ หรือวัตถุอย่างอื่นอันสันนิษฐานได้ว่าได้ใช้ในการกระทำผิด หรือมีร่องรอยพิรุณเห็นประจักษ์ที่เสื้อผ้า หรือเนื้อตัวของผู้นั้น และเป็นความผิดอาญาที่ระบุไว้ในบัญชีท้ายประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

สรุปได้ว่าการจับกุมเด็กนั้นกระทำได้ ดังนี้

- (1) เด็กนั้นได้กระทำความผิดซึ่งหน้า
- (2) มีหมายจับหรือคำสั่งของศาล

นอกเหนือจาก 2 กรณีนี้และจะจับเด็กซึ่งต้องหว่ากระทำความผิดไม่ได้

2) การจับกุมเยาวชน

หลักการของมาตรา 66 วรรคสอง บัญญัติให้การจับกุมเยาวชนซึ่งต้องหว่ากระทำความผิดให้เป็นไปตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาบัญญัติถึงการจับกุมไว้ว่า พนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจจะจับผู้ใดโดยไม่มีหมายจับหรือคำสั่งของศาลไม่ได้ เว้นแต่

- (1) เมื่อบุคคลนั้นได้กระทำความผิดซึ่งหน้า
- (2) เมื่อพบบุคคลโดยมีพฤติการณ์อันควรสงสัยว่าผู้นั้นน่าจะก่อเหตุร้าย ให้เกิดอันตรายแก่บุคคลหรือทรัพย์สินของผู้อื่นโดยมีเครื่องมือ อาวุธ หรือวัตถุอย่างอื่นอันสามารถใช้ในการกระทำความผิด
- (3) เมื่อมีเหตุที่จะออกหมายจับบุคคลนั้นตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 66 (2) แต่มีความจำเป็นเร่งด่วนที่ไม่อาจขอให้ศาลออกหมายจับบุคคลนั้นได้
- (4) เป็นการจับผู้ต้องหาหรือจำเลยที่หนีหรือจะหลบหนีในระหว่างถูกปล่อยชั่วคราวตามมาตรา 117

สำหรับการจับกุมเด็กซึ่งต้องหว่ากระทำความผิด กับการจับกุมเยาวชน ซึ่งต้องหว่ากระทำความผิดที่กล่าวมาข้างต้นนั้นมีข้อแตกต่างกันที่ว่า พนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจมีอำนาจจับกุมเยาวชนได้โดยไม่มีหมายหรือคำสั่งศาลในกรณีที่ต้องด้วยข้อยกเว้นของประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 78 (2) (3) และ (4) แต่การจับเด็กไม่อาจนำข้อยกเว้นดังกล่าวไปใช้ได้เพราะมาตรา 66 วรรคหนึ่ง มีความหมายชัดเจนว่า ห้ามมิให้จับกุมเด็กซึ่งต้องหว่ากระทำความผิด เว้นแต่เด็กนั้นได้กระทำความผิดซึ่งหน้า หรือมีหมายจับหรือคำสั่งศาล⁵⁸

⁵⁸สมชัย ธีฆาอุตมากร, พระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2553, (กรุงเทพมหานคร : พลสยามพริ้นติ้ง, 2554), หน้า 143.

3) การแจ้งสิทธิของผู้ต้องหา

ตามมาตรา 69 วรรคหนึ่ง ได้กำหนดวิธีการจับกุมเด็กหรือเยาวชนซึ่งต้องหาว่ากระทำความผิดและการนำตัวเด็กหรือเยาวชนผู้ถูกจับส่งพนักงานสอบสวนโดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้

(1) ให้พนักงานผู้จับแจ้งแก่เด็กหรือเยาวชนนั้นว่าเขาต้องถูกจับ และแจ้งข้อกล่าวหา รวมทั้งสิทธิตามกฎหมายให้ทราบ หากมีหมายจับให้แสดงต่อผู้ถูกจับ

คำว่า “สิทธิตามกฎหมาย” หมายความว่าสิทธิตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 83 วรรคสอง คือ ผู้ถูกจับมีสิทธิที่จะไม่ให้การหรือให้การก็ได้และถ้อยคำของผู้ถูกจับนั้นอาจใช้เป็นพยานหลักฐานในการพิจารณาคดีได้ และผู้ถูกจับมีสิทธิที่พบและปรึกษาที่ปรึกษากฎหมายหรือผู้ซึ่งจะเป็นที่ปรึกษากฎหมาย ถ้าผู้ถูกจับประสงค์จะแจ้งให้ญาติหรือ ผู้ซึ่งตนไว้วางใจทราบถึงการจับกุมที่สามารถดำเนินการได้โดยสะดวกและไม่เป็นการขัดขวางหรือจับหรือการควบคุมผู้ถูกจับหรือทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด ก็ให้เจ้าพนักงานอนุญาตให้ผู้ถูกจับดำเนินการได้ตามสมควรแก่กรณี ในการนี้ให้เจ้าพนักงานผู้จับนั้นบันทึกการจับดังกล่าวไว้ด้วย

(2) จะต้องนำตัวผู้ถูกจับไปยังที่ทำการของพนักงานสอบสวนแห่งท้องที่ที่ถูกจับทันที เพื่อให้พนักงานสอบสวนของท้องที่ดังกล่าวส่งตัวผู้ถูกจับไปยังที่ทำการของพนักงานสอบสวนผู้รับผิดชอบโดยเร็ว ส่วนการส่งตัวเด็กหรือเยาวชนซึ่งถูกจับของพนักงานสอบสวนผู้รับผิดชอบไปยังสถานพินิจ พนักงานสอบสวนผู้รับผิดชอบจะดำเนินต่อไปตามมาตรา 70

มาตรา 69 วรรคสอง บัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเจ้าพนักงานผู้จับกุมแจ้ง การจับกุมเด็กหรือเยาวชนซึ่งต้องหาว่ากระทำความผิด ดังนี้

1) ถ้าขณะจับกุมมีบิดา มารดา ผู้ปกครอง บุคคลหรือผู้แทนองค์การซึ่งเด็กหรือเยาวชนอาศัยอยู่ด้วย อยู่ด้วยในขณะนั้น

(1) ให้เจ้าพนักงานผู้จับแจ้งเหตุแห่งการจับให้บุคคลดังกล่าวทราบ

(2) ในกรณีความผิดอาญาซึ่งมีอัตราโทษอย่างสูงตามที่กฎหมายกำหนด ไว้ให้จำคุกไม่เกิน 5 ปี เจ้าพนักงานผู้จับจะสั่งให้บุคคลดังกล่าวเป็นผู้นำตัวเด็กหรือเยาวชนนั้นไปยังที่ทำการของพนักงานสอบสวนตามวรรคหนึ่งก็ได้

2) ถ้าในขณะนั้นไม่มีบิดา มารดา ผู้ปกครอง บุคคลหรือผู้แทนองค์การซึ่ง เด็กหรือเยาวชนอาศัยอยู่ด้วย อยู่กับผู้ถูกจับ

(1) ให้เจ้าพนักงานผู้จับแจ้งให้บุคคลดังกล่าวคนใดคนหนึ่งทราบถึง การจับกุมในโอกาสแรกเท่าที่สามารถกระทำได้

(2) หากผู้ถูกจับประสงค์จะติดต่อสื่อสารหรือปรึกษาหารือกับบุคคลเหล่านั้นซึ่งไม่เป็นอุปสรรคต่อการจับกุมและอยู่ในวิสัยที่จะดำเนินการได้ให้เจ้าพนักงานผู้จับดำเนินการให้ตามสมควรแก่กรณีโดยไม่ชักช้า

นอกจากนี้มาตรา 69 ยังได้บัญญัติถึงหน้าที่ของเจ้าพนักงานผู้จับกุมแจ้งข้อหาแก่เด็กหรือเยาวชนซึ่งต้องหาว่ากระทำความผิดซึ่งถูกจับกุม

1) ก่อนส่งตัวผู้ถูกจับให้พนักงานสอบสวนแห่งท้องที่ที่ถูกจับ

(1) เป็นหน้าที่ของเจ้าพนักงานผู้จับจะต้องทำบันทึกการจับกุมโดยแจ้งข้อกล่าวหาและรายละเอียดเกี่ยวกับเหตุแห่งการจับให้ผู้ถูกจับทราบ

(2) ห้ามมิให้เจ้าพนักงานผู้จับกุมถามคำให้การจากผู้ถูกจับ

ก. ถ้าขณะทำบันทึกดังกล่าวบิดา มารดา ผู้ปกครองหรือบุคคลหรือผู้แทนองค์การซึ่งเด็กหรือเยาวชนอาศัยอยู่ด้วย อยู่ด้วยในขณะนั้น ต้องกระทำต่อหน้าบุคคลดังกล่าวและจะให้ลงลายมือชื่อเป็นพยานด้วยก็ได้

ข. ถ้อยคำของเด็กหรือเยาวชนในชั้นจับกุมมิให้ศาลรับฟังเป็นพยานเพื่อพิสูจน์ความผิดของเด็กหรือเยาวชน แต่ศาลอาจนำมาฟังคุณแก่เด็กหรือเยาวชนได้⁵⁹

4) การปล่อยชั่วคราว

จากบทบัญญัติดังกล่าวถือเป็นการกำหนดหลักเกณฑ์ที่พนักงานสอบสวนอาจมอบตัวเด็กหรือเยาวชนซึ่งถูกจับให้แก่บิดา มารดา ผู้ปกครอง บุคคลหรือองค์การซึ่งเด็กหรือเยาวชนอาศัยอยู่ด้วยไปปกครองดูแลและสั่งให้นำตัวเด็กและเยาวชนไปยังศาลภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่เวลาที่เด็กหรือเยาวชนไปถึงที่ทำการของพนักงานสอบสวนภายหลังถูกจับได้ในกรณีดังนี้

(1) กรณีที่เด็กหรือเยาวชนซึ่งต้องหาว่ากระทำความผิดมีบิดา มารดา ผู้ปกครองหรือบุคคลหรือองค์การซึ่งเด็กหรือเยาวชนอาศัยอยู่ด้วย

(2) บิดา มารดา ผู้ปกครอง หรือบุคคลหรือองค์การซึ่งเด็กหรือเยาวชนอาศัยอยู่ด้วยดังกล่าวจะต้องแสดงให้เห็นว่ายังสามารถปกครองดูแลเด็กและเยาวชนนั้นได้

(3) ในกรณีไม่ว่าตามข้อ 1) หรือ ข้อ 2) หากมีพฤติการณ์น่าเชื่อว่า เด็กหรือเยาวชนจะไม่ไปศาล พนักงานสอบสวนจะเรียกประกันจากบุคคลดังกล่าวตามสมควรแก่กรณีก็ได้

5) การผิดฟ้อง

โดยหลักเมื่อมีการจับกุมเด็กหรือเยาวชนซึ่งต้องหาว่ากระทำความผิดหรือกรณีเด็กหรือเยาวชนปรากฏตัวอยู่ต่อหน้าพนักงานสอบสวน ให้พนักงานสอบสวนรีบดำเนินการสอบสวน และส่งสำนวนการสอบสวนพร้อมทั้งความเห็นไปยังพนักงานอัยการเพื่อให้พนักงานอัยการยื่นฟ้องต่อศาลเยาวชนและครอบครัวให้ทันภายในสามสิบวันนับแต่วันที่เด็กหรือเยาวชนนั้นถูกจับหรือปรากฏตัวต่อ

⁵⁹สมชัย ทีฆาอุตมากร, พระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2553, อ่างแล้ว, หน้า 113.

หน้าพนักงานสอบสวน แล้วแต่กรณี หากในกรณีที่ไม่สามารถยื่นฟ้องได้ทันภายในกำหนด 30 วัน พนักงานสอบสวนต้องดำเนินการผิดฟ้อง โดยมีหลักเกณฑ์ คือ

(1) กรณีความผิดอาญาที่มีอัตราโทษอย่างสูงตามที่กฎหมายกำหนดไว้ให้ จากคุกเกิน 6 เดือน แต่ไม่เกิน 5 ปี ไม่ว่าจะมิโทษปรับด้วยหรือไม่ก็ตาม หากเกิดความจำเป็นไม่สามารถฟ้องเด็ก หรือเยาวชนนั้นต่อศาลได้ทันภายในระยะเวลาดังกล่าว (30 วัน) ให้พนักงานสอบสวนหรือพนักงานอัยการแล้วแต่กรณี ยื่นคำร้องต่อศาลเพื่อขอผิดฟ้องต่อไปได้อีกครั้งละไม่เกิน 15 วัน แต่ทั้งนี้ต้องไม่เกินสองครั้ง

(2) ในกรณีความผิดอาญาที่มีอัตราโทษอย่างสูงตามที่กฎหมายกำหนดไว้ให้ จากคุกเกินห้าปี ไม่ว่าจะมิโทษปรับด้วยหรือไม่ก็ตาม เมื่อศาลสั่งอนุญาตให้ผิดฟ้องครบสองครั้งแล้ว หากพนักงานสอบสวนหรือพนักงานอัยการยื่นคำร้องต่อศาลเพื่อขอผิดฟ้องต่อไปอีกโดยอ้างเหตุจำเป็นศาลจะอนุญาตตามคำขอนั้นได้ต่อเมื่อพนักงานสอบสวนหรือพนักงานอัยการได้แสดงถึงเหตุจำเป็นและนาพยานมาเบิกประกอบจนเป็นที่พอใจแก่ศาล ในกรณีเช่นว่านี้ ศาลมีอำนาจสั่งอนุญาตให้ผิดฟ้องต่อไปได้อีกครั้งละไม่เกิน 15 วัน แต่ทั้งนี้ต้องไม่เกินสองครั้ง⁶⁰

ในกรณีนี้เป็นข้อสังเกตได้ว่าการกำหนดระยะเวลาผิดฟ้องของพระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พุทธศักราช 2553 รวมระยะเวลาผิดฟ้อง 90 วัน ในขณะที่พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลแขวงและวิธีพิจารณาคดีอาญาในศาลแขวงรวมระยะเวลาผิดฟ้องเพียง 30 วันเท่านั้น

6) การสอบสวน

ในการสอบสวนเด็กและเยาวชนซึ่งต้องหาว่ากระทำความผิดนั้น ตามประมวลวิธีพิจารณาความอาญาได้มีการวางหลักเกณฑ์การสอบสวนผู้ต้องหาอายุไม่เกิน 18 ปี หลักการนี้กำหนดขึ้นโดยมาตรา ดังต่อไปนี้

มาตรา 134/2 เพื่อให้พนักงานสอบสวนนำวิธีการสอบถามปากคำเด็กในฐานะพยานหรือผู้เสียหายตามมาตรา 133 ทวิ มาใช้บังคับแก่การสอบสวนผู้ต้องหาอายุไม่เกิน 18 ปีโดยอนุโลม ทั้งนี้ เพราะกระบวนการสอบสวนเด็กตามหลักการมาตรา 133 ทวิเป็นกระบวนการสอบสวนที่กฎหมายกำหนดหลักเกณฑ์การปฏิบัติต่อเด็กอย่างเหมาะสม ไม่ทำให้เด็กเกิดความรู้สึกถูกกดดันบีบคั้นสภาพจิตใจ เหมือนการสอบสวนบุคคลที่เป็นผู้ใหญ่ทั่วไป⁶¹

⁶⁰เรื่องเดียวกัน.

⁶¹ธานีศ เกศวพิทักษ์, คำอธิบายประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา เล่ม 1, พิมพ์ครั้งที่ 7, (กรุงเทพมหานคร : จีรรัชการพิมพ์, 2553), หน้า 324-327.

(1) พนักงานสอบสวนอยู่ในบังคับตามมาตรา 133 ทวิ มาใช้บังคับโดยอนุโลมแก่คดีทุกประเภท การสอบสวนผู้ต้องหาที่เป็นเด็กอายุไม่เกินสิบแปดปี ตามมาตรา 134/2 นั้น พนักงานสอบสวนอยู่ในบังคับต้องตามมาตรา 133 ทวิ มาใช้บังคับโดยอนุโลมเฉพาะในเรื่องวิธีการสอบสวนที่เหมาะสมสำหรับเด็กเท่านั้น แต่ไม่จำเป็นต้องนำข้อจำกัดเกี่ยวกับประเภทคดีที่จะใช้บังคับตามมาตรา 133 ทวิ มาใช้บังคับด้วย ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นความผิดตามที่ระบุไว้ในมาตรา 133 ทวิ หรือไม่ก็ตาม หากผู้ต้องหาไม่อายุไม่เกินสิบแปดปี พนักงานสอบสวนย่อมอยู่ในบังคับต้องนำวิธีการสอบสวนปากคำผู้เสียหายหรือพยานที่เป็นเด็กตามมาตรา 133 ทวิ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

(2) วิธีปฏิบัติที่เหมาะสมสำหรับเด็ก หากเป็นการสอบสวนผู้ต้องหาที่เป็นเด็กอายุไม่เกินสิบแปดปี ในการถามปากคำผู้ต้องหาที่เป็นเด็กนั้น พนักงานสอบสวนอยู่ในบังคับต้องดำเนินการตามมาตรา 134/2 ประกอบมาตรา 133 ทวิ โดยวิธีปฏิบัติที่เหมาะสมสำหรับเด็ก ดังนี้

ก. ในการถามปากคำผู้ต้องหาอายุไม่เกิน 18 ปี พนักงานสอบสวน ต้องแยกกระทำเป็นส่วนสัดส่วนในสถานที่ที่เหมาะสมสำหรับเด็ก และต้องประกอบด้วยบุคคลใน กลุ่มสหวิชาชีพ ดังต่อไปนี้เข้าร่วมในการถามปากคำนั้นด้วย

- ก1. นักจิตวิทยาหรือนักสังคมสงเคราะห์
- ก2. บุคคลที่เด็กร้องขอ และ
- ก3. พนักงานอัยการ

ข. ในกรณีที่นักจิตวิทยาหรือนักสังคมสงเคราะห์เห็นว่าการถามปากคำผู้ต้องหาคนใดหรือคำถามใด อาจจะเป็นผลกระทบกระเทือนต่อจิตใจเด็กอย่างรุนแรงให้พนักงานสอบสวนถามผ่านนักจิตวิทยาหรือนักสังคมสงเคราะห์เป็นการเฉพาะตามประเด็นคำถามของพนักงานสอบสวน โดยมีให้เด็กได้ยินคำถามของพนักงานสอบสวน และห้ามมิให้ถามเด็กซ้ำซ้อนหลายครั้งโดยไม่มีเหตุผลสมควร

ค. ให้เป็นหน้าที่ของพนักงานสอบสวนที่จะต้องแจ้งให้นักจิตวิทยาหรือนักสังคมสงเคราะห์ บุคคลที่เด็กร้องขอ และพนักงานอัยการทราบ รวมทั้งแจ้งให้ผู้ต้องหาที่เป็นเด็กทราบถึงสิทธิตามมาตรา 133 ทวิ วรรคหนึ่งด้วย

ง. นักจิตวิทยาหรือนักสังคมสงเคราะห์ หรือพนักงานอัยการที่เข้าร่วมในการถามปากคำอาจถูกผู้ต้องหาซึ่งเป็นเด็กตั้งรังเกียจหากมีกรณีดังกล่าวให้เปลี่ยนตัวผู้นั้น

จ. การถามปากคำผู้ต้องหา ให้พนักงานสอบสวน จัดให้มีการบันทึกภาพ และเสียง การถามปากคำดังกล่าวซึ่งสามารถน้อออกถ่ายทอดได้อย่างต่อเนื่องไว้เป็นพยาน

ฉ. ในกรณีจำเป็นเร่งด่วนอย่างยิ่งซึ่งมีเหตุอันควรไม่อาจรอนักจิตวิทยาหรือนักสังคมสงเคราะห์ บุคคลที่เด็กร้องขอ และพนักงานอัยการเข้าร่วมในการถามปากคำพร้อมกันได้ ให้พนักงานสอบสวนถามปากคำซึ่งเป็นผู้ต้องหา โดยมีบุคคลใดบุคคลหนึ่งตามวรรคหนึ่งอยู่ร่วมด้วยก็ได้ แต่ต้อง

บันทึกเหตุที่ไม่อาจรบกวนผู้อื่นไว้ในสวนการสอบสวนและมีถือว่าการถามปากคำผู้ต้องหาซึ่งเป็นเด็กในกรณีดังกล่าวได้กระทำไปแล้วไม่ชอบด้วยกฎหมาย

นอกจากจะมีการบัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาแล้ว เมื่อได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พุทธศักราช 2553 ก็ได้นำหลักเกณฑ์ที่ถือว่าให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้ต้องหาเด็กและเยาวชนมา กำหนดวิธีปฏิบัติในการสอบสวนเด็กหรือเยาวชน¹² ดังต่อไปนี้

(1) ให้กระทำในสถานที่ที่เหมาะสมโดยไม่เลือกปฏิบัติและไม่ปะปนกับผู้ต้องหาอื่นหรือบุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องอยู่ในสถานที่นั้นอันมีลักษณะเป็นการประจานเด็กหรือเยาวชน ทั้งนี้โดยคำนึงถึงอายุ เพศ สภาพของเด็กหรือเยาวชนเป็นสำคัญ

(2) ต้องใช้ภาษาและถ้อยคำที่ทำให้เด็กหรือเยาวชนสามารถเข้าใจได้ง่ายโดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

(3) ถ้าเด็กหรือเยาวชนไม่สามารถสื่อสารหรือไม่เข้าใจภาษาไทย จะต้องดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดต่อไปนี้

ก. ให้จัดหาล่ามให้ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

ข. จัดหาเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกหรือความช่วยเหลืออื่นใดให้ตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ สำหรับในการแจ้งข้อกล่าวและการสอบสวนปากคำหรือเยาวชนซึ่งต้องหว่ากระทำความผิดนั้น พนักงานสอบสวนต้องดำเนินการดังนี้⁶²

(1) ต้องมีที่ปรึกษากฎหมายของเด็กหรือเยาวชนร่วมอยู่ด้วยทุกครั้ง

(2) ให้แจ้งด้วยว่าเด็กหรือเยาวชนมีสิทธิที่จะไม่ให้การหรือให้การก็ได้และถ้อยคำของเด็กหรือเยาวชนอาจใช้เป็นพยานหลักฐานในการพิจารณาคดีได้ ทั้งนี้เมื่อคำนึงถึงอายุ เพศ และสภาพจิตของเด็กหรือเยาวชนซึ่งต้องหว่ากระทำความผิดแต่ละราย

ในการแจ้งข้อหาและการสอบปากคำเด็กหรือเยาวชนนั้นบิดา มารดา ผู้ปกครอง บุคคลหรือผู้แทนองค์การซึ่งเด็กหรือเยาวชนอาศัยอยู่ด้วยจะเข้าร่วมรับฟังการสอบสวนดังกล่าวด้วยก็ได้ ดังนั้นแม้ไม่มีบุคคลดังกล่าวอยู่ด้วยก็ไม่มีผลต่อการแจ้งข้อหาและการสอบปากคำเด็กหรือเยาวชนแต่อย่างใด

7) การจัดหาที่ปรึกษากฎหมาย

ในการดำเนินคดีอาญาสิทธิการมีทนายความถือเป็นสิทธิที่รัฐให้ความคุ้มครอง ทั้งนี้ ก่อนที่จะมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว

⁶²สมชัย ธีฆาอุตมากร, พระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2553, อ้างแล้ว, หน้า 103.

พุทธศักราช 2553 การจัดหาหนายความให้ผู้ต้องหาเด็กนั้นเป็นไปตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ตามมาตรา ดังต่อไปนี้

มาตรา 134/1 โดยวางหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดหาหนายความในคดีที่ผู้ต้องหาไม่อายุไม่เกิน 18 ปี ในวันที่สอบสวนแจ้งข้อหา ให้พนักงานสอบสวนจัดหาหนายความให้ทั้งนี้ ผู้ต้องหาไม่อาจปฏิเสธได้ จะเห็นได้ว่าการมีหนายความเข้าร่วมการสอบสวนถือเป็นการตรวจสอบถ่วงดุลให้การสอบสวนเป็นไปด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรมดังนั้นรัฐจะต้องจัดหาหนายความให้แก่ผู้ต้องหาที่เป็นเด็กและเยาวชนทุกคดี สำหรับวัตถุประสงค์ของการที่รัฐจัดหาหนายความให้ผู้ต้องหาเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้ต้องหาในอันที่จะได้รับการสอบสวนที่เป็นธรรม และอย่างน้อยสามารถหารือกับหนายความได้ หนายความจึงมีบทบาทที่สำคัญอย่างยิ่งในการที่พนักงานสอบสวนจะถามคำถามให้ผู้ต้องหาในฐานะเป็นผู้ที่ทำให้เกิดความสมดุลระหว่างอำนาจรัฐหน้าที่ของหนายความที่มีต่อผู้ต้องหาซึ่งตาม

มาตรา 134/1 บัญญัติให้รัฐมีหน้าที่จัดหาหนายความให้แก่ผู้ต้องหาด้วยมีเจตนารมณ์ที่จะให้ผู้ต้องหาได้รับการช่วยเหลือทางกฎหมายมีผู้ให้คำปรึกษาและคำแนะนำตลอดระยะเวลาการสอบสวนมิใช่เพียงการอยู่ร่วมในการสอบปากคำ ดังนั้น หนายความจึงมีหน้าที่เช่นเดียวกับหนายความในคดีทั่วไปจนกว่าการสอบสวนจะสิ้นสุดลง⁶³

มาตรา 120 ในศาลที่มีอำนาจพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว จาเลยจะมีหนายความแก้คดีแทนไม่ได้ แต่ให้จาเลยมีที่ปรึกษากฎหมาย เพื่อปฏิบัติหน้าที่ทำนองเดียวกับหนายความได้ ในกรณีที่จาเลยไม่มีที่ปรึกษากฎหมาย ให้ศาลแต่งตั้งที่ปรึกษากฎหมายให้

มาตรา 120 นี้เปลี่ยนแปลงหลักการแต่งตั้งที่ปรึกษากฎหมายให้จาเลยต่างไปจาก มาตรา 83 ของ พ.ร.บ. จัดตั้งศาลเยาวชนและครอบครัวเดิม โดยบังคับให้ศาลที่มีอำนาจพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว ต้องแต่งตั้งที่ปรึกษาให้จาเลย หากจาเลยไม่มีที่ปรึกษากฎหมาย ทั้งนี้โดยไม่ต้องคำนึงว่าข้อหาที่เด็กหรือเยาวชนกระทำความผิดนั้นกฎหมายกำหนดอัตราโทษไว้สถานใดและเพียงใด

หลักของมาตรา 120 แบ่งได้เป็น 2 ประการ คือ ในศาลที่มีอำนาจพิจารณา คดีเยาวชนและครอบครัว

1) จาเลยจะมีหนายความแก้คดีแทนไม่ได้ แต่ให้จาเลยมีที่ปรึกษากฎหมาย เพื่อปฏิบัติหน้าที่ทำนองเดียวกับหนายความได้

2) ในกรณีที่จาเลยไม่มีที่ปรึกษากฎหมาย ให้ศาลแต่งตั้งที่ปรึกษากฎหมายให้ กรณีที่จาเลยไม่มีที่ปรึกษากฎหมาย ซึ่งมาตรา 120 บัญญัติให้ศาลแต่งตั้งที่ปรึกษากฎหมายให้มีข้อพิจารณา ดังนี้

⁶³สุรศักดิ์ ลิขสิทธิ์วัฒนกุล, ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ฉบับอ้างอิง, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2553), หน้า 240.

(1) ให้ศาลแต่งตั้งที่ปรึกษาให้จําเลยเสมอ โดยไม่คํานึงว่าข้อหาความผิดที่จําเลยซึ่งเป็นเด็กหรือเยาวชนผู้ต้องหา นั้นมีอัตราโทษตามที่กฎหมายกำหนดไว้ สถานใด และเพียงใด ไม่ว่าจะมิแต่โทษปรับหรือโทษจําคุก อย่างใดอย่างหนึ่งสถานเดียวหรือทั้งจําและปรับ ทั้งนี้ ไม่ว่าโทษนั้นจะมากน้อยเพียงใดก็ตาม

(2) มาตรา 120 เป็นบทบังคับให้เป็นหน้าที่ที่ศาลจะต้องแต่งตั้งที่ปรึกษาให้จําเลย ในกรณีที่จําเลยไม่มีที่ปรึกษา โดยไม่ต้องถามว่าจําเลยประสงค์จะมีที่ปรึกษากฎหมายหรือไม่ เพราะกฎหมายให้ความคุ้มครองแก่เด็กและเยาวชน เพื่อให้มีที่ปรึกษากฎหมายคอยช่วยเหลือ ในการดำเนินกระบวนการพิจารณาถึงกว่าให้เป็นไปตามความประสงค์ของจําเลย

(3) กำหนดเวลาที่ศาลต้องแต่งตั้งที่ปรึกษาให้จําเลย มาตรา 180 มิได้บัญญัติเรื่องนี้ไว้โดยเฉพาะจึงต่อนา ป.วิ.อ. มาตรา 173 มาอนุโลมใช้เพียงเท่านี้ไม่ขัดหรือขัดแย้งกัน

ดังนั้นก่อนเริ่มพิจารณาศาลที่มีอำนาจพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัวจะต้องดำเนินการแต่งตั้งที่ปรึกษากฎหมายให้จําเลยในกรณีที่จําเลยไม่มีที่ปรึกษาตาม ป.วิ. อ. มาตรา 173

มาตรา 121 กำหนดคุณสมบัติของที่ปรึกษากฎหมาย ตามมาตรา 120 ไว้ดังนี้

1) ต้องมีคุณสมบัติเป็นทนายความตามกฎหมายว่าด้วยทนายความหมายถึง ทนายความที่ได้การจดทะเบียนและมีใบอนุญาตทนายความซึ่งผู้จดทะเบียนและรับใบอนุญาตทนายความต้องมีคุณสมบัติตามพระราชบัญญัติทนายความ พุทธศักราช 2528 มาตรา 35 ได้แก่

(1) มีสัญชาติไทย

(2) อายุไม่ต่ำกว่ายี่สิบปีบริบูรณ์ในวันยื่นคำขอจดทะเบียนและรับใบอนุญาต

(3) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรืออนุปริญญาทางนิติศาสตร์หรือประกาศนียบัตรในวิชานิติศาสตร์ซึ่งเทียบได้ไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีหรืออนุปริญญาจากสถาบันการศึกษา ซึ่งสภาทนายความเห็นว่า สถาบันการศึกษานั้นมีมาตรฐานการศึกษาที่ผู้ได้รับปริญญาตรีหรืออนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรควรเป็นทนายความได้ และเป็นสมาชิกแห่งเนติบัณฑิตยสภา

(4) ไม่เคยมีความประพฤติเสื่อมเสียหรือบกพร่องในศีลธรรมอันดีและไม่เป็นผู้กระทำการใดซึ่งแสดงให้เห็นว่าไม่น่าไว้วางใจในความซื่อสัตย์สุจริต

(5) ไม่อยู่ในระหว่างต้องโทษจําคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จําคุก

(6) ไม่เคยต้องโทษจําคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จําคุกในคดีที่คณะกรรมการเห็นว่าจะนำมาซึ่งความเสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพ

(7) ไม่เป็นบุคคลที่ต้องคำพิพากษาถึงที่สุดให้ล้มละลาย

(8) ไม่เป็นโรคติดต่อซึ่งเป็นที่รังเกียจแก่สังคม

(9) ไม่เป็นผู้มีกายพิการหรือจิตบกพร่องอันเป็นเหตุให้เป็นผู้หย่อนสมรรถภาพในการประกอบอาชีพทนายความ

(10) ไม่เป็นข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นซึ่งมีเงินเดือนหรือตำแหน่งประจำเว้นแต่ข้าราชการการเมือง

(11) ไม่เป็นผู้ต้องห้ามมิให้ยื่นคำขอจดทะเบียนและรับใบอนุญาตตามมาตรา 71

2) ต้องผ่านการอบรมเรื่องวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว ความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยา การสังคมสงเคราะห์ และความรู้อื่นที่เกี่ยวข้องตามที่กำหนดในข้อบังคับของประธานศาลฎีกา

อนึ่ง มาตรา 205 ได้กำหนดว่า ในวาระเริ่มแรกมิให้นำบทบัญญัติมาตรา 121 มาใช้บังคับภายในสองปีนับแต่พระราชบัญญัตินี้โดยในระหว่างนั้นให้นำบทบัญญัติมาตรา 84 แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัวพุทธศักราช 2534 มาใช้บังคับจนกว่าคดีจะถึงที่สุด⁶⁴

8) นโยบายศาลยุติธรรม

เพื่อให้เป็นไปตามหลักความยุติธรรมสำนักงานศาลยุติธรรม ได้มีนโยบายประธานศาลฎีกา ประจำปีพ.ศ.2547 – 258 ไว้ดังนี้

1) ด้านการคุ้มครองสิทธิของประชาชน

(1) มุ่งอำนวยความสะดวกยุติธรรมเพื่อคุ้มครองสิทธิของประชาชนให้เข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และทั่วถึง

(2) พัฒนาระบบพิจารณาพิพากษาคดีของศาลยุติธรรมทั้งคดีแพ่ง คดีอาญา และคดีพิเศษให้เป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นธรรม

(3) พัฒนาระบบการพิจารณาพิพากษาคดีเพื่อประโยชน์สาธารณะ อาทิ คดีผู้บริโภค คดีสิ่งแวดล้อม และคดี เศรษฐกิจ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมตามลักษณะแห่งคดี

(4) ส่งเสริมการระงับข้อพิพาททางเลือก อาทิ การไกล่เกลี่ยและอนุญาโตตุลาการ อันเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีทางเลือกเพื่อระงับข้อพิพาทด้วยความพึงพอใจของทุกฝ่าย

⁶⁴สมชัย ทีฆาตุตมากร, พระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2553, อ้างแล้ว, หน้า 146.

(5) เร่งรัดการพิจารณาคดีในศาลสูง และส่งเสริมระบบการพิจารณาคดีแบบต่อเนื่อง และครอบครัวคณะ

(6) ดำเนินการจัดตั้งศาลเพื่อกระจายความยุติธรรมให้ประชาชนได้อย่างทั่วถึง

(7) สร้างและปรับปรุงอาคารศาลให้เพียงพอต่อการรองรับภารกิจในการอำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชน

2) ด้านการพัฒนาบุคลากร และระบบงานของศาลยุติธรรม

(1) สร้างจิตสำนึกของบุคลากรในการอำนวยความยุติธรรม โดยคำนึงถึงเป้าหมายเพื่อประโยชน์สาธารณะ รวมถึงการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่และส่งเสริมให้มีการพัฒนาตนเองโดยการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับตัวรองรับการเปลี่ยนแปลงในการยกระดับการอำนวยความยุติธรรมให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล

(2) สนับสนุนให้ผู้พิพากษามีทักษะและความรู้เชี่ยวชาญ เข้าใจบริบทของสังคม เศรษฐกิจและการเมืองที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้สามารถปรับใช้กฎหมายเพื่อรักษาสิทธิเสรีภาพของประชาชนได้อย่างเหมาะสม

(3) เสริมสร้างการบริหารงานบุคคลเพื่อให้บุคลากรมีคุณธรรมและจริยธรรม และมีความก้าวหน้าในอาชีพ

(4) ปรับปรุงโครงสร้าง และอัตรากำลังข้าราชการศาลยุติธรรมให้สอดคล้องกับภารกิจของศาลยุติธรรม

(5) นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริหารจัดการทั่วทั้งองค์กร สร้างระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูลทั้งภายในและภายนอก พร้อมพัฒนาเพิ่มศักยภาพบุคลากรในการใช้เทคโนโลยีเพื่อให้ศาลยุติธรรมสามารถอำนวยความยุติธรรมและให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

(6) ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพคุ้มค่า และบรรลุเป้าหมาย

(7) ปรับปรุงกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการอำนวยความยุติธรรม เร่งรัดการออกระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกำหนด เพื่อให้เป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย รวมถึงการวิจัย และพัฒนาเพื่อสร้างองค์ความรู้

(8) เสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของศาลในจังหวัดชายแดนภาคใต้เพื่ออำนวยความยุติธรรมสู่ประชาชน

3) ด้านพัฒนาเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในระดับสากล

(1) สร้างสร้างความร่วมมือทางการศาล การยุติธรรม ความร่วมมือทางวิชาการและกฎหมายทั้งในระดับประเทศ ระดับภูมิภาคอาเซียน และระดับนานาชาติ รวมถึงการยกระดับสถานะและบทบาทของศาลยุติธรรมในเวทีระหว่างประเทศ

(2) พัฒนากฎหมายและกระบวนการยุติธรรมเพื่อความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงบริบทด้านการต่างประเทศ รวมถึงการเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน⁶⁵

สรุปได้ว่า กฎหมายตามพระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวฯ ศาลจะทำหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกความยุติธรรมให้กับผู้มารับบริการตามนโยบายศาลยุติธรรม และได้ปฏิบัติตามข้อกฎหมายที่ศาลเยาวชนได้กำหนดเอาไว้เป็นไปตามหลักนโยบายของศาลยุติธรรม

2.4 สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย

สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยมุ่งจะกล่าวถึง ดังนี้

2.4.1 ประวัติความเป็นมา

ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ตั้งอยู่เลขที่ 191 หมู่ 12 ตำบลดงลาน อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ศาลจังหวัดร้อยเอ็ดแผนกคดีเยาวชนจะครอบครัวได้จัดตั้งขึ้นตามนโยบายของกระทรวงยุติธรรมโดยมุ่งที่จะคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของเด็กและเยาวชน ทั้งในคดีอาญาและคดีแพ่งให้มีสิทธิเท่าเทียมกันทั่วประเทศ โดยทางอาญาให้คำนึงถึงสวัสดิภาพและอนาคตของเด็กหรือเยาวชน ซึ่งควรได้รับการศึกษาอบรมสั่งสอนและสงเคราะห์ให้กลับตนเป็นพลเมืองที่ดียิ่งกว่าการที่จะลงโทษให้จำคุก เพื่อให้เกิดความเช็ดหลาบหรือเกรงกลัวต่อการลงโทษทัณฑ์ เมื่อมีการกระทำผิดทางอาญาเกิดขึ้นทั้งนี้เพราะโดยเหตุที่การกระทำความผิดของเด็กหรือเยาวชนนั้น ในบางครั้งอาจจะเกิดจากความอยากรู้อยากลองหรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์หรืออาจถูกจูงใจจากผู้ที่มีวัยสูงก็เป็นได้ ส่วนในทางแพ่งก็เพื่อให้มีวิธีการช่วยเหลือและคุ้มครองสภาพของครอบครัวและสิทธิประโยชน์ของผู้เยาว์ที่อยู่ตามสภาพของตนเอง

ศาลจังหวัดร้อยเอ็ดแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวได้เปิดทำการเมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2538 ซึ่งตรงกับวัน รพี อันเป็นวันคล้ายวันสิ้นพระชนม์ของพระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมหลวงบุรีเรกฤทธิ์ (พระบิดาแห่งกฎหมายไทย) นั่นเอง ปัจจุบันได้เปลี่ยนชื่อเป็น ศาลเยาวชน และครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ดเมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2554

2.4.3 อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ ติดกับ ถนนแจ้งสนิท

ทิศตะวันออก ติดกับ สถานีกักขัง จังหวัดร้อยเอ็ด

⁶⁵ศาลยุติธรรม, “นโยบายประธานศาลฎีกา ประจำปีพ.ศ. 2547 – 258”, ร้อยเอ็ด : ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด, 2555), (อัดสำเนา)

ทิศตะวันตก ติดกับ บ้านจัดสรรหมู่บ้านเอราวัณ

ทิศใต้ ติดกับ สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน จังหวัดร้อยเอ็ด

2.4.4 อำนาจหน้าที่ของศาลเยาวชนและครอบครัว

ศาลเยาวชนและครอบครัวมีอำนาจพิจารณาคดีหรือมีคำสั่งในคดีดังต่อไปนี้

- 1) คดีอาญาที่มีข้อหาว่าเด็กหรือเยาวชนกระทำความผิด
- 2) คดีอาญาที่ศาลซึ่งมีอำนาจพิจารณาคดีธรรมดาได้โอนมาตามพระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัววิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2553 มาตรา 97 วรรคหนึ่ง
- 3) คดีครอบครัว
- 4) คดีคุ้มครองสวัสดิภาพ
- 5) คดีอื่นที่มีกฎหมายบัญญัติให้เป็นอำนาจหน้าที่ของศาลเยาวชนและครอบครัว

ตาม พ.ร.บ.ศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2553 มี ในส่วนที่เกี่ยวกับเด็กและเยาวชนกระทำความผิด ตามมาตรา 10 ศาลเยาวชนและครอบครัวมีอำนาจดังต่อไปนี้

- 1) พิจารณาคดีหรือมีคำสั่งในคดี ดังต่อไปนี้
 - (1) คดีอาญาที่มีข้อหาว่าเด็กหรือเยาวชนกระทำความผิด
 - (2) คดีอาญาที่ศาลซึ่งมีอำนาจพิจารณาคดีธรรมดาได้โอนมาตามมาตรา 97 วรรคหนึ่ง คือ คดีอาญาที่บุคคลอายุไม่เกินสิบปีบริบูรณ์กระทำความผิด และเป็นคดีอยู่ในอำนาจศาลที่มีอำนาจพิจารณาคดีธรรมดา ซึ่งถ้าศาลนั้นพิจารณาเห็นว่าบุคคลนั้นยังมีสภาพเช่นเดียวกับเด็กและเยาวชนก็ให้โอนคดีนั้นไปยังศาลเยาวชนและครอบครัวที่มีเขตอำนาจ และให้ถือว่าผู้นั้นเป็นเด็กหรือเยาวชน
 - (3) ให้ศาลเยาวชนและครอบครัวซึ่งมีเขตอำนาจในท้องที่ที่เด็กหรือเยาวชนมีถิ่นที่อยู่ปกติ มีอำนาจพิจารณาเกี่ยวกับคดีนั้น

จากบทบัญญัติดังกล่าวมา จะเห็นได้ว่าเด็กหรือเยาวชนที่กระทำการอันกฎหมายบัญญัติเป็นความผิดจะอยู่ในเขตอำนาจของศาลเยาวชนและครอบครัวศาลใด ต้องพิจารณาจาก

- 1) เด็กหรือเยาวชนนั้นมีถิ่นที่อยู่ปกติในเขตอำนาจศาลนั้นหรือไม่ ถ้าอยู่ศาลเยาวชนและครอบครัวนั้น มีอำนาจพิจารณาคดีนั้นได้ ยกตัวอย่าง เด็กชายแดงอายุ 14 ปี มีถิ่นที่อยู่ปกติในเขตพระนคร กรุงเทพมหานคร กระทำความผิดทางอาญา เช่น ลักทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร ศาลที่มีอำนาจพิจารณาคดีของเด็กชายแดง คือ ศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง

- 2) ถ้าทั้งท้องถิ่นที่อยู่ปกติมีศาลเยาวชนและครอบครัว และท้องที่ที่เด็กกระทำความผิดมีศาลเยาวชนและครอบครัว กฎหมายให้อำนาจศาลเยาวชนและครอบครัวในท้องที่ที่เด็กกระทำความผิดมีอำนาจพิจารณาคดีด้วย

นอกจากนี้ ในกรณีมีปัญหาว่าคดีใดจะอยู่ในอำนาจศาลเยาวชนและครอบครัว หรือศาลยุติธรรมอื่น ไม่ว่าจะปัญหาจะเกิดขึ้นในศาลเยาวชนและครอบครัว หรือศาลยุติธรรมอื่น ตามกฎหมาย (มาตรา 11) ผู้ที่จะวินิจฉัยชี้ขาดคือ ประธานศาลฎีกา และคำวินิจฉัยชี้ขาดของประธานศาลฎีกาเป็นที่สุด

อีกประการหนึ่ง ตามกฎหมาย (มาตรา 5) คดีอาญาที่มีข้อหาว่าเด็กหรือเยาวชนกระทำความผิดให้ถือเอาอายุเด็กหรือเยาวชนนั้นในวันที่การกระทำความผิดได้เกิดขึ้น ถึงแม้ว่าในระหว่างพิจารณาคดีของศาลอาญาย่อมมีอายุครบ 18 ปีบริบูรณ์ สำหรับคดีอาญา หรือเกิน 20 ปีบริบูรณ์ หรือบรรลุนิติภาวะโดยการสมรสสำหรับคดีครอบครัว แล้วแต่กรณี ศาลเยาวชนและครอบครัวนั้นคงมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีต่อไปจนเสร็จสำนวน และถ้าจะมีอุทธรณ์หรือฎีกาตามกฎหมาย (มาตรา 13) ให้เป็นอำนาจของศาลอุทธรณ์ และศาลอุทธรณ์ภาค แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว แล้วแต่กรณีที่จะพิจารณาพิพากษาต่อไป และให้ศาลเช่นว่านั้นคงมีอำนาจใช้วิธีการสำหรับเด็กและเยาวชนตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายนี้ นอกเสียจากว่าวรรคสอง คือ ศาลเห็นว่าขณะทำความผิดหรือในระหว่างพิจารณาคดี เด็กหรือเยาวชนมีสภาพเช่นเดียวกับบุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีบริบูรณ์ ขึ้นไป

2.4.5 รายงานผลการปฏิบัติงาน (รายเดือน) ศูนย์ให้คำปรึกษาแนะนำและประสานการประชุมเพื่อแก้ไข บำบัด ฟื้นฟูเด็ก เยาวชนและครอบครัว ระหว่างเดือนกันยายน พ.ศ. 2555 มีดังนี้

1) ยอดผู้รับบริการทั้งสิ้น 250 ราย คดีอาญา 130 ราย ชาย 170 คน หญิง 80 คน คดีแพ่ง 120 ราย แยกเป็นเพศชาย 91 คน และหญิง 29 คน รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 3.1 ดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากร จำแนกตามประเภทคดี และเพศ

ประเภทคดีให้บริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
คดีอาญา	79	51	130
คดีแพ่ง	91	29	120
รวม	170	80	250

2) จำแนกตามการให้บริการ

(1) ตรวจทางจิตวิทยา	29	ราย
(2) ให้คำปรึกษารายบุคคล	69	ราย
(3) ให้คำปรึกษาแก่ผู้ปกครอง	79	ราย
(4) ให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม	46	ราย

(5) อื่น ๆ

27 ราย

2.4.6 กลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้รับบริการ

ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด มีภารกิจเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและให้แก่เยาวชนและครอบครัวโดยการอำนวยความสะดวกยุติธรรมผ่านกระบวนการพิจารณาพิพากษาคดีปรากฏรายละเอียด ดังนี้

1) ผู้เกี่ยวข้องในคดี แบ่งเป็น 3 ประเภท

(1) ผู้ที่เกี่ยวข้องในคดีที่มีใช้หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม

ก. โจทก์ หรือ ผู้เสียหาย

ข. จำเลย

ค. พยาน

ง. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผู้ประกัน

(2) ผู้ปฏิบัติงานในกระบวนการยุติธรรม หมายถึง ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในด้านใดด้านหนึ่งของงานในกระบวนการยุติธรรม ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ประกอบด้วย

ก. ตำรวจ (พนักงานสอบสวน)

ข. พนักงานอัยการ

ค. ศาล

ง. เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์

จ. ทนายความ

2) ญาติของผู้เกี่ยวข้องในคดี ได้แก่ ญาติของโจทก์ ญาติของจำเลย และญาติของพยาน

3) ประชาชนทั่วไป ได้แก่ ประชาชนผู้ที่ไม่รวมอยู่ในกลุ่มผู้เกี่ยวข้องในคดี ผู้ปฏิบัติงานในกระบวนการยุติธรรม และญาติของโจทก์ จำเลย และพยาน ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 2 กำหนดความหมายของคำต่าง ๆ ไว้ดังนี้⁶⁶

โจทก์ หมายความว่าถึง พนักงานอัยการหรือผู้เสียหายซึ่งฟ้องคดีอาญาต่อศาลหรือทั้งคู่ในเมื่อพนักงานอัยการและผู้เสียหายเป็นโจทก์ร่วมกัน

ผู้เสียหาย หมายความว่าถึง บุคคลผู้ได้รับความเสียหาย เนื่องจากการกระทำผิดฐานใด ฐานหนึ่ง รวมทั้งบุคคลอื่นที่มีอำนาจจัดการแทนได้ เช่น ผู้แทนโดยชอบธรรมของผู้เยาว์ ผู้แทนของนิติบุคคล เป็นต้น

⁶⁶พิชัย นิลทองคำ, ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา, (กรุงเทพมหานคร : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535), หน้า 271-272.

จำเลย หมายความว่า บุคคลซึ่งถูกฟ้องยังศาลแล้ว โดยข้อหาว่าได้กระทำความผิด
พยาน ไม่มีการให้ความหมายไว้ในประมวลกฎหมาย แต่โดยทั่วไปเข้าใจและมี หมายความว่า
พยานบุคคลทั่วไปและพยานผู้ชำนาญการ เช่น แพทย์

ผู้ประกัน หมายความว่า ผู้ที่ทำสัญญากับศาลในกรณีที่ยอมผูกพันตนเองที่จะรับผิดชอบค่าใช้จ่าย
ต่อศาล หากไม่สามารถนำตัวผู้ต้องหาหรือจำเลยมาส่งต่อศาลตามนัดได้

ตำรวจ หมายความว่า เจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้อำนาจและหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย
ของประชาชน

พนักงานสอบสวน หมายความว่า เจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้อำนาจและหน้าที่ทำการ
สอบสวน เช่น เจ้าพนักงานตำรวจ ซึ่งมียศตั้งแต่ชั้นนายร้อยตำรวจตรี หรือเทียบเท่า นายร้อยตำรวจ
ตรีขึ้นไป

พนักงานอัยการ หมายความว่า เจ้าพนักงานผู้มีหน้าที่ฟ้องผู้ต้องหาต่อศาล

ศาล หมายความว่า ศาลยุติธรรมหรือผู้พิพากษา ซึ่งมีอำนาจทำการอันเกี่ยวกับคดีอาญา

ราชทัณฑ์ หมายความว่า เจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายกำหนดให้อำนาจและหน้าที่ในการ
ควบคุมดูแลผู้ต้องขัง จำเลย และนักโทษ

ทนายความ หมายความว่า ผู้ที่ได้รับอนุญาตให้เป็นทนายความและได้รับการแต่งตั้งจาก
โจทก์ หรือจำเลยให้ความในคดีนั้น

โดยสรุปการให้บริการแก่ผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรมในศาลเยาวชนและครอบครัว
จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ ตำรวจ อัยการ และราชทัณฑ์ ในเรื่องของการฝากขัง ยื่นคำฟ้อง พิพากษา
ลงโทษ เป็นต้น ส่วนของทนายความ ในเรื่องการขอให้ปล่อยชั่วคราว การสืบพยาน ฯลฯ และ
ตลอดจนให้บริการประชาชนทั่วไปที่มาติดต่อราชการ ทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคดีและในส่วนที่ไม่
เกี่ยวข้องกับคดี การให้บริการด้านที่เกี่ยวกับคดี จะเริ่มตั้งแต่กระบวนการตั้งแต่ก่อนพิพากษาคดีและ
หลังคำพิพากษา ส่วนการให้บริการที่ไม่เกี่ยวกับคดี จะเป็นในเรื่องของการบริการห้องสมุด การให้
ความรู้แก่ประชาชน นักเรียน นิสิต นักศึกษา และหน่วยงานที่สนใจ โดยมีการส่งผู้พิพากษาและ
เจ้าหน้าที่ของศาลไปให้คำบรรยายตามที่ต่าง ๆ ตลอดจนการที่บุคคลคณะต่าง ๆ มาศึกษาดูงานที่
รวมไปถึงการอำนวยความสะดวกในการที่ญาติของผู้ต้องหาหรือจำเลยมาเยี่ยมผู้ต้องหาหรือจำเลยที่
ฝากขัง เป็นต้น

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด” จึงได้นำงานวิจัยที่สามารถนำมาเทียบเคียงกับงานวิจัยนี้ สรุปได้ดังนี้

สำนักงานโครงการศาลต้นแบบ ทำการประเมินผลเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการต่อการให้บริการของศาลจังหวัดกาญจนบุรี หลังจากการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่ ตามโครงการศาลต้นแบบเพื่อการส่งเสริมประสิทธิภาพ” พบว่า การให้บริการของศาลจังหวัดกาญจนบุรี หลังจากการนำกระบวนการทำงานที่ปรับเปลี่ยนใหม่ไปใช้ นับว่าประสบผลสำเร็จ เพราะกลุ่มตัวอย่างต่างก็มีความคิดเห็นเป็นมาตรฐานเดียวกันว่า การบริการของศาลจังหวัดกาญจนบุรีในภาพรวม มีการบริการที่ดีกว่าเดิม และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพในกระบวนการ ดังต่อไปนี้

- 1) กระบวนการขอให้ปล่อยชั่วคราวที่ศาล
- 2) กระบวนการยื่นคำฟ้อง/ยื่นฟ้อง
- 3) กระบวนการยื่นคำร้อง คำขอ คำแถลงและคำบอกกล่าว
- 4) กระบวนการขอคัดถ่ายเอกสารในสำนวน
- 5) กระบวนการขอทราบหมายเลขคดี

นอกจากนั้น กลุ่มตัวอย่างไม่พอใจในการให้บริการ ซึ่งถือว่าการให้บริการยังไม่บรรลุประสิทธิผลในกระบวนการยื่นคำร้องขอผิดฟ้อง/ฝากขัง และกระบวนการมาขึ้นศาลตามนัดหรือตามหมายเรียก อย่างไรก็ตาม คณะผู้ประเมินผลได้ให้ข้อเสนอแนะว่า กระบวนการทำงานที่ปรับเปลี่ยนใหม่ ที่ออกแบบโดยโครงการศาลต้นแบบ ทำให้เกิดการบริการที่ดีกว่าเดิม ดังนั้นจึงควรนำกระบวนการดังกล่าวไปปรับใช้ในศาลจังหวัดทุกแห่ง⁶⁷

สินทร สิงห์นิมิตตระกูล ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของคู่ความต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดกาญจนบุรี หลังจากการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่ตามโครงการศาลต้นแบบเพื่อการส่งเสริมประสิทธิภาพ” ผลการวิจัยพบว่า คู่ความมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดกาญจนบุรีอยู่ในระดับมาก โดยสามารถจัดลำดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ จากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างสุจริต มีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 4.05

⁶⁷สำนักงานโครงการศาลต้นแบบ, การประเมินผลเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการต่อการให้บริการของศาลจังหวัดกาญจนบุรี หลังจากการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่ ตามโครงการศาลต้นแบบเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานโครงการศาลต้นแบบ กระทรวงยุติธรรม, 2540), 96 หน้า.

รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างสุภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากัน ตามด้วยด้านความเร็วและต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการอำนวยความสะดวก ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา และประเภทของกลุ่มความ มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน⁶⁸

สำนักวิจัยเอแบค-เคเอสซีอินเทอร์เน็ตโพลล์ (เอแบคโพลล์) มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ได้ทำการสำรวจ “ความคิดของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของศาลชั้นต้น ในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาระดับ 1-9 ศึกษาเฉพาะกรณีตัวอย่างผู้ใช้บริการศาลจังหวัด 18 แห่ง” ซึ่งแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ ศาลจังหวัดที่เข้าร่วมโครงการ TQM และศาลจังหวัดที่ไม่ได้เข้าร่วมโครงการดังกล่าว พบว่าภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการบริการของพนักงาน/เจ้าหน้าที่ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านอาคารสถานที่ และเมื่อจำแนกการพิจารณาเป็นรายประเด็นอาจสรุปได้เป็นสาระสำคัญได้ ดังนี้

1) ด้านการบริการของพนักงาน/เจ้าหน้าที่ กลุ่มตัวอย่างค่อนข้างพอใจกับการบริการของพนักงาน/เจ้าหน้าที่เกือบทุกด้าน ทั้งนี้ผลงานการสำรวจยังพบว่า ผลการประเมินของศาลจังหวัดทั้ง 2 กลุ่ม ไม่มีความแตกต่างกัน โดยความเร็วในการบริการเป็นประเด็นเดียวที่กลุ่มตัวอย่างพอใจในระดับปานกลาง

2) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ในด้านความเร็ว กลุ่มตัวอย่างค่อนข้างพอใจกับความเร็วในการบริการเกือบทุกเรื่องที่มีการประเมิน และเมื่อเปรียบเทียบระหว่างศาลจังหวัดที่เข้าร่วมโครงการ TQM กับศาลจังหวัดที่ไม่ได้เข้าร่วมโครงการ พบว่า ไม่ต่างกันมาก โดยในกลุ่มศาลจังหวัดที่เข้าร่วมโครงการมีเพียงการขอประกันตัวการขอตรวจคัดถ่ายเอกสารหรือสำนวนเท่านั้นที่กลุ่มตัวอย่างพอใจในระดับปานกลาง ส่วนประเด็นอื่น ๆ กลุ่มตัวอย่างรู้สึกค่อนข้างพอใจ ขณะที่ผลการประเมินศาลจังหวัดที่ไม่เข้าร่วมโครงการ พบว่า มีเพียงการรับเปลี่ยน ถอนคืน หลักทรัพย์/หลักประกันเท่านั้น ที่กลุ่มตัวอย่างพอใจในระดับปานกลาง ส่วนที่เหลือกลุ่มตัวอย่างค่อนข้างพอใจ เมื่อเปรียบเทียบระหว่างศาลที่เข้าร่วมและไม่เข้าร่วมโครงการ TQM ปรากฏผลดังนี้

(1) การยื่นคำฟ้อง/คำร้อง/คำขอ/คำแถลง/คำบอกกล่าว ความพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการยื่นคำฟ้อง/คำร้อง/คำขอ/คำแถลง/คำบอกกล่าวของศาลจังหวัดทั้ง 2 กลุ่ม ไม่ต่างกัน

⁶⁸สินทร สิงห์นิมิตตระกูล, “ความพึงพอใจของกลุ่มความต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดกาญจนบุรี ภายหลังจากปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่ ตามโครงการศาลต้นแบบ เพื่อการส่งเสริมประสิทธิภาพ”, วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2541, 73 หน้า.

(2) การขอประกันตัว ความพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการขอประกันตัวของศาลจังหวัดทั้ง 2 กลุ่ม ไม่ต่างกัน

(3) การรับ-จ่ายเงินค่าธรรมเนียม ความพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการรับ-จ่ายเงินค่าธรรมเนียมของศาลจังหวัดทั้ง 2 กลุ่ม ไม่ต่างกัน

(4) การรับเปลี่ยนถอนคืนหลักทรัพย์/หลักประกัน ความพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการรับเปลี่ยน- ถอนคืนหลักทรัพย์/หลักประกัน ของศาลจังหวัดทั้ง 2 กลุ่ม ไม่ต่างกัน

(5) การรับคืนเอกสาร ความพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการรับคืนเอกสารของศาลจังหวัดทั้ง 2 กลุ่ม ไม่ต่างกัน

(6) การขอตรวจ/คัดถ่ายเอกสารหรือสำนวน ความพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการขอตรวจ/คัดถ่ายเอกสารหรือสำนวน ของศาลจังหวัดทั้ง 2 กลุ่ม ไม่ต่างกัน

(7) การมาขึ้นศาลตามนัดหรือหมายเรียก กลุ่มตัวอย่างพอใจการบริการด้านการมาขึ้นศาลตามนัดหรือหมายเรียกของศาลจังหวัดที่ไม่ได้เข้าร่วมโครงการ มากกว่าศาลจังหวัดที่เข้าร่วมโครงการ

นอกจากนั้น สำนักวิจัยเอแบค-เคเอสซีอินเทอร์เน็ตโพลล์ (เอแบคโพลล์) มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ยังได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ผลการศึกษาข้างต้น แม้จะแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นส่วนใหญ่ แต่ก็ยังพบว่ามีส่วนที่ทางสำนักวิจัยควรหาแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการให้มากขึ้น⁶⁹

สำราญ โยธาใหญ่ ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดชลบุรีโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ แสดงว่าการบริการของศาลจังหวัดชลบุรี เป็นที่พอใจแก่ประชาชนค่อนข้างสูง และค่าความแตกต่างของความพึงพอใจในการให้บริการไม่มีความแตกต่างกัน คงจะมีเพียงบางประการที่ควรปรับปรุง และพัฒนากระบวนการทำงาน บุคลากร และสถานที่เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ผู้มาใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจสูงขึ้นในอนาคต โดยมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ดังนี้ ด้านสถานที่

⁶⁹สำนักวิจัยเอแบค-เคเอสซีอินเทอร์เน็ตโพลล์ (เอแบคโพลล์), โครงการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของศาลชั้นต้น ในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 1-9 : ศึกษาเฉพาะกรณีตัวอย่างผู้ใช้บริการศาลจังหวัด 18 แห่ง, (กรุงเทพมหานคร : สำนักวิจัยเอแบค-เคเอสซีอินเทอร์เน็ตโพลล์ (เอแบคโพลล์) มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ, 2542), 90 หน้า.

ปรับปรุงเกี่ยวกับบริเวณที่จอดรถและการจัดระเบียบ การปรับปรุงโรงอาหาร สถานที่พักผ่อนของ ประชาชนที่มาติดต่องานศาล การปรับปรุงในส่วนของห้องน้ำ ระบบการให้บริการถ่ายเอกสาร การ เพิ่มจำนวนโทรศัพท์สาธารณะ ด้านการประชาสัมพันธ์ ปรับปรุงเกี่ยวกับการเพิ่มช่องทางการ ประชาสัมพันธ์ การเพิ่มแผนผังป้ายบอกแผนกต่าง ๆ ทั้งด้านหน้าและด้านหลังอาคาร การทำกล่องรับ ข้อเสนอแนะความคิดเห็นจากประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน การอบรมและสัมมนาข้าราชการ ของศาลเพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติในการให้บริการประชาชน ด้านการบริการ เน้นการให้บริการ ตามลำดับก่อนหลัง โดยการใช้บัตรคิวการให้บริการเสริมในช่วงพักเที่ยง การปรับปรุงเรื่องความ รวดเร็วในการให้บริการ

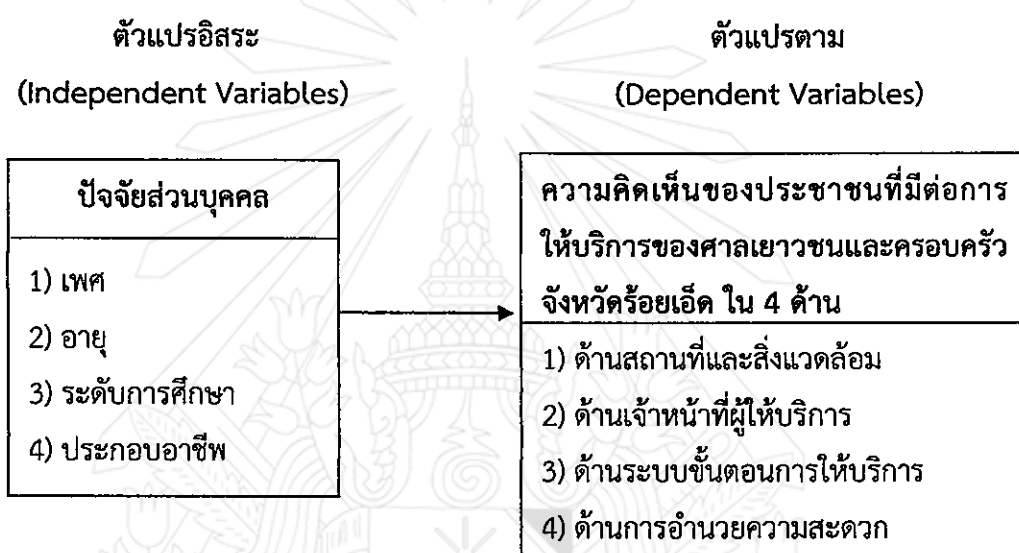
ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนมีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลจังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05⁷⁰

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการจะเกิดขึ้นได้นั้น ต้องมีองค์ประกอบของความรู้สึก อารมณ์ ความคิดเห็น และความต้องการ เกี่ยวข้องเป็น องค์ประกอบหลักในการให้บริการ ซึ่งในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีการบริการในด้านเจ้าหน้าที่ สถานที่ ความรวดเร็ว ความเสมอภาค และขั้นตอนการให้บริการ หลักการให้บริการนี้แสดงให้เห็นเจตนารมณ์ ผู้มารับบริการมุ่งหวังเพื่อให้เกิดความรู้สึกประทับใจ ความต้องการ และความคิดเห็น มีทั้งอยู่ในระ ปรานกลาง มาก และมากที่สุด แตกต่างกันไปตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ตาม เหตุปัจจัยของการให้บริการ ซึ่งจะนำผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องไปใช้ในการอภิปรายผลในบทที่ห้าต่อไป

⁷⁰สำราญ โยธาใหญ่, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดชลบุรี กรณีศึกษา : เปรียบเทียบกลุ่มประชาชนที่คุ้นเคยและไม่คุ้นเคยกับผู้ปฏิบัติงานในศาล”, วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ภาคพิเศษ ชลบุรี), 2549, 198 หน้า.

2.6 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ดังที่ได้กล่าวแล้วข้างต้นนี้ ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของ ปรัชญา เวสารัชช⁷¹ ในสี่ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระบบขั้นตอนการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก มาประยุกต์สรุปเป็นกรอบแนวคิดดังภาพประกอบที่ 2.2 ดังนี้



ภาพประกอบที่ 2.2 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

⁷¹ปรัชญา เวสารัชช, องค์การกับลูกจ้าง, อ่างแล้ว, หน้า 5 - 8.

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้การวิจัย
- 3.4 การสร้างและทดสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เลือกมีดังนี้

1) ประชากร

ได้แก่ ประชาชนผู้มาขอรับบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ช่วงเดือนกันยายน พ.ศ. 2556 ในเวลา 08.30 - 16.30 น. เฉพาะวันทำการของราชการ โดยสถิติประชาชนผู้มาขอรับบริการช่วงเดือนกันยายน พ.ศ. 2555 โดยเทียบสถิติประชาชนผู้มาขอรับบริการช่วงเดือนกันยายน 2555 จำนวน 250 คน¹

2) กลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ ประชาชนผู้มาขอรับบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ช่วงเดือนกันยายน พ.ศ. 2556 ในเวลา 08.30 - 16.30 น. เฉพาะวันทำการของราชการ โดยสถิติประชาชนผู้มา

¹สำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด, สมุดบันทึกคดีความประจำปี 2555, (ร้อยเอ็ด : สำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด, 2555), หน้า 7. (อัดสำเนา)

ขอรับบริการช่วงเดือนกันยายน พ.ศ. 2555 จำนวน 250 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยเทียบตารางของเครจซี่และมอร์แกน (R.V. Krejcie and D.W. Morgan) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 152 คน²

3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ใช้เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่างหลายขั้นตอน(Multi – Stage Random Sampling) ดังนี้

3.2.1 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการเปิดตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (R.V. Krejcie and D.W. Morgan) จากประชากร 250 คน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 152 คน คือ

3.2.2 การคำนวณสัดส่วนตัวอย่างตามประชากรแต่ละประเภทคดีโดยใช้เพศ เป็นตัวแปรอิสระควบคุม (Control Variable) ดังปรากฏตามตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทคดีและเพศ

ประเภทคดี	ประชากร			กลุ่มตัวอย่าง		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
คดีอาญา	79	51	130	48	31	79
คดีแพ่ง	91	29	120	55	18	73
รวม	170	80	250	103	49	152

3.2.3 เลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Selection)³ โดยใช้ประเภทคดีจำแนกตามเพศเป็นตัวกำหนดในการเลือกตัวอย่าง แล้วแจกแบบสอบถามจนได้ครบตามจำนวน 152 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 152 ชุด แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

²กัลยา วานิชบัญชา, สถิติสำหรับการวิจัย, (กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาสถิติคณะพาณิชยศาสตร์และบัญชีจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548), หน้า 19)

³ประกายรัตน์ สุวรรณ, คู่มือการใช้โปรแกรม SPSS เวอร์ชัน 12 สำหรับ Windows, (กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2548), หน้า 63.

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ตรวจสอบรายการ (Check List) แบบเติมคำในช่องว่างเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยให้ผู้ตอบเลือกระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) สอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.4.1 ศึกษาค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ บทความ ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.4.2 สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมขอบเขตการศึกษา วิจัยโดยใช้คำถาม 2 ประเภท คือ แบบปลายปิด แบบปลายเปิด

3.4.3 นำเครื่องมือที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์แก้ไขปรับปรุงให้ถูกต้องและชัดเจน เหมาะสม ทั้งเนื้อหาสาระ และการใช้ถ้อยคำสำนวนภาษา แล้วนำมาจัดทำเป็นแบบสอบถาม

3.4.4 นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ ได้แก่

1) ดร.ไพรัช พันชมภู วุฒิการศึกษา ปธ.9., พธ.บ., M.A.(Public Administration), Ph.D. (Public Administration) ตำแหน่ง ประธานหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาการปกครอง) มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบด้านวิทยาการวิจัย

2) ดร.ประพิศ โบราณมูล วุฒิการศึกษา ปธ.ด. (วัฒนธรรมศาสตร์) ตำแหน่ง ผู้ช่วยเลขานุการศูนย์บัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบด้านสถิติ

3) นางอรระพิน นันทะเสนา วุฒิการศึกษา ศน.ม. (รัฐศาสตร์การปกครอง) มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักงานประจำศาลเยาวชน และครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบด้านเนื้อหา

3.4.5 นำแบบสอบถามหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์กับเนื้อหา (Item Objective Congruence Index IOC) ตามสูตรดังนี้

สูตร	$IOC = \frac{\sum x}{N}$	
เมื่อ	IOC แทนดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความกับวัตถุประสงค์	
	$\sum X$	แทนผลรวมของคะแนนการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญ
	N	แทนจำนวนผู้เชี่ยวชาญ
โดยที่	คะแนน + 1	แน่ใจว่าสอดคล้อง
	คะแนน 0	ไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง
	คะแนน - 1	แน่ใจว่าไม่สอดคล้อง

โดยเลือกข้อความที่มีค่าตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป จากข้อความทั้งหมดจำนวน 41 ข้อ ซึ่งใช้ได้ทั้งหมด มีค่าดัชนีความสอดคล้อง เท่ากับ 0.67 จำนวน 2 ข้อ และค่า IOC เท่ากับ 1.00 จำนวน 39 ข้อ

3.4.6 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง (Try - Out) ที่มารับบริการที่ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ในช่วงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2556 จำนวน 30 คน แล้วนำผลการตอบแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ดังนี้⁴

$$\text{สูตร } r_{tt} = \frac{k}{K-1} \left(\frac{1 - s^2_1}{s^2_x} \right)$$

เมื่อ k = จำนวนข้อสอบทั้งหมด

s^2_1 = ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

s^2_x = ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ผลจากการทดสอบ ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือเท่ากับ 0.96

3.4.8 นำเครื่องมือที่สมบูรณ์แล้วไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยต่อไป

3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

3.5.1 ผู้วิจัยได้นำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย จากศูนย์การศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถึงผู้พิพากษาหัวหน้าศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อขอความอนุเคราะห์ ในการแจกแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองจนครบกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ จำนวน 152 คน

⁴ กัลยา วานิชปัญษา, สถิติสำหรับการวิจัย, อ่างแก้ว, หน้า 24.

3.5.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม จำนวน 152 ชุด ไปแจกให้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐาน และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 152 คน ด้วยวิธีการตอบแบบสอบถาม พร้อมทั้งสังเกตคำตอบสภาพทั่วไปประกอบการพิจารณา และตรวจให้คะแนนแบบสอบถามแต่ละข้อ โดยกำหนด ค่าน้ำหนัก หรือคะแนนออกเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert's Scale) ซึ่งกำหนดค่าคะแนน ดังนี้

ความคิดเห็น	ระดับมากที่สุด	ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 5
"	ระดับมาก	ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 4
"	ระดับปานกลาง	ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 3
"	ระดับน้อย	ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 2
"	ระดับน้อยที่สุด	ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 1

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.6.1 นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ทุกฉบับพบว่าสมบูรณ์ทุกฉบับ

3.6.2 จัดช่วงอายุ ระดับการศึกษาและประกอบอาชีพหลักเป็นกลุ่มโดยแต่ละกลุ่มให้มีจำนวนใกล้เคียงกัน

3.6.3 นำแบบสอบถามตอนที่ 1 และตอนที่ 2 ที่มีความสมบูรณ์ของการตอบแล้วลงรหัสตามแบบการลงรหัส(Coding Form)

3.6.4 นำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และการประกอบอาชีพหลัก โดยแจกแจงความถี่ และคำนวณค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการฯ ด้านระบบขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทั้งในภาพรวม รายด้าน และเป็นรายข้อ แล้วแปลตามเกณฑ์การวิเคราะห์ โดยใช้เกณฑ์ของ รองศาสตราจารย์ ดร.สรชัย พิศาลบุตร ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	หมายความว่า	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	หมายความว่า	ระดับความคิดเห็นมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายความว่า ระดับความคิดเห็นปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายความว่า ระดับความคิดเห็นน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายความว่า ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด⁵

ตอนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด โดยวิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way - ANOVA) หรือ F-test

ตอนที่ 4 เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Questions) เกี่ยวกับข้อเสนอแนะการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด โดยวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำมาแจกแจงความถี่(Frequency)

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.7.1 สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือได้แก่

- 1) ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC)
- 2) ค่าอำนาจจำแนก โดยวิเคราะห์สหสัมพันธ์ รายข้อ (Item Total Correlation)
- 3) ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม แบบแอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

3.7.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

- 1) ความถี่ (Frequency)
- 2) ร้อยละ (Percentage)
- 3) ค่าเฉลี่ย (Mean)
- 4) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.7.3 สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน t-test (Independent) ดังนี้

- 1) การวิเคราะห์ค่า (t-test Independent)
- 2) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA)

สูตรการหาค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

- 1) การหาค่าความตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามแต่ละข้อ

$$IOC = \frac{\sum x}{N}$$

⁵ สรชัย พิศาลบุตร, รองศาสตราจารย์ ดร., *เรียนรู้สถิติและการวิจัยด้วยกรณีศึกษา*, (กรุงเทพมหานคร : พิมพ์ที่บริษัทจูนพับลิชชิ่ง จำกัด, 2548), หน้า 43.

เมื่อ	IOC	=	ดัชนีความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับเนื้อหาหรือระหว่างข้อสอบกับวัตถุประสงค์
	$\sum X$	=	ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน
	N	=	จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

2) การหาค่าร้อยละ (Percentage)⁶

$$P = \frac{X \times 100}{N}$$

P = ค่าร้อยละ

X = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

N = จำนวนประชากร

3) การหาค่าเฉลี่ย (Mean)⁷

$$\bar{X} = \frac{\sum fx}{N}$$

\bar{X} = ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ = ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม

N = จำนวนประชากร

4) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)⁸

$$S = \sqrt{\frac{N \sum fx^2 - (\sum fx)^2}{N(N-1)}}$$

S = ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

⁶นิภา เมธธาวิชัย, วิทยาการวิจัย, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏธนบุรี, 2543), หน้า 128.

⁷สังศรี ชมภูวงศ์, การวิจัย, (นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, 2547), หน้า 55.

⁸ล้วน สายยศ และ อังคนา สายยศ, เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2540), หน้า 53.

$$\sum fx = \text{ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละระดับ}$$

$$N = \text{จำนวนประชากร}$$

5) ทดสอบสมมติฐาน (t-test)⁹

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t = ค่าที-เทสต์ (t-test)

\bar{X}_1, \bar{X}_2 = ค่าเฉลี่ยของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

S_1^2, S_2^2 = ความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

n_1, n_2 = จำนวนคะแนนของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

6) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หรือ (F-test)¹⁰

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

F = อัตราส่วนของความแปรปรวน

MS_b = ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w = ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

⁹นิภา เมธาวีชัย, วิทยาการวิจัย, อ่างแล้ว, หน้า 238.

¹⁰เรื่องเดียวกัน, หน้า 110.

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

- 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.2 ขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายข้อมูล จึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ทดสอบความแตกต่างระหว่าง 2 กลุ่ม
F	แทน	ทดสอบความแตกต่างระหว่าง 3 กลุ่มขึ้นไป
df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมกำลังสอง (Mean Square)
Sig	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 ขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และการประกอบอาชีพหลัก ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมุติฐานการวิจัย ใช้การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - way ANOVA)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วเรียงลำดับความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย



4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ 4.1 - 4.4

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	103	67.76
หญิง	49	32.24
รวม	152	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 67.76 และเพศหญิง จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 32.24

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 ปี	47	30.92
31 - 40 ปี	59	38.82
41 - 50 ปี	32	21.05
51 ปีขึ้นไป	14	9.21
รวม	152	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 38.82 รองลงมา คือ อายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 30.92 มีอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 21.05 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.21 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	77	50.66
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	51	33.55
อนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป	24	15.79
รวม	152	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 50.66 รองลงมา คือ มัธยมศึกษา/เทียบเท่า จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 33.55 และอนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 15.79 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการประกอบอาชีพหลัก

การประกอบอาชีพหลัก	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	60	39.47
รับจ้าง/ลูกจ้าง	46	30.26
ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว	30	19.74
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	16	10.53
รวม	152	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 39.47 รองลงมา อาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 30.26 อาชีพค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 19.74 และอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.53 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏผลดังตารางที่ 4.5 - 4.9

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน

ด้าน ที่	ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านการจัดเก็บภาษี ใน 4 ด้าน	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	3.57	0.71	มาก
2	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.60	0.74	มาก
3	ด้านระบบขั้นตอนการให้บริการ	3.53	0.65	มาก
4	ด้านการอำนวยความสะดวก	3.55	0.68	มาก
รวม		3.56	0.70	มาก

(n = 152)

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดสี่ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำ ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านระบบขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยรวมและรายข้อ

ข้อที่	ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	ระดับความคิดเห็น		
		(\bar{X})	S.D.	แปลผล
1.	จุดที่ตั้งของสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	3.65	0.78	มาก
2.	ภายในสถานที่มีความกว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการมากน้อย	3.58	0.74	มาก
3.	มีลานจอดรถเพียงพอต่อผู้มารับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	3.56	0.71	มาก
4.	ภายในสถานที่เป็นระเบียบ แลดูสะอาดเหมาะสม	3.52	0.68	มาก
5.	สถานที่มีความปลอดภัยและมั่นใจในการรับบริการ	3.59	0.76	มาก
6.	บรรยากาศภายนอกสถานที่มีอากาศถ่ายเท สะดวก สบายใจ	3.63	0.74	มาก
7.	บรรยากาศภายในห้องบริการถ่ายเท สะดวกสบายใจ	3.53	0.65	มาก
8.	สถานที่ที่มีจุดพักผ่อน ที่นั่งคอยรับบริการเพียงพอและเหมาะสม	3.51	0.62	มาก
รวม		3.57	0.71	มาก

(n = 152)

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทั้งแปดข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จุดที่ตั้งของสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม รองลงมา คือ บรรยากาศภายนอกสถานที่มีอากาศถ่ายเท สะดวก สบายใจ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สถานที่ที่มีจุดพักผ่อน ที่นั่งคอยรับบริการเพียงพอ และเหมาะสม

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมและรายข้อ

ข้อที่	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
		(\bar{X})	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	3.72	0.80	มาก
2	เจ้าหน้าที่อ่อนโยน ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเอง	3.59	0.77	มาก
3	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสม	3.69	0.79	มาก
4	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอยู่เสมอเมื่อเกิดข้อสงสัย	3.63	0.73	มาก
5	เจ้าหน้าที่คอยชี้แนะแก้ปัญหาเมื่อมาขอคำปรึกษา	3.57	0.76	มาก
6	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี	3.65	0.74	มาก
7	เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจให้บริการ	3.58	0.75	มาก
8	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น	3.52	0.64	มาก
9	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ ไม่เลือกปฏิบัติ	3.54	0.67	มาก
10	เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่	3.55	0.74	มาก
11	เจ้าหน้าที่ติดป้ายแสดงช่องหมายเลขและชื่องานแต่ละงาน ภารกิจที่ชัดเจนสังเกตได้ง่าย	3.56	0.70	มาก
รวม		3.60	0.74	มาก

(n = 152)

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทั้งสิบข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระบบขั้นตอนการให้บริการ โดยรวม และรายข้อ

ข้อ	ด้านระบบขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
		(\bar{X})	S.D.	แปลผล
1	ขั้นตอนสะดวกมีความรวดเร็วเหมาะสม	3.59	0.69	มาก
2	ขั้นตอนการดำเนินการไม่ยุ่งยาก	3.57	0.66	มาก
3	แบบฟอร์มแบบคำร้องต่างๆกรอกข้อความได้ง่าย	3.62	0.71	มาก
4	ขั้นตอนมีความโปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ	3.54	0.64	มาก
5	ขั้นตอนการตัดสินใจคดีไม่ยุ่งยากมากเกินไป	3.52	0.62	มาก
6	ขั้นตอนการติดต่อร้องของง่ายสะดวก	3.49	0.60	ปานกลาง
7	การกำหนดขั้นตอนมีความเข้าใจง่าย ไม่สลับซับซ้อน	3.48	0.56	ปานกลาง
8	การกำหนดเวลาทุกขั้นตอนมีความเหมาะสม	3.43	0.51	ปานกลาง
9	การกำหนดเวลาทุกขั้นตอนมีความเหมาะสม	3.50	0.55	ปานกลาง
10	การปฏิบัติตามขั้นตอนมีความง่ายสะดวก	3.45	0.57	ปานกลาง
11	ระยะเวลาแต่ละขั้นตอนรวดเร็ว เหมาะสม	3.47	0.59	ปานกลาง
12	มีการจัดทำแผนภูมิรายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงานชัดเจน	3.62	0.74	มาก
รวม		3.53	0.65	มาก

(n = 152)

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระบบขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากหกข้อ และระดับปานกลางหกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ แบบฟอร์มแบบคำร้องต่างๆกรอกข้อความได้ง่ายรองลงมา คือ มีการจัดทำแผนภูมิรายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงานชัดเจน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การกำหนดเวลาทุกขั้นตอนมีความเหมาะสม

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวมและรายข้อ

ข้อที่	ด้านการอำนวยความสะดวก	ระดับความคิดเห็น		
		(\bar{x})	S.D.	แปลผล
1	มีที่นั่งคอยรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่มเพียงพอ	3.57	0.62	มาก
2	การรับบริการตามลำดับก่อน-หลัง (ตามคิว)	3.62	0.74	มาก
3	ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	3.53	0.76	มาก
4	ความเพียงพอของช่องทางในการให้บริการมีมากกว่าหนึ่งช่องทาง	3.60	0.73	มาก
5	ให้บริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์ เช่น ตรวจสอบข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต	3.50	0.67	ปานกลาง
6	ช่องลำดับบัตรคิวอัตโนมัติ ง่ายสะดวก รวดเร็ว	3.64	0.76	มาก
7	มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการตลอดเวลา	3.47	0.65	ปานกลาง
8	ห้องสุขาเพียงพอ สะอาด เหมาะสม	3.45	0.63	มาก
9	การให้บริการจุดเดียว (One Stop Service) ไม่ต้องติดต่อหลายจุด	3.66	0.68	มาก
10	จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ	3.49	0.74	ปานกลาง
รวม		3.55	0.68	มาก

(n = 152)

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากเจ็ดข้อ และระดับปานกลางสามข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการจุดเดียว (One Stop Service) ไม่ต้องติดต่อหลายจุด รองลงมา คือ ช่องลำดับบัตรคิวอัตโนมัติ ง่ายสะดวก รวดเร็ว ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ห้องสุขาเพียงพอ สะอาด เหมาะสม

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพต่างกัน
ผลการเปรียบเทียบปรากฏผลดังตารางที่ 4.10 - 4.49

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามเพศ

เพศ	n	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	103	3.59	0.71	มาก
หญิง	49	3.53	0.69	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชน ทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.11 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig
ชาย	103	3.59	0.71	0.47	.16
หญิง	49	3.53	0.69		

จากตารางที่ 4.1 1 พบว่า ประชาชน ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม จำแนกตามเพศ

เพศ	n	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	103	3.60	0.72	มาก
หญิง	49	3.54	0.70	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประชาชน ทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.13 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig
ชาย	103	3.60	0.72	0.06	.08
หญิง	49	3.54	0.70		

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชน ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	103	3.64	0.76	มาก
หญิง	49	3.59	0.72	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประชาชน ทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.15 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig
ชาย	103	3.64	0.76	0.07	.09
หญิง	49	3.59	0.72		

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประชาชน ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ระบบขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	103	3.55	0.66	มาก
หญิง	49	3.51	0.62	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ประชาชน ทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ระบบขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.17 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ระบบขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig
ชาย	103	3.55	0.66	0.12	.07
หญิง	49	3.51	0.62		

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ประชาชน ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ระบบขั้นตอนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตามเพศ

เพศ	n	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	103	3.58	0.72	มาก
หญิง	49	3.51	0.65	มาก

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ประชาชน ทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.19 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig
ชาย	103	3.58	0.72	0.07	.11
หญิง	49	3.51	0.65		

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ประชาชน ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามอายุ

อายุ	n	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
ไม่เกิน 30 ปี	47	3.57	0.70	มาก
31 - 40 ปี	59	3.61	0.74	มาก
41 - 50 ปี	32	3.55	0.69	มาก
51 ปีขึ้นไป	14	3.53	0.67	มาก
รวม	152	3.56	0.70	มาก

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ประชาชน ทั้งสี่ช่วงอายุ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ อยู่ในระดับมากทั้งสี่ช่วง ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำ คือ 31 - 40 ปี ไม่เกิน 30 ปี 41 - 50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.21 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	0.58	3	0.19	0.29	.22
ภายในกลุ่ม	98.10	148	0.66		
รวม	98.68	151			

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ประชาชน ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม จำแนกตามอายุ

อายุ	n	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
ไม่เกิน 30 ปี	47	3.58	0.74	มาก
31 - 40 ปี	59	3.61	0.77	มาก
41 - 50 ปี	32	3.56	0.70	มาก
51 ปีขึ้นไป	14	3.54	0.68	มาก
รวม	152	3.57	0.71	มาก

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ประชาชน ทั้งสี่ช่วงอายุ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ อยู่ในระดับมากทั้งสี่ช่วง ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำ คือ 31 - 40 ปี ไม่เกิน 30 ปี 41 - 50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.23 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	0.54	3	0.18	0.28	.24
ภายในกลุ่ม	94.13	148	0.64		
รวม	94.67	151			

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ประชาชน ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	n	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
ไม่เกิน 30 ปี	47	3.62	0.75	มาก
31 - 40 ปี	59	3.65	0.77	มาก
41 - 50 ปี	32	3.59	0.73	มาก
51 ปีขึ้นไป	14	3.57	0.70	มาก
รวม	152	3.60	0.74	มาก

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ประชาชน ทั้งสี่ช่วงอายุ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ อยู่ในระดับมากทั้งสี่ช่วง ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำ คือ 31 - 40 ปี ไม่เกิน 30 ปี 41 - 50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.25 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	0.41	3	0.14	0.23	.21
ภายในกลุ่ม	90.47	148	0.61		
รวม	90.88	151			

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ประชาชน ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ระบบขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	n	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
ไม่เกิน 30 ปี	47	3.55	0.65	มาก
31 – 40 ปี	59	3.57	0.69	มาก
41 – 50 ปี	32	3.53	0.63	มาก
51 ปีขึ้นไป	14	3.51	0.61	มาก
รวม	152	3.53	0.65	มาก

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ประชาชน ทั้งสี่ช่วงอายุ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ระบบขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ อยู่ในระดับมากทั้งสี่ช่วง ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำ คือ 31 – 40 ปี ไม่เกิน 30 ปี 41 – 50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.27 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ระบบขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	0.54	3	0.18	0.28	.21
ภายในกลุ่ม	94.13	148	0.64		
รวม	94.67	151			

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ประชาชน ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ระบบขั้นตอนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ

อายุ	n	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
ไม่เกิน 30 ปี	47	3.57	0.70	มาก
31 – 40 ปี	59	3.60	0.73	มาก
41 – 50 ปี	32	3.55	0.68	มาก
51 ปีขึ้นไป	14	3.52	0.64	มาก
รวม	152	3.55	0.68	มาก

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ประชาชน ทั้งสี่ช่วงอายุ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ อยู่ในระดับมากทั้งสี่ช่วง ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาลำดับต่ำ คือ 31 – 40 ปี ไม่เกิน 30 ปี 41 – 50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.29 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	0.24	3	0.08	0.12	.09
ภายในกลุ่ม	94.13	148	0.64		
รวม	91.37	151			

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ประชาชน ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	77	3.59	0.77	มาก
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	51	3.56	0.70	มาก
อนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป	24	3.51	0.67	มาก
รวม	152	3.56	0.70	มาก

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ประชาชน ทั้งสามระดับการศึกษา มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา อยู่ในระดับมากทุกระดับการศึกษา ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำ คือ ประถมศึกษา มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า และอนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป

ตารางที่ 4.31 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	0.46	2	0.23	0.42	.37
ภายในกลุ่ม	80.23	149	0.54		
รวม	80.69	151			

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	77	3.61	0.75	มาก
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	51	3.57	0.71	มาก
อนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป	24	3.54	0.68	มาก
รวม	152	3.57	0.71	มาก

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ประชาชน ทั้งสามระดับการศึกษา มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา อยู่ในระดับมากทุกระดับการศึกษา ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำ คือ ประถมศึกษา มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า และอนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป

ตารางที่ 4.33 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	0.54	2	0.27	0.53	.37
ภายในกลุ่ม	76.23	149	0.51		
รวม	76.77	151			

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	77	3.64	0.77	มาก
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	51	3.60	0.74	มาก
อนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป	24	3.58	0.70	มาก
รวม	152	3.60	0.74	มาก

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ประชาชน ทั้งสามระดับการศึกษา มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา อยู่ในระดับมากทุกระดับการศึกษา ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำ คือ ประถมศึกษา มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า และอนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป

ตารางที่ 4.35 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมืองอำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	0.48	2	0.24	0.45	.27
ภายในกลุ่ม	78.51	149	0.53		
รวม	78.99	151			

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ระบบขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	77	3.57	0.70	มาก
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	51	3.54	0.63	มาก
อนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป	24	3.51	0.60	มาก
รวม	152	3.53	0.65	มาก

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ประชาชน ทั้งสามระดับการศึกษา มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ระบบขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา อยู่ในระดับมากทุกระดับการศึกษา ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำ คือ ประถมศึกษา มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า และอนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป

ตารางที่ 4.37 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ระบบขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	0.28	2	0.14	0.24	.15
ภายในกลุ่ม	86.61	149	0.58		
รวม	86.89	151			

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ระบบขั้นตอนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	77	3.58	0.72	มาก
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	51	3.55	0.68	มาก
อนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป	24	3.52	0.63	มาก
รวม	152	3.55	0.68	มาก

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ประชาชน ทั้งสามระดับการศึกษา มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา อยู่ในระดับมากทุกระดับการศึกษา ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำ คือ ประถมศึกษา มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า และอนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป

ตารางที่ 4.39 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	0.38	2	0.19	0.35	.45
ภายในกลุ่ม	81.65	149	0.55		
รวม	81.03	151			

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.40 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามการประกอบอาชีพหลัก

อาชีพ	n	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
เกษตรกร	60	3.60	0.76	มาก
รับจ้าง/ลูกจ้าง	46	3.57	0.74	มาก
ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว	30	3.55	0.70	มาก
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	16	3.53	0.67	มาก
รวม	152	3.56	0.70	มาก

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ประชาชน ทั้งสี่กลุ่มอาชีพ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามกลุ่มอาชีพ อยู่ในระดับมากทุกกลุ่มอาชีพ ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำ คือ เกษตรกร รับจ้าง/ลูกจ้าง ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว และข้าราชการ/พนักงานของรัฐ

ตารางที่ 4.41 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามการประกอบอาชีพหลัก

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	0.49	3	0.16	0.32	.22
ภายในกลุ่ม	73.10	148	0.49		
รวม	73.57	151			

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ประชาชน ที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.42 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม จำแนกตามการประกอบอาชีพหลัก

การประกอบอาชีพหลัก	n	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
เกษตรกร	60	3.62	0.77	มาก
รับจ้าง/ลูกจ้าง	46	3.58	0.74	มาก
ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว	30	3.55	0.70	มาก
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	16	3.53	0.68	มาก
รวม	152	3.57	0.71	มาก

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ประชาชน ทั้งสี่กลุ่มอาชีพ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามกลุ่มอาชีพ อยู่ในระดับมากทุกกลุ่มอาชีพ ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาค่าต่ำ คือ เกษตรกร รับจ้าง/ลูกจ้าง ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว และข้าราชการ/พนักงานของรัฐ

ตารางที่ 4.43 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม จำแนกตามการประกอบอาชีพหลัก

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	0.48	3	0.16	0.30	.33
ภายในกลุ่ม	79.10	148	0.53		
รวม	79.58	151			

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ประชาชน ที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.44 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามการประกอบอาชีพหลัก

การประกอบอาชีพหลัก	n	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
เกษตรกร	60	3.65	0.78	มาก
รับจ้าง/ลูกจ้าง	46	3.63	0.75	มาก
ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว	30	3.60	0.72	มาก
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	16	3.57	0.70	มาก
รวม	152	3.60	0.74	มาก

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ประชาชน ทั้งสี่กลุ่มอาชีพ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามกลุ่มอาชีพ อยู่ในระดับมากทุกกลุ่มอาชีพ ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาลด คือ เกษตรกร รับจ้าง/ลูกจ้าง ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว และข้าราชการ/พนักงานของรัฐ

ตารางที่ 4.45 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามการประกอบอาชีพหลัก

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	0.49	3	0.16	0.31	.24
ภายในกลุ่ม	78.10	148	0.52		
รวม	78.59	151			

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ประชาชน ที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.46 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระบบขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามการประกอบอาชีพหลัก

การประกอบอาชีพหลัก	n	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
เกษตรกร	60	3.58	0.70	มาก
รับจ้าง/ลูกจ้าง	46	3.55	0.67	มาก
ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว	30	3.53	0.64	มาก
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	16	3.51	0.61	มาก
รวม	152	3.53	0.65	มาก

จากตารางที่ 4.46 พบว่า ประชาชน ทั้งสี่กลุ่มอาชีพ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระบบขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามกลุ่มอาชีพ อยู่ในระดับมากทุกกลุ่มอาชีพ ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาลำดับต่ำ คือ เกษตรกร รับจ้าง/ลูกจ้าง ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว และข้าราชการ/พนักงานของรัฐ

ตารางที่ 4.47 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระบบขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามการประกอบอาชีพหลัก

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	0.46	3	0.15	0.25	.17
ภายในกลุ่ม	86.31	148	0.58		
รวม	86.77	151			

จากตารางที่ 4.47 พบว่า ประชาชน ที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระบบขั้นตอนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.48 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตามการประกอบอาชีพหลัก

การประกอบอาชีพหลัก	n	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
เกษตรกร	60	3.57	0.69	มาก
รับจ้าง/ลูกจ้าง	46	3.55	0.67	มาก
ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว	30	3.53	0.64	มาก
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	16	3.51	0.62	มาก
รวม	152	3.53	0.65	มาก

จากตารางที่ 4.48 พบว่า ประชาชนทั้งสี่กลุ่มอาชีพ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามกลุ่มอาชีพ อยู่ในระดับมากทุกกลุ่มอาชีพ ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาค่าต่ำ คือ เกษตรกร รับจ้าง/ลูกจ้าง ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว และข้าราชการ/พนักงานของรัฐ

ตารางที่ 4.49 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตามประกอบอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	0.36	3	0.12	0.25	.18
ภายในกลุ่ม	70.63	148	0.48		
รวม	70.99	151			

จากตารางที่ 4.49 พบว่า ประชาชน ที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 แสดงค่าความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ 4.50 - 4.53

ตารางที่ 4.50 แสดงค่าความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะของประชาชน เกี่ยวกับการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1) ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	
1.1 ควรปรับปรุงสถานที่ให้เหมาะสม เพิ่มจุดจอดรถให้เพียงพอ	4
1.2 ควรจัดจุดพักผ่อน และที่นั่งคอยรับบริการให้เพียงพอ	1

จากตารางที่ 4.50 พบว่า ประชาชน ได้เสนอแนะเพิ่มเติมประเด็นต่างๆ เกี่ยวกับการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม เรียงตามลำดับความถี่มากไปหาน้อย ได้แก่ ควรปรับปรุงสถานที่ให้เหมาะสม เพิ่มจุดจอดรถให้เพียงพอ และควรจัดจุดพักผ่อน และที่นั่งคอยรับบริการให้เพียงพอ

ตารางที่ 4.51 แสดงค่าความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะของประชาชน เกี่ยวกับการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
2.1 เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นเอาใจใส่เมื่อมีผู้มาขอรับบริการเสมอ	3
2.2 เจ้าหน้าที่ควรมีความสุภาพกับผู้มาขอรับบริการ	1

จากตารางที่ 4.51 พบว่า ประชาชน ได้เสนอแนะเพิ่มเติมประเด็นต่างๆ เกี่ยวกับการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เรียงตามลำดับความถี่มากไปหาน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นเอาใจใส่เมื่อมีผู้มาขอรับบริการเสมอ และ เจ้าหน้าที่ควรมีความสุภาพกับผู้มาขอรับบริการ

ตารางที่ 4.52 แสดงค่าความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะของประชาชน เกี่ยวกับการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระบบขั้นตอนการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
3) ด้านระบบขั้นตอนการให้บริการ	
3.1 ขั้นตอนไกล่เกลี่ยล่าช้าควรลดขั้นตอนที่ยุ่งยาก	7
3.2 ทุกขั้นตอนควรไกล่เกลี่ยด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	1

จากตารางที่ 4.52 พบว่า ประชาชน ได้เสนอแนะเพิ่มเติมประเด็นต่างๆ เกี่ยวกับการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระบบขั้นตอนการให้บริการ เรียงตามลำดับความถี่มากไปหาน้อย ได้แก่ ขั้นตอนไกล่เกลี่ยล่าช้าควรลดขั้นตอนที่ยุ่งยาก และทุกขั้นตอนควรไกล่เกลี่ยด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

ตารางที่ 4.53 แสดงค่าความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะของประชาชน เกี่ยวกับการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความสะดวก

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
4) ด้านการอำนวยความสะดวก	
4.1 การดำเนินการควรมีความรวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่	5
4.2 การจัดทำเอกสารควรมีความรวดเร็ว	2

จากตารางที่ 4.53 พบว่า ประชาชน ได้เสนอแนะเพิ่มเติมประเด็นต่างๆ เกี่ยวกับการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความสะดวก เรียงตามลำดับความถี่มากไปหาน้อย ได้แก่ การดำเนินการควรมีความรวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่ และการจัดทำเอกสารควรมีความรวดเร็ว

โดยสรุป พบว่า ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ลำดับตามความถี่มากไปหาน้อย สามอันดับ ได้แก่ ขั้นตอนไกล่เกลี่ยล่าช้าควรลดขั้นตอนที่ยุ่งยาก การดำเนินการควรมีความรวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่ และควรปรับปรุงสถานที่ให้เหมาะสม เพิ่มจุดจอดรถให้เพียงพอ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด เป็นวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives) ไว้ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ ต่างกัน และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัยว่า ประชาชน ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และการประกอบอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มาขอรับบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ช่วงเดือนกันยายน พ.ศ. 2556 ในเวลา 08.30 - 16.30 น. เฉพาะวันทำการของราชการ โดยสถิติประชาชนผู้มาขอรับบริการช่วงเดือนกันยายน พ.ศ. 2555 จำนวน 250 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยเทียบตารางของเครจซี่และมอร์แกน (R.V. Krejcie and D.W. Morgan) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 152 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด จำนวน 41 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติ t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มในเรื่องเพศ และ F-test (One-way ANOVA) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และการประกอบอาชีพ และนำเสนอในรูปตารางตามลำดับ ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยตามประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผล

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ดสามารถสรุปได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 67.7 มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 38.82 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 50.66 และประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 39.47

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงไปหาค่า ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านระบบขั้นตอนการให้บริการ เมื่อแยกเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

1) ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งแปดข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จุดที่ตั้งของสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สถานที่มีจุดพักผ่อน ที่นั่งคอยรับบริการเพียงพอ และเหมาะสม

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งสิบข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น

3) ระบบขั้นตอนการให้บริการ

พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระบบขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุดหกข้อ และระดับปานกลางหกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ แบบฟอร์มแบบคำร้องต่างๆ กรอกข้อความได้ง่าย ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การกำหนดเวลาทุกขั้นตอนมีความเหมาะสม

4) ด้านการอำนวยความสะดวก

พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากเจ็ดข้อ และระดับปานกลางสามข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการจุดเดียว (One Stop Service) ไม่ต้องติดต่อหลายจุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ห้องสุขาเพียงพอ สะอาดเหมาะสม

ตอนที่ 3 สมมติฐานการวิจัย

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

สมมติฐานที่ 2 ประชาชน ที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน .

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดร้อยเอ็ด

โดยสรุป พบว่า ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ลำดับตามความถี่สูงไปหาลำดับต่ำ สามอันดับได้แก่ ขั้นตอนไกล่เกลี่ยล่าช้าควรลดขั้นตอนที่ยุ่งยาก การดำเนินการควรมีความรวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่ และควรปรับปรุงสถานที่ให้เหมาะสม เพิ่มจุดจอดรถให้เพียงพอ

5.2 อภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัย ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ใน 4 ด้าน คือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการระบบขั้นตอนการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก ผู้วิจัยเห็นผลการวิจัยที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผลเพิ่มตามประเด็นต่างๆ ดังนี้

5.2.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า ประชาชนอาจเห็นว่าการให้บริการของศาลเยาวชน และครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ได้ให้บริการโดยยึดหลักตามนโยบายของศาลยุติธรรม มุ่งอำนวยความสะดวกยุติธรรมคุ้มครองสิทธิให้เข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และทั่วถึง ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับนโยบาย ประธานศาลฎีกา กล่าวถึงนโยบายด้านการคุ้มครองสิทธิของประชาชนในข้อ (1) มุ่งอำนวยความสะดวกยุติธรรมเพื่อคุ้มครองสิทธิของประชาชนให้เข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และทั่วถึง ข้อ (2) พัฒนาระบบพิจารณาพิพากษาคดีของศาลยุติธรรมทั้งคดีแพ่ง คดีอาญา และคดีพิเศษให้เป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นธรรม ข้อ (3) พัฒนาระบบการพิจารณาพิพากษาคดีเพื่อประโยชน์สาธารณะ อาทิ คดีผู้บริโภค คดีสิ่งแวดล้อม และคดี เศรษฐกิจ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมตามลักษณะแห่งคดี ข้อ (4) ส่งเสริมการระงับข้อพิพาททางเลือก อาทิ การไกล่เกลี่ยและอนุญาโตตุลาการ อันเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีทางเลือกเพื่อระงับหรือยุติข้อพิพาทด้วยความพึงพอใจของทุกฝ่าย ข้อ (5) เร่งรัดการพิจารณาคดีในศาลสูง และส่งเสริมระบบการพิจารณาคดีแบบต่อเนื่องและครบองค์คณะ ข้อ (6) ดำเนินการจัดตั้งศาลเพื่อกระจายความยุติธรรมให้ประชาชนได้อย่างทั่วถึง และ (7) สร้างและปรับปรุงอาคารศาลให้เพียงพอต่อการรองรับภารกิจในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สำราญ โยธาใหญ่ ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ

ให้บริการของศาลจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดชลบุรี โดยรวม อยู่ในระดับมาก

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า ประชาชนอาจเห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้ให้ความสำคัญต่อการให้บริการในการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม การพูดจาสุภาพไพเราะเสนาะหู ฟังดูรู้สึกอบอุ่น พร้อมทั้งมีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ ต่อการให้บริการ ทำให้ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความรู้สึกอบอุ่น สบายใจ ไม่กังวล พันทุกข์ มีความสนุกสนาน เมื่อได้เข้ามาสัมผัสรับบริการ อาจด้วยเหตุนี้ประชาชนจึงมีความพึงพอใจในด้านนี้สูงกว่าทุกด้าน ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ ปรัชญา เวสารัชช ก้าวถึง หลักการให้บริการที่สำคัญพึงปรารถนา “ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจบริการ ทำงานฉับไว ปราศรัยไพเราะ เหมาะสมโอกาส ไม่ขาดน้ำใจ” ยิ้มแย้มแจ่มใส หมายถึง ยิ้มด้วยไมตรี แสดงเจตนาช่วยเหลือ ความยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นเสน่ห์ที่น่ารักที่สุดในการบริการ หากเจ้าหน้าที่ผู้ต้อนรับมีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ที่ร้อนและเหนียวก็คลายไป เรื่องที่กังวลก็ผ่อนคลาย พร้อมรับฟัง พร้อมร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ เต็มใจบริการ หมายถึง การเต็มใจบริการแสดงออกได้ทั้งอากัปกิริยา คือ ไม่ทำสะบัด ฉุนเฉียว ทำแบบเสียไม่ได้ แต่ต้องตื่นตัว กุ๊กกึ่ง สบตาขณะรับฟัง การเต็มใจบริการยังสะท้อนในรูปการปฏิบัติงาน คือ แสดงความสนใจดูเรื่องขณะที่รับบริการ สนใจรับฟังปัญหา ตั้งใจพิจารณาเรื่องทำงานฉับไว หมายถึง บริการมีลักษณะฉับไว รวดเร็ว ปราศรัยไพเราะ หมายถึง พูดแล้วคนฟังสบาย หุสบายใจ เริ่มด้วยการทักทาย “สวัสดีครับ สวัสดีค่ะ” ตามด้วย “มีอะไรจะให้ช่วยเหลือครับ/ค่ะ” ถ้าทำอะไรไม่ถูกต้องก็ต้องพร้อมที่จะพูด “ขอโทษ” เหมาะสมโอกาส หมายถึง คนที่ให้บริการต้องรู้กาลเทศะ ต้องทำตัวให้สุภาพ ทำตามขั้นตอนที่กำหนด ไม่ขาดน้ำใจ หมายถึง การมีความเอื้ออาทรห่วงใย ดูแลรักษา ต้องการให้เกิดความสะดวกสบาย ให้ความเป็นธรรม หมายถึง ไม่ปล่อยให้ใครลัดคิว หรือเอาเปรียบคนอื่น อาจยกเว้นสำหรับบางกรณี เช่น คนป่วยหนัก คนอ่อนแอบางราย รับฟัง หมายถึง พยายามรับฟัง ทำความเข้าใจ และสรุปประเด็นปัญหาของผู้รับบริการ ใช้ความอดทนในการอธิบายและให้ความช่วยเหลือตามสภาพ ติดตามเรื่อง หมายถึง เอาใจใส่ติดตามเรื่องโดยเฉพาะในกรณีที่มีปัญหา หรือผู้ติดต่อบางรายมารอนาน ก็ควรเข้าไปถามและติดตาม การติดตามเรื่องทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าไม่ถูกทอดทิ้ง

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ระบบขั้นตอนการให้บริการ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า ประชาชนอาจเห็นว่า การให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ระบบขั้นตอนการให้บริการ อาจมีความยุ่งยากซับซ้อน ทางกฎหมาย อยู่บ้าง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการจัดทำงานเอกสารต่าง ๆ เกี่ยวกับคดี ต้องอาศัยความรอบคอบเพื่อให้เกิดอคติต่อการให้บริการ อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้การบริการเกิดความล่าช้าอยู่บ้าง จึงทำให้ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านนี้ต่ำกว่าทุกด้าน แต่เมื่อพิจารณาจาก

ผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สำนักวิจัยเอแบค-เคเอสซีอินเตอร์เนตโพลล์ (เอแบคโพลล์) มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ได้ทำการวิจัย “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของศาลชั้นต้น ในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 1-9 ศึกษาเฉพาะกรณีตัวอย่างผู้ใช้บริการศาลจังหวัด 18 แห่ง” ผลการวิจัยพบว่า ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงานพอใจในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการระบบขั้นตอนการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า

ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จุดที่ตั้งของสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า ประชาชนอาจเห็นว่าการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด มีจุดที่ตั้งของสถานที่ให้บริการมีความสะดวกเหมาะสม ไม่ห่างไกลเมื่อเข้าใช้บริการ เส้นทางสัญจรปลอดภัย สถานที่จอดรถเพียงพอเหมาะสม มีลมพัดผ่านบรรยากาศสดชื่น อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ในรายข้อนี้สูงกว่าทุกข้อ ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สถานที่มีจุดพักผ่อนที่นั่งคอยรับบริการเพียงพอ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า ประชาชนอาจเห็นว่าการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด มีสถานที่มีจุดพักผ่อนอย่างน้อยเกินไป ผู้เข้าไปใช้บริการอาจมีจำนวนมาก และผู้เข้าติดต่อขอใช้บริการอาจต้องการมีความเป็นส่วนตัวในการรอการให้บริการ นอกจากนี้ผู้บริหารอาจยังไม่มียุทธศาสตร์ในการพัฒนา ปรับปรุงจุดให้บริการพักผ่อนอย่างจริงจัง หรือมี แต่อาจยังขาดงบประมาณในการพัฒนาสถานที่เพียงพอ จึงทำให้มีจุดพักผ่อนมีน้อยไม่เพียงพอต่อการให้บริการ อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ในรายข้อนี้ต่ำกว่าข้ออื่นๆในด้านเดียวกันผลการวิจัยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สำนักราย โยธาใหญ่ ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดชลบุรี ด้านสถานที่ ได้มีการปรับปรุงเกี่ยวกับบริเวณที่จอดรถและการจัดระเบียบ การปรับปรุงโรงอาหาร สถานที่พักผ่อนของประชาชนที่มาติดต่องานศาล การปรับปรุงในส่วนของห้องน้ำ ระบบการให้บริการถ่ายเอกสาร การเพิ่มจำนวนโทรศัพท์สาธารณะ ซึ่งโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า ประชาชนอาจเห็นว่าการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด มีความพร้อมในการตื่นตัวเอาใจใส่ อ่อนไหว อ่อนโยน มีสภาพคนในการแต่งกาย แลดูบุคลิกภาพน่าดู น่าชม สะอาดตา ซึ่งสอดคล้องกับกติกานโยบายด้านการพัฒนาตามหลักการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นในรายข้อนี้สูงกว่าทุกข้อ ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สนิท สิงห์นิมิตตระกูล ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของคู่ความต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดกาญจนบุรี ภายหลังจากการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่ตามโครงการศาลต้นแบบเพื่อการส่งเสริมประสิทธิภาพ” ผลการวิจัยพบว่า คู่ความมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า ประชาชนอาจเห็นว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด มีความกระตือรือร้น มุ่งมั่นต่อการให้บริการอาจยังมีข้อตกบกพร่องอยู่บ้าง ทั้งนี้น่าจะมาจากการให้บริการการจัดทำเอกสาร มีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับทางกฎหมายต่าง ๆ นานา หลายประการ จนนำไปทำให้เกิดความล่าช้า ล่าหลัง ซึ่งอาจทำให้มีความเกลียดชังขอผู้มารับบริการ อยู่บ้าง จนดูเหมือนว่าเจ้าหน้าที่ขาดความรับผิดชอบเอาใจใส่ ไร้ประสิทธิภาพต่อการให้บริการ อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ในรายข้อนี้ต่ำกว่าข้ออื่นๆในด้านเดียวกัน ผลการวิจัยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ สำราญ โยธาใหญ่ ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดชลบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก

ด้านระบบขั้นตอนการให้บริการ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระบบขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการจัดทำแผนภูมิรายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงานชัดเจน ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า ประชาชนอาจเห็นว่า การให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ได้มีการมุ่งมั่นจัดทำแผนภูมิรายละเอียดระบบขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการ มีการอธิบาย มุ่งเน้นความหมายเชิงปฏิบัติการ ให้ความรู้ ความเข้าใจ มีคำแนะนำ มีวิธีการตามลำดับขั้นตอนที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้องชัดเจน เพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความเข้าใจในการ

ให้บริการในแต่ละเรื่อง ให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนมากขึ้น ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ ศาลยุดิธรรม กล่าวถึงนโยบายด้านการคุ้มครองสิทธิของประชาชนใน (1) มุ่งอำนวยความสะดวก ยุติธรรมเพื่อคุ้มครองสิทธิของประชาชนให้เข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และทั่วถึง (2) พัฒนาระบบพิจารณาพิพากษาคดีของศาลยุติธรรมทั้งคดีแพ่ง คดีอาญา และคดีพิเศษให้เป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นธรรม

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การกำหนดเวลาทุกขั้นตอนมีความเหมาะสม ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า ประชาชนอาจเห็นว่า การให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด การกำหนดในการให้บริการมีความชัดเจนอยู่แล้ว แต่อาจมีบางระบบขั้นตอนที่ต้องอาศัยข้อจำกัดในตัวบทกฎหมาย การกำหนดระบบขั้นตอนจึงไม่ตายตัวชัดเจน เพราะระบบขั้นตอนในบางเรื่องต้องแปรผันเป็นไปตามรูปคดี การสืบพยานหลักฐาน สำเนาที่ยากง่าย แตกต่างกันไป จึงทำให้ระบบขั้นตอนในการให้บริการในแต่ละเรื่องไม่ตายตัว ไม่มีการกำหนดระบบได้อย่างชัดเจนได้ แต่การให้บริการก็มุ่งเน้นความรวดเร็ว เป็นธรรม เป็นหลักในการให้บริการตามนโยบายของศาลยุติธรรมได้กำหนดไว้ ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ ศาลยุดิธรรม กล่าวถึงนโยบายด้านการคุ้มครองสิทธิของประชาชนในข้อ (2) พัฒนาระบบพิจารณาพิพากษาคดีของศาลยุติธรรมทั้งคดีแพ่ง คดีอาญา และคดีพิเศษให้เป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นธรรม

ด้านการอำนวยความสะดวก ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการจุดเดียว One Stop Service ไม่ ต้องติดต่อหลายจุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า ประชาชนอาจเห็นว่า การให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ได้ใช้หลักการในการบริการจุดเดียว One Stop Service ซึ่งไม่ ต้องติดต่อหลายจุด เป็นการอำนวยความสะดวกทำให้เกิดรวดเร็ว ทำ อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ในรายข้อนี้สูงกว่าทุกข้อซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับนโยบาย ประธานศาลฎีกา กล่าวถึงนโยบายด้านการคุ้มครองสิทธิของประชาชนในข้อ (1) มุ่งอำนวยความสะดวก ยุติธรรมเพื่อคุ้มครองสิทธิของประชาชนให้เข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และทั่วถึง

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ห้องสุขาเพียงพอ สะอาด เหมาะสม ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า ประชาชนอาจเห็นว่า การให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ได้จัดห้องน้ำไว้คอยให้บริการไว้หลายจุด แต่การดูแลความสะอาดอาจไม่ทั่วถึง เพราะบุคลากรที่ทำความสะอาดห้องน้ำอาจมีจำนวนจำกัด ทำให้การดูแลสะอาดไม่ทั่วถึงได้ตลอดเวลา อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัด

ร้อยละ ในรายข้อนี้ต่ำกว่าข้ออื่นๆในด้านเดียวกันผลการวิจัยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สินทร สิงห์นิมิตตระกูล ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของคู่ความต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดกาฬจนบุรี ภายหลังจากการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่ตามโครงการศาลต้นแบบเพื่อการส่งเสริมประสิทธิภาพ” ผลการวิจัยพบว่า คู่ความมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดกาฬจนบุรี ด้านการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก

5.2.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

จากการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ว่า ประชาชน ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า

เพศ จากสมมติฐานที่ว่า ประชาชน ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ดแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชน ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า ประชาชนไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือหญิงก็ตาม มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ไม่ขึ้นอยู่กับว่าจะเป็นเพศไหน แต่ขึ้นอยู่กับการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด มีความเท่าเทียมต่อการให้บริการไม่เลือกปฏิบัติแม้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ทำให้ประชาชนไม่ว่าจะเพศใดก็ตามต่าง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสมมติฐานการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับการวิจัยของ สาราญ โยธาใหญ่ ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดชลบุรี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

อายุ จากสมมติฐานที่ว่าประชาชน ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ดไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า อายุของประชาชนเป็นเพียงเครื่องหมายให้รู้ว่าใครเกิดก่อนเกิดหลัง แต่การให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด มีความเท่าเทียมต่อการให้บริการไม่เลือกปฏิบัติแม้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ทำให้ประชาชนไม่ว่าจะช่วงอายุใดก็ตามต่าง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสมมติฐานการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับการวิจัยของ จตุพล อสิสิงห์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของ

เทศบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด” ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา จากสมมติฐานที่ว่าประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ดแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ดไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า ระดับการศึกษาเป็นเพียงเครื่องบ่งชี้ถึงระดับความแตกต่างทางความรู้ แต่เมื่อกลุ่มประชาชนทุกระดับการศึกษา ต่างได้เห็นถึง การให้บริการมีความเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติแม้ฝ่ายใดฝ่าย ประชาชนไม่ว่าจะมีระดับการศึกษาใดก็ตาม มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่าง ซึ่งสมมติฐานการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับการวิจัยของ สินทร สิงห์นิมิตตระกูล ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของคู่ความต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดกาญจนบุรี ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มี ระดับการศึกษา มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน

ประกอบอาชีพ จากสมมติฐานที่ว่า ประชาชน ที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ดแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ดไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า อาชีพเป็นเครื่องบ่งชี้ในหน้าที่การทำงานที่ต่างกัน แต่เมื่อประชาชนทุกกลุ่มอาชีพ ต่างได้เห็นถึงการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด มีความเท่าเทียมต่อการให้บริการไม่เลือกปฏิบัติแม้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ประชาชนไม่ว่าจะประกอบอาชีพใดก็ตาม มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสมมติฐานการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับการวิจัยของ สินทร สิงห์นิมิตตระกูล ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของคู่ความต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดกาญจนบุรี ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มี อาชีพ มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

สำหรับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด เป็นข้อเสนอแนะ และข้อค้นพบ (Fact Findings) จากการวิจัย และการอภิปรายผล ทั้ง 4 ด้าน ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการระบบขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยควรมีการปรับปรุงกลยุทธ์ในด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดความคิดเห็นให้อยู่ในระดับมากที่สุด อีกทั้งเพื่อให้เป็นประโยชน์แก่ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ

การให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด และเป็นแนวทางในการปรับปรุงในด้านต่างๆ ผู้วิจัยจึงได้นำมาเป็นข้อเสนอแนะโดยแบ่งเป็น 2 ระดับ ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ข้อเสนอแนะและข้อค้นพบ (Fact Findings) จากการวิจัยและการอภิปรายผลแล้วสามารถสรุปผล โดยแบ่งเป็น 2 ระดับ ดังนี้

จากผลการวิจัย จึงมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังนี้

ผลการวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด และเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาโดยเพิ่มยุทธศาสตร์การให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านอื่น ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด และเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาโดยจัดอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านระบบขั้นตอนการให้บริการ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด และเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาโดยลดระบบขั้นตอนการให้บริการที่ยุ่งยากลง พร้อมทั้งขอกฎหมาย ระเบียบ เพื่อเกิดความรวดเร็วต่อการให้บริการมากที่สุดต่อไป

และแบ่งเป็นรายด้านในการเสนอแนะเชิงนโยบายตามลำดับดังนี้

ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยรวม อยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด และเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาโดยจัดสถานที่ให้เพียงพอต่อผู้มารับบริการ พร้อมทั้งจัดสถานที่ให้มีความสวยงามเหมาะสมอยู่เสมอ เพื่อให้ผู้เข้ามาใช้บริการ เกิดความเชื่อมั่นต่อการให้บริการมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จุดที่ตั้งของสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด และเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาโดยจัดอำนวยความสะดวกของสถานที่ให้มีลานจอดรถเพียงพอ มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการสอดส่องดูแล รักษาความสะอาดอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งให้ความปลอดภัยในสถานที่

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สถานที่ที่มีจุดพักผ่อน ที่นั่งคอยรับบริการเพียงพอ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด และเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาโดยจัดสถานที่โดยรอบให้มีความสะอาดเหมาะสม พร้อมทั้งปลูกต้นไม้ประดับเพื่อให้เกิดความสวยงามในสถานที่

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด และเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาโดยจัดอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด และเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาโดยจัดอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด และเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาโดยจัดอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ด้านระบบขั้นตอนการให้บริการ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระบบขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด และเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาโดยระบบขั้นตอนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพให้มากกว่าที่เป็นอยู่

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการจัดทำแผนภูมิรายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงานชัดเจน ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด และเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาโดยจัดทำแผนภูมิรายละเอียด คำอธิบาย ความหมาย ในระบบขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ชัดเจน ตามจุดบริการ ให้มากกว่าที่เป็นอยู่

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การกำหนดเวลาทุกขั้นตอนมีความเหมาะสม ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด และเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ควรปรับปรุงแก้ไข และยกระดับการพัฒนาโดยกำหนดเวลาในการให้บริการให้มีความชัดเจน แน่นอน และเหมาะสมให้มากกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อไป

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด และเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาโดยจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ให้เพียงพอต่อการให้บริการ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการจุดเดียว One Stop Service ไม่ต้องติดต่อหลายจุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด และเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาโดยเน้นหลักการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้เข้ารับบริการเกิดความเข้าใจต่อการให้บริการ ในระเบียบปฏิบัติอย่างเท่าเทียม และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการให้บริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ห้องสุขาเพียงพอ สะอาด เหมาะสม ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด และเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ควรปรับปรุงแก้ไข และยกระดับการพัฒนาโดยเน้นการเอาใจใส่ต่อการให้บริการในเรื่องการดูแลความสะอาด ในสถานที่ทั้งภายใน และภายนอก พร้อมทั้งจัดหาบุคลากรทำความสะอาดให้เพียงพอต่อการให้บริการ เพื่อคอยดูแลความสะอาด อย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

จากผลการวิจัย ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด มีประเด็นที่ผู้วิจัย จะเสนอแนะให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง จะวิจัยต่อยอด มีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย ดังนี้

- 1) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านระบบขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้น ควรวิจัยเพื่อพัฒนาระบบขั้นตอนการให้บริการให้มีคุณภาพมากขึ้น
- 2) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ประชาชนได้เสนอแนะการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ประเด็นสำคัญน่าสนใจ คือ ขั้นตอนใกล้เกลี้ยกล่อมล่าช้าควรลดขั้นตอนที่ยุงยาก ดังนั้น ควรมีวิจัยเพื่อลดขั้นตอนการให้บริการ

บรรณานุกรม

1. ภาษาไทย

(1) หนังสือทั่วไป

- กรมการปกครอง. คู่มือบริการประชาชน. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2536.
- กัลยา วาณิชบัญชา. สถิติสำหรับการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาสถิติคณะพาณิชยศาสตร์และ
บัญชีจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548.
- กุลธน ธนาพงศธร. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล. นนทบุรี :
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2535.
- ชาติชาย โทณสินธิติ. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2541.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง.
กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2541.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. ยกเครื่องรัฐบาล : กรณีศึกษาการสร้างสรรค์รัฐบาลใหม่ของสหรัฐ อเมริกา.
กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- ชัยญา ผลอนันต์. การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล. กรุงเทพมหานคร : อินโนกราฟฟิกส์, 2546.
- ธานีศ เกศพิทักษ์. คำอธิบายประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา เล่ม 1. พิมพ์ครั้งที่ 7 .
กรุงเทพมหานคร : จีรัชการพิมพ์, 2553.
- พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต). พุทธธรรม. กรุงเทพมหานคร : มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2538.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน,
2544.
- นิภา เมธาวีชัย, วิทยาการวิจัย, กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏธนบุรี, 2543.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. ทศนคติการวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพมหานคร :
สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2540.
- ประกายรัตน์ สุวรรณ. คู่มือการใช้โปรแกรม SPSS เวอร์ชัน 12 สำหรับ Windows,
กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2548.
- ประกอบ สีนะเปลนันท์. กระบวนทัศน์ใหม่ของศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง
ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดเชียงใหม่, เชียงใหม่ : พงษ์สวัสดิ์การพิมพ์, 2549.
- บรรยงค์ โตจินดา. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : รวมสาส์น, 2545.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. วิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2534.
- ประยูร กาญจนดุล. กฎหมายปกครอง. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2538.

- ประธาน วัฒนวาณิชย์. กระบวนการยุติธรรมสำหรับเด็กและเยาวชน. กรุงเทพมหานคร : แผนการพิมพ์เอกสาร, 2526.
- ปรัชญา เวสารัชช์. บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก ถ้าอยากทำ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท กราฟิคฟอร์แมท ไทยแลนด์ จำกัด, 2540.
- _____. องค์การกับลูกจ้าง. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. การบริหารงานวิชาการ. กรุงเทพมหานคร : สหมิตรออฟเซต, 2535.
- ปรัชญา เวสารัชช์. องค์การกับลูกจ้าง. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526.
- พรทิพย์ สัมปัตตะวนิช และคณะ. พฤติกรรมผู้บริโภค. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2541.
- พิชัย นิลทองคำ. ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.
- พิมพ์ชนา ฮกทา. "องค์ประกอบของความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน". กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2553.
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมสังคมวิทยา. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์, 2532.
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร : บริษัทนานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์ จำกัด, 2546.
- ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2540.
- วิรัชฎ์ คงคะจันทร์. หลักการส่งเสริมการเกษตร. พิมพ์ครั้งที่ 2. ขอนแก่น : ภาควิชาส่งเสริมการเกษตร คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2524.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. คุณภาพคือความอยู่รอด. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดวงกมลสมัย, 2541.
- วิชาญ ฤทธิรงค์. เทคนิคการหาเงินฝาก. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์, 2538. หน้า 52.
- วิชา มหาคุณ. ศาลเยาวชนและครอบครัวตามแนวความคิดสากล. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร : สถาบันพัฒนากระบวนการยุติธรรมเยาวชนและครอบครัว ศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง, 2541.
- สงวน สิทธิเลิศอรุณ. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร : ชัยศิริการพิมพ์, 2522
- สมยศ อักษร. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2546.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ และฐิติพงษ์ ธรรมานุสรณ์. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร : ชัยศิริการพิมพ์, 2522.

- สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2526.
- สมพล คมนานุเคราะห์. "ทฤษฎีการจูงใจของเฮอรัลด์เบอร์ก". กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2540.
- สมยศ นาวิกาน. การบริหารสู่ความเป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กรุงธนบุรี, 2533.
- สรรพลสิทธิ์ คุมพ์ประพันธ์. "แนวทางการป้องกันแก้ไขการละเมิดสิทธิเด็กในประเทศไทย" กรุงเทพมหานคร : แผนการพิมพ์เอกสาร, 2541.
- สมชัย ทีฆาอุตมากร. พระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ, 2553. กรุงเทพมหานคร : พลสยามพรีนติ้ง, 2554.
- สรชัย พิศาลบุตร, รองศาสตราจารย์ ดร. เรียนรู้สถิติและการวิจัยด้วยกรณีศึกษา. กรุงเทพมหานคร : พิมพ์ที่บริษัทจูนพับลิชชิ่ง จำกัด, 2548.
- สงศรี ชมพูนุช. การวิจัย. นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, 2547.
- เสนาะ ดิยาว. การสัมภาษณ์ในงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2527.
- เสนาะ ดิยาว. หลักการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.
- สุรางค์ จันทน์เอม. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แพรววิทยา, 2520.
- สุพัตรา สุภาพ. ปัญหาสังคม. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2515.
- สุชา จันทน์เอม. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2524.
- สุพจน์ สุโรจน์. รองศาสตราจารย์. กระบวนการยุติธรรมทางอาญาสำหรับเด็กและเยาวชน. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2553.
- สุรศักดิ์ ลิขสิทธิ์วัฒนกุล. ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ฉบับอ้างอิง. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2553.
- สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. "พระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ". กรุงเทพมหานคร : กระทรวงศึกษาธิการ, 2533.
- ศิริพร ตันติพลวินัย. การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพมหานคร : กองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข, 2538.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ. กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาด และกรณีศึกษา. กรุงเทพมหานคร : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2541.
- อารี เพชรผด. มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์เนติกุลการพิมพ์, 2530.
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. การบริหารทักษะและการปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : อรุณการพิมพ์, 2533.
- อุทัย หิรัญโต. ศาสตร์และศิลป์ในการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, 2515.

(2) วารสาร

มนูญ ศิริวรรณ. “ศัพท์ที่ควรรู้”. ออมสินพัฒนา. ปีที่ 6 ฉบับที่ 5 (กันยายน-ตุลาคม 2542 : 12-13.
ปรีชา เรื่องจันทร์. “เทคนิคการบริการให้ประทับใจ”. เทศกาล. ปีที่ 89 ฉบับที่ 4 เมษายน 2537.

(3) เว็บไซต์

วศินอิงคพัฒนากุล. คุณลักษณะ 7 ประการของผู้ให้บริการที่ดี. <http://lib.dtc.ac.th/article/tourism/> (เข้าถึงเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2553).

(4) วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

กานแก้ว เปี่ยมมหกุล. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด”. สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย, 2547.

จตุพล อสีสิงห์. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาล: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด”. สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย, 2551.

ณพงศ์ กปิตถย์. ร.ต.อ.. “ความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสันติบาล”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543.

ธนวรรษ ว่องไวทวิวงศ์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน (สคช) ของสำนักงานอัยการสูงสุด ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดจันทบุรี”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ภาคพิเศษชลบุรี, 2549.

นิตารัตน์ กันทะเครือ. “ความคิดเห็นต่อการให้บริการธุรกิจโรงแรมมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคเหนือตอนบน” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, 2550.

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. “ความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อกระบวนการยุติธรรม”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2549.

สำราญ โยธาใหญ่. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดชลบุรี กรณีศึกษา : เปรียบเทียบกลุ่มประชาชนที่คุ้นเคยและไม่คุ้นเคยกับผู้ปฏิบัติงานในศาล”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ภาคพิเศษชลบุรี, 2549.

สิริกักรย์ ธนิตสิริโรจน์. “ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบล
เชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่”. สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย:
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2550.

อำพร จันทร์ประโคน, “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนัก
ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแวง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์”
วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏ
บุรีรัมย์), 2554.

2. ภาษาอังกฤษ

BOOKS

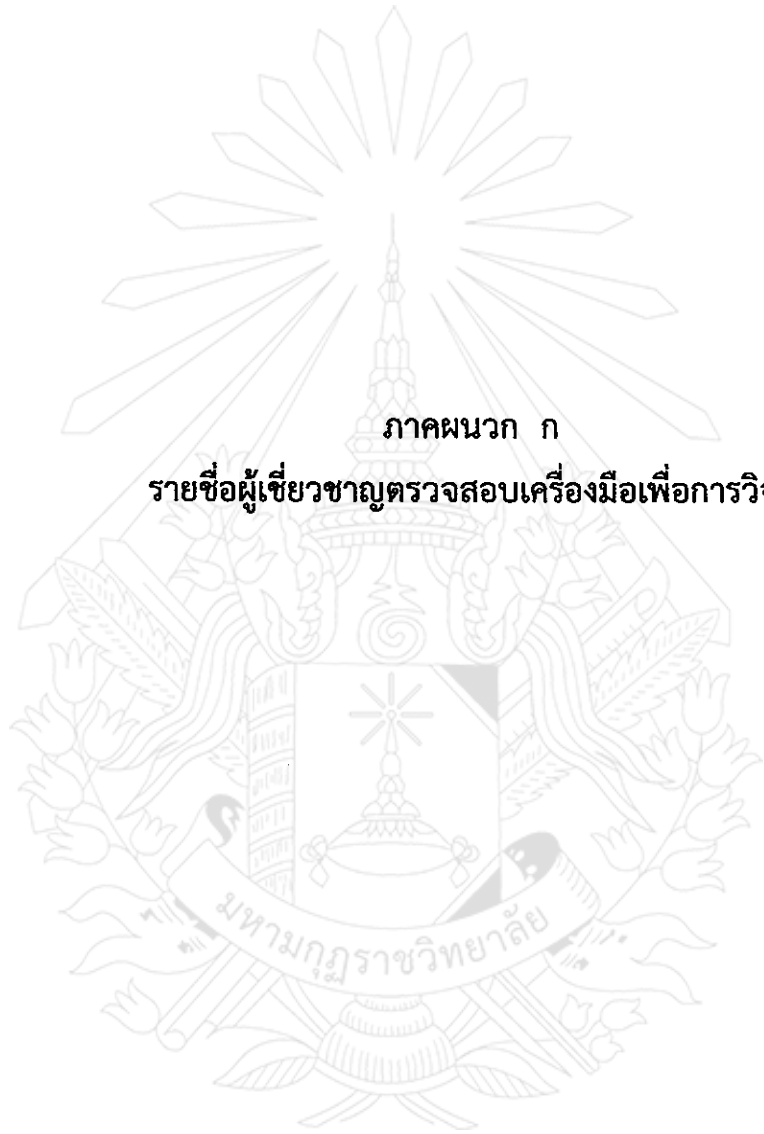
John D.Millett. *Elementary Sampling Theory*. New York : Harper and Row. 1954.





ภาคผนวก

มทามกุฎราชวิทยาลัย



ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

1. อาจารย์ ดร.ไพรัช พันชมภู

วุฒิการศึกษา

พ.ช.บ. ป.ช.9. M.A (Public Administration) Ph.D.
(Public Administration)

ตำแหน่ง

ประธานหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาการปกครอง)
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

2. ดร.ประพิศ โบราณมูล

วุฒิการศึกษา

กศ.ม (สังคมศึกษา) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ป.ร.ด.
(วัฒนธรรมศาสตร์)

ตำแหน่ง

ผู้ช่วยเลขานุการศูนย์บัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยมหามกุฏ
ราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

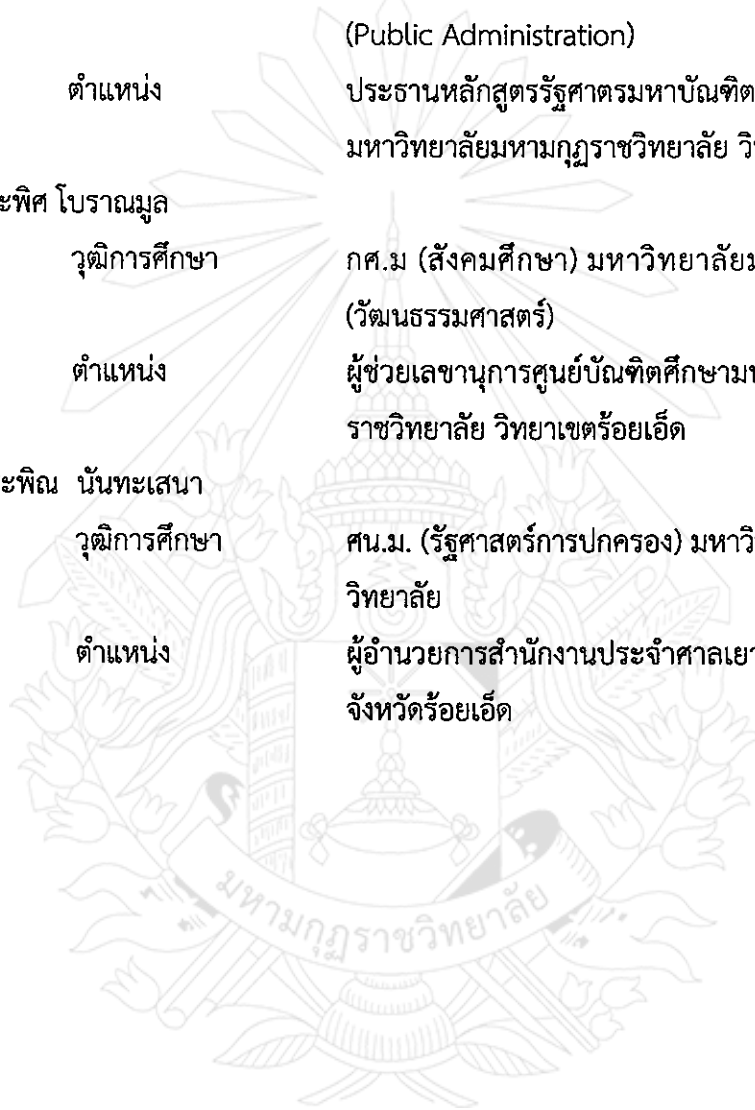
3. นางอรระพิน นันทะเสนา

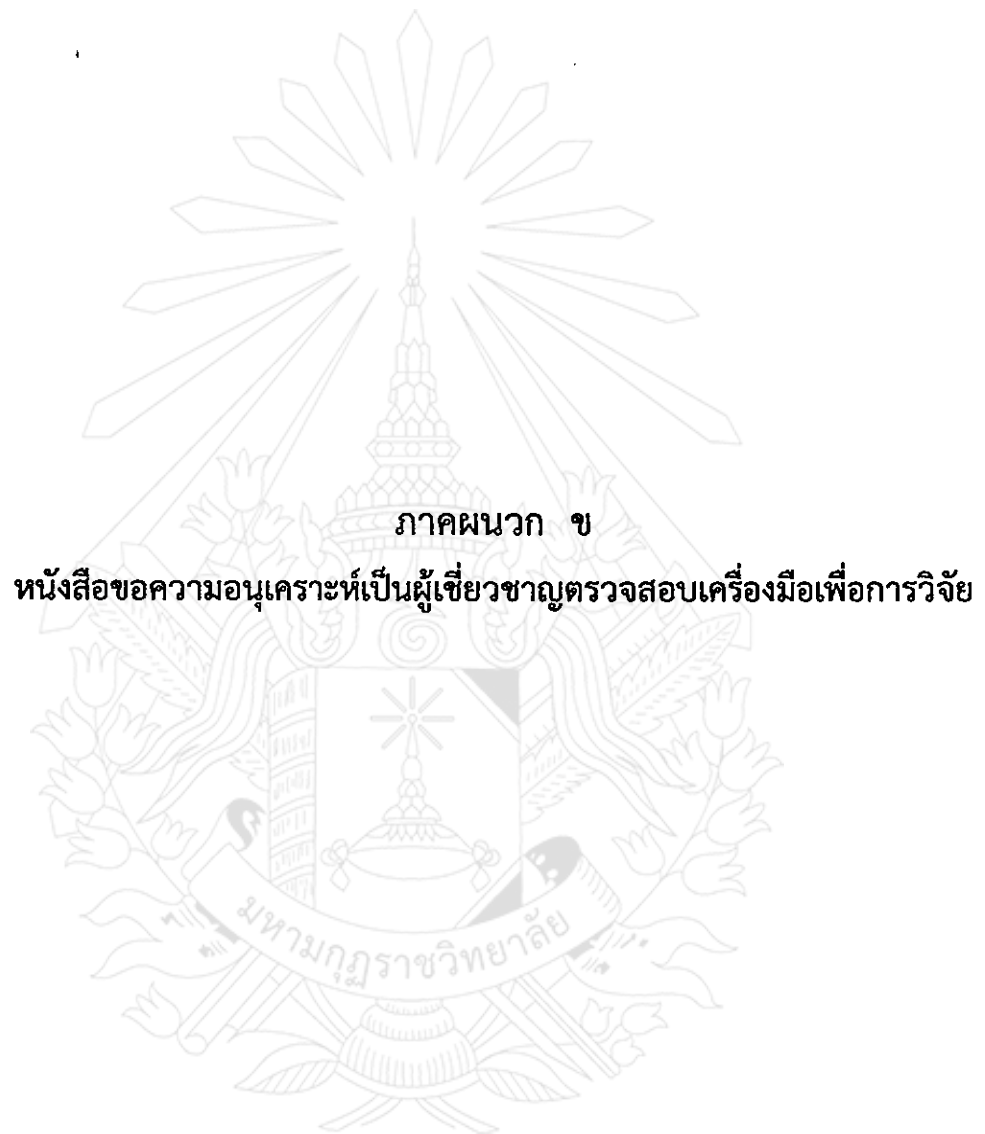
วุฒิการศึกษา

ศน.ม. (รัฐศาสตร์การปกครอง) มหาวิทยาลัยมหามกุฏราช
วิทยาลัย

ตำแหน่ง

ผู้อำนวยการสำนักงานประจำศาลเยาวชน และครอบครัว
จังหวัดร้อยเอ็ด





ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

ศธ ๖๐๑๕/ว ๑๗๙



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลียงเมือง
ตำบลดงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดศรีสะเกษ ๔๕๐๐๐

๑ พฤษภาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร ดร.ไพรัช พันชมฑู

ด้วย นางกรรณิการ์ นามไพร นักศึกษาศาสารัฐศาสตรการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยวิทยาเขตร้อยเอ็ดได้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์จากท่านซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเจริญพรมหาเพื่อโปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระราชปรีดีทิวมล)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

๒๕๕๖/๕๑๑/๕๑๑
๒๕๕๖/๕๑๑/๕๑๑
(ดร.ไพรัช พันชมฑู)

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร.๐-๔๕๓๕๑-๘๓๖๔,๐-๔๕๓๕๑-๖๐๗๖

โทรสาร.๐-๔๕๓๕๑-๔๖๘๑

<http://www.rec.mbu.ac.th>

ศธ ๖๐๑๕/ว ๑๗๙



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลียงเมือง
ตำบลดงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดศรีสะเกษ ๔๕๐๐๐

๑ พฤษภาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขออนุญาตเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร ดร.ประพิศ โบราณมูล

ด้วย นางกรรณิการ์ นามไพโร นักศึกษาศาสตรบัณฑิตการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยวิทยาเขตร้อยเอ็ดได้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขออนุญาตจากท่านซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระราชปรีดีวิมล)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร.๐-๔๕๓๕๑-๘๓๖๔,๐-๔๓๕๑-๖๐๗๖

โทรสาร.๐-๔๓๕๑-๔๖๘๑

<http://www.rec.mbu.ac.th>



ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล



ศาลเยาวชนและครอบครัว
จังหวัดศรีสะเกษ
1526
10 ก.ย. 2556
14.307

ศธ ๖๐๑๕/ว ๑๗๘

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลียงเมือง
ตำบลดงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดศรีสะเกษ ๔๕๐๐๐

๑ พฤษภาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

เจริญพร ผู้พิพากษาหัวหน้าศาลเยาวชน และครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด

ด้วย นางกรรณิการ์ นามไพร นักศึกษาศาสารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยวิทยาเขตร้อยเอ็ดได้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาได้เข้าเก็บรวบรวมข้อมูลในหน่วยงานของท่าน ส่วน วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะมาติดต่อประสานงานกับท่านโดยตรง

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอประทานเสนอ

เพื่อโปรดพิจารณา

ขอเรียนขอความอนุเคราะห์
เพื่อให้นักศึกษาที่สนใจจะเก็บข้อมูล
-หน้าชื่อ ให้ศาลเยาวชน

ขอเจริญพร

(พระราชปรีดีติวมล)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

นางสาว... (ชื่อจริง)

เจ้าพนักงาน... (ชื่อจริง)
10 ก.ย. 2556

นางดาวเรือง ศิริอาณัติ
10 ก.ย. 2556

ศูนย์การศึกษาระดับบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

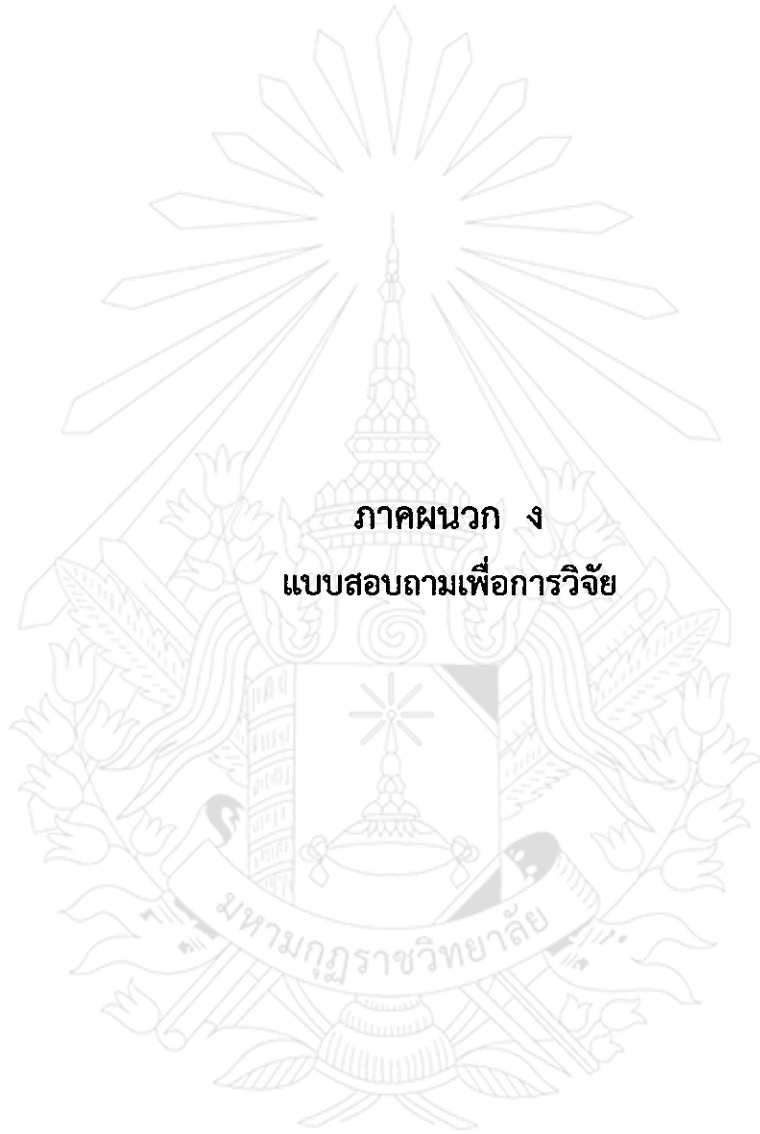
โทร.0-45351-8364,0-4351-6076

โทรสาร.0-4351-4681

http:// www.rec.mbu.ac.th

ทรง
เจ้าพนักงาน...
เจ้าพนักงาน...
นายจักรวาล ทนงค์

10 ก.ย. 2556



ภาคผนวก ง
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว**
จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย เรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ผู้วิจัยใคร่ขอความกรุณาได้ตอบคำถามตามความเป็นจริงทุกข้อ คำตอบของท่านมีคุณค่ายิ่งต่อการศึกษาและการพัฒนาการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผลการวิจัยไม่เสียหายต่อท่าน เพราะเสนอผลการวิเคราะห์ในภาพรวม

2. แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

กรรณิการ์ นามไพโร

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน [] หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

1. เพศ

1 () ชาย

2 () หญิง

2. อายุ

1 () ไม่เกิน 30 ปี

2 () 31 - 40 ปี

3 () 40 - 50 ปี

4 () 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1 () ประถมศึกษา

2 () มัธยมศึกษา/เทียบเท่า

3 () อนุปริญญาตรีขึ้นไป

4. การประกอบอาชีพหลัก

1 () เกษตรกรรม

2 () รับจ้าง / ลูกจ้าง

3 () ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว

4 () ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ



ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาล

เยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องคำตอบทางขวามือ ของแต่ละข้อ ที่ตรงกับที่ท่านได้รับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด และให้ตอบครบทุกข้อ

ข้อ	การให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1) ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม						
1.	จุดที่ตั้งของสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมเพียงใด					
2.	ภายในสถานที่มีความกว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด					
3.	มีลานจอดรถเพียงพอต่อผู้มารับบริการเหมาะสมและเพียงพอเพียงใด					
4.	ภายในสถานที่เป็นระเบียบ แลดูสะอาดเหมาะสมเพียงใด					
5.	สถานที่มีความปลอดภัยและมั่นใจในการรับบริการเพียงใด					
6.	บรรยากาศภายนอกสถานที่มีอากาศถ่ายเทสะดวก สบายใจเพียงใด					
7.	บรรยากาศภายใน ห้องบริการถ่ายเทสะดวกสบายใจเพียงใด					
8.	สถานที่มีจุดพักผ่อน ที่นั่งคอยรับบริการเพียงพอและเหมาะสมเพียงใด					
2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมเพียงใด					
2.	เจ้าหน้าที่อ่อนโยน ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเองเพียงใด					

ข้อ	การให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความคิดเห็น				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
		5	4	3	2	1
3.	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสม เพียงใด					
4.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอยู่เสมอเมื่อเกิดข้อสงสัย เป็นที่พอใจของท่านอยู่ในระดับใด					
5.	เจ้าหน้าที่คอยชี้แนะแก้ปัญหาเมื่อมาขอคำปรึกษา เป็นที่พอใจของท่านอยู่ในระดับใด					
6.	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีเป็นที่พอใจของท่าน อยู่ในระดับใด					
7.	เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจให้บริการเป็นที่พอใจของ ท่านอยู่ในระดับใด					
8.	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเป็นที่พอใจของท่าน อยู่ในระดับใด					
9.	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ ไม่เลือกปฏิบัติเป็นที่ พอใจของท่านอยู่ในระดับใด					
10.	เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่เป็น ที่พอใจของท่านอยู่ในระดับใด					
11.	เจ้าหน้าที่ติดป้ายแสดงช่องหมายเลขและชื่องาน แต่ละงาน ภารกิจที่ชัดเจนสังเกตได้ง่ายเป็นที่ พอใจของท่านอยู่ในระดับใด					
3. ด้านระบบขั้นตอนการให้บริการ						
1.	ขั้นตอนสะดวกมีความรวดเร็วเหมาะสมเป็นที่ พอใจของท่านอยู่ในระดับใด					
2.	ขั้นตอนการดำเนินการไม่ยุ่งยากเป็นที่พอใจของ ท่านอยู่ในระดับใด					
3.	แบบฟอร์มแบบคำร้องต่างๆกรอกข้อความได้ง่าย เป็นที่พอใจของท่านอยู่ในระดับใด					

ข้อ	การให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.	ขั้นตอนมีความโปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ					
5.	ขั้นตอนการตัดสินใจไม่ยุ่งยากมากเกินไปเป็นที่พอใจของท่านอยู่ในระดับใด					
6.	ขั้นตอนการติดต่อร้องขอจ่ายสะดวกเป็นที่พอใจของท่านอยู่ในระดับใด					
7.	การกำหนดขั้นตอนมีความเข้าใจง่ายไม่สลับซับซ้อนเป็นที่พอใจของท่านอยู่ในระดับใด					
8.	การกำหนดเวลาทุกขั้นตอนมีความเหมาะสมเป็นที่พอใจของท่านอยู่ในระดับใด					
9.	การกำหนดเวลาทุกขั้นตอนมีความเหมาะสมเป็นที่พอใจของท่านอยู่ในระดับใด					
10.	การปฏิบัติตามขั้นตอนมีความง่าย สะดวกเหมาะสมเพียงใด					
11.	ระยะเวลาแต่ละขั้นตอนรวดเร็ว เหมาะสมเป็นที่พอใจของท่านอยู่ในระดับใด					
12.	มีการจัดทำแผนภูมิรายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงานชัดเจนเป็นที่พอใจของท่านอยู่ในระดับใด					
4) ด้านการอำนวยความสะดวก						
1.	มีที่นั่งคอยรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่มเพียงพอเป็นที่พอใจของท่านอยู่ในระดับใด					
2.	การรับบริการตามลำดับก่อน-หลัง (ตามคิว)เป็นที่พอใจของท่านอยู่ในระดับใด					
3.	ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่ายเป็นที่พอใจของท่านอยู่ในระดับใด					

ข้อ	การให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.	ความเพียงพอของช่องทางในการให้บริการมีมากกว่าหนึ่งช่องทางเป็นที่พอใจของท่านอยู่ในระดับใด					
5.	ให้บริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์ เช่น ตรวจสอบข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตได้เป็นที่พอใจของท่านอยู่ในระดับใด					
6.	ช่องลำดับบัตรคิวอัตโนมัติ ง่ายสะดวก รวดเร็วเป็นที่พอใจของท่านอยู่ในระดับใด					
7.	มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการตลอดเวลาเป็นที่พอใจของท่านอยู่ในระดับใด					
8.	ห้องสุขาเพียงพอ สะอาด เหมาะสม					
9.	การให้บริการจุดเดียว One Stop Service ไม่ต้องติดต่อหลายจุดเป็นที่พอใจของท่านอยู่ในระดับใด					
10.	จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ					

**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว
จังหวัดร้อยเอ็ด**

เพื่อให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ดมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
ขอความกรุณาเขียนข้อเสนอแนะเพิ่มทั้งสี่ด้าน

1) ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อเสนอแนะ.....

.....

3) ด้านระบบขั้นตอนการให้บริการ


ข้อเสนอแนะ.....

.....

4) ด้านการอำนวยความสะดวก

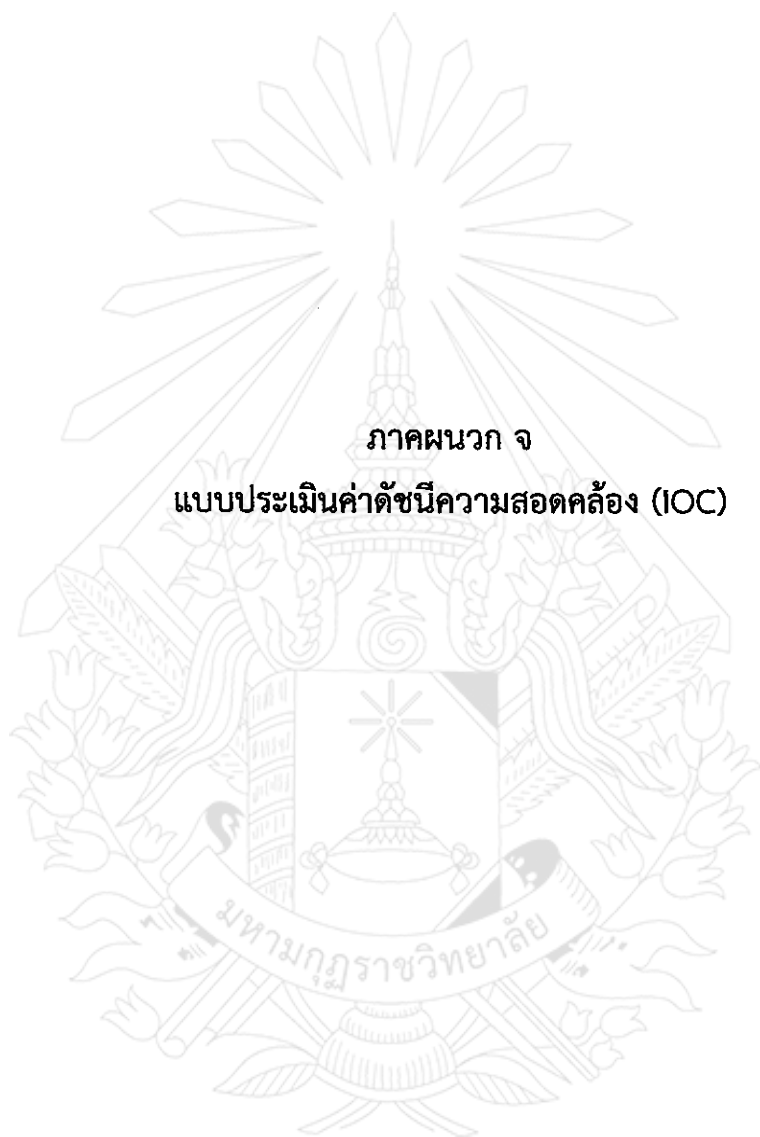
ข้อเสนอแนะ.....

.....



ขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความร่วมมือ

มหาวิทยาลัย
มหามกุฏราชวิทยาลัย



ภาคผนวก จ

แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว
จังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวมของคะแนน (Σx)	$IOC = \frac{\Sigma x}{N}$	หมายเหตุ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1) ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม						
1	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
4	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
5	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
6	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
7	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
8	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						นำไปใช้ได้
1	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
4	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
5	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
6	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
7	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
8	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
9	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
10	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
11	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้

ข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวมของคะแนน (Σx)	$IOC = \frac{\Sigma x}{N}$	หมายเหตุ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
3) ด้านระบบขั้นตอนการให้บริการ						
1	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
4	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
5	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
6	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
7	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
8	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
9	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
10	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
11	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
12	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
4) ด้านการอำนวยความสะดวก						
1	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
4	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
5	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
6	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
7	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
8	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
9	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
10	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้



ภาคผนวก ฉ
คำอำนาจแจกแจง และความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม

Independent Samples Test	
รายชื่อ	ค่าอำนาจจำแนก
ข้อที่1	6.128
ข้อที่2	4.714
ข้อที่3	5.410
ข้อที่4	5.474
ข้อที่5	9.000
ข้อที่6	11.000
ข้อที่7	6.718
ข้อที่8	6.702
ข้อที่9	2.738
ข้อที่10	5.410
ข้อที่11	5.115
ข้อที่12	5.794
ข้อที่13	5.410
ข้อที่14	5.410
ข้อที่15	5.675
ข้อที่16	5.014
ข้อที่17	6.708
ข้อที่18	6.128
ข้อที่19	4.714
ข้อที่20	5.410
ข้อที่21	5.474
ข้อที่22	9.000

Independent Samples Test	
รายชื่อ	ค่าอำนาจจำแนก
ข้อที่23	6.128
ข้อที่24	4.714
ข้อที่25	5.410
ข้อที่26	5.474
ข้อที่27	9.000
ข้อที่28	11.000
ข้อที่29	6.708
ข้อที่30	6.708
ข้อที่31	2.738
ข้อที่32	5.410
ข้อที่33	5.115
ข้อที่34	5.794
ข้อที่35	5.410
ข้อที่36	5.410
ข้อที่37	5.675
ข้อที่38	5.014
ข้อที่39	6.708
ข้อที่40	5.410
ข้อที่41	5.415

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

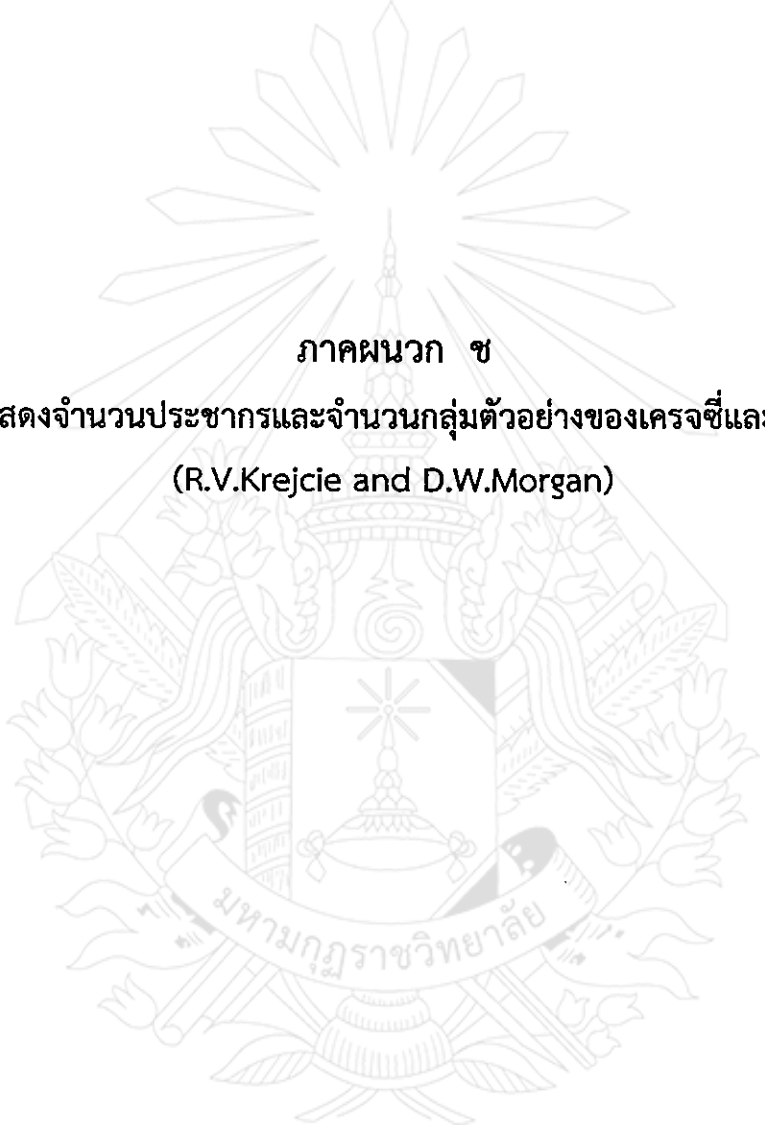
***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients N of Cases = 30 N of Items =41 Alpha = .9363

ข้อที่	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ข้อที่1	70.0303	45.1553	.7202	.9323
ข้อที่2	70.0606	45.1837	.7603	.9337
ข้อที่3	70.1515	45.5076	.7411	.9342
ข้อที่4	70.0909	44.1477	.7332	.9320
ข้อที่5	69.8788	46.6723	.6769	.9336
ข้อที่6	70.0000	45.4375	.7539	.9317
ข้อที่7	69.8485	46.2576	.6830	.9336
ข้อที่8	69.9394	45.8712	.6960	.9329
ข้อที่9	70.3333	47.2917	.7506	.9384
ข้อที่10	70.3333	46.1042	.7466	.9322
ข้อที่11	70.3939	44.0587	.7760	.9309
ข้อที่12	70.1818	44.8409	.6767	.9334
ข้อที่13	70.2727	46.6420	.6933	.9346
ข้อที่14	70.2424	46.3144	.6764	.9355
ข้อที่15	70.1818	47.2159	.7513	.9359
ข้อที่16	69.9091	46.3977	.6978	.9343
ข้อที่17	69.9091	45.5852	.7407	.9320
ข้อที่18	70.0909	44.1477	.7332	.9320
ข้อที่19	69.8788	46.6723	.6769	.9336
ข้อที่20	70.0000	45.4375	.7539	.9317
ข้อที่21	69.8485	46.2576	.6630	.9336

ข้อที่	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ข้อที่22	69.9394	45.8712	.6960	.9329
ข้อที่23	70.0303	45.1553	.7202	.9323
ข้อที่24	70.0606	45.1837	.6603	.9337
ข้อที่25	70.1515	45.5076	.6711	.9342
ข้อที่26	70.0909	44.1477	.7332	.9320
ข้อที่27	69.8788	46.6723	.6769	.9336
ข้อที่28	70.0000	45.4375	.7539	.9317
ข้อที่29	69.8485	46.2576	.6730	.9336
ข้อที่30	69.9394	45.8712	.6960	.9329
ข้อที่31	70.3333	47.2917	.7506	.9384
ข้อที่32	70.3333	46.1042	.7466	.9322
ข้อที่33	70.3939	44.0587	.7760	.9309
ข้อที่34	70.1818	44.8409	.6767	.9334
ข้อที่35	70.2727	46.6420	.6133	.9346
ข้อที่36	70.2424	46.3144	.6764	.9355
ข้อที่37	70.1818	47.2159	.7513	.9359
ข้อที่38	69.9091	46.3977	.6278	.9343
ข้อที่39	69.9091	45.5852	.7407	.9320
ข้อที่40	70.0909	44.1477	.7332	.9320
ข้อที่41	69.8485	46.2576	.6730	.9336



ภาคผนวก ข

ตารางแสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน
(R.V.Krejcie and D.W.Morgan)

ตารางประมาณค่าขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครซีและมอร์แกน(R.V.Krejcie and D.W.Morgan)

จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง
10	10	220	140	1,200	291
15	14	230	144	1,300	297
20	19	240	148	1,400	302
25	24	250	152	1,500	306
30	28	260	155	1,600	310
35	32	270	159	1,700	313
40	36	280	162	1,800	317
45	40	290	165	1,900	320
50	44	300	169	2,000	322
55	48	320	175	2,200	327
60	52	340	181	2,400	331
65	56	360	186	2,600	335
70	59	380	191	2,800	338
75	63	400	196	3,000	341
80	66	420	201	3,500	346
85	70	440	205	4,000	351
90	73	460	210	4,500	354
95	76	480	214	5,000	357
100	80	500	217	6,000	361
110	86	550	226	7,000	364
120	92	600	234	8,000	367
130	97	650	242	9,000	368
140	103	700	248	10,000	370
150	108	750	254	15,000	375
160	113	800	260	20,000	377
170	118	850	265	30,000	379
180	123	900	269	40,000	380

190	127	950	274	50,000	381
200	132	1,000	278	75,000	382
210	136	1,100	285	100,000	384

(ที่มา : บุญชม ศรีสะอาด . 2545 : 42-43)



ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ-สกุล : นางกรรณิการ์ นามไพโร
- วัน เดือน ปี เกิด : 3 พฤษภาคม 2519
- สถานที่เกิด : อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด
- สถานที่อยู่ปัจจุบัน : 108 หมู่ 2 ตำบลหนองแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด
- ประวัติการศึกษา
- พ.ศ. 2547 : ศศ.บ. (ภาษาไทย) มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัยจังหวัดร้อยเอ็ด
- ตำแหน่ง และประวัติการทำงาน
- พ.ศ. 2546 : เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม 1 – 3 ศาลแพ่ง
- พ.ศ. 2549 : เจ้าพนักงานศาลยุติธรรม 3 – 4 ศาลจังหวัดสุรินทร์
- พ.ศ. 2552 : เจ้าหน้าที่นักบริหารงานทั่วไป 4 สำนักบริการกลางและสวัสดิการศาลยุติธรรม
- พ.ศ. 2553 : นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการช่วยราชการ ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด
- พ.ศ. 2554 – ปัจจุบัน : ปัจจุบันเจ้าพนักงานศาลยุติธรรมปฏิบัติการ ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด