



ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย  
แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

นางศรี พุดหอม

๘๕๕  
ธงราโนนธมเป็นต้นอันแห่งของการศึกษาศาสนาหลักสูตศาสนาศาสนาธรรมศาสนาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐศาสตรการปกครอง  
บัณฑิตศึกษาชั้น ๓ มหาวิทยาลัยขอนแก่น  
พุทธศักราช ๒๕๕๕

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย  
แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

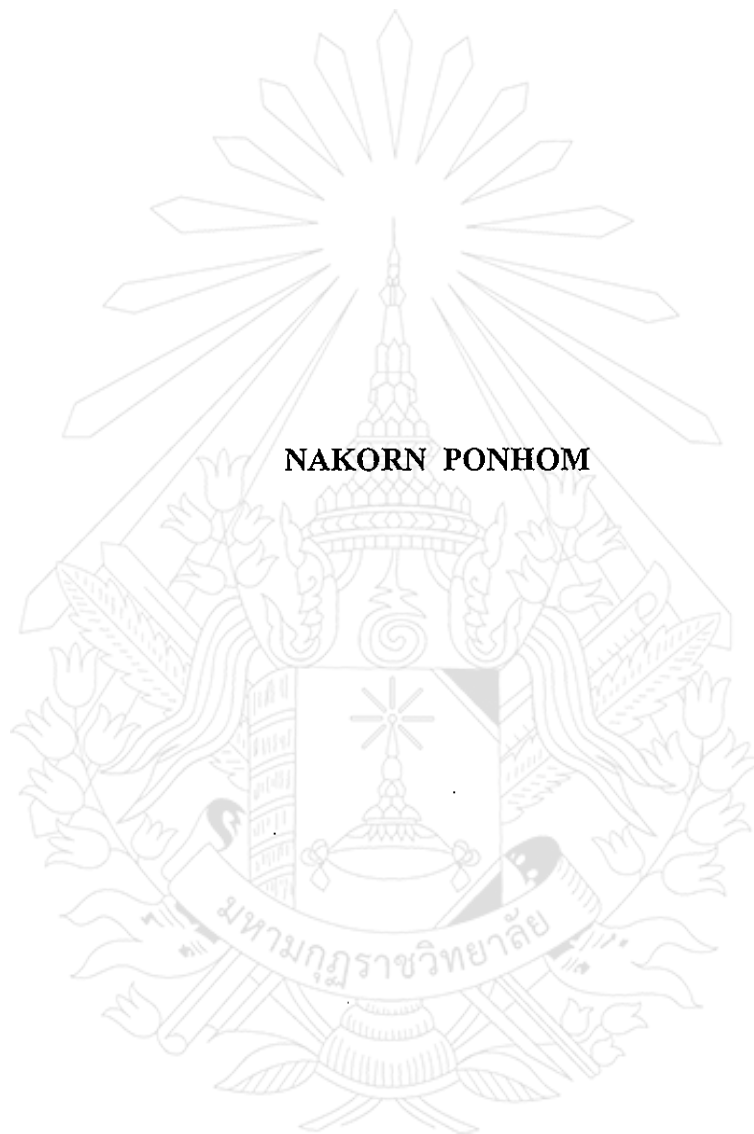


สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
พุทธศักราช ๒๕๕๔

B 13211



**OPINIONS OF PEOPLE TOWARDS SERVICES OF CHILDREN AND  
FAMILY CASE DERARTMENT, LOEI PROVINCIAL COURT**



**NAKORN PONHOM**

**A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS**

**FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS**

**DEPARTMENT OF GOVERNMENT**


**GRADUATE SCHOOL**

**MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY**

**B.E 2554 (2011)**

หัวข้อสารนิพนธ์ : ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย  
แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว  
ชื่อนักศึกษา : นศ. พหลหอม  
สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง  
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. รพีพร ธงทอง  
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัชณพงศ์ ศรีจันทร์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

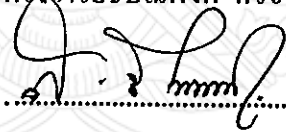
  
..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(พระครูปลัดดัมพ์พัฒนวิริยาจารย์, ดร.)

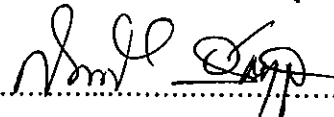
คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

  
..... ประธานกรรมการ  
(พระครูปลัดดัมพ์พัฒนวิริยาจารย์, ดร.)

  
..... อาจารย์ที่ปรึกษา  
(ดร. รพีพร ธงทอง)

  
..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัชณพงศ์ ศรีจันทร์)

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

  
..... กรรมการ  
(ดร. สาลินี รักกตัญญู)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Thematic Title : Opinions of People Towards Services of Children and Family Case  
Department, Loei Provincial Court

Student's Name : Nakron Ponhom

Department : Government

Advisor : Dr. Rapeepron Thongtong

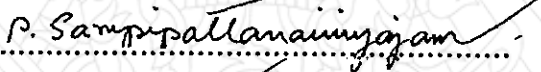
Co-Advisor : Asst. Prof. Chissanapong Sonchan


---

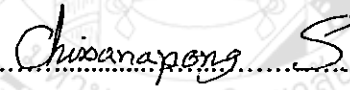
Accepted by the Graduate School, Mahamakut Buddhist University in Partial  
Fulfillment of the Requirements for the Master's Degree.

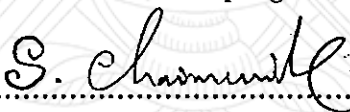
  
..... P. Sampipattanaviriyajarn ..... Dean of Graduate School  
(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajarn, Dr.)

Thematic Committee

  
..... P. Sampipattanaviriyajarn ..... Chairman  
(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajarn, Dr.)

  
..... ..... Advisor  
(Dr. Rapeepron Thongtong)

  
..... Chissanapong S ..... Co-Advisor  
(Asst. Prof. Chissanapong Sonchan)

  
..... S. Chaimusik ..... Member  
(Asst. Prof. (Emeritus) Dr. Sukit Chaimusik)

  
..... S. Raggatanyoo ..... Member  
(Dr. Salinee Raggatanyoo)

หัวข้อสารนิพนธ์	: ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว
ชื่อนักศึกษา	: นศ. พลหอม
สาขาวิชา	: รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร. รพีพร ธงทอง
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยณพงศ์ ศรีจันทร์
ปีการศึกษา	: 2553

### บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ต่างกัน 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว จำนวน 361 คน ซึ่งกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการเปิดตารางสำเร็จรูปของเกรจซี่ (Krejcie) มอร์แกน (Morgan) ทำการสุ่มอย่างง่ายโดยใช้วิธีการแบบบังเอิญ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ONE-WAY ANOVA) หรือ (F-test) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's Method) โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป

#### ผลการวิจัยพบว่า

1) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา พบว่าอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง

2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ที่มีเพศ และอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนผู้มาใช้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว พบว่า ควรเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอกับปริมาณงาน การติดต่อขอรับบริการงานบางประเภทควรใช้เวลาน้อยกว่าเดิม ไม่ใช่งานยากและใช้เวลานาน และเพิ่มสถานที่จอดรถยนต์ให้เพียงพอ



**Thematic Title** : **Opinions of People Towards Services of Children and Family Case Department , Loei Provincial Court**

**Student's Name** : **Nakron Ponthom**

**Department** : **Government**

**Advisor** : **Dr. Rapeepron Thongtong**

**Co-Advisor** : **Asst. Prof. Chissanapong Sonchan**

**Academic Year** : **B.E. 2553 (2010)**

---

### **ABSTRACT**

The objectives of this thematic paper were 1) to study of opinions of people towards services of children and family case department , loei provincial court 2) to compare opinions of people towards services of children and family case department , loei provincial court of people classified according differences over their genders, ages, and level of education. 3) to study suggestion concerning with opinions of people towards services of children and family case department, loei provincial court. The samples in this study were people of services of children and family case department , loei provincial court as the numbers of 361 persons. Tools used for data collecting were questionnaires. Statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, statistics used t-test One-Way ANOVA. If there were any difference, it was tested by means of Scheffe's method and analyzed by computing

**The results of study were found as follows:**

1) Opinions of people towards services of children and family case department, loei provincial court in the overall aspect was at high level. Taking a single aspect in to account, the most satisfaction was quick service timely at the high level; while those of services equally was at middle level.

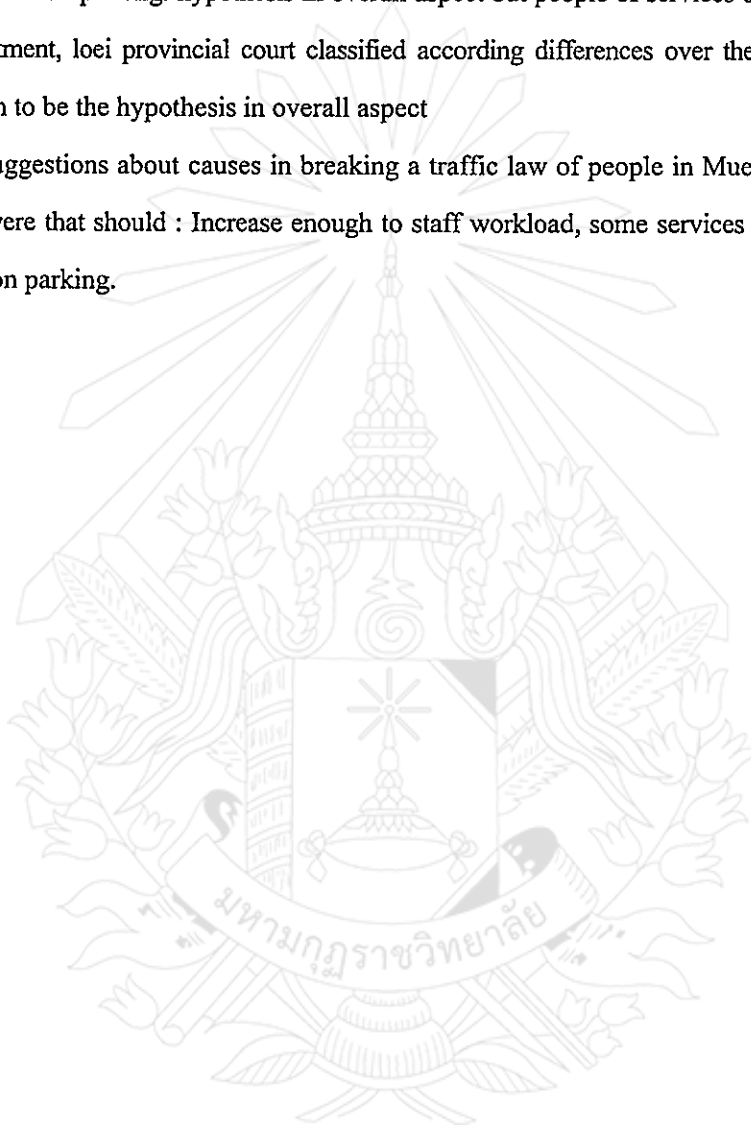
2) The comparative people towards services of children and family case department, loei provincial court of people classified according differences over their genders, ages, and level of education found that people of services of children and family case department, loei provincial court classified according differences over their genders, and ages were proven to be the null hypothesis in overall aspect but people of services of children and family case department, loei



provincial court classified according differences over their level of education, was proven to be the hypothesis in overall aspect

3) Suggestions about causes in breaking a traffic law of people in Mueang loei district, loei province were that should : Increase enough to staff workload, some services should take less time and addition parking. hypothesis in overall aspect but people of services of children and family case department, loei provincial court classified according differences over their level of education, was proven to be the hypothesis in overall aspect

Suggestions about causes in breaking a traffic law of people in Mueang loei district, loei province were that should : Increase enough to staff workload, some services should take less time and addition parking.



## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยดีเพราะความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากคณะอาจารย์ สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้างที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ เสนอแนะข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์รวมทั้งตรวจสอบข้อบกพร่องต่าง ๆ

ขอขอบพระคุณ ดร. รพีพร ธงทอง อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชินณพงศ์ ศรีจันทร์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ได้ช่วยเหลือให้คำแนะนำตลอดจนเสนอแนะข้อคิดเห็นต่าง ๆ จนทำให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบคุณคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำตลอดจนเสนอแนะข้อคิดเห็นต่าง ๆ จนทำให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบคุณ คณาจารย์และเจ้าหน้าที่ศูนย์การศึกษานิตยภัตวิทยาลัยทุกคนที่ได้เมตตาอนุเคราะห์เอื้อเฟื้อทั้งคำแนะนำและงานด้านเอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้าพเจ้าด้วยดีตลอดตั้งแต่แรกเข้าจนจบการศึกษา

ขอขอบคุณนายนิพัทธ์กรณ์ คำนวิบูลย์ นางสาวอภิรดี ภาณุมาศ นางสุพัตรา ไวโสภา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภัทรพร เกษสังข์ นางยุพาพรม พรมศิลา ได้เมตตาให้คำแนะนำ ตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย และชี้แนะข้อบกพร่องเพื่อที่จะได้ปรับปรุงสารนิพนธ์ฉบับนี้ให้ดีขึ้น

ขอขอบคุณนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง รุ่นที่ 6 ทั้งที่เป็นบรรพชิต และคฤหัสถ์ทุกคนที่คอยให้กำลังใจคำปรึกษา ทั้งด้านการเรียนและการทำสารนิพนธ์จนสำเร็จ

คุณค่าและประโยชน์ใด ๆ ที่อาจมีจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้จัดทำขอมอบเป็นเครื่องบูชาผู้มีพระคุณ บิดา มารดา ผู้ให้กำเนิด และเลี้ยงดู ให้การศึกษา ตลอดจนครูบาอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านที่มีส่วนในการวางรากฐานการศึกษาให้แก่ผู้วิจัย และให้ความอนุเคราะห์และเป็นกำลังใจที่ดีเสมอมา

นศกร พลหอม

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญแผนภูมิ	ท
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 สมมติฐานการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.6 คำนียามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	4
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>6</b>
2.1 โครงสร้างการบริหารงานของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว	6
2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น	10
2.3 แนวคิดหลักการการให้บริการ	14
2.4 สภาพพื้นที่ที่ศึกษา	29
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
2.6 สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย	40
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>41</b>
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	41
3.2 เทคนิคการสุ่มตัวอย่าง	41

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	43
3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	44
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	46
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	47
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย	48
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>50</b>
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล	51
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52
ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	52
ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย	
แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว	54
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย	59
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของ	
ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชน และครอบครัว	78
<b>บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	<b>80</b>
5.1 สรุปผลการวิจัย	81
5.2 อภิปรายผล	84
5.3 ข้อเสนอแนะ	92
5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	92
5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	95
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>96</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>100</b>
ภาคผนวก ก รายงานผู้ทรงวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ	101
ภาคผนวก ข หนังสือความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	103



ภาคผนวก ค แบบสอบถาม	109
ภาคผนวก ง ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (IOC)	117
ภาคผนวก จ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	121

ประวัติผู้วิจัย	125
-----------------	-----



## สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 2.1	การเปรียบเทียบวิธีการวัดการให้บริการสาธารณะระหว่างแนวทางแบบ อัตวิสัยและแนวทางแบบวัตถุวิสัย	26
ตารางที่ 2.2	อัตรากำลังศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว	31
ตารางที่ 3.1	แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเดือนในปี พ.ศ. 2553 ของผู้มาใช้บริการศาลจังหวัดเลย แผนกคดีและครอบครัว	41
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวน และค่าร้อยละ (Percentage) เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	52
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวน และค่าร้อยละ (Percentage) เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	52
ตารางที่ 4.3	แสดงจำนวน และค่าร้อยละ (Percentage) เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	53
ตารางที่ 4.4	แสดงการสรุปค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ตามความ คิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดี เยาวชน และครอบครัว โดยรวมทั้ง 4 ด้าน	54
ตารางที่ 4.5	แสดงการสรุปค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ตามความ คิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดี เยาวชน และครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	55
ตารางที่ 4.6	แสดงการสรุปค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ตามความ คิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดี เยาวชน และครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา	56
ตารางที่ 4.7	แสดงการสรุปค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ตามความ คิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดี เยาวชน และครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	57
ตารางที่ 4.8	แสดงการสรุปค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ตามความ คิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดี เยาวชน และครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	58

ตารางที่ 4.9	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ตามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามเพศ	59
ตารางที่ 4.10	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามเพศ	59
ตารางที่ 4.11	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการบริการอย่างเท่าเทียมกัน จำแนกตามเพศ	60
ตารางที่ 4.12	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการบริการอย่างเท่าเทียมกัน จำแนกตามเพศ	60
ตารางที่ 4.13	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา จำแนกตามเพศ	61
ตารางที่ 4.14	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา จำแนกตามเพศ	61
ตารางที่ 4.15	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการบริการอย่างเพียงพอ จำแนกตามเพศ	62
ตารางที่ 4.16	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการบริการอย่างเพียงพอ จำแนกตามเพศ	62
ตารางที่ 4.17	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ตามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามเพศ	63

ตารางที่ 4.18	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามเพศ	63
ตารางที่ 4.19	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ตามความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามอายุ	64
ตารางที่ 4.20	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามอายุ	64
ตารางที่ 4.21	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ตามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จำแนกตามอายุ	65
ตารางที่ 4.22	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จำแนกตามอายุ	65
ตารางที่ 4.23	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ตามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา จำแนกตามอายุ	66
ตารางที่ 4.24	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา จำแนกตามอายุ	66
ตารางที่ 4.25	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ตามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกตามอายุ	67
ตารางที่ 4.26	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกตามอายุ	67



ตารางที่ 4.27	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ตามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามอายุ	68
ตารางที่ 4.28	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามอายุ	68
ตารางที่ 4.29	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ตามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา	69
ตารางที่ 4.30	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา	69
ตารางที่ 4.31	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่าง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษาด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method)	70
ตารางที่ 4.32	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จำแนกตามระดับการศึกษา	71
ตารางที่ 4.33	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จำแนกตามระดับการศึกษา	71
ตารางที่ 4.34	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ตามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา จำแนกตามระดับการศึกษา	72
ตารางที่ 4.35	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา จำแนกตามระดับการศึกษา	72

ตารางที่ 4.36	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่าง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา จำแนกตามระดับการศึกษาด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method)	73
ตารางที่ 4.37	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ตามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกตามระดับการศึกษา	74
ตารางที่ 4.38	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกตามระดับการศึกษา	74
ตารางที่ 4.39	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่าง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกตามระดับการศึกษาด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method)	75
ตารางที่ 4.40	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ตามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามระดับการศึกษา	76
ตารางที่ 4.41	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามระดับการศึกษา	76
ตารางที่ 4.42	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่าง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามระดับการศึกษาด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method)	77
ตารางที่ 4.43	ข้อเสนอแนะความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว	78

## สารบัญแผนภูมิ

	หน้า
แผนภูมิที่ 2.1 โครงสร้างศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว	8
แผนภูมิที่ 2.2 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	40



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ศาลยุติธรรมชั้นต้นซึ่งมีอำนาจพิจารณาพิพากษาหรือมีคำสั่งในคดีอาญาที่มีข้อหาว่าเด็กหรือเยาวชนกระทำความผิด หรือคดีอาญาที่ศาลซึ่งมีอำนาจพิจารณาคดีธรรมดาได้โอนมาตามกฎหมาย หรือคดีครอบครัวอันได้แก่คดีแพ่งที่ฟ้องหรือร้องขอต่อศาลหรือกระทำกรใด ๆ ในทางศาลเกี่ยวกับผู้เยาว์หรือครอบครัวแล้วแต่กรณี ซึ่งจะต้องบังคับปฏิบัติตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ หรือคดีที่ศาลจะต้องพิพากษาหรือสั่งเกี่ยวกับตัวเด็กและเยาวชนตามบทบัญญัติของกฎหมายซึ่งบัญญัติให้เป็นอำนาจหน้าที่ของศาลเยาวชนและครอบครัว ได้แก่ ศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัด หรือแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวในศาลจังหวัดซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว<sup>1</sup> ศาลเยาวชนและครอบครัวเป็นศาลที่มีอำนาจในการพิจารณาคดีแพ่ง และคดีอาญา และคุ้มครองสวัสดิภาพที่เกี่ยวกับเด็ก เยาวชน และครอบครัว มีวิธีพิจารณาคดีซึ่งกฎหมายบัญญัติไว้เฉพาะ มีลักษณะพิเศษแตกต่างจากศาลยุติธรรมทั่วไป อาจถือได้ว่าเป็นศาลชำนาญพิเศษ แต่ก็ต้องถือว่าเป็นศาลยุติธรรมชั้นต้นศาลหนึ่ง คดีที่อยู่ในเขตอำนาจต้องยื่นฟ้องเริ่มคดีที่ศาลเยาวชนและครอบครัวก่อนที่จะอุทธรณ์ ฎีกา โดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของเด็ก เยาวชนและสังคม

ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัวเปิดทำการเมื่อวันที่ 9 มกราคม พ.ศ. 2549 พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็กและเยาวชน กำหนดให้ศาลเยาวชนและครอบครัว มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและสวัสดิภาพของเด็กตามกฎหมาย เว้นแต่ในท้องที่ใดยังไม่ได้เปิดทำการศาลเยาวชนและครอบครัว หรือแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ก็ให้ศาลจังหวัดในท้องที่นั้น ๆ มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีตามกฎหมาย ศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว มีการให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ เช่น กลุ่มงานช่วยอำนวยความสะดวก กลุ่มงานคลัง กลุ่มงานบริการ

---

<sup>1</sup>พจนานุกรม ไทย-ไทย ราชบัณฑิตยสถาน, ศาลเยาวชนและครอบครัว, บทความ, <<http://guru.sanook.com/search>>, วันอังคารที่ 5 เมษายน 2554.



ประชาชนและประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานคดี กลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี และกลุ่มงานไต่ถามถ้อยและ  
ประนอมข้อพิพาท เป็นต้น<sup>2</sup>

ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัวเปิดทำการได้ไม่นาน จำนวนบุคลากรยังมี  
ปริมาณไม่เพียงพอ การให้บริการยังต้องพัฒนาอีกหลายด้านอาทิเช่น การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน  
การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง  
ให้มีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การให้บริการประชาชนเป็น  
ภาระหน้าที่หลักที่สำคัญของหน่วยงานที่จะต้องจัดให้มีการบริการประชาชนอย่างทั่วถึง เป็นธรรม  
และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ได้อย่างเหมาะสม จึงเล็งเห็นความสำคัญของ  
ประชาชนว่ามีความคิดเห็นอย่างไร มีความคาดหวัง และแนวทางในการพัฒนาการให้บริการอย่างไร  
ดังนั้นด้วยสาเหตุดังกล่าวมานี้ ศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว จึงจำเป็นต้อง  
พัฒนากระบวนการ วิธีการ เพื่อให้เกิดระบบการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ผู้วิจัย  
จึงสนใจทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนก  
คดีเยาวชนและครอบครัว เพื่อที่จะได้หาแนวทางในการนำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของ  
ศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ให้มีศักยภาพที่จะเป็นหน่วยงานอิสระที่มีความ  
เป็นธรรม และสอดคล้องกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ สามารถตอบสนองต่อความต้องการ  
ของประชาชนได้อย่างเหมาะสม

ผู้วิจัยในฐานะเป็นบุคลากรของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว เป็น  
ผู้ปฏิบัติงานจึงมีความสนใจที่จะศึกษา เพื่อจะนำไปพัฒนาการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนก  
คดีเยาวชนและครอบครัวต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนก  
คดีเยาวชนและครอบครัว

1.2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดี  
เยาวชนและครอบครัว ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ต่างกัน

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาคือการให้บริการของ  
ศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

<sup>2</sup>ศาลจังหวัดเลย, คู่มือการปฏิบัติงานศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว,  
(เลย : ศาลจังหวัดเลย, 2549), หน้า 1-4.

### 1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวแตกต่างกัน

1.3.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวแตกต่างกัน

1.3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวแตกต่างกัน

### 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

#### 1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว จำนวน 6,391 คน<sup>3</sup>

#### 1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ 1) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 2) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา 3) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 4) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

#### 1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่การศึกษา

ได้แก่ ประชาชนในเขตอำนาจศาลจังหวัดเลยแผนกคดีและครอบครัว

### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

1.5.2 ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีและครอบครัว ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ต่างกัน

1.5.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาคือต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

---

<sup>3</sup>ศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว, รายงานประจำปี ปี พ.ศ. 2553, (เลข : มปป., มปท), (อัคราณา).

1.5.4 ทำให้สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศไปปรับปรุงบริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

## 1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกและแนวความคิดด้านต่าง ๆ ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง

ความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาล หมายถึง ความรู้สึกและแนวความคิดด้านต่าง ๆ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ประกอบด้วย 4 ด้าน

ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน หมายถึง การปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยยึดหลักว่าประชาชนทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกัน ไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพ หรือ ความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม ในที่นี้หมายถึง การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง การดูแลเอาใจใส่ประชาชนเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความสุภาพชน เคารพสิทธิของประชาชน มีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง มีความเต็มใจในการตอบคำถาม และมีการปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเป็นกลางไม่เข้าข้างผู้ใดผู้หนึ่ง

ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา หมายถึง การให้บริการที่ตรงตามเวลาที่กำหนด ในที่นี้หมายถึง มีการให้บริการ ไปตามขั้นตอนที่สะดวก ระยะเวลาแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ เป็นไปอย่างรวดเร็ว การให้บริการเสร็จตามกำหนดนัดหมาย และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว

การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การมีจำนวนสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์เพียงพอรองรับผู้มารับบริการ ในที่นี้หมายถึง มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำ ความเพียงพอของจำนวนที่นั่งระหว่างรอรับบริการ มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่สะดวกและทันสมัย และมีความพร้อมในการให้บริการทางโทรศัพท์ตลอดเวลา

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการถูกกำหนดไว้ชัดเจนและมีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการตลอดเวลา ในที่นี้หมายถึง การติดตามดูแลเรื่องของประชาชนจนเสร็จ การอดทิวเวลาในการให้บริการอย่างเต็มที่ เช่น ให้บริการเวลาพักเที่ยง การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ อย่างสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการตลอดเวลา เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มตลอดเวลา

เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 2 เพศ คือ 1) เพศชาย และ 2) เพศหญิง

อายุ หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ 1) ต่ำกว่า 25 ปี และ 2) 25 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 4 ระดับ คือ 1) มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า, 2) อนุปริญญา, 3) ปริญญาตรี และ 4) สูงกว่าปริญญาตรี



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นกรอบในการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 โครงสร้างการบริหารงานของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น
- 2.3 แนวคิดหลักการการให้บริการ
- 2.4 สภาพพื้นที่ที่ศึกษา
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 2.1 โครงสร้างการบริหารงานของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

ในปี พ.ศ. 2494 ได้มีการประกาศใช้ พ.ร.บ.จัดตั้งศาลคดีเด็กและเยาวชน พ.ศ. 2494 และ พ.ร.บ. วิธีพิจารณาคดีเด็กและเยาวชน พ.ศ. 2494 กระทรวงยุติธรรมจึงจัดตั้งศาลคดีเด็กและเยาวชนกลาง กับสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนกลางเป็นครั้งแรก เมื่อวันที่ 28 มกราคม พ.ศ. 2495 กฎหมายดังกล่าวได้บัญญัติให้แยกการปฏิบัติต่อเด็กและเยาวชนที่กระทำผิดออกจากการปฏิบัติสำหรับผู้ใหญ่ซึ่งกระทำผิดกฎหมาย โดยให้มีการสืบเสาะและพินิจข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเด็กและเยาวชนโดยแพทย์และพนักงานคุมประพฤติไปพร้อมกับการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการกระทำความผิดซึ่งทำให้ศาลได้ทราบสาเหตุแห่งการกระทำผิดก่อนแล้วจึงใช้มาตรการแก้ไข ฝึกอบรมเด็กหรือเยาวชนด้วยวิธีการสำหรับเด็กและเยาวชนให้เหมาะสมเป็นราย ๆ ไป

ต่อมาในปี พ.ศ. 2506 ได้มีการแก้ไข พ.ร.บ.จัดตั้งศาลคดีเด็กและเยาวชน พ.ศ. 2494 และ พ.ร.บ. วิธีพิจารณาคดีเด็กและเยาวชน พ.ศ. 2494 ซึ่งกฎหมายที่แก้ไขเพิ่มเติม คือ พ.ร.บ. จัดตั้งศาลคดีเด็กและเยาวชน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2506 กับ พ.ร.บ. วิธีพิจารณาคดีเด็กและเยาวชน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2506 โดยใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2507 ทำให้การดำเนินคดีอาญาซึ่งอยู่ในอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีเด็กและเยาวชนเป็นไปโดยรวดเร็ว



เนื่องจากกฎหมายที่ใช้บังคับอยู่นั้นมีบทบัญญัติไม่เหมาะสมหลายประการ เช่น มิได้ให้อำนาจพนักงานสอบสวนในการเปรียบเทียบปรับคดีอาญาที่เด็กและเยาวชนต้องหาว่ากระทำการอันกฎหมายบัญญัติว่าเป็นความผิด อีกทั้งการพิจารณาพิพากษาคดีเกี่ยวกับครอบครัวเป็นอำนาจของศาลธรรมดา ไม่มีวิธีการเป็นพิเศษที่ช่วยเหลือ และคุ้มครองสถานภาพของการสมรส สามี ภริยา และบุตร ได้อย่างเต็มที่ จึงมีการจัดตั้งศาลเยาวชนและครอบครัวขึ้นแทนศาลคดีเด็กและเยาวชน โดยศาลเยาวชนและครอบครัวมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีอาญาซึ่งเด็กและเยาวชนกระทำความผิดและคดีเกี่ยวกับครอบครัวที่มีวิธีพิจารณาเป็นพิเศษแตกต่างจากคดีธรรมดา ตาม พ.ร.บ. จัดตั้งศาลเยาวชนและครอบครัว และวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2534 ที่มีผลใช้บังคับ เมื่อวันที่ 22 มกราคม พ.ศ. 2534 และได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมโดย พ.ร.บ. จัดตั้งศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2543

เดิมมีศาลคดีเด็กและเยาวชนในท้องที่จังหวัดต่าง ๆ เพียง 4 แห่งเท่านั้น คือ ที่จังหวัดสงขลา จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดอุบลราชธานี ในปี พ.ศ. 2525 กระทรวงยุติธรรมได้เสนอกองรัฐมนตรีขออนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาศาลคดีเด็กและเยาวชนขึ้น เพื่อหาแนวทางพัฒนางานศาลคดีเด็กและเยาวชนให้ก้าวไกลกว่าที่เป็นอยู่ จนกระทั่งเมื่อปี พ.ศ. 2534 สภานิติบัญญัติแห่งชาติได้มีมติเห็นชอบ ให้ประกาศใช้พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลเยาวชนและครอบครัว และวิธีพิจารณาคดีศาลเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2534 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 22 พฤศจิกายน 2534 และมีผลบังคับใช้เมื่อพ้นกำหนดหกสิบวัน นับถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา ส่งผลให้ศาลคดีเด็กและเยาวชนทั้งแผนกคดีเด็กและเยาวชนที่จัดตั้งขึ้นแล้ว ในจังหวัดต่าง ๆ ถูกยกเลิกไปและให้จัดตั้งศาลเยาวชนและครอบครัวขึ้นแทนนับตั้งแต่วันที่ 22 มกราคม 2535<sup>1</sup>

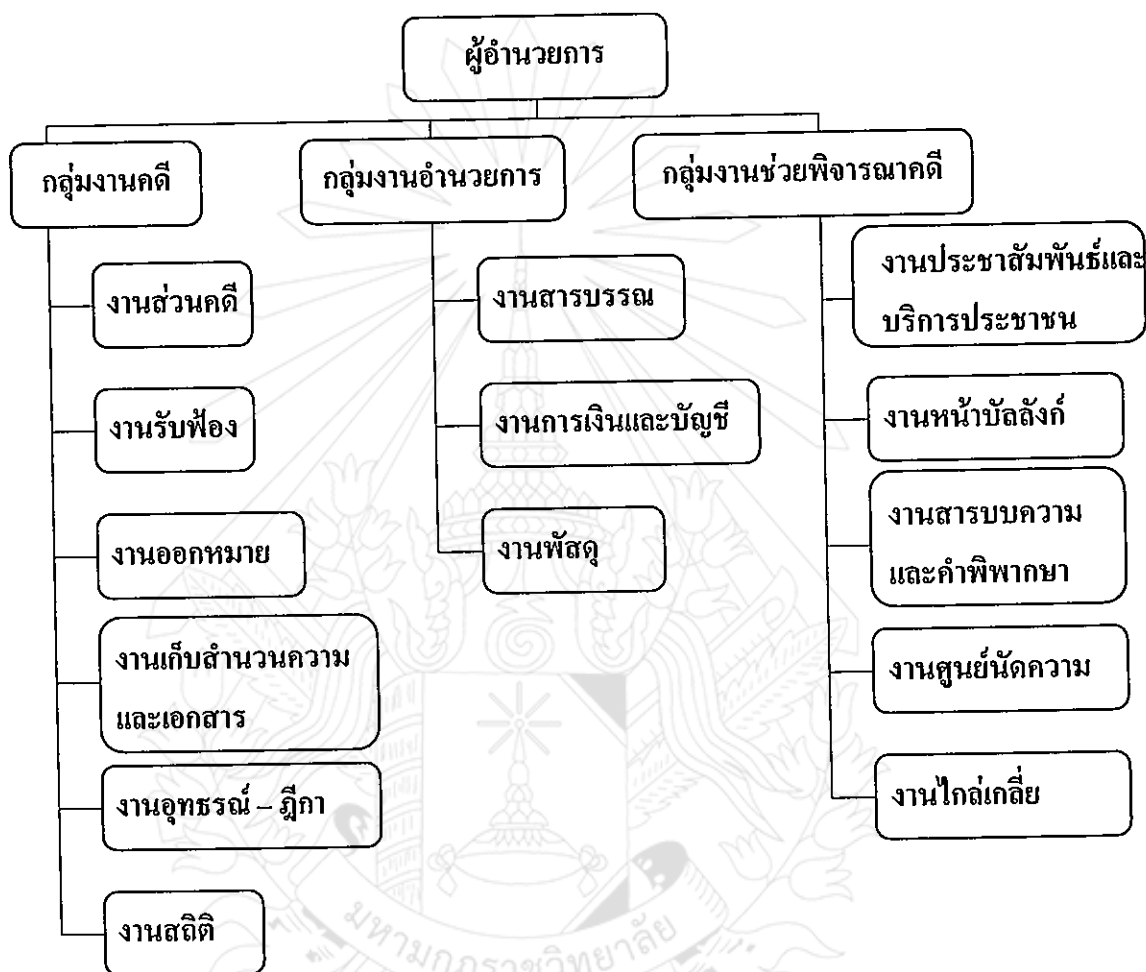
ศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวเปิดทำการเมื่อวันที่ 9 มกราคม พ.ศ. 2549 โดยมีการให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ เช่น กลุ่มงานคดี งานรับฟ้อง งานออกหมาย งานเก็บสำนวนความและเอกสาร งานอุทธรณ์-ฎีกา และงานสถิติ กลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี กลุ่มงานประชาสัมพันธ์และบริการประชาชน งานสารบบความและคำพิพากษา งานศูนย์นัดความ และงานไกล่เกลี่ย

วิสัยทัศน์ (Vision) ศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว เป็นผู้นำในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมสู่ความเป็นเลิศ และมุ่งเน้นการป้องกัน แก้ไข บำบัด ปั่นฟู และคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของเด็กเยาวชนและครอบครัว โดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของเด็กเยาวชนและสังคม

<sup>1</sup>ศาลจังหวัดเลย, คู่มือการปฏิบัติงานศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว, (เลข : ศาลจังหวัดเลย, 2549), หน้า 1-4.

### 2.1.1 โครงสร้าง

โครงสร้างของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ตามคำสั่งสำนักงานศาลยุติธรรม ที่ 1515/2552 ลงวันที่ 1 ธันวาคม 2552 ได้กำหนดโครงสร้างของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยแสดงไว้ในแผนภาพที่ 2.1



แผนภาพที่ 2.1 โครงสร้างศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว<sup>2</sup>

<sup>2</sup>คำสั่งสำนักงานศาลยุติธรรม ที่ 1515/2552 ลงวันที่ 1 ธันวาคม 2552

### 2.1.2 อำนาจหน้าที่ของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

การดำเนินงานของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว มีจุดมุ่งหมายที่สำคัญ คือ เป็นสถาบันหลักในการอำนวยความยุติธรรมและคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของเด็กเยาวชนและครอบครัวด้วยความเที่ยงธรรม รวมไปถึงการนำระบบการจัดสวัสดิการทางสังคมมาใช้ร่วมกับระบบการแก้ไข บำบัด ฟื้นฟู และนำกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มาปรับใช้เป็นกระบวนการยุติธรรมเสริมกระบวนการยุติธรรมทางอาญาสำหรับเด็กและเยาวชนตามปกติ ทั้งนี้เพื่อบรรลุถึงเจตนารมณ์ของการจัดตั้งศาลเยาวชนและครอบครัวอย่างเป็นทางการ โดยให้บริการประชาชนในพื้นที่เขตอำนาจศาล คือ จังหวัดเลย

### 2.1.3 ภารกิจของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว มีดังนี้

- 1) การรักษาความเข้มแข็งและมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการอำนวยความยุติธรรม และมุ่งเน้นการป้องกัน แก้ไข บำบัด ฟื้นฟู คุ้มครองสิทธิเสรีภาพของเด็กเยาวชนและครอบครัว เพื่อให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นในการอำนวยความยุติธรรม
- 2) การเพิ่มศักยภาพระบบการสนับสนุนการอำนวยความยุติธรรมและกระบวนการป้องกัน แก้ไข บำบัด ฟื้นฟู คุ้มครองสิทธิเสรีภาพของเด็กเยาวชน และครอบครัว โดยการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรที่เกี่ยวข้องทั้งในด้านวิชาการและด้านกิจกรรม เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ผู้พิพากษาสมทบ เจ้าหน้าที่ศาล อาสาสมัครเครือข่ายพิทักษ์สิทธิเด็กเยาวชนและครอบครัว เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจ ในการสนับสนุนการอำนวยความยุติธรรมและกระบวนการแก้ไขบำบัด
- 3) การประสานความร่วมมือทุกภาคส่วน เพื่อสร้างและประสานเครือข่ายเพื่อพิทักษ์สิทธิเด็กเยาวชนและครอบครัว รวมถึงการร่วมคิดร่วมแก้ร่วมป้องกันปัญหา และร่วมสร้างสรรค์สังคม
- 4) การบูรณาการงานและการทำงานร่วมกัน ระหว่างคณะทำงานตามแผนปฏิบัติการ (แผนเชิงรุก แผนเชิงรับ แผนสนับสนุน) เพื่อประโยชน์สุขของเด็ก เยาวชน ครอบครัวและสังคม
- 5) การให้บริการประชาชนและสังคมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ด้วยการเผยแพร่ความรู้ด้านกฎหมายและกระบวนการใหม่แก่เด็กเยาวชน บิดามารดา ผู้ปกครอง ครูอาจารย์ อาสาสมัครเครือข่ายและประชาชน เพื่อระวังรักษาสิทธิเสรีภาพของตนเอง และป้องกันการกระทำผิด เพื่อให้ประชาชนที่ใช้บริการของศาลมีความพึงพอใจสูงสุด

## 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

### 2.2.1 ความหมายของความคิดเห็น

ความคิดเห็น (Attitude) ตามศัพท์ทางพระพุทธศาสนานั้น คือ ความเห็นซึ่งเป็นคำกลาง ๆ ความเห็นถูกจัดเป็นสัมมาทิฏฐิ ความเห็นผิดจัดเป็นมิจฉาทิฏฐิ ส่วนความคิดเห็นตามความเห็นของนักวิชาการนั้น มีความแตกต่างกันไป คำว่าความคิดเห็น ได้ถูกจำกัดความหรือให้ความหมายจากนักวิชาการหลายท่าน ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง “แนวความคิด”<sup>3</sup>

ประภาเพ็ญ สุวรรณ ได้ให้ความหมายว่า ความคิดเห็น คือ “ความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ เช่นบุคคล สิ่งของ การกระทำ สถานที่ และอื่น ๆ รวมทั้งท่าทีที่แสดงออกบ่งถึงสภาพจิตใจที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด”<sup>4</sup>

ลัดดา กิตติวิภาค ได้ให้ความหมายไว้ว่าความคิดเห็น คือ “ความคิดที่มีอารมณ์เป็นส่วนประกอบซึ่งทำให้เกิดความพร้อมที่จะมีปฏิกิริยาโต้ตอบในทางบวกหรือทางลบต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด”<sup>5</sup>

ประสาธ อิศรปริดา ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า “เป็นเรื่องเกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น และความรู้หรือความจริง รวมทั้งความรู้สึกที่เราประเมินค่าออกมาทั้งในทางบวกและทางลบ”<sup>6</sup>

<sup>3</sup>ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2542, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทนานมีพับลิเคชัน จำกัด (มหาชน), 2546), หน้า 393.

<sup>4</sup>ประภาเพ็ญ สุวรรณ, ความคิดเห็น : การวัดความเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์พระพิทนา, 2526), หน้า 1.

<sup>5</sup>ลัดดา กิตติวิภาค, ความคิดเห็นทางสังคมเบื้องต้น, (กรุงเทพมหานคร : แสงจันทร์การพิมพ์, 2541), หน้า 1.

<sup>6</sup>ประสาธ อิศรปริดา, จิตวิทยาการเรียนรู้กับการสอน, (กรุงเทพมหานคร : กราฟิเคอาร์ท, 2552), หน้า 1.

โสภา ชูพิชัยกุล และคนอื่น ๆ ได้ให้คำจำกัดความของความคิดเห็นว่า “ความคิดเห็นเป็นการรวบรวมความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความเห็นและความจริง ซึ่งได้แก่ความรู้ต่าง ๆ รวมทั้งความรู้สึก ซึ่งเป็นการประเมินค่าทั้งทางบวกและทางลบซึ่งทั้งหมดจะเกี่ยวพันกันความคิดเห็นเมื่อได้ก่อรูปขึ้นมาแล้วยากที่จะเปลี่ยนแปลงได้”<sup>7</sup>

พรณี ช.เจนจิต ได้ให้ความหมายว่า “ความคิดเห็นเป็นเรื่องของความรู้สึกทั้งที่พอใจ และไม่พอใจที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งมีอิทธิพลทำให้แต่ละคนสนองตอบต่อสิ่งเร้าแตกต่างกันไป”<sup>8</sup>

นวม สงวนทรัพย์ ได้สรุปเกี่ยวกับความคิดเห็นว่า ความคิดเห็นมีลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ

- 1) ความคิดเห็นคือความพร้อมทางจิตหรือระบบประสาทกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ความคิดเห็นคือการแสดงออกแห่งภาพทางสมอง ทางจิตเกี่ยวกับวัตถุ ปัจเจกชนและสถานการณ์ต่าง ๆ
- 2) ความคิดเห็น ไม่ใช่สิ่งติดมาแต่กำเนิด หากเป็นการเรียนรู้ของมนุษย์
- 3) ความคิดเห็นทำหน้าที่กระตุ้นหรือให้บุคคลควรประพฤติ หรือแสดงกิริยาในอาการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อปัจเจกชนและสถานการณ์ต่าง ๆ

สรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง สภาวะด้านความพร้อมด้านจิตใจซึ่งเกิดจะประสบการณ์ภาวะความพร้อมนั้น จะเป็นแรงกำหนดทิศทางของปฏิกิริยาของบุคคลที่จะมีต่อบุคคล สิ่งของ สถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง หรือสิ่งอื่น ๆ ซึ่งอาจจะเป็นการยอมรับหรือไม่ยอมรับก็ได้และความคิดเห็นยังผลให้เราแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา

### 2.2.2 ลักษณะของความคิดเห็น

ความคิดเห็นเป็นลักษณะความรู้สึกการตอบสนองต่อสิ่งต่าง ๆ โดยเห็นได้จากการที่นักวิชาการได้ให้ความหมายที่แตกต่างกัน ความคิดเห็นมีลักษณะใน 2 มิติ

สงวน สุทธิเลิศอรุณ ได้ให้ความหมายว่า ลักษณะของความคิดเห็นจะเป็น 2 มิติ คล้าย ๆ กับวัตถุ ซึ่งเป็นมิติความกว้างมิติความยาว ลักษณะความคิดเห็นจะประกอบด้วยมิติ ซึ่งมีลักษณะดังต่อไปนี้

<sup>7</sup>โสภา ชูพิชัยกุล และคนอื่น ๆ, ยุทธวิธีและมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและสังคมในทศวรรษหน้า, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยมหิดล, 2525), หน้า 14.

<sup>8</sup>พรณี ช. เจนจิต, จิตวิทยาการเรียนการสอน, (กรุงเทพมหานคร : อมรินทร์การพิมพ์, 2538), หน้า 288.

<sup>9</sup>นวม สงวนทรัพย์, สารัตถจิตวิทยาสังคม, (กรุงเทพมหานคร : โอเอส พรินติ้งเฮ้า, 2535), หน้า 77.



1) ทิศทางที่มีอยู่ 2 ทิศทาง คือ ทางบวกและทางลบ ทางบวก ได้แก่ ความรู้สึกหรือท่าทางในทางที่ดี ชอบและพึงพอใจ ส่วนทางลบ ก็เป็นไปในทางตรงกันข้าม ได้แก่ความรู้สึกหรือท่าทางในทางที่ไม่ดี และไม่พึงพอใจ

2) ความเข้มข้นมีอยู่ 2 ขนาด คือ ความเข้มข้นมากและความเข้มข้นน้อย เช่น บางคน มีความรู้สึกชอบสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยมาก แต่บางคนที่มีท่าทีไฝ่ต่ำมาก ๆ ถ้าบุคคลมีความคิดเห็นที่มีความเข้มข้นมากจะเป็นอุปสรรคในการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็น

### 2.2.3 องค์ประกอบของความคิดเห็น

ความคิดเห็นเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ โดยมีองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความคิดเห็น ดังนี้

- 1) วัฒนธรรม มีอิทธิพลต่อชีวิตทุก ๆ คน ตั้งแต่เกิดจนตาย
- 2) ครอบครัว ครอบครัวเป็นแห่งแรกในการเลี้ยงดูเด็ก จึงมีอิทธิพลมากที่สุดในการสร้างความคิดเห็นให้แก่เด็ก
- 3) กลุ่มเพื่อน เด็กที่จากพ่อแม่มาอยู่กับเพื่อนตั้งแต่เด็ก ๆ จะได้รับอิทธิพลจากกลุ่มเพื่อนมากเพราะเด็กต้องการยอมรับจากเพื่อน ต้องการแนะนำจากเพื่อน
- 4) บุคลิกภาพ บุคคลที่มีบุคลิกภาพต่างกัน เช่น พวกชอบสังคม พวกเกลียดสังคม จะมีความคิดเห็นไม่เหมือนกัน<sup>10</sup>

### 2.2.4 การเกิดความคิดเห็น

สุชา จันท์หอม ได้สรุปเกี่ยวกับการเกิดความคิดเห็นว่า การเกิดความคิดเห็นมีลักษณะสำคัญ 6 ประการ

- 1) อบรมเลี้ยงดูเด็กที่เกิดในครอบครัวที่นับถือศาสนาพุทธ ก็มีความเลื่อมใสในศาสนาพุทธไปด้วย
- 2) จากเหตุการณ์ที่ประทับใจ ซึ่งมักเป็นประสบการณ์เพียงครั้งเดียว
- 3) การรับเอาความคิดเห็นเดิมของผู้ที่มีอยู่แล้วมาเป็นความคิดเห็นของตนเอง
- 4) เกิดจากบุคลิกภาพของแต่ละคน เช่น การมองโลกในแง่ร้าย
- 5) เกิดจากอิทธิพลของสื่อมวลชน
- 6) ความต้องการที่จะสมปรารถนาทำให้เกิดความคิดเห็นต่อสิ่งอื่น ๆ เช่น คนไข้มีความคิดเห็นต่อหมอ เพราะหมอเป็นคนที่รักษาเขาให้หายได้

<sup>10</sup> สงวน สุทธิเลิศอรุณ, ทฤษฎีและปฏิบัติการทางจิตวิทยาสังคม, (กรุงเทพมหานคร : อักษรบัณฑิต, 2539), หน้า 92.

### 2.2.5 อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมที่มีต่อความคิดเห็น

อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมที่มีต่อการเกิดความคิดเห็น มีดังนี้

- 1) บิดา มารดา และเด็ก
- 2) วัฒนธรรมภายในสังคม
- 3) การศึกษา การเรียนในโรงเรียน
- 4) สื่อมวลชนต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ ภาพยนตร์<sup>11</sup>

ประจุม รอดประเสริฐ ได้แสดงความคิด ความรู้สึกของผู้บริหารองค์การที่มีต่อลักษณะของผู้ได้บังคับบัญชาและสรุปพฤติกรรมของผู้บังคับบัญชาว่า เหตุใดจึงมีพฤติกรรมในการปกครองผู้บังคับบัญชาที่แตกต่างกัน บางรายปกครองด้วยการข่มขู่ ควบคุม กำกับดูแลและผู้ได้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด บางรายปกครองแบบไว้เนื้อเชื่อใจผู้ได้บังคับบัญชา McGregor จึงได้สรุปและมองมนุษย์ออกเป็น 2 แบบ คือ แบบทฤษฎี X และทฤษฎี Y ซึ่งมีเนื้อหา ดังนี้<sup>12</sup>

ทฤษฎี X	ทฤษฎี Y
1. มนุษย์ทั่วไปไม่ชอบทำงาน	1. การควบคุมและบังคับไม่ใช่วิธีการทำงาน ให้บรรลุวัตถุประสงค์
2. การใช้ให้มนุษย์ทำงานต้องใช้วิธีการบังคับ ควบคุมสั่งการหรือข่มขู่	2. มนุษย์ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็น
3. มนุษย์ทั่วไปชอบที่เป็นผู้ตาม มีคนคอยบังคับ สั่งการ มีความทะเยอทะยานน้อยและต้องการ ความมั่นคงมากกว่าสิ่งอื่นใด	3. กลุ่มคนจะยึดมั่นกับวัตถุประสงค์
4. มนุษย์ให้ความสำคัญเฉพาะตนเองเฉื่อยชาต่อ ความต้องการขององค์กร	4. ความพยายามของมนุษย์ในการทำงานทั้ง ทางกายและใจเป็นไปตามธรรมชาติ
5. มนุษย์มักต่อต้านการเปลี่ยนแปลง	5. คนเราจะเรียนรู้จากสถานการณ์ที่เหมาะสม เพื่อยอมรับความรับผิดชอบและแสวงหา ความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น การหลีกเลี่ยง ยึดมั่น กับความปลอดภัยอย่างเดียวไม่ใช่ลักษณะ ของมนุษย์

<sup>11</sup>สุชา จันทร์หอม, จิตวิทยาสังคม, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2524), หน้า 83.

<sup>12</sup>ประจุม รอดประเสริฐ, นโยบายและการวางแผน : หลักการและทฤษฎี, (กรุงเทพมหานคร : เนติกุลการพิมพ์, 2539), หน้า 215.

สรุปได้ว่า ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์ เป็นทฤษฎีที่แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างการบริหารงานบุคคลของผู้บังคับบัญชา สามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงบำรุงกำลัง ขวัญ ด้านสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาให้ดีขึ้น ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานได้ด้วยเช่นกัน ทั้งนี้เนื่องจากทฤษฎีนี้มุ่งเน้นที่การพัฒนาตนเองของผู้ปฏิบัติงานและการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ

ดังนั้น ความคิดเห็นหรือทัศนคติ คือ ความรู้สึกที่อารมณ์เป็นส่วนประกอบ ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล ความคิดเห็นไม่ใช่สิ่งที่ติดตัวมาแต่กำเนิด แต่เกิดเนื่องจากประสบการณ์หรือการเรียนรู้ความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจเป็นสิ่งที่ถาวรหรือชั่วคราวก็ได้ การศึกษาความคิดเห็นจึงมีสำคัญ เพราะทำให้ทราบความต้องการของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงนโยบาย หรือการเปลี่ยนแปลงระบบงานรวมทั้งในการฝึกปฏิบัติงานด้วยอย่างไรก็ตาม การศึกษาความคิดเห็นต่าง ๆ จะใช้วิธีการซักถาม สอบถาม บันทึกไว้ และรวมไว้เป็นข้อมูลโดยวิธีง่ายที่สุดที่จะบอกความคิดเห็น คือ การแสดงให้ถึงจำนวนร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อความเพราะจะทำให้ทราบว่า ความคิดเห็นมีผลออกมาในลักษณะเช่นไร การที่จะให้ผู้ใดออกความคิดเห็นควรถามกันต่อหน้า (Face to Face) ดีกว่าที่จะอ่านข้อความหรือเขียนข้อความ การสัมภาษณ์หรือการสอบถามนั้นจะดีกว่าตอบลงในแบบสอบถาม เพราะการตอบแบบสอบถามจะทำให้เสียเวลาในการอ่านและเขียนข้อความ อันมีผลทำให้ไม่ยอมแสดงความคิดเห็นได้

## 2.3 แนวคิด หลักการการให้บริการ

### 2.3.1 ความหมายของการให้บริการ

ความหมายของคำว่า การให้บริการ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ให้ความหมายของบริการว่าปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ<sup>12</sup> และจินตนา บุญบังการ กล่าวว่า บริการ คือ สิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยากและเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะเกิดขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันทีโดยมีลักษณะการบริการที่ดี มี 7 ประการ ดังนี้<sup>13</sup>

<sup>12</sup>ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525, พิมพ์ครั้งที่ 5, (กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์, 2538), หน้า 463.

<sup>13</sup>จินตนา บุญบังการ, ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง หลักสูตรการบริหารงาน : การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่, (กรุงเทพมหานคร : อาทิตย์ โพรดักส์ กรุ๊ป, 2545), หน้า 40.

S = Smiling & Sympathy : ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบาก  
 ยุ่งยากของผู้รับบริการ :

E = Early Response : ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ  
 โดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful : แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness Manner : การให้บริการที่ท่าอย่างสมัครใจ เต็มใจทำไม่ใช่ทำงานอย่าง  
 เสี้ยมไม่ได้

I = Image Enhancing : การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กร  
 ด้วย

C = Courtesy : ความอ่อนน้อม อ่อน โขน สุภาพ มีมารยาทดี

E = Enthusiasm : ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น ขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่  
 ผู้รับบริการคาดหวังไว้และที่สำคัญ

การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้บริการจึงควรมี  
 คุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมี  
 ความสุข<sup>14</sup> ซึ่งสอดคล้องกับ พิกุล วัฒนสินธุ์ และสมใจ นกดี ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่า  
 เป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะ  
 เกิดขึ้นได้ เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นตามแผนงานและการ  
 เข้าถึงการรับบริการ<sup>15</sup> และ สมชาย ศิริสมฤทัยและคณะ ให้ความเห็นว่าการจะให้บริการที่มี  
 ประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมาก ที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล

<sup>14</sup>วราพรรณ สันทัสนะ โชค, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหาร  
 ไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร”, ภาคนิพนธ์พัฒนาสังคม  
 ศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2540, หน้า 21.

<sup>15</sup>พิกุล วัฒนสินธุ์ และสมใจ นกดี, “ความพึงพอใจผู้ใช้บัตรประกันสุขภาพต่อการบริการ  
 ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลเมืองฉะเชิงเทรา”, ภาคนิพนธ์สาธารณสุขศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิต  
 วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล), 2541, หน้า 20.

หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน<sup>16</sup>

จะเห็นได้ว่า ในความหมายของการให้บริการนั้นเป็นการปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ต่อผู้อื่นด้วยความรับผิดชอบ ยิ้มแย้ม ให้เกียรติ อ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ และมีมารยาทดีเพื่อรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย ทั้งนี้ เพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการโดยส่วนรวม

### 2.3.2 ความสำคัญของการให้บริการ

การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความแบบเนียนที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า ผู้ที่ติดต่อบริการ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน การให้บริการสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ในระหว่างการติดต่อ หรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริการขององค์กรนั้น ๆ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้มาติดต่อกับองค์กรธุรกิจ เกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการอื่น ๆ ในโอกาสหน้าและการทำงาน หรือการให้บริการทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ในปัจจุบันและอนาคต จำเป็นอย่างยิ่งจะต้องเน้นที่คุณภาพในการให้บริการ หรือคุณภาพของผลผลิตในภาคเอกชนนั้น หน่วยงานใดไม่สามารถผลิตสินค้า หรือให้บริการได้ทัดเทียมคู่แข่งในราคาที่เท่ากันย่อมไม่สามารถยืนหยัดอยู่ในธุรกิจได้ สำหรับในภาคราชการ หน่วยงานที่ไม่สามารถนำเสนอและส่งมอบบริการที่ทัดเทียมกับหน่วยงานเดียวกันในพื้นที่อื่น หรือหน่วยงานอื่นในพื้นที่เดียวกันย่อมถูกตรวจสอบและร้องเรียนโดยสาธารณะ ดังนั้น การให้บริการที่ดีนั้นจึงเป็นเรื่องที่สำคัญที่หน่วยงานทั้งส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจและภาคเอกชนจะต้องพยายามปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการให้ดียิ่งตลอดเวลา ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ<sup>17</sup>

<sup>16</sup>สมชาย ศิริสมฤทัย และคณะ, “ความสำเร็จของการนำคอมพิวเตอร์มาให้บริการประชาชนในสำนักงานที่ดิน”, ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2544, หน้า 35.

<sup>17</sup>วราพรรณ สันทัสนะโชค, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร”, ภาคนิพนธ์พัฒนาระดับมหาบัณฑิต, อ่างแก้ว, หน้า 31.



1) การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) โดยยึดหลักที่ว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสติธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิ่ว หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่ถูกต้องและไม่น่าพอใจ

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ นอกจากให้บริการ อย่างเท่าเทียมกัน และให้ความรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5) การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพนช์สกี และโทมัส (Penchansky and Thomas) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

5.1 ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

5.2 การเข้าถึงแหล่งบริการ ได้อย่างสะดวก คำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

5.3 ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับให้ความสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวก

5.4 ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5.5 การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย<sup>18</sup>

<sup>18</sup> ศศิธร พูลสุข, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตพระนคร, ภาคนิพนธ์พัฒนาสังคมศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2528, หน้า 33.

บึงอร ผงผ่าน ได้จำแนกองค์ประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการติดต่อของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ออกเป็น 3 ประเภท คือ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่องค์การเอง องค์ประกอบด้านผู้รับบริการ และองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อ ซึ่งองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อที่ออกมาจะมีผลสะท้อนออกมาในรูปของความพึงพอใจหรือการกระทำ ซึ่งจะส่งผลย้อนไปหาเจ้าหน้าที่องค์การและองค์การเอง<sup>19</sup> ซึ่งสอดคล้องกับกรมการปกครองที่ว่า การให้บริการที่ดี หมายถึง การที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และมีอัธยาศัยต่อประชาชนด้วยดีภายใต้กฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบต่าง ๆ ที่กำหนดไว้โดยมีหลักการให้บริการประชาชน ดังนี้ คือ

#### 1) การปฏิบัติตน

การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพ และเป็นที่น่าประทับใจแก่ผู้พบเห็น และติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตาดีเสมอไป การแต่งกายที่นับว่างามและถูกต้องนั้น ไม่ได้เกี่ยวกับการสวมเสื้อผ้าที่มีราคาแพง หลักสำคัญอยู่ที่ความสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ถูกกาลเทศะ

##### 1.1 การรักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- การมาปฏิบัติงานและเวลากลับ ไม่มาทำงานสาย และกลับก่อนเวลา
- การพักกลางวันเป็นไปตามเวลาที่กำหนด
- ไม่ผัดผ่อน
- ถ้าจำเป็นต้องปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ แม้จะเลยเวลา ปฏิบัติงาน

ตามปกติก็ควรปฏิบัติต่อไปให้แล้วเสร็จ

##### 1.2 การแสดงความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่

##### 1.3 หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง และแสดงความฉุนเฉียวกับผู้รับบริการ

##### 1.4 มีมารยาทในการให้บริการกับประชาชนให้การต้อนรับเมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อที่

สำนักงาน

##### 1.5 มีความสามัคคีช่วยเหลือกันในการทำงาน

<sup>19</sup>บึงอร ผงผ่าน, “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการของโรงพยาบาลกันทรลักษณ์ จังหวัดศรีสะเกษ”, ภาคนิพนธ์พัฒนาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2538, หน้า 30.

## 2) การปฏิบัติงาน

### 2.1 การจัดงานสำนักงานควรดำเนินการ ดังนี้

- งานบริการประชาชนควรอยู่ชั้นล่างของอาคาร และใกล้ทางเข้า – ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ และช่องทางเข้า - ออก ควรจะกว้างขวางพอควรมีแสงสว่างพอและอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่ตั้งชั้น ตู้ บังประตูหรือหน้าต่าง

- การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงาน หรือทิศทางเดินของงานตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ซ้อนไปซ้อนมา

- การตั้งตู้เก็บเอกสาร จะต้องไม่เกะกะและมีที่ว่างพอที่จะเปิดตู้ให้ได้สะดวก และควรวางชิดฝาผนังห้อง ไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง

- สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม

- สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควรและควรจัดที่สำหรับประชาชน ผู้มาติดต่อพร้อมทั้งจัดที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์สาธารณะ

- ห้องน้ำสะอาด

### 2.2 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

- อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกัน ควรอยู่ใกล้กันหรือที่เดียวกัน หรือใกล้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

- ควรจัดให้มีเพียงพอ เบิกจ่ายได้สะดวกพร้อมสำรองไว้เพื่อการปฏิบัติงานแต่ละช่วงเวลาให้เพียงพอใช้งาน เช่น แบบพิมพ์ต่าง ๆ เป็นต้น

- ควรจัดให้มีตัวอย่างคำร้อง แบบพิมพ์ต่าง ๆ เขียนติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชน พร้อมทั้งปากกาหรือดินสอ

### 2.3 วิธีการปฏิบัติงาน

2.3.1 ศึกษาหาความรู้และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ความรู้ ความสามารถเป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการ งานบริการประชาชนของทางราชการจะบกพร่องขาดประสิทธิภาพถ้าข้าราชการขาดความรู้ ความสามารถในการทำงานในหน้าที่ ดังนั้น จึงสามารถพิจารณาเรื่องความรู้ ความสามารถนี้ได้ใน 2 ลักษณะ ดังนี้

1) ความรู้ ความสามารถ ในงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายข้าราชการคนใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใดก็ต้องหมั่นศึกษาหาความรู้งานในหน้าที่นั้น ๆ

2) ความรู้ ความเข้าใจในระบบงานและโครงสร้างการทำงานของ หน่วยงาน

เมื่อต้องปฏิบัติงานในหน่วยงาน นอกจากความรู้ ความเข้าใจงานในหน้าที่แล้ว ยังต้องมีความเข้าใจในการทำงานของส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วยเพื่อสามารถตอบคำถาม หรือให้คำแนะนำต่าง ๆ เบื้องต้นแก่ประชาชนที่มาติดต่องานได้

### 2.3.2 การปฏิบัติงาน

1) ข้าราชการต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่างานที่รับผิดชอบอยู่นั้นเราเกิดความชำนาญ มีความรู้ทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งที่ง่ายแต่สำหรับประชาชนแล้วเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ใช่ กิจวัตรประจำวัน เขาย่อมขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้น

2) การซักถามควรทำเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จำเป็นเพื่อประกอบการพิจารณาในเรื่องนั้นด้วยวาจาสุภาพ เหมาะสมไม่ให้ประชาชนมีความรู้สึกว่าคุณซักถามเสมือนเป็นผู้กระทำผิด

3) กรณีงานที่ประชาชนมาติดต่อเกินขอบเขตของเจ้าหน้าที่หรือเป็นเรื่องที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน และกระทรวง กรมมิได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในเรื่องดังกล่าวไว้ อย่าด่วนตัดสินใจเอาเองว่าเป็นเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการได้ให้นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น จนถึงผู้มีอำนาจวินิจฉัยสั่งการ

4) งานบริการใดถ้าประชาชนต้องรอระหว่างดำเนินการควรแจ้งให้ ประชาชนทราบพร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใด

5) ควรให้ข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้เพราะถ้าหากข้าราชการคนใดลาหยุดงาน หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยเหตุใด ข้าราชการคนอื่นสามารถปฏิบัติงานแทนได้ งานบริการประชาชนมีความต่อเนื่องไม่ต้องสะดุดหยุดลง

### 2.4 การจัดลำดับก่อนหลัง คนที่มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน

#### 3) คำพูดที่ต้องหลีกเลี่ยงในการทำงาน

การทำงานที่ต้องติดต่อให้บริการประชาชนแต่ละวันอาจก่อให้เกิดปัญหาทางอารมณ์ ความหงุดหงิด ความเครียด ซึ่งข้าราชการต้องควบคุมความรู้สึกเหล่านี้ทั้งท่าทาง กิริยา และคำพูด ห้ามกล่าวคำว่า “ทำไม่ได้” โดยไม่ชี้แจงเหตุผลให้ประชาชนทราบให้ชัดเจน<sup>20</sup>

<sup>20</sup>กรมการปกครอง, การพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนระดับอำเภอ, (กรุงเทพมหานคร : กรมการปกครอง, 2536), หน้า 10.

ขวงส์ ฉายะบุตร ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการ ในเชิงรุกว่าจะต้องเป็นไปตามหลักการ ซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก Package Service ดังนี้

1) ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมายการบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนี้ คือ

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มขึ้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ มากกว่าที่จะต้องว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเองมีลักษณะที่เน้นการควบคุม มากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสาร หลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก และต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจ และมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตนทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะ เจ้าขุนมูลนาย โดยคิดว่าตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้เสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์ต่าง ๆ จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกันและนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่ เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจร ก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ

1. ข้าราชการต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2. การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ และการใช้ดุลยพินิจ จะต้องคำนึงถึง สิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวก และรวดเร็ว

3. ข้าราชการจะต้องเข้าใจว่าผู้รับบริการมีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิจะรับรู้ให้เห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2) ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือ ความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการ



ขาดการกระจายอำนาจ หรือเกิดจากขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสมมาใช้เป็นต้น ปัญหาที่ตามมา ก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขัน ดังนั้น ระบบราชการจึงจำเป็นต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการมีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งออกจำแนกได้ใน 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญ มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องอยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการ ซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการและการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้าเพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นต้องรอให้มีการร้องขอแต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าได้เลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินการต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนซึ่งจะต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตร การแจ้งย้ายปลายทางซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักงานทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

3) การให้บริการต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกินสองครั้ง (คือมารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)

นอกจากนี้ การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้ทำการติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้บริการจะไม่ได้มาขอรับบริการเรื่องนั้นก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้านหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้วก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่

4) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก ทั้งนี้ เนื่องจากประชาชน บางส่วนมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ค่อยดีต่อการให้บริการของรัฐต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ขอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อศรัทธาของประชาชนในที่สุด

5) การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่นโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับ การใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่มิผู้มาขออนุญาตมี และใช้อาวุธปืน นายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการด้วย หรือในกรณีที่มิผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามความประสงค์ แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้วก็ควรที่จะมีการพุดจาไกล่เกลี่ยกับคู่สมรสเสียก่อน ดังนั้น การใช้ดุลยพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องนี้ อาจเป็นการตรวจสอบโดยกลไกภายในระบบราชการเอง เช่น การตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือ การตรวจสอบโดยประชาชน และประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

6) ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการอันจะทำให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้นจะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่าตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

7) ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ ภายใต้มาตรฐานเดียวกันไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

7.2 การให้บริการต้องคำนึงถึงความเสมอภาค ในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้ เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการ ที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้น การจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่ม นี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัด หน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการบริการให้เหมาะสมสมกับความสามารถ ของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บ ค่าปรับในอัตราที่ต่ำที่สุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะถึงการ ปฏิบัติตามกฎหมายแต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ ว่าความ เสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ<sup>21</sup>

### 2.3.3 การให้บริการสาธารณะ

#### 1) การให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจ กระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายนี้ จึงเป็นการพิจารณา การให้บริการ ประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดย ฝ่ายแรกถือ ปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ<sup>22</sup> และบรรจบ กาญจนกุล ได้ให้ ความหมายของการบริการสาธารณะว่า หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐบาลจัดทำขึ้นเพื่อสนอง ความต้องการส่วนรวมของประชาชน<sup>23</sup> ซึ่งสอดคล้องกับ เทพศักดิ์ บุญรัตน์ ได้ให้ความหมาย ของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะ เป็นของรัฐ หรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการ

<sup>21</sup> ชวงศ์ ฉายะบุตร, การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการ ปกครอง, (กรุงเทพมหานคร : อาสารักษาดินแดน กรมการปกครอง, 2536), หน้า 11.

<sup>22</sup> จุฑารัตน์ สุภา โอบยู่, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการ ของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตคูสิต”, ภาคนิพนธ์พัฒนาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2538, หน้า 12.

<sup>23</sup> บรรจบ กาญจนกุล, “คำบรรยายกฎหมายปกครอง”, เอกสารประกอบคำสอน, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533), หน้า 80.

ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการส่วนรวมของประชาชน การให้บริการสาธารณะมีลักษณะที่เป็นระบบ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ส่วน คือ (1) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ (2) ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร (3) กระบวนการและกิจกรรม (4) ช่องทางการให้บริการ และ (5) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ<sup>24</sup> และสมชาย ศิริสมฤทัย และคณะ กล่าวว่า หลักการให้บริการที่สำคัญ ๆ ได้แก่

1) การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกับลูกค้า โดยจำกัดอยู่เฉพาะในเรื่องของงานเท่านั้น

2) การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3) การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมาเกี่ยวข้อง<sup>25</sup>

พิบูล วัฒนสินธุ์ และสมใจ นกดี ได้กล่าวถึง แนวคิดของการให้บริการสาธารณะฝ่ายปกครอง ไว้ดังนี้

1) บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง

2) บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองต่อความต้องการส่วนรวมของประชาชน

3) การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4) บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงักถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

<sup>24</sup>เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์, “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์การบริหารการพัฒนามหาดบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2535), หน้า 13.

<sup>25</sup>สมชาย ศิริสมฤทัย และคณะ, “ความสำเร็จของการนำคอมพิวเตอร์มาใช้บริการประชาชนในสำนักงานที่ดิน”, ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, อ้างแล้ว, หน้า 36.



5) เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน<sup>26</sup>

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะทั่วไป คือ การที่รัฐหรือองค์กรของรัฐจัดบริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือ ข้าราชการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้นำบริการนั้นสู่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดีมีความมั่นคงปลอดภัยทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชน บริการต่าง ๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งนับวันจะเพิ่มมากขึ้นให้ทันและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนและชุมชนที่อนาคตจะเพิ่มมากขึ้น ๆ ตามสภาพและวิถีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมือง และเศรษฐกิจ ในปัจจุบัน องค์กรราชการของไทยได้ขยายบทบาทในการให้บริการทั้งทางด้านปริมาณ ขนาด กำลังคน และงบประมาณเพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ครอบคลุมทั่วถึงมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ยุติธรรม เท่าเทียมและเสมอภาค โดยมีจุดประสงค์ให้ผู้รับบริการ คือ ประชาชนเกิดความพึงพอใจ

2) การวัดการให้บริการสาธารณะ

ในการวัดบรรลุเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะนั้น พิภู วัฒนสินธุ์ และสมใจ นกดี ได้เปรียบเทียบให้เห็นถึงการวัดการให้บริการสาธารณะระหว่างแนวทางแบบอัตวิสัยและแนวทางแบบวัดวิสัย สรุปตามตารางที่ 2.1 ดังนี้<sup>27</sup>

ตารางที่ 2.1 การเปรียบเทียบวิธีการวัดการให้บริการสาธารณะระหว่างแนวทางแบบอัตวิสัยและแนวทางแบบวัดวิสัย

มิติ (Dimension)	อัตวิสัย (Subjective)	วัดวิสัย (Objective)
มุ่งเน้นหน้าที่ของบริการ	- พิจารณาที่ประชาชน - พิจารณาหน้าที่ทางการเมือง	- พิจารณาที่ผู้ให้บริการ - พิจารณาหน้าที่ทางเศรษฐกิจ
เป้าหมายของบริการ	1. พิจารณาที่การสนองตอบ (Responsiveness) ต่อความต้องการและข้อเรียกร้องของประชาชน	1. พิจารณาที่ประสิทธิภาพ (Efficiency) พิจารณาจากผลิตภาพ (Productivity)

<sup>26</sup> พิภู วัฒนสินธุ์ และสมใจ นกดี, “ความพึงพอใจผู้ใช้บัตรประกันสุขภาพต่อการบริการของผู้ป่วยในโรงพยาบาลเมืองจนะเชิงเทรา”, ภาคนิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต, อ่างแก้ว, หน้า 21.

<sup>27</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า 22



## ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

มิติ (Dimension)	อัตวิสัย (Subjective)	วัตถุวิสัย (Objective)
	2. พิจารณาที่ความเสมอภาค (Equity) ในการกระจาย	2. พิจารณาที่ประสิทธิผล (Effectiveness) เช่น พิจารณาจากการประเมินผล

วิธีการจัดการให้บริการสาธารณะในแต่ละด้านจะมีความแตกต่างกัน คือ การวัดอัตวิสัยจะมุ่งเน้นที่ประชาชนหรือผู้ที่รับบริการ ในขณะที่การวัดด้านวัตถุวิสัยจะมุ่งเน้นที่ผู้ให้บริการเป็นหลัก นอกจากนี้เมื่อพิจารณาในแง่ของเป้าหมายของการบริการแล้ว ในการวัดด้านอัตวิสัยจะมุ่งตอบคำถามที่สำคัญ 2 ประการ คือ หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการสาธารณะสามารถสนองต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชาชนหรือไม่อย่างไร และมีความเสมอภาคในการให้บริการหรือไม่ ในขณะที่การวัดด้านวัตถุวิสัยจะมุ่งตอบคำถามที่สำคัญ 2 ประการ คือ ระบบการให้บริการสาธารณะจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่ จากแนวคิดเกี่ยวกับวัดการให้บริการสาธารณะที่กล่าวอ้างข้างต้น ซึ่งได้นำมาทำการสังเคราะห์แล้ว สรุปที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1) ในแนวทางการวัดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะมีอยู่ 2 แนวทาง คือ แนวทางการวัดแบบอัตวิสัยและแนวทางการวัดวัตถุวิสัย โดยเน้นแนวทางแรกเน้นวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการขณะที่แนวทางหลังวัดที่ผู้ให้บริการ

2) ในแนวทางการวัดแบบอัตวิสัยที่เน้นการสอบถามความคิดเห็นของผู้ร้องขอ ผู้รับบริการเป็นการเน้นแนวทางแบบอัตวิสัย มีฐานคติที่ว่าผู้รับบริการมีความสามารถในการรับรู้ถึงการบริการที่ได้รับ ซึ่งแต่ละบุคคลอาจมีการรับรู้ที่แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับประสบการณ์หรือเกณฑ์แต่ละบุคคลนำมาใช้ในการประเมินผล สามารถที่จะวัดได้ 6 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

2.1 ความสามารถในการสนองต่อความต้องการ หรือข้อเรียกร้องของ ผู้รับบริการ และการมีส่วนร่วมของประชาชน

2.2 ความเสมอภาคในการให้บริการ

2.3 การให้บริการที่ตรงเวลา

2.4 การให้บริการอย่างพอเพียง

2.5 ความต่อเนื่องในการให้บริการ

2.6 ความก้าวหน้าในการให้บริการ

3) ในแนวทางการวัดแบบวัตถุวิสัยที่เน้นวัดที่การให้บริการสาธารณะของผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการสามารถที่จะวัดได้ใน 2 องค์การที่สำคัญ คือ

3.1 ประสิทธิภาพของการให้บริการวัดจากการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่เกิดขึ้นกับปัจจัยนำเข้าเชิงปริมาณ และเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของประชาชน

3.2 ประสิทธิภาพของการให้บริการ วัดจากการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่เกิดขึ้นกับปัจจัยนำเข้าในเชิงปริมาณ และเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของประชาชน

ซึ่งจากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะเบื้องต้น แสดงให้เห็นว่า เป้าหมายการให้บริการสาธารณะนั้น คือ การสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้น การที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่งคือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนหรือไม่ เพียงใด อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้รับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น ในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการจะกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้ คือ

1) การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายอีกวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2) การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีการหนึ่งที่จะทราบวาระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์ นับเป็นวิธีการที่ประหยัด และมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3) การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยวิธีสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากรับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจด้วยวิธีนี้จะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง<sup>28</sup>

<sup>28</sup>สาโรจ ใสยสมบัติ, “ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด”, ปรินญาณินพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม), 2534, หน้า 39.

จะเห็นว่าการให้บริการสาธารณะนั้น คือ การที่รัฐหรือองค์กรของรัฐจัดบริการ ต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือ ข้าราชการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ให้บริการนั้นสู่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคงปลอดภัยทั้งในชีวิต และทรัพย์สิน โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชน บริการต่าง ๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งนับวัน จะเพิ่มมากขึ้น ๆ ตามสภาพและวิถีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมือง และเศรษฐกิจ ในปัจจุบันองค์กรราชการของไทย ได้ขยายบทบาทในการให้บริการทั้งทางด้านปริมาณ ขนาด กำลังคน และ งบประมาณเพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ครอบคลุมทั่วถึงมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ยุติธรรม เท่าเทียม และเสมอภาค โดยมีจุดประสงค์ให้ผู้รับบริการ คือ ประชาชนเกิดความพึงพอใจ

ดังนั้น การให้บริการของศาลจังหวัดเลย เป็นงานบริการประเภทหนึ่งของผู้ปฏิบัติให้บริการหรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องรับรู้และ เข้าใจในหน้าที่ของตน ความมุ่งหมายของการให้บริการสาธารณะและเข้าใจความหมายของการให้บริการทั้งความสำคัญของการบริการที่เป็นงานในหน้าที่ของศาลจังหวัดเลย เพื่อร่วมกันปฏิบัติงานให้บริการตามกลยุทธ์ในการบริการของศาลจังหวัดเลย จนบรรลุวัตถุประสงค์ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจกับการให้บริการได้

## 2.4 สภาพพื้นที่ที่ศึกษา

### 2.4.1 ประวัติศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

เมื่อวันที่ 25 มีนาคม พ.ศ. 2453 (ร.ศ. 110) พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 5 ได้ทรงจัดตั้งกระทรวงยุติธรรมขึ้น จัดราชการศาลต่าง ๆ โอนมาสังกัดกระทรวงเดียวกัน เมืองเลยเป็นจังหวัดชั้นนอกรวมกลุ่มเข้าเป็นมณฑลที่ 2 เรียกว่า “มณฑลลาวพวน” พ.ศ. 2438 มีประกาศใช้พระบรมมณูศาลหัวเมืองรัตน โกสินทร์ศก 114 ให้มีศาลประจำสำหรับพิจารณาคดีคนในหัวเมืองตามลำดับ คือ ศาลมณฑล ศาลเมือง ศาลแขวง และศาลพิเศษ ศาลเมืองเลยคงจะตั้งขึ้นในสมัยนั้นตัวศาลเป็นอาคารเรือนไม้ชั้นเดียวหลังคามุงด้วยหญ้าคา ตั้งอยู่ที่แยกถนนสถลเขียงคานติดกับถนนพิพัฒน์มงคล บริเวณซึ่งเป็นที่ตั้ง โรงเรียนสตรีเลยและต่อมาเป็นสำนักงานการศึกษานอก โรงเรียนปัจจุบัน ต่อมาระหว่างช่วงประมาณ พ.ศ.2455 ศาลเมืองเลยจึง ได้ย้ายไปสร้างใหม่เป็นอาคารเรือนไม้ชั้นเดียวทรงเตี้ย ด้านกว้าง 11 เมตรลึกไปด้านหลัง 24 เมตรหลังคามุงกระเบื้องดินเผา ยกพื้น มีบันได 5 ชั้น ชั้นเป็นมุข ติระเนงรอบได้ถุน มีห้องจำศาลและเสมียนพนักงานเล็ก-ๆ 1 ห้องห้องผู้พิพากษา 1 ห้อง บริเวณศาล น้ำล้อมรอบ เพราะตั้งอยู่กลางกุดป้องติดถนนเจริญรัฐและแม่น้ำเลย ซึ่งเป็นบริเวณของสถานีวิทยุกรรมประชาสัมพันธ์จังหวัดเลย ต่อมาปี พ.ศ. 2740 อาคารชำรุดทรุดโทรมมากจึงรื้อตัวอาคารเก่าและสร้างขึ้นรูปทรงเดิมด้วยไม้ตะแบกหิน ปี พ.ศ. 2476 หลังจากประเทศไทยได้

เปลี่ยนแปลงการปกครอง เป็นระบอบประชาธิปไตยได้มีรัฐธรรมนูญแยกอำนาจตุลาการอำนาจบริหารเด็กศาลมณฑล ศาลเมือง ตั้งศาลจังหวัด ศาลเมืองเลยจึงเปลี่ยนมาเป็นศาลจังหวัดเลย

เนื่องจากอาคารหลังเดิมคับแคบมาก คิดความขึ้นสู่ศาลเพิ่มขึ้นทุกปี ไม่สะดวกในการพิจารณาคดีกระทรวงยุติธรรมจึงให้งบประมาณสร้างอาคารศาลขึ้นใหม่เป็นอาคารทรงไทย ขนาด 4 บัลลังก์ ตั้งอยู่ที่ถนนนกกแก้ว ตำบลกุดป่อง อำเภอเมือง จังหวัดเลย เปิดทำการเมื่อปี พ.ศ. 2512 ภายหลังได้ปรับปรุงเป็น 6 บัลลังก์ และต่อมาศาลจังหวัดเลยได้ก่อสร้างต่อเติมเป็นอาคาร 3 ชั้น อีก 1 หลัง เป็นอาคารทรงไทย ขนาด 6 บัลลังก์ ซึ่งเปิดทำการเมื่อเดือนมีนาคม พ.ศ. 2545

ศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวเปิดทำการเมื่อวันที่ 9 มกราคม พ.ศ. 2549 ตามพระราชกฤษฎีกากำหนดวันเปิดทำการแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ในศาลฯ พ.ศ. 2548 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 122 ตอนที่ 101 ก. ลงวันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ.2548 ซึ่งใช้อาคารศาลจังหวัดเลย หลังเก่าบางส่วนเป็นที่ทำการ โดยมีนายนิรันดร์ อนุธรรมณีกุล ผู้พิพากษาหัวหน้าศาลจังหวัดเลย ช่วยทำงานในตำแหน่งผู้พิพากษาหัวหน้าศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวอีกตำแหน่งหนึ่ง ตั้งแต่วันที่ 9 มกราคม 2549 - 1 เมษายน 2549 และปัจจุบันนายสมชาย พงษ์พัฒนาศิลป์ ดำรงตำแหน่ง ผู้พิพากษาหัวหน้าศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

#### 2.4.2 เขตอำนาจศาล

เขตอำนาจศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวตลอดท้องที่ในเขตจังหวัดเลย ซึ่งประกอบด้วย 14 อำเภอ ดังนี้

- 1) อำเภอเมืองเลย
- 2) อำเภอภูกระดึง
- 3) อำเภอภูหลวง
- 4) อำเภอภูเรือ
- 5) อำเภอนาคู
- 6) อำเภอด่านซ้าย
- 7) อำเภอนาแห้ว
- 8) อำเภอเชียงคาน
- 9) อำเภอปากชม
- 10) อำเภอท่าลี่
- 11) อำเภอผาขาว
- 12) อำเภอเอราวัณ
- 13) อำเภอหนองหิน

#### 14) อำเภอวังสะพุง

##### 2.4.3 วิสัยทัศน์ (Vision)

ศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวเป็นผู้นำในการอำนวยความสะดวกสู่ความเป็นเลิศและมุ่งเน้นการป้องกัน แก้ไข บำบัด พัฒนา และคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของเด็กเยาวชนและครอบครัวโดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของเด็กเยาวชนและสังคม

##### 2.4.4 พันธกิจ (Mission)

- 1) การอำนวยความสะดวกและมุ่งเน้นการป้องกัน แก้ไข บำบัด พัฒนา คุ้มครองสิทธิเสรีภาพของเด็กเยาวชนและครอบครัว
- 2) การสนับสนุนการอำนวยความสะดวกและกระบวนการป้องกัน แก้ไข บำบัด พัฒนา คุ้มครองสิทธิเสรีภาพของเด็กเยาวชนและครอบครัว
- 3) การประสานความร่วมมือทุกภาคส่วนของสังคม ทั้งภาครัฐ เอกชนองค์กรอิสระ และศาสนา
- 4) การบูรณาการงานและการทำงานร่วมกันระหว่างคณะทำงาน เพื่อประโยชน์สูงสุดของเด็กเยาวชนและครอบครัว
- 5) การให้บริการประชาชนและสังคมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

##### 2.4.5 อัตรากำลังศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

ตามระเบียบคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรมว่าด้วยการจัดประเภทตำแหน่งและระดับตำแหน่งของข้าราชการศาลยุติธรรม พ.ศ. 2552 ได้กำหนดตำแหน่งข้าราชการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยแสดงไว้ในตารางที่ 2.2<sup>29</sup>

ตารางที่ 2.2 อัตรากำลังศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

กลุ่มงาน	ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ	พนักงานราชการ	ลูกจ้างชั่วคราว
งานคดี	3	-	-	-
งานช่วยพิจารณาคดี	5	-	-	-
งานอำนวยความสะดวก	6	1	1	2

<sup>29</sup>ศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว, ประวัติศาสตร์ศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว, บทความ, <<http://www.leijc.coj.go.th/info.php?info=about>>, วันจันทร์ที่ 4 เมษายน.



## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ร.ต.อ. อภิชาติ สังฆพันธ์ ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเจ้าพนักงานตำรวจสถานีตำรวจภูธรสะเตา จังหวัดสงขลา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการทั่วไป ด้านอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์ และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนและด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความคิดเห็นในด้านการบริหารและปกครองบังคับบัญชา อยู่ในระดับสูง<sup>30</sup>

กองบัญชาการตำรวจนครบาล ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องทัศนคติของประชาชน ต่อการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล จากการประมวลผลการวิจัยสรุปได้ว่า 1) ประชาชนทั่วไป มีทัศนคติที่ดีต่อตำรวจในระดับปานกลาง คือ จำนวนประชาชนที่มีทัศนคติต่อตำรวจและประชาชนที่ไม่มีทัศนคติที่ดีต่อตำรวจนั้น ไม่แตกต่างกันมากซึ่งแสดงให้เห็นว่า ประชาชนเป็นจำนวนมากที่ยังมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อตำรวจ ทำให้น่าเชื่อว่าตำรวจส่วนมากปฏิบัติหน้าที่ไม่เหมาะสม 2) อายุประชาชนไม่ใช่ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของประชาชนต่อตำรวจ 3) ระดับการศึกษาของประชาชนจะเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของประชาชนต่อตำรวจ กล่าวคือ ประชาชนที่มีการศึกษาสูงมากมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อตำรวจ ส่วนประชาชนที่มีการศึกษาสูงส่วนมากมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อตำรวจ ส่วนประชาชนที่มีการศึกษาน้อยส่วนมากมีทัศนคติที่ดีต่อตำรวจ 4) ประชาชนทั่วไปมีทัศนคติที่ดีต่อตำรวจจราจร คือ เห็นถึงความสำคัญของตำรวจจราจรความยากลำบากในการปฏิบัติงานท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่ไม่ดี แต่อย่างไรก็ตามมีส่วนหนึ่งที่เห็นว่า ตำรวจจราจรคอยจ้องจับผิด การพูดจาไม่สุภาพเรียบร้อยและใช้อำนาจข่มขู่ประชาชน 5) ประชาชนทั่วไปไปที่เคยไปติดต่อกับตำรวจ กับประชาชนที่ไม่ได้ติดต่อกับตำรวจเมื่อได้เปรียบเทียบกันปรากฏว่า ประชาชนที่ไม่ติดต่อกับตำรวจมีทัศนคติไม่ดี สูงกว่าประชาชนที่ไม่เคยไปติดต่อกับตำรวจ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตำรวจยังมีความบกพร่องต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ<sup>31</sup>

<sup>30</sup>อภิชาติ สังฆพันธ์, “ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของ เจ้าพนักงานตำรวจสถานีตำรวจภูธรสะเตาจังหวัดสงขลา”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์), 2549, 120 หน้า.

<sup>31</sup>เปี่ยม ฤทธิ์ชู, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ”, วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2549, 150 หน้า.

ร.ต.อ. กิติหิรี ปะดุกา ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ ด้านตรวจคนเข้าเมืองสะเดา จังหวัดสงขลา พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มี ต่อการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองสะเดา จังหวัดสงขลา ด้านระเบียบ/ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านการให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านสภาพการทำงาน บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการให้บริการของด่าน ตรวจคนเข้าเมืองสะเดา จังหวัดสงขลา ด้านนโยบาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลประโยชน์ และค่าตอบแทน ด้านสภาพการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง<sup>32</sup>

กุศล มณีรัตน์ ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การให้บริการของสถานีตำรวจภูธร ตามโครงการ โรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษากรณีสถานีตำรวจหอยโข่ง จังหวัดสงขลา พบว่าความพึงพอใจในการ ใช้บริการของประชาชนที่มาใช้บริการบนสถานีตำรวจภูธรคลองหอยโข่ง จังหวัดสงขลา ในด้าน บริการทั่วไป มีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา มีความพึงพอใจ แตกต่างกันระหว่างเพศชายและเพศหญิง โดยเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าด้านการรักษาความ ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน โดยผู้มีอาชีพเกษตรกรมีความพึง พพอใจมากกว่าอาชีพอื่นและระดับการศึกษาชั้นปริญญาตรีมีความพึงพอใจมากกว่าระดับการศึกษา ชั้นอื่น ๆ<sup>33</sup>

วัลลภา ชายหาด ศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ บริการสาธารณะ ด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร พบว่า อายุ ระดับการศึกษา และ ลักษณะของเขตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการสาธารณะ ด้านการรักษาความ สะอาดของกรุงเทพมหานคร สำหรับการศึกษารดับความพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการ

<sup>32</sup>กิติหิรี ปะดุกา, “ความคิดเห็นของผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ด้านตรวจคนเข้าเมืองสะเดา จังหวัดสงขลา”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสงขลา นครินทร์), 2543, 160 หน้า.

<sup>33</sup>กุศล มณีรัตน์, “การให้บริการของสถานีตำรวจภูธร ตามโครงการ โรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษากรณีสถานีตำรวจภูธรหอยโข่ง จังหวัดสงขลา”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์), 2546, 112 หน้า.

สาธารณะ ด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครในภาพรวมแล้วยังไม่สามารถสรุปได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจ หรือไม่มีความพึงพอใจในการบริการเช่นกัน<sup>34</sup>

ชาติชาย เทพแปง ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย : ศึกษากรณี การให้บริการข่าวสารการท่องเที่ยวสำนักงานใหญ่ (แมนศรี) พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการบริการข่าวสารการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ด้านข้อมูลข่าวสาร ข่าวสาร (Brochure) นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศมีความพอใจข้อมูลร้านสินค้าที่ระลึกในระดับพอใช้ ด้านสถานที่ให้บริการ นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศมีความพอใจในความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการในระดับพอใช้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศมีความพอใจในทุก ๆ ด้านระดับดีมาก สำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศปัจจัยด้านจำนวนครั้งที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ กล่าวคือ เดินทางเข้ามาบ่อยครั้งจะมีความพอใจในการบริการสูง ส่วนนักท่องเที่ยวชาวไทย การศึกษามีความสัมพันธ์กับความพอใจ การศึกษามีความพอใจในการบริการสูง อายุมีความสัมพันธ์กับความพอใจ อายุน้อยมีความพอใจในการบริการสูงกว่าอายุมาก<sup>35</sup>

โชติช่วง ภิรมย์ ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และองค์ประกอบแต่ละด้านของความพึงพอใจในบริการเรียงลำดับจากด้านที่พอใจมากที่สุดไปถึงด้านที่พบน้อยที่สุดได้ดังนี้ คือ การพัฒนาบริการสินเชื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวก ความเป็นธรรม พฤติกรรมพนักงาน นโยบายสินเชื่อ

<sup>34</sup>วัลลภา ชายหาด, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), 2532, 123 หน้า.

<sup>35</sup>ชาติชาย เทพแปง, “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการข่าวสารการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย : ศึกษากรณีการให้บริการข่าวสารการท่องเที่ยว สำนักงานใหญ่ (แมนศรี)”, ภาคนิพนธ์พัฒนาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2538, 140 หน้า.

สถานที่ต้อนรับ อุปกรณ์ และบรรยากาศ ขั้นตอนในการบริการ ความรวดเร็วฉับไวในการบริการ และความเพียงพอจำนวนพนักงานผู้ให้บริการสินเชื่อ<sup>36</sup>

ทองคำ ลาภิกานนท์ ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตหนองแขม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ บริการเกี่ยวกับสาธารณูปโภคและบริการเฉพาะด้าน เช่น การทำบัตรประจำตัวประชาชน การจดทะเบียนสมรส ผลการศึกษ พบว่า ประชาชนเกือบทั้งหมดมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมบริการของสำนักงานเขตหนองแขมทั้ง 2 ด้าน ในภาพรวมร้อยละ 81.0 โดยแยกเป็นความพึงพอใจต่อกิจกรรมบริการเฉพาะด้าน ร้อยละ 84.0 ในส่วนของงานด้านสาธารณูปโภค 4 งาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจถึง 3 งาน คือ งานปกครอง งานรักษาความสะอาด และงานอนามัย (ร้อยละ 77.8, 74.5 และ 53.1 ตามลำดับ) งานที่ไม่พึงพอใจ คือ งานโยธา (ร้อยละ 48.5) ส่วนงานด้านบริการเฉพาะด้านทั้ง 4 งาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจทั้งหมด คือ งานทะเบียน งานโยธา งานรายได้ และงานอนามัย (ร้อยละ 97.0, 89.0, 82.0 และ 76.0 ตามลำดับ) จากการตอบแบบสำรวจของประชาชนที่มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตนั้นยังมีส่วนที่ไม่พึงพอใจ บอกลักษณะของความไม่พึงพอใจ คือ ด้านระบบการให้บริการ ไม่มีความเพียงพอทั่วถึงของการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ คือ ไม่มีความสะดวกในการขอรับบริการ ไม่มีความสม่ำเสมอต่อเนื่อง และไม่มีความปลอดภัยในการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการตามสถานภาพทางเศรษฐกิจ พบว่า ผู้มีฐานะทางเศรษฐกิจระดับกลาง และระดับล่างในระดับแขวงพบว่า แขวงหนองแขมไม่มีความพึงพอใจในด้านการบริการเกือบ ทุกงาน<sup>37</sup>

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเล็งนกทาและสาขามุกดาหาร ผลการวิจัยพบว่า เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าในการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเล็งนกทาและสาขามุกดาหาร ในภาพรวมและในองค์ประกอบย่อยของความพึงพอใจในการรับบริการ พบว่าลูกค้าธนาคารธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเล็งนกทาและสาขามุกดาหารมีความพึงพอใจในการ

<sup>36</sup>โชติช่วง ภิรมย์, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์”, ภาคนิพนธ์พัฒนาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2538, 198 หน้า.

<sup>37</sup>ทองคำ ลาภิกานนท์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร”, ภาคนิพนธ์พัฒนาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2538, 114 หน้า.



รับบริการในระดับสูงกว่าปานกลางเล็กน้อย และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการรับบริการ ในองค์ประกอบด้านพนักงานและการต้อนรับมีคะแนนเฉลี่ยสูง ส่วนความพึงพอใจในการรับบริการด้านความสะอาดที่ได้รับมีคะแนนต่ำสุด ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการธนาคารของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเลิงนกทาและสาขามุกดาหาร เรียงตามความพึงพอใจมากที่สุดไปถึน้อยที่สุด ดังนี้ 1) ด้านพนักงานและการต้อนรับ 2) ด้านสถานที่ประกอบการ 3) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ 4) ด้านระยะเวลาของการดำเนินการ 5) ด้านความสะอาดที่ได้รับตัวแปรภูมิหลังของลูกค้า อายุ รายได้ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการรับบริการ นอกจากนี้ลูกค้าเพศหญิงมีความพึงพอใจในการรับบริการสูงกว่าลูกค้าเพศชาย แต่ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า อาชีพลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ<sup>38</sup>

กิจจา สุขนิวัฒน์ชัย ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางด้านของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการเห็นประโยชน์และคุ้มค่าของการใช้บริการทางด่วน ด้านการจัดการจราจร และด้านป้ายสัญญาณจราจรและความปลอดภัยในระดับปานกลาง และพึงพอใจในด้านความเหมาะสม หรือยุติธรรมในค่าบริการที่เรียกเก็บ และด้านความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับต่ำ จากผลการศึกษา มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 1) ด้านการจัดการจราจร

1.1 การติดตั้งป้ายบอกเส้นทางให้มีระยะห่างจากจุดที่ผู้ขับขี่พึงสังเกตได้เป็นระยะ ๆ และมีระยะห่างพอสมควรเพื่อให้ผู้ใช้รถที่ใช้ความเร็วสูง สามารถเปลี่ยนช่องทางเดินรถได้ และไม่กระชั้นชิดเกินไป

1.2 ความคล่องตัวของจราจรบนทางด่วนและจุดขึ้นลงจะต้องเพิ่มประสิทธิภาพของตำรวจและเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้นเพื่อการระบายรถอย่างรวดเร็วและไม่ติดขัด

#### 2) ด้านป้ายสัญญาณจราจรและความปลอดภัย

2.1 ให้ตำรวจและเจ้าหน้าที่ดำเนินการควบคุมกวดขันให้ผู้ใช้รถใช้ถนนทางด่วนปฏิบัติตามกฎจราจรโดยเคร่งครัด

2.2 การแบ่งช่องทางเดินรถควรแบ่งตามระดับความเร็วและขนาดรถ

2.3 การติดตั้งป้ายเปลี่ยนข้อความเพื่อรายงานสภาพการจราจร ควรติดตั้งป้ายในระยะที่ห่างจากด่านเก็บเงินเพื่อใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้เส้นทางได้

<sup>38</sup> อ้อยทิพย์ กองสมบัติ, “ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)”, ภาคนิพนธ์พัฒนาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2538, 138 หน้า.



3) ด้านความเหมาะสมหรือยุทธธรรมในค่าบริการที่เรียกเก็บ

3.1 ไม่ทอนเงินชั่วโมงเร่งด่วนโดยส่งเสริมให้ใช้คู่มือและต้องมีส่วนลดคู่มือให้มีการจัดจำหน่ายในที่ที่หาซื้อได้ง่าย

3.2 บัตรทางด่วนต้องดำเนินการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพดี เนื่องจากยังมีปัญหาขัดข้องทางเทคนิคอยู่

4) ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก

4.1 จุดติดตั้งโทรศัพท์แจ้งเหตุควรมีแสงสว่างอย่างเพียงพอ และควรมีเครื่องป้องกันความปลอดภัยในขณะที่ใช้งาน

4.2 ควรเพิ่มจุดแจ้งเหตุให้มีจำนวนมากและง่ายต่อการสังเกตเพราะเมื่อเกิดเหตุ ขัดข้องไม่ว่าจะเป็นอุบัติเหตุ หรือเครื่องยนต์ขัดข้อง ผู้ขับขี่สามารถใช้อุปกรณ์ได้<sup>39</sup>

สมัย เจริญช่าง ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ศึกษาเฉพาะกรณีเขตมีนบุรี ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับสาธารณูปโภค ผลการศึกษา พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อกิจกรรมให้บริการของสำนักงานเขตมีนบุรีในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน โดยผู้ที่มีความพึงพอใจมีสัดส่วนมากกว่าผู้ที่ไม่พึงพอใจเล็กน้อย ถ้าแยกเป็นงานปรากฏว่าประชาชนพึงพอใจมากกว่าไม่พึงพอใจมี 3 งาน คือ 1) งานรักษาความสะอาด 2) งานปกครอง 3) งานอนามัย ส่วนงานที่ประชาชนพึงพอใจน้อยกว่าไม่พึงพอใจมี 1 งาน คือ งานโยธา<sup>40</sup>

เกรียงศักดิ์ คุณวิเศษ ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของคณาธิการต่อการให้บริการสงเคราะห์ช่วยเหลือของสำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษา พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างคณาธิการ จำนวน 150 คน เพศชาย ร้อยละ 74.0 เพศหญิง ร้อยละ 33.3 จบการศึกษาส่วนใหญ่ระดับ ป.1 – ป.6 คิดเป็นร้อยละ 88.0 สถานภาพของครอบครัวส่วนใหญ่ สมรสมีบุตร คิดเป็นร้อยละ 57.3 อาชีพส่วนใหญ่ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 34.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 51.3 และสภาพความพิการส่วนใหญ่สามารถช่วยตนเอง ได้มากคิดเป็นร้อยละ 62.7 (2) ความพึงพอใจ

<sup>39</sup> กิจจา สุชนิวัฒน์ชัย, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางด่วนของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย”, ปรินญาณิพนธ์พัฒนาสังคมศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2539, 126 หน้า.

<sup>40</sup> สมัย เจริญช่าง, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะเขตมีนบุรี”, ภาคนิพนธ์พัฒนาสังคมศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2540, 147 หน้า.

ของคนพิการที่มาใช้บริการสงเคราะห์ช่วยเหลือของสำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัดศรีสะเกษ มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากร และการต้อนรับ ด้านข้อมูลที่ได้รับรองการบริการ ด้านสถานที่บริการ และด้านความสะดวกที่ได้รับ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ตัวแปรภูมิหลังที่แตกต่างกันของคนพิการที่มารับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ และสภาพความพิการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกันจึง ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการสงเคราะห์ช่วยเหลือของสำนักงานประชาสงเคราะห์ จังหวัดศรีสะเกษ<sup>41</sup>

วินัย จิตต์ปรุ่ง ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลลุมพินี ผลการศึกษา พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจระดับสูง ได้แก่ การปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างเสมอภาค ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ความเอาใจใส่ดูแลของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และความสะดวกของการรับบริการ ด้านต่าง ๆ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความก้าวหน้าของการรับบริการบนสถานีตำรวจและความรวดเร็วของการรับบริการบนสถานีตำรวจปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะของประชาชน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ปัจจัยด้านสภาพของการให้บริการ ได้แก่ ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ ความเข้าใจในการติดต่องาน ความก้าวหน้าทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ของสถานีตำรวจและสภาพแวดล้อมของสถานีตำรวจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ปัจจัยด้านลักษณะของประชาชน ได้แก่ เพศ อาชีพ รายได้ และประสบการณ์ด้านการติดต่อราชการที่สถานีตำรวจไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้<sup>42</sup>

<sup>41</sup>เกรียงศักดิ์ คุณวิเศษ, “ความพึงพอใจของคนพิการต่อการให้บริการสงเคราะห์ช่วยเหลือของสำนักงานประชาสงเคราะห์ จังหวัดศรีสะเกษ”, ปรินญาณิพนธ์พัฒนาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2540, 162 หน้า.

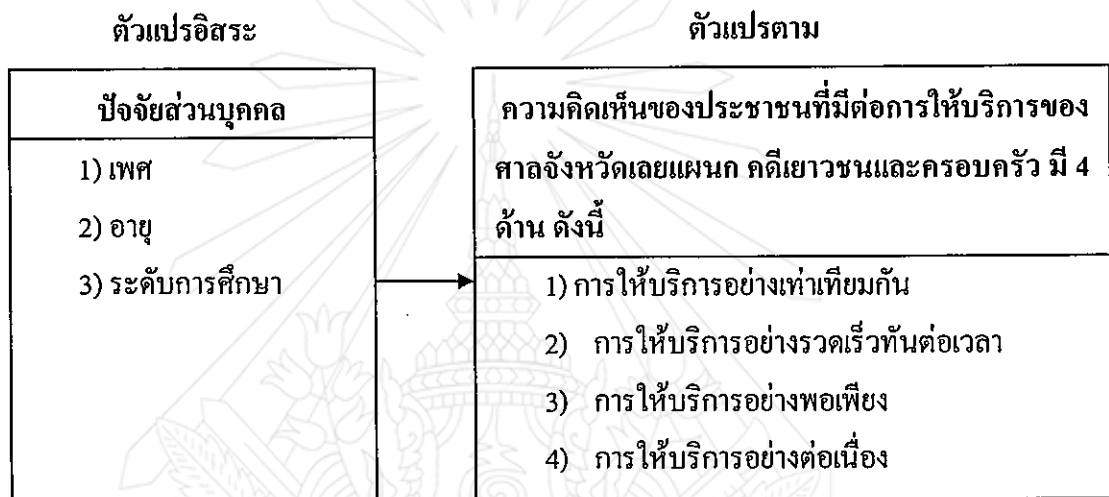
<sup>42</sup>วินัย จิตต์ปรุ่ง, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและภาษีตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์”, ภาคนิพนธ์พัฒนาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2540, 148 หน้า.

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า การให้บริการของภาครัฐแก่ประชาชนส่วนใหญ่ได้มีการศึกษาเกี่ยวกับบริการในประเด็นความเท่าเทียม ความพอเพียง ความรวดเร็ว และความต่อเนื่องในการให้บริการ โดยมีการกำหนดปัจจัยที่เป็นตัวแปรต้นในการศึกษาวิจัย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ตามแต่ผู้วิจัยเป็นผู้กำหนดตัวแปรต้นในการศึกษา



## 2.6 สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยโดยมุ่งศึกษาประเด็นการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยได้ศึกษาจากงานวิจัยของ วราพรรณ สันทัษณะโชค ซึ่งได้ทำการศึกษาทั้งหมด 5 ด้าน ผู้วิจัยได้เลือกมาศึกษาเพียง 4 ด้าน ทั้งนี้ เพราะตรงกับพันธกิจและปัญหาที่ส่งต่อประสิทธิผลของการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกรอบในการศึกษาดังแสดงในแผนภาพที่ 2.2<sup>43</sup>



แผนภูมิที่ 2.2 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

<sup>43</sup>วราพรรณ สันทัษณะโชค, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร”, ภาคนิพนธ์พัฒนาสังคมศาสตร์มหาบัณฑิต, อ่างแล้ว, หน้า 64.

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว” ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีขั้นตอนและวิธีดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
- 3.4 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว จำนวน 6,000 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว จำนวน 361 คน

#### 3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 6,391 คน โดยวิธีการเปิดตารางสำเร็จของเกรจซี่ (Krejcie) และ (Morgan)<sup>1</sup> ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 361 คน แล้วมาหาอัตราส่วนของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้จำนวนของผู้มาใช้บริการศาลจังหวัดเลยแผนก

---

<sup>1</sup>บุญชม ศรีสะอาด, การวิจัยเบื้องต้น, พิมพ์ครั้งที่ 7, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2545), หน้า 43.



คดีเยาวชนและครอบครัวในแต่ละเดือน (เริ่มตั้งแต่เดือน มกราคมถึงเดือนธันวาคม ปี พ.ศ. 2553) ตามสูตรนี้<sup>2</sup>

$$n_1 = \frac{N_i}{N} \times n$$

$n_1$  = จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละเดือน

$N_i$  = จำนวนประชากรแต่ละเดือน

$n$  = จำนวนกลุ่มตัวอย่างรวมทุกเดือน

$N$  = จำนวนประชากรทั้งหมด

จึงทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ดังรายละเอียดที่ปรากฏในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเดือนใน ปี พ.ศ. 2553 ของผู้มาใช้ บริการศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

ลำดับที่	เดือน	ประชากร (คน)	การหาสัดส่วน	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	มกราคม	454	$\frac{454 \times 361}{6,000}$	26
2	กุมภาพันธ์	452	$\frac{452 \times 361}{6,000}$	26
3	มีนาคม	498	$\frac{498 \times 361}{6,000}$	28
4	เมษายน	580	$\frac{580 \times 361}{6,000}$	32
5	พฤษภาคม	585	$\frac{585 \times 361}{6,000}$	33
6	มิถุนายน	498	$\frac{498 \times 361}{6,000}$	28
7	กรกฎาคม	558	$\frac{558 \times 361}{6,000}$	32

<sup>2</sup> กัลยา วานิชย์บัญชา, สถิติสำหรับงานวิจัย, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548), หน้า 19.

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ลำดับที่	เดือน	ประชากร (คน)	การหาสัดส่วน	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
8	สิงหาคม	451	$\frac{451 \times 361}{6,000}$	25
9	กันยายน	525	$\frac{525 \times 361}{6,000}$	30
10	ตุลาคม	550	$\frac{550 \times 361}{6,000}$	31
11	พฤศจิกายน	589	$\frac{589 \times 361}{6,000}$	33
12	ธันวาคม	651	$\frac{651 \times 361}{6,000}$	37
รวม		6,391	361	361

จากตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างของผู้มาใช้บริการศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ในแต่ละเดือน พบว่า เดือนธันวาคมมากที่สุด รองลงมา คือ เดือนพฤษภาคมและเดือนพฤศจิกายน น้อยที่สุด คือ เดือนสิงหาคม

เมื่อได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 361 คน ดังกล่าวแล้ว ทำการสุ่มอย่างง่ายโดยใช้วิธีการวิธีการแบบเจาะจง โดยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์จนครบจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้ศึกษาวิจัยจัดสร้างขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา ลักษณะคำถามเป็นเชิงสำรวจรายการ (Check lists) จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาวิจัย มีจำนวน 4 ด้าน คือ

- |   |              |
|---|--------------|
| 1) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน      | จำนวน 6 ข้อ  |
| 2) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา | จำนวน 4 ข้อ  |
| 3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ           | จำนวน 5 ข้อ  |
| 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง         | จำนวน 15 ข้อ |

ในตอนที่ 2 นี้มีจำนวน 30 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถาม มีระดับการวัดเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Interval Scale) ตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert Scale) แบ่งระดับในการวัดออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดค่าระดับ ดังนี้

- คะแนน 5 หมายถึง ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด  
 คะแนน 4 หมายถึง ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก  
 คะแนน 3 หมายถึง ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง  
 คะแนน 2 หมายถึง ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ อยู่ในระดับน้อย  
 คะแนน 1 หมายถึง ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ อยู่ในระดับน้อยที่สุด<sup>3</sup>

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวการแก้ปัญหาต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

### 3.4 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.4.1 ศึกษาค้นคว้าเอกสาร บทความ ตำรา หลักสูตร แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.4.2 สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมขอบเขตการศึกษาวิจัย โดยใช้คำถาม 2 ประเภท คือ แบบปลายปิดและแบบปลายเปิด

3.4.3 นำเครื่องมือที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วเสนออาจารย์ที่ศึกษานิพนธ์แก้ไข ปรับปรุงให้ถูกต้องและชัดเจนเหมาะสมทั้งเนื้อหาสาระและการใช้ถ้อยคำสำนวนภาษาแล้วนำมาจัดทำเป็นแบบสอบถาม

3.4.4 นำเครื่องมือที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน คือ

1) นายนิพัทธ์กรณ์ ด่านวิบูลย์ ตำแหน่ง ผู้พิพากษาสมทบ ศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว การศึกษา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

<sup>3</sup>เรื่องเดียวกัน, หน้า 35.

2) นางสาวอภิรดี ภาณุมาศ ตำแหน่ง นิติกรชำนาญงาน ศาลจังหวัดภูเก็ต การศึกษา  
นิติศาสตรมหาบัณฑิต

3) นางสุพัตรา ไวโสภา ตำแหน่ง ตำแหน่ง ครูเชี่ยวชาญ โรงเรียนชุมชนศรีสะอาด  
(เทศบาล 1) การศึกษา ศุรศาสตรมหาบัณฑิต

4) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร. ภัทรพร เกษสังข์ ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ระดับ 8  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย การศึกษา การทดสอบและการวัดผลการศึกษา

5) นางยุพพร พรหมศิลา ครูผู้ชำนาญการพิเศษ (คศ 3) โรงเรียนเลยพิทยาคม การศึกษา  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เพื่อตรวจสอบหรือปรับปรุงแก้ไขความถูกต้องสมบูรณ์ของเนื้อหาเพื่อให้ได้แบบสอบถาม  
ที่มีความตรงตามเนื้อหาและความเหมาะสมของคำถาม

3.4.5 นำแบบสอบถามหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence :  
IOC) ของแบบสอบถาม

$$\text{สูตร IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC = แทนค่าดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$  = ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ

N = แทนจำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยที่ +1 แน่ใจว่าสอดคล้อง

0 ไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง

-1 แน่ใจว่าไม่สอดคล้อง<sup>4</sup>

โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ .50 ขึ้นไป จากข้อคำถามทั้งหมด จำนวน 30 ข้อ ใช้ได้  
จำนวน 30 ข้อ ซึ่งข้อคำถามที่ใช้ได้มีค่า IOC อยู่ในช่วง .60 – 1.00

3.4.6 ปรับปรุงแบบสอบถาม ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา  
สารนิพนธ์ ตรวจสอบความถูกต้อง

3.4.7 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับผู้ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง  
แต่มีลักษณะคล้ายกันกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ คือ ผู้มาใช้บริการศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชน  
และครอบครัว จำนวน 30 คน แล้วนำผลการตอบแบบสอบถาม ไปหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ  
ดังนี้

<sup>4</sup>สมนึก ภัททิยธนี และคณะ, พื้นฐานการวิจัยศึกษา, (ภาพสินธุ์ : ประสานการพิมพ์, 2548),  
หน้า 220-221.

1. หาค่าความเที่ยงตรงของข้อคำถามในแต่ละด้าน โดยวิธีหาค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับทุกข้อ (Item-total Correlation) เลือกข้อที่มีค่า  $r$  มีค่าตั้งแต่ 0.2-1 ได้ทั้งสิ้น 30 ข้อ ได้ค่าอยู่ระหว่าง  $0.32 \leq r \leq 0.96$

2. หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  - Coefficient) โดยใช้สูตรของ Cronbach คือ<sup>5</sup>

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\}$$

เมื่อ  $\alpha$  = ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

$K$  = จำนวนข้อของเครื่องมือวัด

$\sum s_i^2$  = ผลรวมความแปรปรวนของแต่ละข้อ

$s_t^2$  = ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ผลจากการทดสอบ ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือเท่ากับ .92

3.4.8 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริงในการวิจัยต่อไป

### 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.5.1 ผู้วิจัยมีหนังสือถึงอธิการบดีวิทยาลัยเกษตรศรีล้านช้าง เพื่อขอให้มีหนังสือขอความร่วมมือถึงประชาชนที่มาใช้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว เพื่อขอความร่วมมือให้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัย ได้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้

3.5.2 จัดเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะตอบแบบสอบถามในแต่ละครั้ง ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง จำนวน 361 ชุด

3.5.3 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองการขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยขอความร่วมมือจากประชาชนที่มาใช้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว จนครบตามจำนวนที่ต้องการ ทั้งหมด 361 ชุด ได้คืน 361 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

3.5.4 ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม ที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้ มาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล

<sup>5</sup>บุญชม ศรีสะอาด, การวิจัยเบื้องต้น, อ่างแก้ว, หน้า 99.



3.5.5 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ให้ไว้ จัดระบบข้อมูลตรวจสอบเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป และแปลความหมายค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยใช้เกณฑ์ของบุญชม ศรีสะอาด ดังนี้<sup>6</sup>

ระดับ	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
5	4.51-5.00	ระดับมากที่สุด
4	3.51-4.50	ระดับมาก
3	2.51-3.50	ระดับปานกลาง
2	1.51-2.50	ระดับน้อย
1	1.00-1.50	ระดับน้อยที่สุด

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยนี้ได้ดำเนินการ โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป มีลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.6.1 ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลโดยหาค่าสถิติพื้นฐาน คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.6.2 ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)

3.6.3 ทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ด้านเพศ และอายุ ใช้การทดสอบค่าที (t-test) ส่วนระดับการศึกษา ใช้ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method)

3.6.4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยการสรุปประเด็นและแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปแบบตาราง

<sup>6</sup>บุญชม ศรีสะอาด, การวิจัยเบื้องต้น, (มหาสารคาม : สุวีริยาสาส์น, 2545), หน้า 102.

### 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.7.1 สถิติในการหาคุณภาพเครื่องมือ

- 1) หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยใช้ Item-total Correlation
- 2) หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) ของ Cronbach โดยใช้สูตร<sup>7</sup>

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s^2} \right\}$$

เมื่อ  $\alpha$  = ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

K = จำนวนข้อของเครื่องมือวัด

$\sum s_i^2$  = ผลรวมความแปรปรวนของแต่ละข้อ

$s^2$  = ความแปรปรวนของคะแนนรวม

#### 3.7.2 สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- 1) การแจกแจงความถี่ (Frequency)
- 2) หาค่าร้อยละ เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สูตร<sup>8</sup>

$$\text{สูตร } p = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ p = ค่าร้อยละ

f = ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

N = จำนวนความถี่ทั้งหมด

- 3) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตร<sup>9</sup>

$$\text{สูตร } \bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ  $\bar{X}$  = ค่าเฉลี่ย

$\sum X$  = ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม

N = จำนวนคะแนนในกลุ่ม

<sup>7</sup>เรื่องเดียวกัน, หน้า 99.

<sup>8</sup>เรื่องเดียวกัน, หน้า 104.

<sup>9</sup>เรื่องเดียวกัน, หน้า 105.

4) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร<sup>10</sup>

$$\text{สูตร } S = \sqrt{\frac{\sum(X - \bar{X})^2}{N-1}}$$

เมื่อ  $S$  = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$X$  = คะแนนแต่ละตัว

$\bar{X}$  = ค่าเฉลี่ย

$N$  = จำนวนคะแนนในกลุ่ม

$\sum$  = ผลรวม

### 3.7.3 สถิติที่ใช้ในการอนุมาน

1) การทดสอบสมมติฐาน (t-test) ใช้สูตร

$$\text{สูตร } t = \frac{\frac{\sum D}{n}}{\sqrt{\frac{n \sum D^2 - (\sum D)^2}{(n-1)}}}$$

เมื่อ  $t$  = ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤต เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ

$D$  = ค่าผลต่างระหว่างคู่คะแนน

$n$  = จำนวนกลุ่มตัวอย่างหรือจำนวนคู่คะแนน

$df$  = ความเป็นอิสระมีค่าเท่ากับ  $N-1$

2) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ONE-WAY ANOVA) หรือ (f-test) ใช้สูตร<sup>12</sup>

$$\text{สูตร } F = \frac{S_1^2}{S_2^2}$$

เมื่อ  $S_1^2$  = ค่าความแปรปรวนที่มีค่ามากกว่า

$S_2^2$  = ค่าความแปรปรวนที่มีค่าน้อยกว่า

$F$  = ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤติ

<sup>10</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า 106.

<sup>12</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า 118-119.

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives) 3 ประการ คือ

- 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว
- 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ต่างกัน
- 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

ในการวิจัยครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว จำนวน 6,391 คน ใช้วิธีการเปิดตารางสำเร็จรูปของเครชีและมอร์แกน แล้วนำไปหาสัดส่วนของกลุ่มประชากร โดยใช้ฐานเดือนเป็นเกณฑ์ ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 361 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามจากนั้นนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อคำนวณหาค่าสถิติสำหรับตอบวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัยให้ครบถ้วนตามที่ตั้งไว้ มีลำดับขั้นตอนดังนี้

- 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายข้อมูล จึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ t (t-distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F (F-distribution)
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่ากำลังสองเฉลี่ย (Mean Squares)
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
*	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### 4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย ใช้การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชน และครอบครัว โดยการสรุปประเด็นและแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย



### 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการวิจัยเรื่องนี้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ซึ่งมีคุณลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศ อายุ และระดับการศึกษา ในการวิเคราะห์โดยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency), ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ปრაกฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ (Percentage) เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	188	52.10
หญิง	173	47.90
รวม	361	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 52.10 และเพศหญิง จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 47.90

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ (Percentage) เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	212	58.70
ตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป	149	41.30
รวม	361	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 58.70 และน้อยที่สุด คือ อายุตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 41.30

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ (Percentage) เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า	173	47.92
อนุปริญาตรี	68	18.84
ปริญาตรี	78	21.61
สูงกว่าปริญาตรี	42	11.63
รวม	361	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 47.90 รองลงมา คือ ระดับปริญาตรี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 21.60 และน้อยที่สุด คือ ระดับสูงกว่าปริญาตรี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 11.60



**ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว**

การศึกษาวិเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย ปราบกึ่งตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.4 แสดงการสรุปค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ตามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชน และครอบครัว โดยรวมทั้ง 4 ด้าน

การให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.36	0.83	ปานกลาง
ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา	3.77	0.82	มาก
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.59	0.98	มาก
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.60	0.98	มาก
รวม	3.58	0.90	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

ตารางที่ 4.5 แสดงการสรุปค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ตามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

ข้อที่	ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	การให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง	3.30	0.92	ปานกลาง
2	การดูแลเอาใจใส่ประชาชนเท่าเทียมกัน	3.29	0.64	ปานกลาง
3	เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความสุภาพชน เคารพสิทธิของประชาชน	3.14	0.92	ปานกลาง
4	มีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง	3.42	0.71	ปานกลาง
5	มีความเต็มใจในการตอบคำถาม	3.30	1.01	ปานกลาง
6	มีการปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเป็นกลางไม่เข้าข้างผู้ใดผู้หนึ่ง	3.73	0.79	มาก
รวม		3.36	0.83	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเป็นกลางไม่เข้าข้างผู้ใดผู้หนึ่ง รองลงมา คือ มีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง และน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความสุภาพชน เคารพสิทธิของประชาชน

ตารางที่ 4.6 แสดงการสรุปค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ตามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชน และครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา

ข้อที่	ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่สะดวก	3.58	1.09	มาก
2	ระยะเวลาแต่ละขั้นตอนของการให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว	3.98	0.59	มาก
3	การให้บริการเสร็จตามกำหนดนัดหมาย	4.03	0.59	มาก
4	การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว	3.47	1.03	ปานกลาง
รวม		3.77	0.82	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการเสร็จตามกำหนดนัดหมาย รองลงมา คือ ระยะเวลาแต่ละขั้นตอนของการให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว และน้อยที่สุด คือ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว





ตารางที่ 4.7 แสดงการสรุปค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ตามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ข้อที่	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	3.50	1.05	ปานกลาง
2	ความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำ	3.44	0.99	ปานกลาง
3	ความเพียงพอของจำนวนที่นั่งระหว่างรอรับบริการ	4.06	0.84	มาก
4	มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่สะดวกและทันสมัย	3.38	1.01	ปานกลาง
5	มีความพร้อมในการให้บริการทางโทรศัพท์ตลอดเวลา	3.55	1.01	มาก
รวม		3.59	0.98	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเพียงพอของจำนวนที่นั่งระหว่างรอรับบริการ รองลงมา คือ มีความพร้อมในการให้บริการทางโทรศัพท์ตลอดเวลา และน้อยที่สุด คือ ความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำ



ตารางที่ 4.8 แสดงการสรุปค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ตามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชน และครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ข้อที่	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	การติดตามดูแลเรื่องของประชาชนจนเสร็จ	3.44	1.06	ปานกลาง
2	การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้อย่างสม่ำเสมอ	3.39	1.03	ปานกลาง
3	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการตลอดเวลา	3.39	1.05	ปานกลาง
4	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่	4.13	0.82	มาก
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่	4.13	0.84	มาก
6	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มตลอดเวลา	3.38	0.96	ปานกลาง
7	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ	2.99	1.03	ปานกลาง
8	เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำและให้ข้อมูลอย่างชัดเจน	3.17	0.98	ปานกลาง
9	มีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการที่หลากหลาย เช่น อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ ฯลฯ	4.23	0.89	มาก
10	การรักษาผลประโยชน์ และความลับของประชาชน	3.35	1.01	ปานกลาง
11	เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถร้องเรียน ได้หลายช่องทาง เช่น อินเทอร์เน็ต, โทรศัพท์สายตรงผู้บริหาร	3.46	1.08	ปานกลาง
12	เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นของประชาชน	3.52	1.09	มาก
13	การแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสม	3.52	1.07	มาก
14	การให้บริการตรงตามความต้องการของประชาชน	3.62	1.08	มาก
15	มีความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือให้กับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.30	0.70	มาก
รวม		3.60	0.98	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือให้กับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ รองลงมา คือ มีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการที่หลากหลาย เช่น อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ ฯลฯ และน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ

### ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ว่าประชาชนผู้มาใช้บริการศาลจังหวัดเลย ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ซึ่งผลการวิเคราะห์ปรากฏดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ชาย	188	3.57	0.18	มาก
หญิง	173	3.58	0.18	มาก
รวม	361	3.57	0.18	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามเพศ อยู่ในมาก และเมื่อแยกตามเพศ พบว่า เพศหญิงมีความคิดเห็นต่อการให้บริการมากที่สุด

ตารางที่ 4.10 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	188	3.57	0.18	-0.631	0.53
หญิง	173	3.58	0.18		
รวม	361	3.57	0.18		

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการบริการอย่างเท่าเทียมกัน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ชาย	188	3.36	0.36	ปานกลาง
หญิง	173	3.38	0.34	ปานกลาง
รวม	361	3.37	0.35	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จำแนกตามเพศ อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกตามเพศพบว่า เพศหญิงมีความคิดเห็นต่อการให้บริการมากที่สุด

ตารางที่ 4.12 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการบริการอย่างเท่าเทียมกัน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
ชาย	188	3.36	0.36	-0.449	0.66
หญิง	173	3.38	0.34		
รวม	361	3.37	0.35		

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ตามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ชาย	188	3.78	0.42	มาก
หญิง	173	3.75	0.44	มาก
รวม	361	3.77	0.43	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา จำแนกตามเพศ อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกตามเพศพบว่า เพศชายมีความคิดเห็นต่อการให้บริการมากที่สุด

ตารางที่ 4.14 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	188	3.78	0.42	0.68	0.50
หญิง	173	3.75	0.44		
รวม	361	3.77	0.43		

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ไม่แตกต่างกัน



ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ตามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการบริการอย่างเพียงพอ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ชาย	188	3.59	0.42	มาก
หญิง	173	3.59	0.42	มาก
รวม	361	3.59	0.42	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกตามเพศ อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อการให้บริการเท่ากัน

ตารางที่ 4.16 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการบริการอย่างเพียงพอ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	188	3.59	0.42	-0.023	0.98
หญิง	173	3.59	0.42		
รวม	361	3.59	0.42		

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ตามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ชาย	188	3.59	0.29	มาก
หญิง	173	3.61	0.25	มาก
รวม	361	3.60	0.27	มาก

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามเพศ อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกตามเพศ พบว่า เพศหญิงมีความคิดเห็นต่อการให้บริการมากที่สุด

ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	188	3.59	0.29	-0.89	0.37
หญิง	173	3.61	0.25		
รวม	361	3.60	0.27		

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ตามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 25 ปี	212	3.58	0.17	มาก
ตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป	149	3.56	0.18	มาก
รวม	361	3.57	0.18	มาก

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามอายุ อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกตามอายุ พบว่า อายุต่ำกว่า 25 ปี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการมากที่สุด

ตารางที่ 4.20 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ต่ำกว่า 25 ปี	212	3.58	0.17	1.38	0.17
ตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป	149	3.56	0.18		
รวม	361	3.57	0.18		

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ตามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 25 ปี	212	3.35	0.34	ปานกลาง
ตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป	149	3.39	0.35	ปานกลาง
รวม	361	3.37	0.35	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จำแนกตามอายุ อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกตามอายุ พบว่า ตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการให้บริการมากที่สุด

ตารางที่ 4.22 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ต่ำกว่า 25 ปี	212	3.35	0.34	-1.04	0.30
ตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป	149	3.39	0.35		
รวม	361	3.37	0.35		

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ตามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา จำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 25 ปี	212	3.78	0.44	มาก
ตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป	149	3.75	0.42	มาก
รวม	361	3.76	0.43	มาก

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา จำแนกตามอายุ อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกตามอายุ พบว่า ต่ำกว่า 25 ปี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการมากที่สุด

ตารางที่ 4.24 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา จำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ต่ำกว่า 25 ปี	212	3.78	0.44	0.53	0.60
ตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป	149	3.75	0.42		
รวม	361	3.76	0.43		

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ไม่แตกต่างกัน



ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ตามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 25 ปี	212	3.60	0.41	มาก
ตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป	149	3.56	0.44	มาก
รวม	361	3.58	0.42	มาก

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกตามอายุ อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกตามอายุ พบว่า ต่ำกว่า 25 ปี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการมากที่สุด

ตารางที่ 4.26 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ต่ำกว่า 25 ปี	212	3.60	0.41	0.98	0.33
ตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป	149	3.56	0.44		
รวม	361	3.58	0.42		

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ตามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 25 ปี	212	3.62	0.26	มาก
ตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป	149	3.57	0.29	มาก
รวม	361	3.60	0.27	มาก

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามอายุ อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกตามอายุ พบว่า ต่ำกว่า 25 ปี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการมากที่สุด

ตารางที่ 4.28 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ต่ำกว่า 25 ปี	212	3.62	0.26	1.67	0.10
ตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป	149	3.57	0.29		
รวม	361	3.60	0.27		

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ตามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า	173	3.57	0.18	มาก
อนุปริญญาตรี	68	3.60	0.16	มาก
ปริญญาตรี	78	3.57	0.16	มาก
สูงกว่าปริญญาตรี	42	3.57	0.20	มาก
รวม	361	3.58	0.18	มาก

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกตามระดับการศึกษา พบว่าระดับการศึกษาอนุปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการมากที่สุด รองลงมา คือ การศึกษามัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า การศึกษาระดับปริญญาตรี และการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.30 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.06	3	0.02	0.67	0.001*
ภายในกลุ่ม	11.28	357	0.03		
รวม	11.34	360			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's Method) ดังตารางที่ 4.31

ตารางที่ 4.31 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่าง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษาด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe)

ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า ( $\bar{X}=3.57$ )	อนุปริญญา ( $\bar{X}=3.60$ )	ปริญญาตรี ( $\bar{X}=3.57$ )	สูงกว่าปริญญาตรี ( $\bar{X}=3.57$ )
มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า ( $\bar{X}=3.57$ )	-	-0.03*	0.00*	0.00*
อนุปริญญาตรี ( $\bar{X}=3.60$ )	-	-	0.03*	0.03*
ปริญญาตรี ( $\bar{X}=3.57$ )	-	-	-	0.00*
สูงกว่าปริญญาตรี ( $\bar{X}=3.57$ )	-	-	-	-

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาค่าแตกต่างในรายกลุ่มพบว่า มีจำนวน 3 กลุ่มแรก ได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า แตกต่างกับระดับอนุปริญญา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี กลุ่มสอง ได้แก่ ระดับอนุปริญญา แตกต่างกับระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี กลุ่มสาม ได้แก่ ระดับปริญญาตรีแตกต่างกับระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาค่าความแตกต่างรายข้อ พบว่า ระดับอนุปริญญาแตกต่างกับระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า ระดับปริญญาตรี แตกต่างกับระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า และระดับอนุปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ตามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า	173	3.38	0.34	ปานกลาง
อนุปริญญาตรี	68	3.36	0.38	ปานกลาง
ปริญญาตรี	78	3.33	0.32	ปานกลาง
สูงกว่าปริญญาตรี	42	3.38	0.39	ปานกลาง
รวม	361	3.36	0.35	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับศึกษามัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า และระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการมากที่สุด รองลงมา คือ อนุปริญญา และน้อยที่สุด คือ ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 4.33 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.15	3	.05	0.42	0.75
ภายในกลุ่ม	43.03	357	0.12		
รวม	43.17	360			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่แตกต่างกัน



ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ตามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า	173	3.77	0.45	มาก
อนุปริญญาตรี	68	3.81	0.42	มาก
ปริญญาตรี	78	3.76	0.44	มาก
สูงกว่าปริญญาตรี	42	3.71	0.34	มาก
รวม	361	3.77	0.43	มาก

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา โดยอยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาอนุปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการมากที่สุด รองลงมา คือ มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า และน้อยที่สุด คือ สูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.35 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.27	3	0.09	0.50	0.036*
ภายในกลุ่ม	65.70	357	0.18		
รวม	65.97	360			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe 's Method) ดังตารางที่ 4.36

ตารางที่ 4.36 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่าง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา จำแนกตามระดับการศึกษาด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's Method)

ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า ( $\bar{X}=3.77$ )	อนุปริญญา ( $\bar{X}=3.81$ )	ปริญญาตรี ( $\bar{X}=3.76$ )	สูงกว่าปริญญาตรี ( $\bar{X}=3.71$ )
มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า ( $\bar{X}=3.77$ )	-	-0.04*	0.01*	0.06
อนุปริญญาตรี ( $\bar{X}=3.81$ )	-	-	.05	0.10
ปริญญาตรี ( $\bar{X}=3.76$ )	-	-	-	.05
สูงกว่าปริญญาตรี ( $\bar{X}=3.71$ )	-	-	-	-

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ที่มีระดับการศึกษาต่างก็มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาค่าแตกต่างในรายคู่พบว่า มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่าแตกต่างกับระดับอนุปริญญา และปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกนั้นไม่พบความแตกต่างเป็นรายข้อ

ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ตามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า	173	3.57	0.43	มาก
อนุปริญญาตรี	68	3.66	0.42	มาก
ปริญญาตรี	78	3.56	0.39	มาก
สูงกว่าปริญญาตรี	42	3.55	0.45	มาก
รวม	361	3.59	0.42	มาก

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยอยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาอนุปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการมากที่สุด รองลงมาคือ มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า และน้อยที่สุด คือ สูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.38 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.55	3	0.18	1.00	0.028*
ภายในกลุ่ม	63.70	357	0.18		
รวม	64.25	360			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัวที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method) ดังตารางที่ 4.39

ตารางที่ 4.39 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่าง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกตามระดับการศึกษาด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe)

ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า ( $\bar{X}=3.57$ )	อนุปริญญาตรี ( $\bar{X}=3.66$ )	ปริญญาตรี ( $\bar{X}=3.56$ )	สูงกว่าปริญญาตรี ( $\bar{X}=3.55$ )
มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า ( $\bar{X}=3.57$ )	-	-0.09*	0.01*	0.02*
อนุปริญญาตรี ( $\bar{X}=3.66$ )	-	-	0.10	0.11
ปริญญาตรี ( $\bar{X}=3.56$ )	-	-	-	0.01*
สูงกว่าปริญญาตรี ( $\bar{X}=3.55$ )	-	-	-	-

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาค่าแตกต่างในรายคู่พบว่า มีจำนวน 2 คู่ คู่แรก ได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า แตกต่างกับระดับอนุปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี คู่สอง ได้แก่ ระดับปริญญาตรี แตกต่างกับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาค่าแตกต่างในรายข้อ พบว่า ระดับสูงกว่าปริญญาตรีแตกต่างกับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.40 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ตามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า	173	3.59	0.29	มาก
อนุปริญญาตรี	68	3.62	0.22	มาก
ปริญญาตรี	78	3.62	0.26	มาก
สูงกว่าปริญญาตรี	42	3.61	0.31	มาก
รวม	361	3.60	0.27	มาก

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษอนุปริญญาตรี และปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการมากที่สุด รองลงมา คือ สูงกว่าปริญญาตรี และน้อยที่สุด คือ มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า

ตารางที่ 4.41 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.09	3	0.03	0.43	0.025*
ภายในกลุ่ม	26.48	357	0.07		
รวม	26.57	360			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัวที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe Method) ดังตารางที่ 4.42



ตารางที่ 4.42 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่าง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามระดับการศึกษาด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe)

ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า ( $\bar{X}=3.59$ )	อนุปริญญา ( $\bar{X}=3.62$ )	ปริญญาตรี ( $\bar{X}=3.62$ )	สูงกว่าปริญญาตรี ( $\bar{X}=3.61$ )
มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า ( $\bar{X}=3.59$ )	-	-0.03*	-0.03*	-0.02*
อนุปริญญาตรี ( $\bar{X}=3.62$ )	-	-	0.00*	0.01*
ปริญญาตรี ( $\bar{X}=3.62$ )	-	-	-	0.01*
สูงกว่าปริญญาตรี ( $\bar{X}=3.61$ )	-	-	-	-

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาค่าแตกต่างในรายคู่พบว่า มีจำนวน 3 คู่ คู่แรก ได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า แตกต่างกับระดับอนุปริญญา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี คู่สอง ได้แก่ ระดับอนุปริญญา แตกต่างกับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี คู่ที่สาม ได้แก่ ระดับปริญญาตรี แตกต่างกับสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาค่าแตกต่างในรายข้อ พบว่า ระดับสูงกว่าปริญญาตรีแตกต่างกับระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า ระดับสูงกว่าปริญญาตรีแตกต่างกับระดับอนุปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรีแตกต่างกับระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มาใช้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดี  
เยาวชนและครอบครัว**

ผู้วิจัย ได้ตั้งคำถามแบบปลายเปิด สำหรับให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยการสรุปประเด็นและแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 4.43 ข้อเสนอแนะความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย  
แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว**

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1	อัตราค่าล้างเจ้าหน้าที่ ไม่เพียงพอกับปริมาณงาน	37
2	การติดต่อขอรับบริการงานบางประเภทควรใช้เวลาน้อยกว่าเดิม ไม่ใช่งานยากและใช้เวลานาน	35
3	สถานที่จอดรถยนต์คับแคบไม่เพียงพอ	24
4	เจ้าหน้าที่ไม่ทำการประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับ	22
5	เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ไม่สามารถชี้แจงแก้ไขข้อสงสัยเบื้องต้น	14
6	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดความกระตือรือร้น ขาดจิตสำนึกในการให้บริการ ไม่มีความซื่อสัตย์	9
7	ไม่มีร้านค้าจำหน่ายอุปกรณ์ เครื่องเขียน ไม่มีการบริการถ่ายเอกสาร ไม่มีร้านค้าขายอาหาร หรือมีแต่ไม่เพียงพอ	7
8	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเลือกปฏิบัติให้บริการขาดความรับผิดชอบและคอร์รัปชัน	7
9	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่ปฏิบัติตามให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	4
10	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่มาปฏิบัติงานตามกำหนดเวลา	2
11	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีแนวทางปฏิบัติไม่เหมือนกัน	2
<b>รวม</b>		<b>162</b>

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการของศาลจังหวัดเลย แพนกคดีเยาวชนและครอบครัว มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของศาลจังหวัดเลย แพนกคดีเยาวชนและครอบครัว ต้องการให้กระทำมากที่สุด คือ อัตราค่าตั้งเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอกับปริมาณงาน รองลงมา คือ การติดต่อขอรับบริการงานบางประเภทควรใช้เวลาน้อยกว่าเดิม ไม่ใช่งานยากและใช้เวลานาน และน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่มาปฏิบัติงานตามกำหนดเวลา และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีแนวทางปฏิบัติไม่เหมือนกัน



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว” ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ต่างกัน เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว จำนวน 6,391 คน ใช้การเปิดตารางสำเร็จรูปของเครซีและมอร์แกน แล้วนำไปหาสัดส่วนของกลุ่มประชากร โดยใช้เดือนเป็นเกณฑ์ ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 361 คน ทำการสุ่มอย่างง่ายโดยวิธีแบบบังเอิญ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา จำนวน 3 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklists)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จำนวน 6 ข้อ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา จำนวน 4 ข้อ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำนวน 5 ข้อ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำนวน 15 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Interval Scale)

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาคาดการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว จำนวน 361 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ปลายัส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)

การทดสอบสมมติฐานการวิจัย ใช้การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ้ (Scheffe's Method)

ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยการสรุปประเด็นและแจกแจงค่าความถี่ (Frequency)

## 5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว สามารถสรุปผลได้ดังนี้

### 5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปลายัส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ปลายัส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มประชากรที่ศึกษาจำนวน 361 คน พบว่า ประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 52.10 และเพศหญิง จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 47.90 มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 58.70 และน้อยที่สุดคืออายุตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 41.30 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 47.90 รองลงมาคือระดับปริญญาตรี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 21.60 และน้อยที่สุดคือระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 11.60

### 5.1.2 ผลวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และถ้าจำแนกในแต่ละด้าน มีผลดังต่อไปนี้



1) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมอยู่ในระดับปฏิบัติปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ คือ มีการปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเป็นกลางไม่เข้าข้างผู้ใดผู้หนึ่ง ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ คือเจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความสุภาพชน เคารพสิทธิของประชาชน

2) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา การบริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ คือ การให้บริการเสร็จตามกำหนดนัดหมาย ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว

3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ การบริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเพียงพอของจำนวนที่นั่งระหว่างรอรับบริการ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำ

4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง การบริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือให้กับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ

5.1.3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมทั้ง 4 ด้าน โดยจำแนกตาม เพศ อายุ และระดับการศึกษา พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกัน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยวิธีการของ เชฟเฟ้ (Scheffe's Method) พบว่า ค่าแตกต่างในรายคู่พบว่า มีจำนวน 3 คู่ คู่แรกได้แก่ ระดับ

มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า แตกต่างกับระดับอนุปริญญา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี คู่สอง ได้แก่ ระดับอนุปริญญา แตกต่างกับระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี คู่สาม ได้แก่ ระดับปริญญาตรีแตกต่างกับระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 เมื่อพิจารณาค่าความแตกต่างรายข้อ พบว่า ระดับอนุปริญญาแตกต่างกับระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า ระดับปริญญาตรีแตกต่างกับระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า และระดับอนุปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจำแนกในแต่ละด้าน มีรายละเอียดดังนี้

1) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการของศาลจังหวัด เลขที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลขแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่แตกต่างกัน

2) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ประชาชนผู้มาใช้บริการของศาลจังหวัด เลขที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลขแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's Method) พบว่า รายคู่พบว่า มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า แตกต่างกับระดับอนุปริญญา และปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกนั้นไม่พบความแตกต่างเป็นรายข้อ

3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนผู้มาใช้บริการของศาลจังหวัดเลขแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัด เลข แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's Method) พบว่า รายคู่พบว่า มีจำนวน 2 คู่ คู่แรกได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า แตกต่างกับระดับอนุปริญญา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี คู่สอง ได้แก่ระดับปริญญาตรี แตกต่างกับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาค่าแตกต่างในรายข้อ พบว่า ระดับสูงกว่าปริญญาตรีแตกต่างกับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประชาชนผู้มาใช้บริการของศาลจังหวัดเลขแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลขแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's Method) พบว่า มีจำนวน 3 คู่ คู่แรกได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า แตกต่างกับระดับอนุปริญญา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี คู่สอง ได้แก่ระดับอนุปริญญาแตกต่างกับ

ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี คู่ที่สามได้แก่ ระดับปริญญาตรี แตกต่างกับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาค่าแตกต่างในรายชื่อ พบว่า ระดับสูงกว่าปริญญาตรีแตกต่างกับระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า ระดับสูงกว่าปริญญาตรีแตกต่างกับระดับอนุปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรีแตกต่างกับระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### 5.1.4 ด้านข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ การให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว พบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการต่อศาลจังหวัดเลยได้เสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยเรียงลำดับจากความถี่มากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับ คือ 1) อัตราค่าล้างเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอกับปริมาณงาน 2) การติดต่อขอรับบริการงานบางประเภทควรใช้เวลาน้อยกว่าเดิม ไม่ใช่งานยากและใช้เวลานาน และ 3) สถานที่จอดรถยนต์คับแคบไม่เพียงพอ

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ผู้วิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว อยู่ในระดับมาก จากการสรุปผลการวิจัย สามารถนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

### 5.2.1 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า การให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวยึดหลักในการบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ 5 ประการ คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกันความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสสิทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพ หรือความยากจน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา จะไม่มีผลงานทางสาธารณะ ใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ การให้บริการอย่างเพียงพอ นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมจำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอใน

เวลาที่เหมาะสมอีกด้วย การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอมีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ สอดคล้องกับการศึกษาของชาติชาย เทพแพ่ง ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย : ศึกษากรณี การให้บริการข่าวสารการท่องเที่ยวสำนักงานใหญ่ (แมนศรี) พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการบริการข่าวสารการท่องเที่ยวของประเทศไทย ด้านข้อมูลข่าวสาร ข่าวสาร (Brochure) นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศมีความพอใจข้อมูลร้านสินค้าที่ระลึกในระดับพอใช้ ด้านสถานที่ให้บริการ นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศมีความพอใจในความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการในระดับพอใช้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศมีความพอใจในทุก ๆ ด้านระดับดีมาก สำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศปัจจัยด้านจำนวนครั้งที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ กล่าวคือ เดินทางเข้ามาบ่อยครั้งจะมีความพอใจในการบริการสูง ส่วนนักท่องเที่ยวชาวไทย การศึกษามีความสัมพันธ์กับความพอใจ การศึกษาค่ามีความพอใจในการบริการสูง อายุมีความสัมพันธ์กับความพอใจ อายุน้อยมีความพอใจในการบริการสูงกว่าอายุมาก

#### เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน พบว่า โดยรวมการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การบริการไม่สามารถแยกผู้ให้และผู้รับบริการออกจากกันได้ เพราะการบริการนั้นผู้ให้และผู้รับจะต้องดำเนินร่วมกัน ไปจึงทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างกัน จากลักษณะการให้บริการที่ไม่สามารถแยกผู้ให้และผู้รับบริการออกจากกันได้ ผู้รับบริการจึงมีวงจำกัดในการให้บริการแก่ผู้บริการแต่ละราย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ โขติช่วง ภิรมย์ ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และองค์ประกอบแต่ละด้านของความพึงพอใจในการบริการเรียงลำดับจากด้านที่พอใจมากที่สุดไปจนถึงด้านที่พบน้อยที่สุดได้ดังนี้ คือ การพัฒนาบริการสินเชื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวก ความเป็นธรรม พฤติกรรมพนักงาน นโยบายสินเชื่อ สถานที่ต้อนรับ อุปกรณ์ และบรรยากาศ ขั้นตอนในการบริการ ความรวดเร็วฉับไวในการบริการ และความเพียงพอจำนวนพนักงานผู้ให้บริการสินเชื่อ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ มีการปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเป็นกลางไม่เข้าข้างผู้ใดผู้หนึ่ง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น พฤติกรรมโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำ การบริการจะมีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา คำพูด และน้ำเสียง การ



แสดงพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที และเกิดผลได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว อันเป็นลักษณะเฉพาะของการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทองคำ ลาภิกานนท์ ได้วิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตหนองแขม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ บริการเกี่ยวกับสาธารณูปโภคและบริการเฉพาะด้าน เช่น การทำบัตรประจำตัวประชาชน การจดทะเบียนสมรส ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนเกือบทั้งหมดมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมบริการของสำนักงานเขตหนองแขมทั้ง 2 ด้าน ในภาพรวมร้อยละ 81.0 โดยแยกเป็นความพึงพอใจต่อกิจกรรมบริการเฉพาะด้าน ร้อยละ 84.0 ในส่วนของงานด้านสาธารณูปโภค 4 งาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจถึง 3 งาน คือ งานปกครอง งานรักษาความสะอาด และ งานอนามัย (ร้อยละ 77.8, 74.5 และ 53.1 ตามลำดับ) งานที่ไม่พึงพอใจ คือ งานโยธา (ร้อยละ 48.5) ส่วนงานด้านบริการเฉพาะด้านทั้ง 4 งาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจทั้งหมด คือ งานทะเบียน งานโยธา งานรายได้ และงานอนามัย (ร้อยละ 97.0, 89.0, 82.0 และ 76.0 ตามลำดับ) จากการตอบแบบสำรวจของประชาชนที่มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตนั้นยังมีส่วนที่ไม่พึงพอใจ บอกลักษณะของความไม่พึงพอใจ คือ ด้านระบบการให้บริการไม่มีความเพียงพอทั่วถึงของการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ คือ ไม่มีความสะดวกในการขอรับบริการ ไม่มีความสม่ำเสมอต่อเนื่อง และไม่มีความปลอดภัยในการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการตามสถานภาพทางเศรษฐกิจ พบว่า ผู้มีฐานะทางเศรษฐกิจระดับกลาง และระดับล่างในระดับแขวง พบว่า แขวงหนองแขมไม่มีความพึงพอใจในด้านการบริการเกือบ ทุกงาน

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความสุภาพชน เคารพสิทธิ์ของประชาชน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะเป็นอย่างไร ขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการ ซึ่งจะแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนา และค่านิยม ถ้าสิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจที่ดีก็ย่อมจะมีต่อการบริการที่ดีตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อ้อยทิพย์ กองสมบัติ ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเลิงนกทาและสาขามุกดาหาร ผลการวิจัยพบว่า เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าในการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเลิงนกทาและสาขามุกดาหาร ในภาพรวมและในองค์ประกอบย่อยของความพึงพอใจในการรับบริการ พบว่า ลูกค้าธนาคารธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเลิงนกทาและสาขามุกดาหาร มีความพึงพอใจในการรับบริการในระดับสูงกว่าปานกลางเล็กน้อย และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการรับบริการ ในองค์ประกอบด้านพนักงานและการต้อนรับมีคะแนนเฉลี่ยสูง ส่วนความพึงพอใจในการรับบริการด้านความสะดวกที่ได้รับมีคะแนนต่ำสุด



2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา พบว่า โดยรวม การให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็น เพราะ จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทัน ต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ ถูกต้องน่าพอใจทั้ง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ บังอร ผงผ่าน ที่สรุปการบริการไว้ดังนี้ ให้บริการ แก่ประชาชนผู้มาติดต่อให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ทำให้ประชาชนเกิดความศรัทธา ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานซึ่งเป็นตัวแทนของรัฐเพื่อให้ประชาชนเกิดทัศนคติที่ดีว่าจะได้รับการ ช่วยเหลือ การบริการและการช่วยแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดีทั้งจะเป็นผลต่อการให้ความร่วมมือใน ด้านต่าง ๆ จากประชาชนด้วยความเต็มใจอีกด้วย แก้ไขปัญหาข้อขัดข้องทั้งในด้านการปฏิบัติงาน และปัญหาของประชาชนให้หมดหรือลดน้อยลงไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการเสร็จตามกำหนดนัดหมาย ทั้งนี้เป็นเพราะ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลง ต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือ ความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความ ล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจาก การปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจ หรือเกิดจากขั้นตอนที่ ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชูวงศ์ ฉายะบุตรที่ว่า การให้บริการต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมาย ของการให้บริการเชิงรุกแบบ ครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่ จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อ เพียงครั้งเดียวหรือไม่เกินสองครั้ง (คือมารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว ทั้งนี้อาจเป็น เพราะ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการที่เป็นผลจากการจัดปัจจัยการให้บริการ และขบวนการให้บริการที่เอื้อต่อผู้มารับบริการ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ บังอร ผงผ่าน ที่สรุปการบริการไว้ดังนี้ ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ทำให้ประชาชนเกิด ความศรัทธาต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานซึ่งเป็นตัวแทนของรัฐเพื่อให้ประชาชนเกิดทัศนคติที่ดีว่าจะ ได้รับการช่วยเหลือ การบริการและการช่วยแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดีทั้งจะเป็นผลต่อการให้ความ ร่วมมือในด้านต่าง ๆ จากประชาชนด้วยความเต็มใจอีกด้วย แก้ไขปัญหาข้อขัดข้องทั้งในด้านการ ปฏิบัติงานและปัญหาของประชาชนให้หมดหรือลดน้อยลงไป

3) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า โดยรวมการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว อยู่ในระดับมากทั้งนี้ เป็นเพราะ ศาลจังหวัดเลยคำนึงการบริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็ว แล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมจำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย หลักการบริการที่ดีของ ชูวงศ์ ฉายะบุตร ที่ว่า ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้ทำการติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้บริการจะไม่ได้มาขอรับบริการเรื่องนั้นก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ความเพียงพอของจำนวนที่นั่งระหว่างรอรับบริการทั้งนี้ เป็นเพราะศาลแผนกคดีเยาวชน และครอบครัวยึดหลักในการจัดสำนักงานการจัดงานสำนักงาน ดังนี้ งานบริการประชาชนควรอยู่ชั้นล่างของอาคาร และใกล้ทางเข้า - ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชน ผู้มาติดต่อ และช่องทางเข้า - ออก ควรจะกว้างขวางพอควรมีแสงสว่างพอและอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่ตั้งชั้น ตู๋ บังประตูหรือหน้าต่าง การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงาน หรือทิศทางเดินของงานตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา การตั้งตู้เก็บเอกสาร จะต้องไม่เกะกะและมีที่ว่างพอที่จะเปิดตู้ให้ได้สะดวก และควรวางชิดฝาผนังห้อง ไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม สำนักงานควรมีพื้นที่ที่กว้างขวางพอสมควรและควรจัดที่สำหรับประชาชน ผู้มาติดต่อพร้อมทั้งจัดที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สาธารณะ ห้องน้ำสะอาด ซึ่งสอดคล้องกับ บังอร ผงผ่าน ที่ได้จำแนกองค์ประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการติดต่อของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ออกเป็น 3 ประเภท คือ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่องค์การเอง องค์ประกอบด้านผู้รับบริการ และองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อ ซึ่งองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อที่ออกมาข้อมมีผลสะท้อนออกมาในรูปของความพึงพอใจหรือการกระทำ ซึ่งจะส่งผลย้อนไปหาเจ้าหน้าที่องค์การและองค์การเอง

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ได้ยกระดับ โครงสร้างพื้นฐานที่เอื้อต่อการให้บริการ มีการยกระดับ มาตรฐานงานบริการ โดยเสริมเครื่องมืออำนวยความสะดวก เครื่องมือเครื่องใช้ เทคโนโลยี เครื่องจักร มีการรณรงค์ สร้าง ปฏักฝังวัฒนธรรมในการบริการขององค์กรจัดคณะทำงานเพื่อดำเนินโครงการปรับปรุงบริการจัดการ ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงภายในองค์กรให้ดีขึ้นตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศศิธร พูลสุข ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้ ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ การเข้าถึงแหล่งบริการ ได้อย่างสะดวก คำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับให้ความสะดวก

และมีสิ่งอำนวยความสะดวก ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ การยอมรับคุณภาพของบริการ ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

4) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า โดยรวมการ ให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว อยู่ในระดับมากทั้งนี้เป็นเพราะ ศาล จังหวัดเลย สนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ที่มีความคิดการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน สอดคล้องกับแนวคิดของ วราพรธรรม สันทัตชนะโชค ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการ บริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมี ลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียม การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบริการอย่างก้าวหน้า

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ มีความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือให้กับเจ้าหน้าที่ ให้บริการ ทั้งนี้เป็นเพราะศาลแผนกคดีเยาวชน และครอบครัวยึดหลักพฤติกรรมระหว่างการติดต่อ ของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ออกเป็น 3 ประเภท คือ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่องค์การ เอง องค์ประกอบด้านผู้รับบริการ และองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อ ซึ่งองค์ประกอบที่ เกิดจากสภาพการติดต่อที่ออกมาข้อมีผลสะท้อนออกมาในรูปของความพึงพอใจหรือการกระทำ ซึ่งจะส่งผลย้อนไปหาเจ้าหน้าที่องค์การและองค์การเองสอดคล้องกับ จินตนา บุญงการ กล่าวว่า บริการ คือ สิ่งที่จับสัมผัสแต่ละต้อง ได้ยากและเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำขึ้นทันทีและส่ง มอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันทีโดยมีลักษณะการบริการที่ดี มี 7 ประการ ดังนี้ S = Smiling & Sympathy : ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้รับบริการ, E = Early Response : ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้อง เหย่งปากเรียกร้อง, R = Respectful : แสดงออกถึงความนับถือให้เกิดริดีผู้มารับบริการ, V = Voluntariness Manner : การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้, I = Image Enhancing : การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์การด้วย, C = Courtesy : ความอ่อน น้อม อ่อน โขน สุภาพ มีมารยาทดี, E = Enthusiasm : ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น ขณะบริการ และให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้และที่สำคัญการปฏิบัติตนของผู้ให้บริการ ต้องแต่ง กายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพ และเป็นที่น่าสนใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตาดีเสมอไป การแต่งกายที่นับว่างามและถูกต้อง นั้นไม่ได้เกี่ยวกับการสวมเสื้อผ้าที่มีราคาแพง หลักสำคัญอยู่ที่ความสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ถูกกาลเทศะ การมาปฏิบัติงานและเวลากลับ ไม่มาทำงานสาย และกลับก่อนเวลา การพักกลางวันเป็นไปตามเวลาที่ กำหนด ไม่ผัดนัด ถ้าจำเป็นต้องปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ แม้จะเลยเวลา ปฏิบัติงาน

ตามปกติก็ควรปฏิบัติต่อไปให้แล้วเสร็จ การแสดงความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ หลีกเลี่ยงการใช้ อารมณ์ การโต้แย้ง และแสดงความฉุนเฉียวกับผู้มารับบริการ มีมารยาทในการให้บริการกับ ประชาชนให้การต้อนรับเมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน มีความสามัคคีช่วยเหลือกันในการ ทำงาน

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ให้ บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ให้ดำเนินการให้บริการ ด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้อง ให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ นโยบายและระเบียบ แบบแผนของทางราชการ และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ ชวงส์ ฉายะบุตร ในหลักของ Package Service ที่ว่า การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการ ให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความ ถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ นโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ และถูกต้องในเชิงศีลธรรม จรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่มีผู้มาขออนุญาต มิ และใช้อาวุธปืน นายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติและความ จำเป็นของผู้รับบริการด้วย หรือในกรณีที่มี ผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถ ดำเนินการให้ได้ตามความประสงค์ แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้วก็ควรที่จะมีการพูดคุยไกล่เกลี่ยกับคู่ สมรสเสียก่อน ดังนั้น การใช้ดุลยพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็น ไปอย่างถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องนี้ อาจเป็นการตรวจสอบโดยกลไกภายใน ระบบราชการเอง เช่น การตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบ ภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือ การตรวจสอบโดยประชาชน และประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดย อาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

#### 5.2.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาล จังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชน และครอบครัว

1) จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการศาลจังหวัดเลยแผนกคดี เยาวชนและครอบครัว ที่มีเพศต่างกันมีความคิดต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชน และครอบครัว แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการศาลจังหวัดเลย ที่มีเพศต่างกันมี ความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชน และครอบครัว ไม่แตกต่างกัน ซึ่ง ไม่เป็นตามสมมติฐาน ทั้งนี้เป็นเพราะเพศชายและเพศหญิงที่มาใช้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนก คดีเยาวชนและครอบครัวมีความคิดเห็นต่อการให้บริการในระดับปานกลางทั้งเพศชายและเพศหญิง สอดคล้องกับงานวิจัยของ วินัย จิตต์ปรุง ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ



ของสถานีตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลลุมพินี ผลการศึกษา พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจระดับสูง ได้แก่ การปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างเสมอภาค ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ความเอาใจใส่ดูแลของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และความสะดวกของการรับบริการด้านต่าง ๆ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความก้าวหน้าของการรับบริการบนสถานีตำรวจและความรวดเร็วของการรับบริการบนสถานีตำรวจ ปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะของประชาชน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ปัจจัยด้านสภาพของการให้บริการ ได้แก่ ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ ความเข้าใจในการติดต่องาน ความก้าวหน้าทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ของสถานีตำรวจและสภาพแวดล้อมของสถานีตำรวจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ปัจจัยด้านลักษณะของประชาชน ได้แก่ เพศ อาชีพ รายได้ และประสบการณ์ด้านการติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2) จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ที่มีอายุต่างกันมีความคิดต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน อธิบายได้ว่าอายุมีผลต่อประสบการณ์และวุฒิภาวะที่แตกต่างทำให้ผู้ที่มีอายุมากกว่า ย่อมมีมุมมองและวุฒิภาวะในการให้บริการที่ดีกว่า ผู้ที่มีอายุน้อยซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชวงส์ ฉายะบุตร ที่ชี้ให้เห็นถึงบุคคลมีพฤติกรรมต่างกัน เช่น บุคคลที่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์เป็นกลุ่มคนที่ยอมรับและยึดถือเป้าหมายและวิธีการที่สังคมเห็นว่าดีงาม เหมาะสม เป็นกลุ่มคนที่มีค่านิยมและการปฏิบัติอยู่ในกรอบของกฎหมายและศีลธรรมประเพณี เช่น อยากมีบ้านก็พยายามทำงานเก็บเงินทองจนพอที่จะซื้อหรือปลูกบ้านได้กลุ่มพวกนี้ไม่ค่อยให้เกิดปัญหาสังคม แต่ทำให้สังคมมีความเป็นระเบียบ ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุมาก หรือมีครอบครัวแล้ว ส่วนกลุ่มที่มีอายุน้อยมีแนวโน้มที่เป็นพวกนอกกรอบหรือพวกแหวกแนว เป็นพวกที่มีค่านิยมหรือเป้าหมายในชีวิตแบบเดียวกับพวกแรก แต่ไม่ยอมรับและไม่ทำตามวิธีการที่สังคมกำหนด แต่หันไปหาวิธีการใหม่มาใช้ เป็นพวกเบี่ยงเบนที่ทำผิดกฎหมายและศีลธรรมต่าง ๆ เช่น พวกที่อยากร่ำรวยแต่ไม่ทำงานที่สุจริต กลับใช้วิธีปล้น จี้ ครอบงำ หรือค้ายาเสพติด เป็นต้น



3) จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ที่มีระดับต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานอธิบายได้ว่าระดับการศึกษามีผลต่อการตัดสินใจหรือการคิดที่ไม่เหมือนกัน กล่าวคือ ผู้ที่มีการศึกษาในระดับที่สูงกว่าได้มีความรู้ หรือวิธีการที่หลากหลายกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่า ซึ่งหมายความว่าไปถึงประสิทธิภาพต่อการทำงานที่สูงกว่า ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ กุศล มณีรัตน์ ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การให้บริการของสถานีตำรวจภูธร ตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษากรณีสถานีตำรวจหอยโข่ง จังหวัดสงขลา ความพึงพอใจแตกต่างกันระหว่างเพศชายและเพศหญิง โดยเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน โดยผู้มีอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพอื่นและระดับการศึกษาชั้นปริญญาตรีมีความพึงพอใจมากกว่าระดับการศึกษาชั้นอื่น ๆ

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะและข้อค้นพบ (Fact Finding) จากการวิจัยและการอภิปรายผลแล้วสามารถสรุปผล โดยแบ่งเป็น 2 ระดับ ดังนี้

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลการศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้น เจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ควรที่จะต้องปฏิบัติให้เป็นเช่นนี้ตลอด และเพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาควรให้กำลังใจ รางวัลหรือพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน เพื่อให้มีการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้อยู่ในระดับมากต่อไป

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา อยู่ในระดับมาก ดังนั้น ดังนั้นเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ควรที่จะต้องปฏิบัติให้เป็นเช่นนี้ตลอด และเพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาควรให้กำลังใจ รางวัลหรือพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน เพื่อให้มีการบริการให้อยู่ในระดับมากต่อไป

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น เจ้าหน้าที่งานควรสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งการบริการไม่สามารถแยกผู้ให้และผู้รับบริการออกจากกันได้ เพราะการบริการนั้นผู้ให้และผู้รับจะต้องดำเนิน

ร่วมกัน ไปจึงทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างกัน จากลักษณะการให้บริการที่ไม่สามารถแยกผู้ให้และผู้รับบริการออกจากกันได้ ผู้รับบริการจึงมีวงจำกัดในการให้บริการแก่ผู้บริการแต่ละราย เพื่อให้การบริการอยู่ในระดับมากต่อไป

และแบ่งเป็นรายด้านในการเสนอแนะเชิงนโยบายตามลำดับ ดังนี้

1) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่ 1 คือด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ดังนั้น เจ้าหน้าที่งานควรสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งการบริการไม่สามารถแยกผู้ให้และผู้รับบริการออกจากกันได้ เพราะการบริการนั้นผู้ให้และผู้รับจะต้องดำเนินร่วมกัน ไปจึงทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างกัน เพื่อให้มีการบริการอยู่ในระดับเพิ่มมากขึ้นต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเป็นกลาง ไม่เข้าข้างผู้ใดผู้หนึ่ง ดังนั้นเจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงแสดงพฤติกรรมแสดงออกต่อผู้อื่น ซึ่งพฤติกรรมโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำ การบริการจะมีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา คำพูด และน้ำเสียง การแสดงพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที และเกิดผลได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็วอันเป็นลักษณะเฉพาะของการบริการ ให้อยู่ในการบริการอยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความสุภาพชน เคารพสิทธิของประชาชน ดังนั้นเจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงเรื่องการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะเป็นอย่างไรขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการ ซึ่งจะแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนา และค่านิยม ถ้าสิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจที่ดีก็ย่อมจะมีต่อการบริการที่ดีตามไปด้วย ดังนั้น เจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงการบริการให้อยู่ในระดับมาก

2) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่ 2 คือ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้น เจ้าหน้าที่ศาลแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ควรที่จะต้องปฏิบัติให้เป็นเช่นนี้ตลอด และเพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาควรให้กำลังใจ รางวัลหรือพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน เพื่อให้มีการบริการอยู่ในระดับมากต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการเสร็จตามกำหนดนัดหมาย อยู่ในระดับมาก ดังนั้น เจ้าหน้าที่ศาลแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ควรที่จะต้องปฏิบัติให้เป็นเช่นนี้ตลอด และเพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาควรให้กำลังใจ รางวัลหรือพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน เพื่อให้มีการบริการอยู่ในระดับมากต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การแก้ไขปัญหามาเฉพาะหน้า ได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ทำให้ประชาชนเกิดความศรัทธาต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานซึ่งเป็นตัวแทนของรัฐเพื่อให้ประชาชนเกิด

ทัศนคติที่ดีว่าจะได้รับการช่วยเหลือ การบริการและการช่วยแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดีซึ่งจะเป็นผลต่อการให้ความร่วมมือในด้านต่าง ๆ จากประชาชนด้วยความเต็มใจอีกด้วย แก้ไขปัญหาข้อขัดข้องทั้งในด้านการปฏิบัติงานและปัญหาของประชาชนให้หมดหรือลดน้อยลงไป ดังนั้น เจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงการบริการให้อยู่ในระดับมาก

3) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่ 3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่าโดยรวมอยู่มาก ดังนั้น เจ้าหน้าที่ศาลแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ควรที่จะต้องปฏิบัติให้เป็นเช่นนี้ตลอด และเพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาควรให้กำลังใจ รางวัลหรือพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน เพื่อให้มีการบริการอยู่ในระดับมากต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเพียงพอของจำนวนที่นั่งระหว่างรอรับบริการ อยู่ในระดับมาก ดังนั้น เจ้าหน้าที่ศาลแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ควรที่จะต้องปฏิบัติให้เป็นเช่นนี้ตลอด และเพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาควรให้กำลังใจ รางวัลหรือพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน เพื่อให้มีการบริการอยู่ในระดับมากต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำ อยู่ในระดับปานกลาง ดังเจ้าหน้าที่ควรพิจารณาถึงความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ การเข้าถึงแหล่งบริการ ได้อย่างสะดวก คำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ เพื่อให้มีการบริการอยู่ในระดับมากเพิ่มขึ้น

4) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่ 4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่าโดยรวมอยู่มาก ดังนั้น เจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ควรที่จะต้องปฏิบัติให้เป็นเช่นนี้ตลอด และเพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาควรให้กำลังใจ รางวัลหรือพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน เพื่อให้มีการบริการอยู่ในระดับมากต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือให้กับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอยู่ในมาก ดังนั้น เจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ควรที่จะต้องปฏิบัติให้เป็นเช่นนี้ตลอด และเพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาควรให้กำลังใจ รางวัลหรือพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน เพื่อให้มีการบริการอยู่ในระดับมากต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ควรดำเนินการให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่นโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย เพื่อให้มีการบริการอยู่ในระดับมากเพิ่มขึ้น

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

จากข้อเสนอแนะของประชาชนผู้มาใช้บริการศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวเกี่ยวกับการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ผู้วิจัยขอเสนอแนะให้มีการทำวิจัยต่อเนื่องในครั้งต่อไป ดังนี้

- 1) ควรทำการวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวในแผนกอื่น
- 2) ควรทำการวิจัยเชิงปฏิบัติการ เกี่ยวกับการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวให้มีประสิทธิภาพ
- 3) ควรทำการวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวในแผนกอื่น



## บรรณานุกรม

### 1) ภาษาไทย

#### 1. หนังสือทั่วไป

กรมการปกครอง. การพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนระดับอำเภอ. กรุงเทพมหานคร : กรมการปกครอง, 2536.

กัลยา วานิชย์บัญชา. สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548.

คำสั่งสำนักงานศาลยุติธรรม ที่ 1515/2552 ลงวันที่ 1 ธันวาคม 2552

จินตนา บุญงการ. ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง หลักสูตรการบริหารงาน : การบริหารจัดการภาครัฐ  
แนวใหม่. กรุงเทพมหานคร : อาทิตย์ โพรดักส์ กรุ๊ป, 2545.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง.  
กรุงเทพมหานคร : อาสาวิชาดินแดน กรมการปกครอง, 2536.

นวม สงวนทรัพย์. สารคดีจิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร : โอเอส พรินติ้งเฮ้าส์, 2535.

บรรจบ กาญจกุล. คำบรรยายกฎหมายปกครอง. เอกสารประกอบคำสอน. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย, 2533.

บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. มหาสารคาม : สุวีริยาสาส์น, 2545.

\_\_\_\_\_. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2545.

ประจุม รอดประเสริฐ. นโยบายและการวางแผน : หลักการและทฤษฎี. กรุงเทพมหานคร : เนติคุณการ  
พิมพ์, 2539.

ประกาศเฝ้าดู สุวรรณ. ความคิดเห็น : การวัดความเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพมหานคร :  
โรงพิมพ์พระพิทนา, 2526.

ประสาธ อิศรปริดา. จิตวิทยาการเรียนรู้กับการสอน. กรุงเทพมหานคร : กราฟิวดาร์ต, 2552.

พรณี ช. เจนจิต. จิตวิทยาการเรียนการสอน. กรุงเทพมหานคร : อมรินทร์การพิมพ์, 2538.

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร :  
อักษรเจริญทัศน์, 2538.

\_\_\_\_\_. พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน 2542. กรุงเทพมหานคร : บริษัทนานมีพับลิเคชัน จำกัด  
มหาชน, 2546.

ลักดา กิตติวิภาค. ความคิดเห็นทางสังคมเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร : แสงจันทร์การพิมพ์, 2541.



ศาลจังหวัดเลย. คู่มือการปฏิบัติงานศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว. เลข : ศาล  
จังหวัดเลย, 2549.

สงวน สุทธิเลิศอรุณ. ทฤษฎีและปฏิบัติการทางจิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร : อักษรบัณฑิต,  
2539.

สมนึก ภัททิยชนี และคณะ. พื้นฐานการวิจัยศึกษา. กภาพสินธุ์ : ประสานการพิมพ์, 2548.

สุชา จันทร์หอม. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2524.

โสภา ชูพิชัยกุล และคนอื่น ๆ. ยุทธวิธีและมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและ  
สังคมในทศวรรษหน้า. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยมหิดล, 2525.

## 2. วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

กিজา สุขนิวัฒน์ชัย. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางด่วนของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย”.  
ปริญญานิพนธ์พัฒนาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนา  
บริหารศาสตร์, 2539.

กุลล มณีรัตน์. “การให้บริการของสถานีตำรวจนคร ตามโครงการ โรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษากรณี  
สถานีตำรวจนครหอยโข่ง จังหวัดสงขลา”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.  
บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2546.

เกรียงศักดิ์ คุณวิเศษ. “ความพึงพอใจของคนพิการต่อการให้บริการสงเคราะห์ช่วยเหลือของสำนักงาน  
ประชาสงเคราะห์ จังหวัดศรีสะเกษ”. ปริญญานิพนธ์พัฒนาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิต  
วิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์, 2540.

จุฑารัตน์ สุภาโอรุ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ  
กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตดุสิต”. ภาคนิพนธ์พัฒนาสังคมศาสตร  
มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์, 2538.

ชาติชาย เทพแบ่ง. “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการข่าวสารการท่องเที่ยวของการ  
ท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย : ศึกษากรณีการให้บริการข่าวสารการท่องเที่ยว สำนักงานใหญ่  
แมนศรี”. ภาคนิพนธ์พัฒนาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิต  
พัฒนาบริหารศาสตร์, 2538.

โชติช่วง ภิรมย์. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์”. ภาคนิพนธ์พัฒนาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหาร  
ศาสตร์, 2538.

- ทองคำ ลาภิกานนท์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร”. ภาคนิพนธ์พัฒนาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์การบริหารการพัฒนามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2535.
- บังอร ผงผ่าน. “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการของโรงพยาบาลกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ”. ภาคนิพนธ์พัฒนาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- เปรี๊ยม ฤทธิ์ชู. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ”. วิทยานิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2549.
- พิกุล วัฒนสินธุ์ และสมใจ นกดี. “ความพึงพอใจผู้ใช้บัตรประกันสุขภาพต่อการบริการของผู้ป่วยในโรงพยาบาลเมืองฉะเชิงเทรา”. ภาคนิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2541.
- วราพรรณ สันต์สนะโชค. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัดมหาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร”. ภาคนิพนธ์พัฒนาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.
- วัลลภา ชายหาด. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณสุขด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.
- วินัย จิตต์ปรุง. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและภาษีตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์”. ภาคนิพนธ์พัฒนาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.
- ศศิธร พูลสุข. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตพระนคร. ภาคนิพนธ์พัฒนาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2528.
- สมชาย สิริสมฤทัย และคณะ. “ความสำเร็จของการนำคอมพิวเตอร์มาให้บริการประชาชนในสำนักงานที่ดิน”. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2544.

สมัยเจริญช่าง. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะเขตมีนบุรี”. ภาคนิพนธ์พัฒนาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.

ตาโรจ ไสยสมบัติ. “ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด”. ปริญญานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2534.

อภิชาติ สังฆพันธุ์. “ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของ เจ้าพนักงานตำรวจสถานีตำรวจภูธรสะเคาจังหวัดสงขลา”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2549.

อภิสิทธิ์ ปะดุกา. “ความคิดเห็นของผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองสะเคา จังหวัดสงขลา”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2543.

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ. “ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน”. ภาคนิพนธ์พัฒนาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.

### 3. เว็บไซต์

พจนานุกรมไทย-ไทย ราชบัณฑิตยสถาน. สาลเขวชนและครอบครัว. บทความ.

<http://guru.sanook.com/search>. วันอังคารที่ 5 เมษายน 2554.

ศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเขวชนและครอบครัว. ประวัติศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเขวชนและครอบครัว. บทความ.

<http://www.lejic.coj.go.th/info.php?info=about>. วันจันทร์ที่ 4 เมษายน 2554.

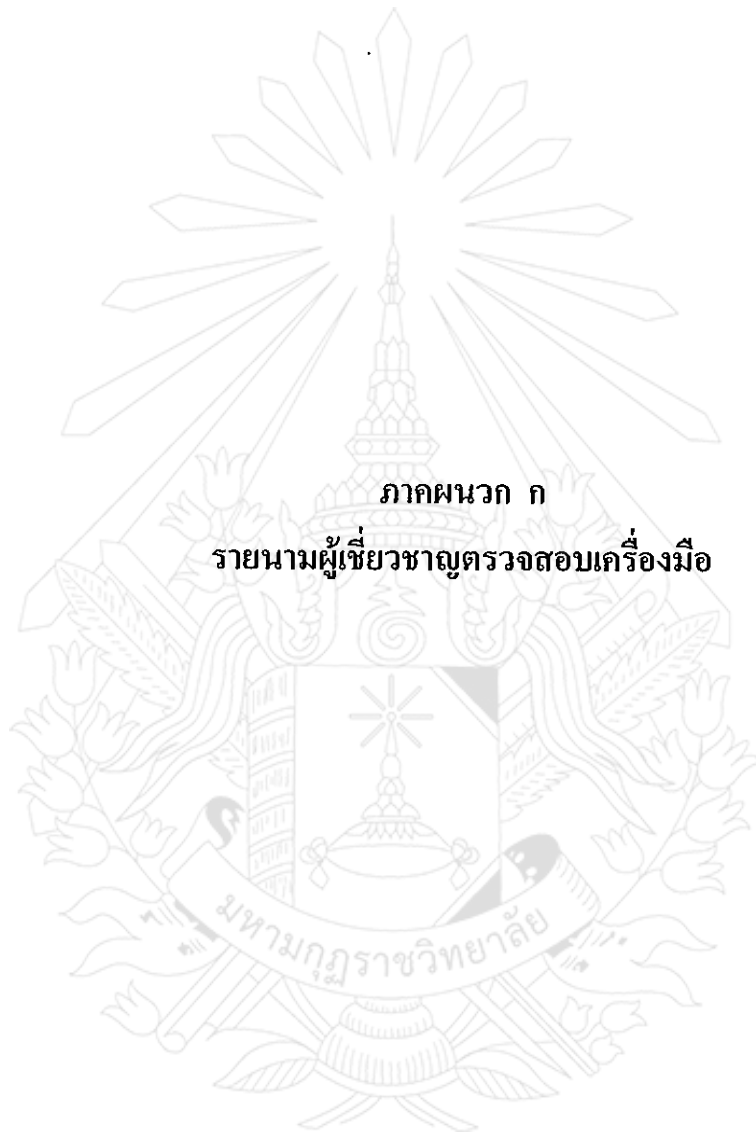
### 4. เอกสารอัดสำเนา

ศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเขวชนและครอบครัว. รายงานประจำปี ปี พ.ศ. 2553. เลข : มปป.. มปท, อัดสำเนา.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย



ภาคผนวก ก  
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ



## รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

### 1) นายนิพัทธ์กรณ์ ตำนวิบูลย์

การศึกษา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ตำแหน่งปัจจุบัน

ผู้พิพากษาสมทบ ศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

### 2) นางสาวอภิรดี ภาณุมาศ

การศึกษา

นิติศาสตรมหาบัณฑิต

ตำแหน่งปัจจุบัน

นิติกรชำนาญงาน ศาลจังหวัดภูเก็ต

### 3) นางสุพัตรา ไวโสภา

การศึกษา

ครุศาสตรบัณฑิต (ภาษาไทย)

ตำแหน่งปัจจุบัน

ครูเชี่ยวชาญ โรงเรียนชุมชนศรีสะอาด (เทศบาล 1)

### 4) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภัทรพร เกษสังข์

การศึกษา

การทดสอบและการวัดผลการศึกษา

ตำแหน่งปัจจุบัน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ระดับ 8 มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

### 5) นางยุพาพร พรมติลา

การศึกษา

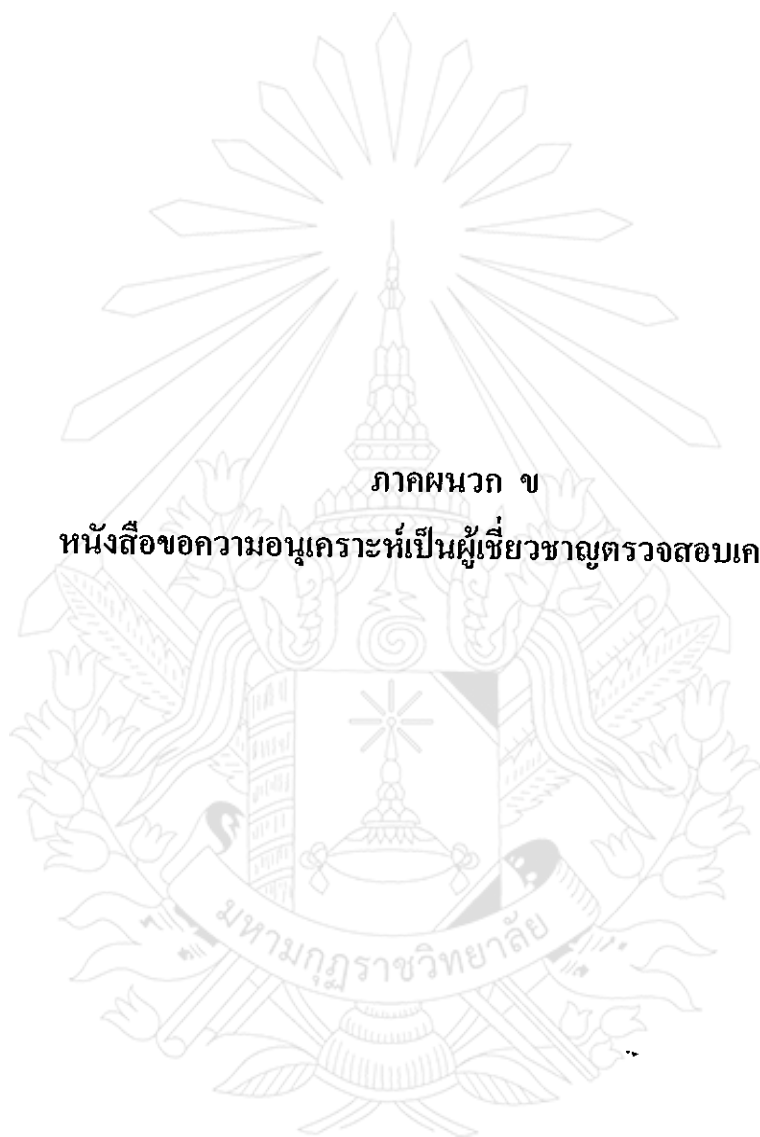
ครุศาสตรบัณฑิต (ภาษาไทย)

ตำแหน่งปัจจุบัน

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ตำแหน่งปัจจุบัน

ครูเชี่ยวชาญ โรงเรียนเลยพิทยาคม



ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

ที่ ศธ 6016 (2.2)/ว073



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
วิทยาเขตศรีล้านช้าง ถนนวิสุทธิเทพ  
ตำบลกุดป่อง อำเภอเมือง จังหวัดเลย 42000  
โทร.(042)830434,813028 โทรสาร 830686

17 มีนาคม 2554

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสอบถาม

เจริญพร นายนิพัทธ์กรณ์ ด้านวิบูลย์

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
- |                               |       |
|-------------------------------|-------|
| 1. แบบสอบถาม                  | 1 ชุด |
| 2. โครงร่างสารนิพนธ์          | 1 ชุด |
| 3. ค่าสอคคล้องแบบสอบถาม (IOC) | 1 ชุด |

ด้วย นางนระ พลหอม นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง รุ่นที่ 6/2552 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว” โดยมี ดร. รพีพร ธงทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยฉพงษ์ ศรีจันทร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้จำเป็นต้องมีผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มหาวิทยาลัยฯ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์สอคคล้องกับสารนิพนธ์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบแบบสอบถามดังกล่าว

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา วิทยาเขตศรีล้านช้างหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีเช่นเคย ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระครูกิตติสารสุนนท์)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง

ปฏิบัติกรแทนอธิการบดี

ที่ สร 6016 (2.2)/ว073



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
วิทยาเขตศรีล้านช้าง ถนนวิสุทธิเทพ  
ตำบลกุดป่อง อำเภอเมือง จังหวัดเลย 42000  
โทร.(042)830434,813028 โทรสาร 830686

17 มีนาคม 2554

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสอบถาม

เจริญพร นางสาวอภิรดี ภาณุมาศ

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. แบบสอบถาม 1 ชุด  
2. โครงร่างสารนิพนธ์ 1 ชุด  
3. ค่าสอดคล้องแบบสอบถาม (IOC) 1 ชุด

ด้วย นางนระคร พลหอม นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง รุ่นที่ 6/2552 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว” โดยมี ดร. รพีพร ธงทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัชฉณพงศ์ ศรีจันทร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้จำเป็นต้องมีผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มหาวิทยาลัยฯ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์สอดคล้องกับสารนิพนธ์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบแบบสอบถามดังกล่าว

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา วิทยาเขตศรีล้านช้างหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีเช่นเคย ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระครูกิตติสารสุมนต์)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง

ปฏิบัติกรแทนอธิการบดี

ที่ ศร 6016 (2.2)/ว073



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
วิทยาเขตศรีล้านช้าง ถนนวิสุทธิเทพ  
ตำบลกุดป่อง อำเภอเมือง จังหวัดเลย 42000  
โทร.(042)830434,813028 โทรสาร 830686

17 มีนาคม 2554

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสอบถาม

เจริญพร นางสุพัทรา ไวโสภา

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
- |                               |       |
|-------------------------------|-------|
| 1. แบบสอบถาม                  | 1 ชุด |
| 2. โครงร่างสารนิพนธ์          | 1 ชุด |
| 3. ค่าสอดคล้องแบบสอบถาม (IOC) | 1 ชุด |

ด้วย นางนงคร พลหอม นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง รุ่นที่ 6/2552 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว” โดยมี ดร. รพีพร ธงทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ฉิมณพงศ์ ศรีจันทร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้จำเป็นต้องมีผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มหาวิทยาลัยฯ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์สอดคล้องกับสารนิพนธ์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบแบบสอบถามดังกล่าว

จึงเจริญพรมาเพื่อ โปรดทราบและพิจารณา วิทยาเขตศรีล้านช้างหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีเช่นเคย ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระครูกิตติสารสุเมธ)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง

ปฏิบัติกรแทนอธิการบดี



ที่ ศษ 6016 (2.2)/ว073



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
วิทยาเขตศรีล้านช้าง ถนนวิสุทธิเทพ  
ตำบลกุดป่อง อำเภอเมือง จังหวัดเลย 42000  
โทร.(042)830434,813028 โทรสาร 830686

17 มีนาคม 2554

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสอบถาม

เจริญพร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภัทรพร เกษลังษ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. แบบสอบถาม 1 ชุด  
2. โครงร่างสารนิพนธ์ 1 ชุด  
3. ค่าสอคคล้องแบบสอบถาม (IOC) 1 ชุด

ด้วย นางนระ พลหอม นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง รุ่นที่ 6/2552 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว” โดยมี ดร. รพีพร ชงทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ช่วยศาสตราจารย์จิษณพงศ์ ศรีจันทร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้จำเป็นต้องมีผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มหาวิทยาลัยฯ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์สอดคล้องกับสารนิพนธ์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ที่ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบแบบสอบถามดังกล่าว

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา วิทยาเขตศรีล้านช้างหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีเช่นเคย ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระครูกิตติสารสุนนท์)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง

ปฏิบัติกรแทนอธิการบดี

ที่ ศบ 6016 (2.2)/ว073



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
วิทยาเขตศรีล้านช้าง ถนนวิสุทธิเทพ  
ตำบลกุดป่อง อำเภอเมือง จังหวัดเลย 42000  
โทร.(042)830434,813028 โทรสาร 830686

17 มีนาคม 2554

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสอบถาม

เจริญพร นางยุพาพร พรมดีลา

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. แบบสอบถาม 1 ชุด  
2. โครงร่างสารนิพนธ์ 1 ชุด  
3. คำสอดคล้องแบบสอบถาม (IOC) 1 ชุด

ด้วย นางนงคร พลหอม นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง รุ่นที่ 6/2552 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว” โดยมี ดร. รพีพร ธงทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัชฌพงษ์ ศรีจันทร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้จำเป็นต้องมีผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มหาวิทยาลัยฯ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์สอดคล้องกับสารนิพนธ์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบแบบสอบถามดังกล่าว

จึงเจริญพรมาเพื่อ โปรดทราบและพิจารณา วิทยาเขตศรีล้านช้างหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีเช่นเคย ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

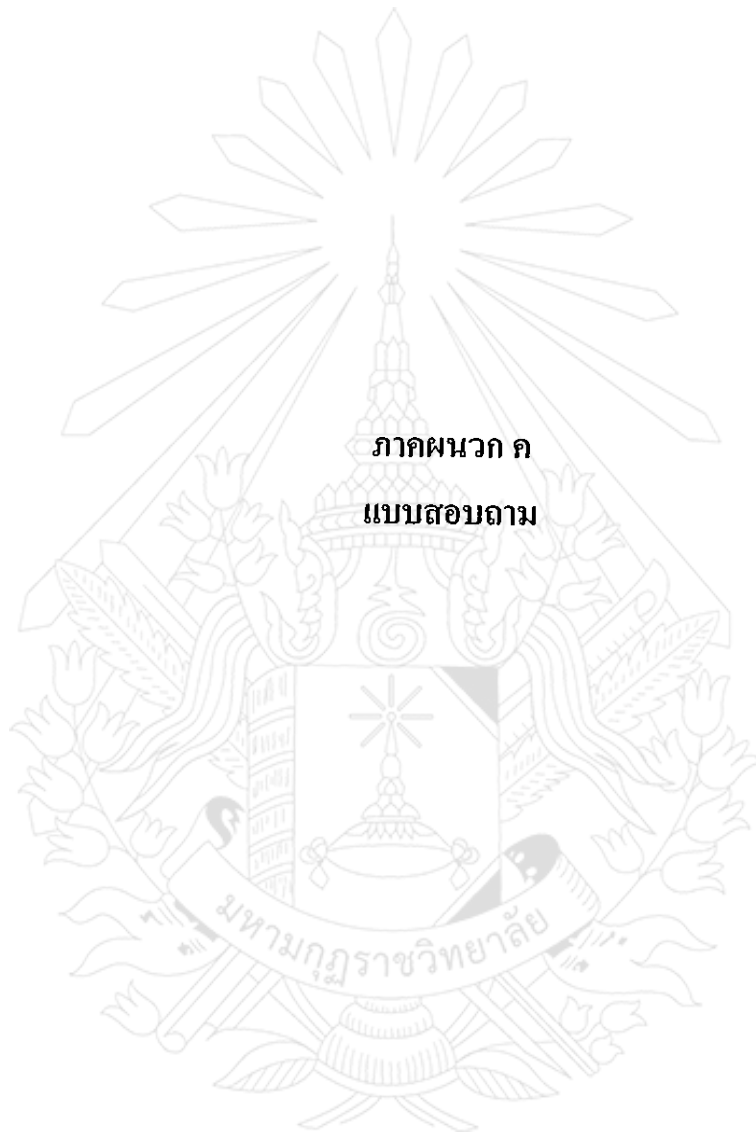
ขอเจริญพร

(พระครูกิตติสารสุนนท์)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง

ปฏิบัติกรแทนอธิการบดี



ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม

มหามกุฏราชวิทยาลัย

**แบบสอบถาม****เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย****แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว****คำชี้แจงแบบสอบถาม**

1.แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาโท คณะสังคมศาสตร์ สาขารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง จังหวัดเลย

2.แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

ขอความกรุณาท่านได้ตอบคำถามทุกข้อ ทุกตอน ให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพื่อจะได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในครั้งนี้ จะนำเสนอข้อมูลในภาพรวม ไม่เจาะจงบุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะและจะไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวต่อไป

จึงขอขอบพระคุณในความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(นางนระพร พลหอม)

นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะสังคมศาสตร์ สาขารัฐศาสตร์การปกครอง  
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง จังหวัดเลย

## ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

### 1. เพศ

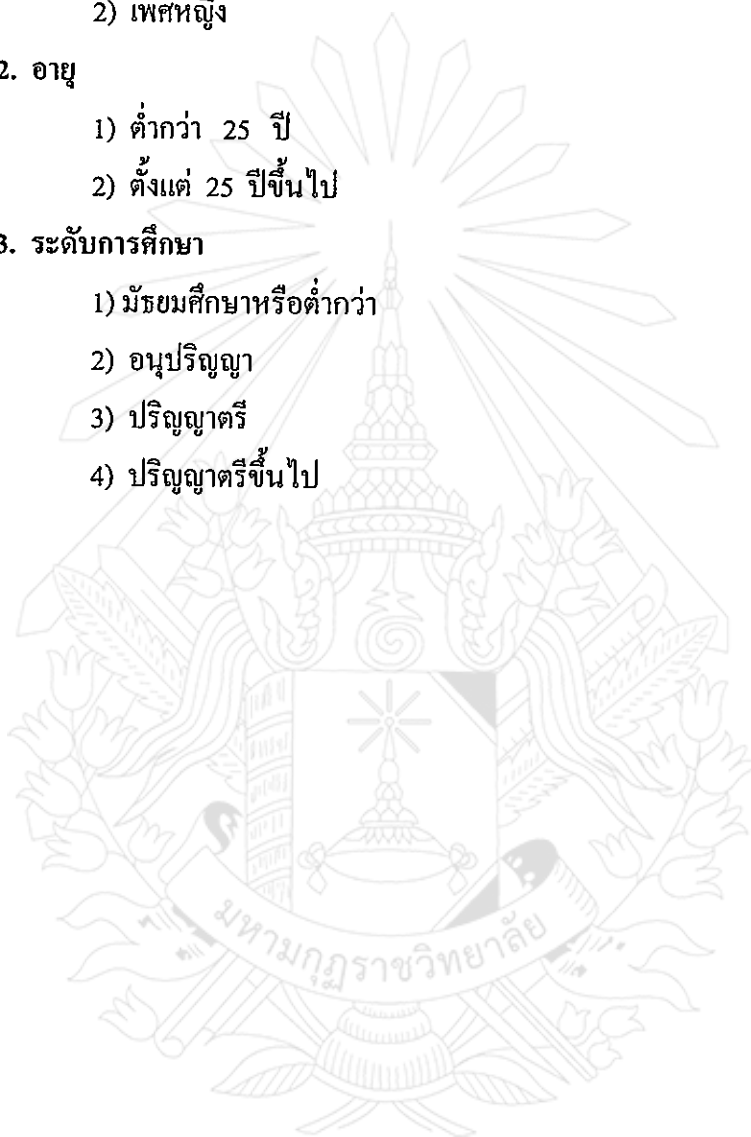
- 1) เพศชาย
- 2) เพศหญิง

### 2. อายุ

- 1) ต่ำกว่า 25 ปี
- 2) ตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป

### 3. ระดับการศึกษา

- 1) มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า
- 2) อนุปริญญา
- 3) ปริญญาตรี
- 4) ปริญญาตรีขึ้นไป





ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดี  
เยาวชนและครอบครัว

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

ข้อที่	รายการ	ระดับการปฏิบัติ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน</b>						
1.	การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง					
2.	การดูแลเอาใจใส่ประชาชนเท่าเทียมกัน					
3.	เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความสุภาพชน เคารพสิทธิ ของประชาชน					
4.	มีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง					
5.	มีความเต็มใจในการตอบคำถาม					
6.	มีการปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเป็นกลางไม่เข้า ข้างผู้ใดผู้หนึ่ง					
<b>2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา</b>						
7.	มีการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่สะดวก					
8.	ระยะเวลาแต่ละขั้นตอนของการให้บริการเป็น ไปอย่างรวดเร็ว					
9.	การให้บริการเสร็จตามกำหนดนัดหมาย					
10.	การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว					
<b>3. การให้บริการอย่างเพียงพอ</b>						
11.	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์					
12.	ความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำ					
13.	ความเพียงพอของจำนวนที่นั่งระหว่างรอรับ บริการ					

ข้อที่	รายการ	ระดับการปฏิบัติ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
14.	มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่สะดวกและทันสมัย					
15.	มีความพร้อมในการให้บริการทางโทรศัพท์ตลอดเวลา					
<b>4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง</b>						
16.	การติดตามดูแลเรื่องของประชาชนจนเสร็จ					
17.	การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้อย่างสม่ำเสมอ					
18.	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการตลอดเวลา					
19.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเพื่อแม่					
20.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเพื่อแม่					
21.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มตลอดเวลา					
22.	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ					
23.	เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำและให้ข้อมูลอย่างชัดเจน					
24.	มีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการที่หลากหลาย เช่น อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ ฯลฯ					
25.	การรักษาผลประโยชน์ และความลับของประชาชน					
26.	เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถร้องเรียนได้หลายช่องทาง เช่น อินเทอร์เน็ต, โทรศัพท์สายตรงผู้บริหาร					

ข้อที่	รายการ	ระดับการปฏิบัติ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
27.	เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นของประชาชน					
28.	การแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสม					
29.	การให้บริการตรงตามความต้องการของประชาชน					
30.	มีความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือให้กับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					



**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย  
แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว**

โปรดแสดงความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

**1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน**

**ปัญหา**

.....

.....

.....

**แนวทางแก้ไขปัญหา**

.....

.....

.....

**2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา**

**ปัญหา**

.....

.....

.....

**แนวทางแก้ไขปัญหา**

.....

.....

.....

**3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ**

**ปัญหา**

.....

.....

.....

**แนวทางแก้ไขปัญหา**

.....

.....

.....

## 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ปัญหา

---

---

---

แนวทางแก้ไขปัญหา

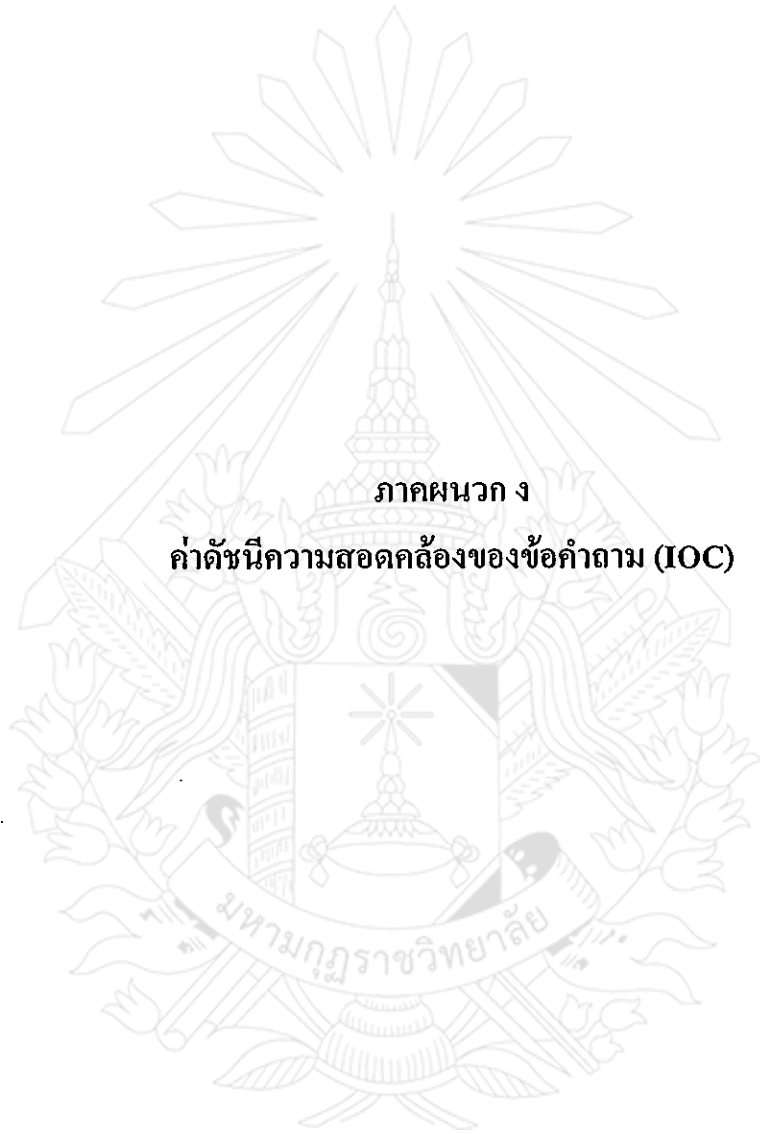
---

---

---







ภาคผนวก ง  
ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อกำหนด (IOC)

## ดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

รายการประเมิน		ผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย
		1	2	3	4	5		
ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน								
1.	การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	1	1	1	1	1	5	1.00
2.	การดูแลเอาใจใส่ประชาชนเท่าเทียมกัน	1	1	1	1	1	5	1.00
3.	เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความสุภาพชน เคารพ สิทธิของประชาชน	1	1	1	1	1	5	1.00
4.	มีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง	1	1	1	1	1	5	1.00
5.	มีความเต็มใจในการตอบคำถาม	1	1	1	1	1	5	1.00
6.	มีการปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเป็นกลางไม่ เข้าข้างผู้ใดผู้หนึ่ง	1	1	1	1	1	5	1.00
ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา								
1.	มีการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่สะดวก	1	0	1	1	0	3	0.60
2.	ระยะเวลาแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ เป็นไปอย่างรวดเร็ว	1	1	1	1	1	5	1.00
3.	การให้บริการเสร็จตามกำหนดนัดหมาย	1	1	1	1	1	5	1.00
4.	การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว	1	1	1	1	1	5	1.00
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ								
1.	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	1	1	1	1	1	5	1.00
2.	ความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำ	1	0	1	1	0	3	0.60
3.	ความเพียงพอของจำนวนที่นั่งระหว่างรอ รับบริการ	1	0	1	1	0	3	0.60
4.	มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่สะดวก และทันสมัย	1	1	1	1	1	5	1.00
5.	มีความพร้อมในการให้บริการทางโทรศัพท์ ตลอดเวลา	1	0	1	1	0	3	0.60

รายการประเมิน		ผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย
		1	2	3	4	5		
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง								
1.	การติดตามดูแลเรื่องของประชาชนจนเสร็จ	1	1	1	1	1	5	1.00
2.	การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้อย่างสม่ำเสมอ	1	1	1	1	1	5	1.00
3.	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการตลอดเวลา	1	1	1	1	1	5	1.00
4.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่	1	1	1	1	1	5	1.00
5.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่	1	0	1	1	0	3	0.60
6.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มตลอดเวลา	1	0	1	1	0	3	0.60
7.	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ	1	1	1	1	1	5	1.00
8.	เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำและให้ข้อมูลอย่างชัดเจน	1	0	1	1	0	3	0.60
9.	มีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการที่หลากหลาย เช่น อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ ฯลฯ	1	1	1	1	1	5	1.00
10.	การรักษาผลประโยชน์ และความลับของประชาชน	1	1	1	1	1	5	1.00
11.	เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถร้องเรียนได้หลายช่องทาง เช่น อินเทอร์เน็ต, โทรศัพท์สายตรงผู้บริหาร	1	1	1	1	1	5	1.00
12.	เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นของประชาชน	1	1	1	1	1	5	1.00

รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย
	1	2	3	4	5		
13. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสม	1	1	1	1	1	5	1.00
14. การให้บริการตรงตามความต้องการของประชาชน	1	1	1	1	1	5	1.00
15. มีความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือให้กับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	1	1	1	1	1	5	1.00
รวม	30	23	30	30	23	136	27.2
เฉลี่ย	1.00	0.77	1.00	1.00	0.77	4.53	0.91





ภาคผนวก จ  
ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม



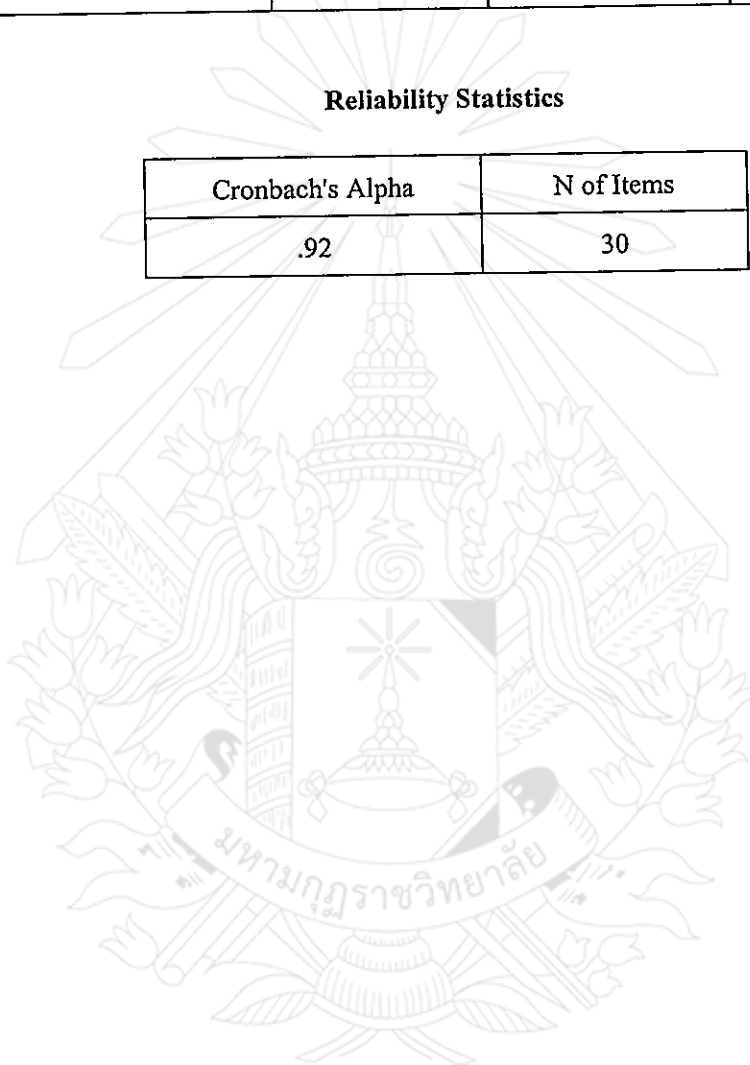
## ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	91.23	44.478	.70	.097
A2	91.42	43.763	.54	.081
A3	91.35	43.916	.63	.086
A4	91.34	45.022	.44	.106
A5	91.54	44.765	.57	.116
A6	90.95	44.814	.73	.106
B1	90.92	45.144	.66	.115
B2	91.32	42.522	.65	.073
B3	91.37	41.165	.41	.043
B4	91.43	44.030	.52	.106
C1	91.33	44.345	.83	.110
C2	91.78	43.143	.81	.091
C3	91.43	44.677	.56	.111
C4	91.52	43.944	.91	.104
C5	91.49	42.717	.32	.085
D1	91.67	42.943	.44	.088
D2	91.35	42.944	.79	.071
D3	91.55	43.657	.40	.096
D4	91.48	43.939	.61	.101
D5	91.05	43.549	.64	.078
D6	91.27	42.367	.88	.055
D7	91.87	43.776	.50	.090
D8	91.69	43.402	.43	.083
D9	91.29	43.823	.58	.081
D10	91.83	41.933	.96	.061
D11	91.24	44.043	.36	.103

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
D12	90.93	44.366	.65	.098
D13	91.40	44.220	.53	.110
D14	91.33	41.268	.47	.046
D15	91.47	44.530	.57	.118

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.92	30



## ค่าอำนาจจำแนก

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก
1	.70
2	.54
3	.63
4	.44
5	.57
6	.73
7	.66
8	.65
9	.41
10	.52
11	.83
12	.81
13	.56
14	.91
15	.32

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก
16	.44
17	.79
18	.40
19	.61
20	.64
21	.88
22	.50
23	.43
24	.58
25	.96
26	.36
27	.65
28	.53
29	.47
30	.57



## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - ชื่อสกุล : นางนระ พลหอม  
วัน เดือน ปีเกิด : 7 มีนาคม 2522  
สถานที่อยู่ปัจจุบัน : บ้านเลขที่ 184/1 ตำบลกุดป่อง อำเภอเมือง จังหวัดเลย  
การศึกษา : ปริญญาตรี คุรุศาสตรบัณฑิต สาขาคอมพิวเตอร์ สถาบันราชภัฏเลย  
พ.ศ. 2549 :  
ตำแหน่ง/สถานที่ทำงาน : เจ้าพนักงานศาลยุติธรรมปฏิบัติการ ศาลจังหวัดเลย แผนกคดี  
ปัจจุบัน : ยาวชนและครอบครัว

