



ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกรุงเทพมหานคร
ศาลจังหวัดเตย แขนกคดีเยาวชนและครอบครัว

นิภาพรรณ วิชา

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

พุทธศักราช ๒๕๕๕

ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดี
ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๕๔

**OPINIONS OF INVESTIGATORS ON SERVICES OF JUVENILE AND FAMILY
DEPARTMENT, LOEI PROVINCIAL COURT**

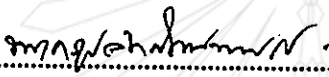


NIPAPHAN WICHANA

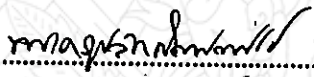
**A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS
DEPARTMENT OF GOVERNMENT
GRADUATE SCHOOL
MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY
B.E 2554 (2011)**

หัวข้อสารนิพนธ์ : ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดี
ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว
ชื่อนักศึกษา : นิภาพรณ วิชา
สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. รพีพร ชงทอง
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัชณพงศ์ ศรีจันทร์


บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต



..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์ ดร.)

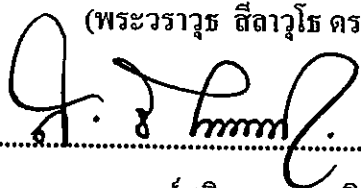
คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์, ดร.)


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(ดร. รพีพร ชงทอง)


..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัชณพงศ์ ศรีจันทร์)


..... กรรมการ
(พระวราวุธ สีลาวัณย์ ดร.)


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

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Thematic Title : Opinions of Investigators on Services of Juvenile and Family
Department, Loei Provincial Court

Student's Name : Nipaphan Wichana

Department : Government

Advisor : Dr. Rapeeporn 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. Sampipattanaivajarn
..... Dean of Graduate School
(Phrakhrupaladsampipattanaiviriyajarn, Dr.)

Thematic Committee

P. Sampipattanaivajarn
..... Chairman
(Phrakhrupaladsampipattanaiviriyajarn, Dr.)

[Signature]
..... Advisor
(Dr. Rapeeporn Thongtong)

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

P. W. Raeha
..... Member
(PhraWarawut Silawutho, Dr.)

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

หัวข้อสารนิพนธ์	: ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว
ชื่อนักศึกษา	: นิภาพรรณ วิขนา
สาขาวิชา	: รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร. รพีพร ธงทอง
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัชณพงศ์ ศรีจันทร์
ปีการศึกษา	: ๒๕๕๓

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ที่มีอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน และ3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานสอบสวนที่มาศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว จำนวน 150 คน ใช้สูตรคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับสลากได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น จำนวน 108 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานสอบสวนที่มาใช้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว จำนวน 108 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ความถี่ (Frequency), ร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (\bar{X}), ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.), การทดสอบค่าที (t-test), การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) และเมื่อพบความแตกต่างทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's Method)

ผลการวิจัยพบว่า

1) ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่

มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก

2) พนักงานสอบสวนที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน จะมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวโดยรวมทั้ง 3 ด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3) พนักงานสอบสวนเสนอว่า ควรให้มีการบริการในช่วงพักกลางวันและควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น



Thematic Title : **Opinions of Investigators on Services of Juvenile and Family Department, Loei Provincial Court**

Student's Name : **Nipaphan Wichana**

Department : **Government**

Advisor : **Dr. Rapeeporn Thongtong**

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

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

ABSTRACT

The objectives of the thematic paper were as follows : 1) to study opinions of investigators on services of juvenile and family department, Loei provincial court. 2) to compare opinions of investigators on services of juvenile and family department, Loei provincial court classified according differences over their ages, level of education, experience of work and income. 3) to study suggestion concerning with opinions of investigators on services of juvenile and family department, Loei provincial court. The samples in this study were of investigators in the area of responsibility of juvenile and family department, Loei province court as the numbers of 108 persons. That the sample size using by Krejcie & Morgan table and technique of randomly selected by simple random sampling. 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 the research were found as follows :

1) Opinions of investigators on services of juvenile and family department, Loei provincial court in the overall aspect was at high level. Taking a single aspect in to account, the most satisfaction was step to service at the high level, second was facility and at least was staff service were at high level.

2) The comparative results opinions of investigators on services of juvenile and family department, Loei provincial court classified according differences over their ages, level of education, experience of work and income were proven to be the null hypothesis in overall aspect

3) Suggestions opinions of investigators on services of juvenile and family department, loei provincial court were that should : have service lunch time, And add more staff.



กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยที่ได้เปิดโอกาสให้ได้เข้ามาศึกษา และให้ความรู้

ขอขอบคุณอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คือ ดร.รพีพร ธงทอง และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชัยณพงศ์ ศรีจันทร์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำสารนิพนธ์ฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณท่านสิทธิพร ชีระ โสภค ผู้พิพากษาศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว นายนิพัทธ์กรณ์ คำณวิบูลย์ ผู้พิพากษาสมทบศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว นายสมพงษ์ สุริยะ นางยุพาพร พรหมศิลา และ นางวาสนา จิรนาท ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ รวมไปถึงพนักงานสอบสวนจากทุกสถานีและทุกท่านที่มีส่วนช่วยเหลือในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีจนเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณพระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์, ดร. ประธานคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ พระวราวุธ สีลาวัฑ, ดร. และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์(พิเศษ) ดร.สุกิจ ชัยมุสิก คณะกรรมการสอบ ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนสารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณคณะผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์และอำนวยความสะดวกในด้านการค้นคว้างานวิจัยเอกสารและข้อมูลต่าง ๆ ในการทำงานวิจัยจนสำเร็จและตลอดระยะเวลาที่ศึกษา

คุณประโยชน์ที่เกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ขอน้อมนุชา บิดา มารดา ผู้บังเกิดเกล้า ครู อาจารย์ กัลยาณมิตรทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจด้วยดีตลอดมา และขอขอบคุณทุกคนในครอบครัว “วิชนา” ที่เป็นกำลังใจที่ดีเสมอมา

นิภาพรรณ วิชนา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภาพ	ฑ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 สมมติฐานของการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	6
2.2 แนวความคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	8
2.3 บทบาทหน้าที่ของศาลยุติธรรม	15
2.4 บทบาทหน้าที่ของพนักงานสอบสวน	20
2.5 สภาพพื้นที่ศึกษา	22
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
2.7 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	33

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	34
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	34
3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง	34
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	37
3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย	37
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	39
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	39
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	40
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	43
4.1 สัญลักษณ์ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	44
4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล	44
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	45
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	45
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว	48
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย	52
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว	70
บทที่ 5 บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	71
5.1 สรุปผลการวิจัย	72
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	73
5.3 ข้อเสนอแนะ	79
5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	79
5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	81

บรรณานุกรม	82
ภาคผนวก	85
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	86
ภาคผนวก ข หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม	88
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม	94
ภาคผนวก ง ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC)	101
ภาคผนวก จ ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	104
ประวัติผู้วิจัย	106



สารบัญตาราง

	หน้า	
ตารางที่ 2.1	แสดงอัตรากำลังศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว	22
ตารางที่ 2.2	แสดงจำนวนพนักงานสอบสวนสังกัดสถานีตำรวจภูธรจังหวัดเลย	25
ตารางที่ 3.1	แสดงประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานีตำรวจ	35
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวน และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	45
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวน และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	46
ตารางที่ 4.3	แสดงจำนวน และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทการทำงาน	46
ตารางที่ 4.4	แสดงจำนวน และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	47
ตารางที่ 4.5	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมทั้ง 3 ด้าน	48
ตารางที่ 4.6	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	49
ตารางที่ 4.7	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านขั้นตอนการให้บริการ	50
ตารางที่ 4.8	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	51
ตารางที่ 4.9	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามอายุ	52

ตารางที่ 4.10	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามอายุ	52
ตารางที่ 4.11	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่จำแนกตามอายุ	53
ตารางที่ 4.12	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามอายุ	53
ตารางที่ 4.13	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและ ครอบครัว ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ	54
ตารางที่ 4.14	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ	54
ตารางที่ 4.15	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's Method)	55
ตารางที่ 4.16	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและ ครอบครัว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ	56
ตารางที่ 4.17	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ	56
ตารางที่ 4.18	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา	57

ตารางที่ 4.19	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา	57
ตารางที่ 4.20	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่จำแนกตามระดับการศึกษา	58
ตารางที่ 4.21	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามระดับการศึกษา	58
ตารางที่ 4.22	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	59
ตารางที่ 4.23	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	59
ตารางที่ 4.24	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ระดับความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's Method)	60
ตารางที่ 4.25	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา	61
ตารางที่ 4.26	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา	61

ตารางที่ 4.27	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของพนักงาน สอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลยแผนกคดี เยาวชนและครอบครัว โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	62
ตารางที่ 4.28	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการ ให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	62
ตารางที่ 4.29	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของพนักงาน สอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลยแผนกคดี เยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตาม ประสบการณ์ทำงาน	63
ตารางที่ 4.30	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการ ให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	63
ตารางที่ 4.31	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของพนักงาน สอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชน และครอบครัว ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	64
ตารางที่ 4.32	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการ ให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	64
ตารางที่ 4.33	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของพนักงาน สอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลยแผนกคดี เยาวชนและครอบครัว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตาม ประสบการณ์ทำงาน	65
ตารางที่ 4.34	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการ ให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	65
ตารางที่ 4.35	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของพนักงาน สอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลยแผนกคดี เยาวชนและครอบครัว โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	66

- ตารางที่ 4.36 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน 66
- ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่จำแนกตามรายได้ต่อเดือน 67
- ตารางที่ 4.38 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน 67
- ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน 68
- ตารางที่ 4.40 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน 68
- ตารางที่ 4.41 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามรายได้ต่อเดือน 69
- ตารางที่ 4.42 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามรายได้ต่อเดือน 69
- ตารางที่ 4.43 แสดงความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 70

สารบัญแผนภูมิ

	หน้า
แผนภูมิที่ 2.1 แสดงโครงสร้างศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว	23
แผนภูมิที่ 2.2 แสดงขั้นตอนการขอคัดฟ้อง	27
แผนภูมิที่ 2.3 แสดงขั้นตอนการขอฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด	28
แผนภูมิที่ 2.4 แสดงขั้นตอนการขอหมายค้น-หมายจับ	29
แผนภูมิที่ 2.5 รูปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	33



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ศาลแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวเป็นศาลชั้นต้น มีอำนาจในการพิจารณาและพิพากษาคดีเกี่ยวกับการกระทำผิดของเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดอาญาและความผิดตามพระราชบัญญัติอื่นรวมไปถึงพิจารณาพิพากษาคดีเกี่ยวกับครอบครัว มีการแบ่งงานตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการศาลยุติธรรม พ.ศ.2543 ซึ่งได้กำหนดโครงสร้างศาลยุติธรรมไว้เป็น 2 ส่วน คือ ส่วนงานตุลาการและส่วนงานธุรการ สำหรับส่วนงานตุลาการนั้นเป็นที่ทราบกันดีอยู่แล้วว่ามีบทบาทหน้าที่ในการพิจารณาพิพากษาอรรถคดี อำนาจความยุติธรรมให้แก่ประชาชน แต่การอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้แก่ประชาชนนั้นไม่อาจสำเร็จลุล่วงไปได้หากปราศจากการทำงานของเจ้าหน้าที่อีกส่วนหนึ่ง คือ ข้าราชการศาลยุติธรรม ซึ่งมีหน้าที่ดูแลงานด้านธุรการของศาลยุติธรรมทั้งหมด งานธุรการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวมีการแบ่งกลุ่มงานภายในออกเป็น 3 กลุ่มงาน ประกอบด้วย กลุ่มงานคดี, กลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี, กลุ่มงานช่วยอำนวยความสะดวก ซึ่งแต่ละกลุ่มงานมีหน้าที่ที่จะต้องช่วยเหลือส่งเสริมงานตุลาการ โดยการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อ รวมทั้งเสริมสร้างให้การพิจารณาพิพากษาคดีเป็นไปโดย สะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ¹

กลุ่มงานคดี มีหน้าที่หลักคือ การรับคำร้องขอผิดฟ้อง การรับคำร้องขอฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด การขอหมายค้น-หมายจับ โดยเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับพนักงานสอบสวนซึ่งถือว่าเป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อการพิจารณาพิพากษาคดี แต่เนื่องจากระเบียบปฏิบัติรวมถึงขั้นตอนในการปฏิบัติงานต่าง ๆ มีความยุ่งยาก ซับซ้อน เป็นผลสืบเนื่องมาจากต้องปฏิบัติตามกฎหมายและ

¹สำนักงานศาลยุติธรรม, “พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการศาลยุติธรรม พ.ศ.2543”, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ศาลยุติธรรม, 2543), หน้า 6.

พระราชบัญญัติต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ อีกทั้งพนักงานสอบสวนผู้มาติดต่อยังไม่เข้าใจถึงระเบียบปฏิบัติรวมถึงขั้นตอนในการติดต่อทำให้การทำงานเกิดความล่าช้า เกิดความผิดพลาดขึ้นได้²

ศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว เปิดทำการเมื่อปี พ.ศ.2549 เป็นศาลที่มีขนาดเล็ก มีบุคลากรภายในจำนวนน้อย และเจ้าหน้าที่จะถูกวิพากษ์วิจารณ์จากผู้ที่มาติดต่อไม่ว่าจะเป็นประชาชน คู่ความหรือพนักงานสอบสวนว่าไม่ได้รับความสะดวก มีการเลือกปฏิบัติ ไม่มีความเสมอภาค รวมทั้งขั้นตอนการติดต่อประสานงานก็ยุ่งยาก ช้าช้อน ระยะเวลาในการดำเนินการ แต่ละขั้นตอนล่าช้า สถานที่รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ก็ไม่เพียงพอต่อความต้องการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของกลุ่มงานคดีซึ่งมีช่องบริการจำนวนน้อยทำให้เกิดความล่าช้าและไม่สะดวกต่อพนักงานสอบสวนผู้มาติดต่อ

ด้วยเหตุดังที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นข้าราชการศาลยุติธรรมภายในศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวและปฏิบัติงานในกลุ่มงานคดีจึงสนใจเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวว่าพนักงานสอบสวนมีความคิดเห็นอย่างไร มีความต้องการและปัญหาในการติดต่ออย่างไร รวมทั้งต้องการทราบข้อเสนอแนะในการให้บริการของกลุ่มงานคดี เพื่อหาแนวทางแก้ไขและพัฒนาของกลุ่มงานคดีของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวและเพื่อให้เป็นไปตามโครงสร้างของศาลยุติธรรมต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวที่มีอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

²ศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว, “คู่มือการปฏิบัติงานศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว”, (กรุงเทพมหานคร : วัฒนธรรมการพิมพ์, 2549), หน้า 1-4.

1.3 สมมุติฐานของการวิจัย

1.3.1 พนักงานสอบสวนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัวแตกต่างกัน

1.3.2 พนักงานสอบสวนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัวแตกต่างกัน

1.3.3 พนักงานสอบสวนที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวแตกต่างกัน

1.3.4 พนักงานสอบสวนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวแตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ พนักงานสอบสวนในเขตอำนาจของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว จำนวน 150 คน

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการกลุ่มงานคดีของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน คือ 1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัวจังหวัดเลย ถนนนกกแก้ว ตำบลกุดป่อง อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย

1.4.4 ขอบเขตด้านเวลา

ได้แก่ เดือน กันยายน พ.ศ. 2553 - เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

1.5.2 ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัวที่มีอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน

1.5.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

1.5.4 ทำให้สามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นประโยชน์ในการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการกลุ่มงานคดี หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีในเรื่องของการรับคำร้องขอคัดฟ้อง การรับคำร้องขอฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด พ.ศ.2545 การขอหมายค้น-หมายจับ สำหรับสารนิพนธ์เล่มนี้แบ่งการให้บริการเป็น 3 ด้าน ดังนี้

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีการให้คำแนะนำในการกรอกแบบฟอร์มต่าง และให้บริการด้วยความรวดเร็ว เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี และสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นระบบและมีขั้นตอน ให้บริการแยกประเภทงานอย่างชัดเจน มีการจัดทำป้ายแสดงชื่องานแต่ละงานชัดเจนและสังเกตเห็นได้ง่ายและสะดวก ใช้เวลาที่เหมาะสมและสามารถให้บริการตามระยะเวลาที่ปรากฏตามแผนผังได้อย่างถูกต้อง มีการจัดลำดับการให้บริการก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม เสมอภาค

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง เจ้าหน้าที่มีการจัดทำแบบฟอร์มต่าง ๆ ไว้ให้บริการ รวมทั้งมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ มีประมวลกฎหมายและพระราชบัญญัติ ต่างๆ ไว้ให้บริการ มีการจัดที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ จัดสถานที่ให้บริการที่สะดวก มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอต่อการใช้บริการ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และมีหนังสือหรือเอกสารให้ผู้มารับบริการได้อ่านระหว่างรอ

กลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว หมายถึง กลุ่มงานภายในของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานคดี

พนักงานสอบสวน หมายถึง เจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้มีอำนาจและหน้าที่ทำการสอบสวน สำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ หมายถึง พนักงานสอบสวนในเขตอำนาจของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

อายุ หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 3 ช่วง ได้แก่

1) 23-27 ปี, 2) 28-32 ปี และ 3) 33 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์
ฉบับนี้ แบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ 1) ปริญญาตรีหรือต่ำกว่า, 2) เนติบัณฑิต และ 3) ปริญญาโทหรือ
สูงกว่า

ประสบการณ์ทำงาน หมายถึง อายุการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์
ฉบับนี้ แบ่งเป็น 2 ระดับ ได้แก่ 1) 5 ปีหรือต่ำกว่า, และ 2) 6 ปีขึ้นไป

รายได้ต่อเดือน หมายถึง รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้
แบ่งเป็น 2 ระดับ ได้แก่ 1) 15,000 บาทหรือต่ำกว่า, และ 2) 15,001 บาทขึ้นไป



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
- 2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.3 บทบาทหน้าที่ของศาลยุติธรรม
- 2.4 บทบาทหน้าที่ของพนักงานสอบสวน
- 2.5 สภาพพื้นที่ที่ศึกษา
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

2.1.1 ความหมายของความคิดเห็น

ลัดดา กิติวิภาค ให้ความหมายว่า ความคิดเห็น คือ ความคิดที่มีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ ซึ่งทำให้เกิดความพร้อมที่จะมีปฏิกิริยาโต้ตอบในทางบวกหรือทางลบต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด¹

ราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง แนวความคิด²

โสภณ ชูพิชัยกุล และคนอื่นๆ ให้คำจำกัดความของความคิดเห็นว่า ความคิดเห็นเป็นการรวมความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความเห็นและความจริง ซึ่งได้แก่ความรู้ต่าง ๆ รวมทั้งความรู้สึก

¹ลัดดา กิติวิภาค, ความคิดเห็นทางสังคมเบื้องต้น, (กรุงเทพมหานคร : แสงจันทร์การพิมพ์, 2541), หน้า 1.

²ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2542, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท นานมีพับลิคเคชัน จำกัด (มหาชน), 2546), หน้า 393.

ซึ่งเป็นการประเมินค่าทั้งทางบวกและทางลบ ซึ่งทั้งหมดจะเกี่ยวพันกัน ความคิดเห็นเมื่อได้ก่อรูปขึ้นมาแล้วยากที่จะเปลี่ยนแปลงได้³

2.1.2 ลักษณะของความคิดเห็น

ความคิดเห็นเป็นลักษณะความรู้สึกรวม การตอบสนองต่อสิ่งต่าง ๆ โดยเห็นได้จากการที่นักวิชา การได้ให้ความหมายที่แตกต่างกัน ความคิดเห็นลักษณะใน 2 มิติ

สงวน สุทธิเลิศอรุณ ให้ความหมายว่า ลักษณะของความคิดเห็นจะเป็น 2 มิติ คล้าย ๆ กับวัตถุซึ่งเป็นมิติความกว้าง ความยาว ลักษณะความคิดเห็นจะประกอบด้วยมิติ ซึ่งมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. ทิศทางมีอยู่ 2 ทิศทาง คือ ทางบวกและทางลบ ทางบวก ได้แก่ ความรู้สึกหรือท่าทางในทางที่ดี ชอบ และพึงพอใจ ส่วนทางลบก็เป็นไปในทางตรงกันข้าม ได้แก่ ความรู้สึกหรือท่าทางในทางที่ไม่ดี ไม่ชอบ และไม่พึงพอใจ

2. ความเข้มข้นมีอยู่ 2 ขนาด คือ ความเข้มข้นมากและความเข้มข้นน้อย เช่น บางคนมีความรู้สึกชอบสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยมาก แต่บางคนมีท่าทีไม่เต็มใจ ถ้าบุคคลมีความคิดเห็นที่มีความเข้มข้นมากจะเป็นอุปสรรคในการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็น⁴

2.1.3 องค์ประกอบของความคิดเห็น

ความคิดเห็นเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ โดยมีองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความคิดเห็นดังนี้

1. วัฒนธรรม มีอิทธิพลต่อชีวิตทุก ๆ คน ตั้งแต่เกิดจนตาย
2. ครอบครัว ครอบครัวเป็นแห่งแรกในการเลี้ยงดูเด็ก จึงมีอิทธิพลมากที่สุดในการสร้างความคิดเห็นให้แก่เด็ก
3. กลุ่มเพื่อน เด็กที่จากพ่อแม่มาอยู่กับเพื่อนตั้งแต่เด็กๆ จะได้รับอิทธิพลจากกลุ่มเพื่อนมาก เพราะเด็กต้องการการยอมรับจากเพื่อน ต้องการคำแนะนำจากเพื่อน
4. บุคลิกภาพ บุคคลที่มีบุคลิกภาพต่างกัน เช่น พวกเขาชอบสังคม พวกเขาเกลียดสังคม จะมีความคิดเห็นไม่เหมือนกัน

³โสภา ชูพิชัยกุลและคนอื่น ๆ, ยุทธวิธีและมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและสังคมในทศวรรษหน้า, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยมหิดล, 2525), หน้า 14.

⁴สงวน สุทธิเลิศอรุณ, ทฤษฎีและการปฏิบัติทางจิตวิทยาสังคม, (กรุงเทพมหานคร : อักษรบัณฑิต, 2539), หน้า 92.

2.1.4 การเกิดความคิดเห็น

สุชา จันทร์หอม ได้สรุปเกี่ยวกับการเกิดความคิดเห็นว่า มีลักษณะสำคัญ 6 ประการ

1. อบรมเลี้ยงดูเด็กที่เกิดในครอบครัวที่นับถือศาสนาพุทธ ก็มีความเลื่อมใสนับถือศาสนาพุทธไปด้วย

2. จากเหตุการณ์ที่ประทับใจ ซึ่งมักเป็นประสบการณ์เพียงครั้งเดียว

3. การรับเอาความคิดเห็นเดิมของผู้ที่มีอยู่แล้วมาเป็นความคิดเห็นของตนเอง

4. เกิดจากบุคลิกภาพของแต่ละคน เช่น การมองโลกในแง่ร้าย

5. เกิดจากอิทธิพลของสื่อมวลชน

6. ความต้องการที่จะสมปรารถนาทำให้เกิดความคิดเห็นต่อสิ่งอื่น ๆ เช่น คนไข้มีความคิดเห็นต่อหมอ เพราะหมอบุคคลที่รักษาเขาให้หายได้⁵

สรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง สภาวะด้านความพร้อมด้านจิตใจซึ่งเกิดจากประสบการณ์ภาวะความพร้อมนั้นจะเป็นแรงกำหนดทิศทางของปฏิกิริยาของบุคคลที่จะมีต่อ บุคคล สิ่งของ ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องหรือสิ่งอื่น ๆ ซึ่งอาจจะเป็นการยอมรับหรือไม่ยอมรับก็ได้และความคิดเห็นยังผลให้เราแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา โดยสามารถแสดงออกทางการพูด การเขียน และการนึกคิด ทั้งนี้ความคิดเห็นยังสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลา และสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ความเชื่อของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดอันก่อให้เกิดการยอมรับหรือมีทัศนคติที่ดี และปฏิเสธหรือมีทัศนคติทางลบบนพื้นฐานของข้อมูลที่ได้รับ

2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

2.2.1 ความหมายของการให้บริการ

ความหมายของการบริการ จะมีผู้ให้ความหมายไปในแนวทางที่เหมือนกัน ผู้ศึกษาวิจัยจึงนำมาประกอบการพิจารณาเพียงบางส่วนเพื่อความเข้าใจ ดังนี้

การบริการ (Services) เป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่มองไม่เห็นเป็นรูปธรรม แตกต่างจากสินค้าอื่น ผู้ใช้บริการไม่สามารถมองเห็นหรือสัมผัสก่อนที่จะซื้อบริการ การบริการสามารถสร้างขึ้นได้โดยผู้ให้บริการทำเพื่อส่งมอบบริการหนึ่ง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ โดยทั่วไปมีคุณลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ

⁵สุชา จันทร์หอม, จิตวิทยาสังคม, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2524), หน้า 83.

1. การบริการเป็นเรื่องสัมพันธ์ต้องได้ยาก
2. การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการต่อเนื่องของกิจกรรมต่างๆ ที่ผู้ให้บริการจะทำเพื่อส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ
3. การรับบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือเกือบจะในเวลาเดียวกันกับที่มีการให้บริการ
4. ลูกค้าหรือผู้บริการให้ความสำคัญกับกิจกรรม กระบวนการบริการหรือพฤติกรรมของการให้บริการมากกว่าสิ่งอื่น ๆ และรับรู้ด้วยความรู้สึกลงใจมากกว่าความประทับใจ เป็นส่วนสำคัญในการให้บริการ ความประทับใจมักเกิดขึ้นในขณะที่ผู้รับบริการสัมผัสกับการบริการ⁶

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ได้กล่าวถึงคุณภาพของการให้บริการ สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการคือลักษณะต่าง ๆ มี 10 ประการดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้า ต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความรู้ ความสามารถในงาน
4. ความมีน้ำใจ (Thoughtfulness) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเองมี
 วิจารณ์ญาณ
5. มีความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) การให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเดียว
8. ความปลอดภัย (Security) บริการต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ
9. การสร้างให้เป็นที่รู้จัก (Trngible) ลูกค้าสามารถคาดหวังได้ในบริการ
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจ ตอบสนองต่อความต้องการดังกล่าว⁷

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ กล่าวไว้ว่า “การให้บริการ” คือ การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ที่เข้ามาติดต่อ/ใช้บริการหรือลูกค้า ด้วยวิธีการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อ/ใช้บริการในเรื่องต่าง ๆ ตามจุดประสงค์ของสถานที่ให้บริการนั้นๆ โดยมีเป้าหมายและจุดประสงค์ของการให้บริการอยู่ที่ การสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการให้มากที่สุด เกิดความประทับใจและพึงพอใจมาก

⁶ ล้วน สายยศ, การวัดด้านจิตพิสัย, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2543), หน้า 34.

⁷ ศิริวรรณ เสรีรัตน์, กลยุทธ์การตลาด การบริการการตลาด, (กรุงเทพมหานคร : ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2541), หน้า 132.

ที่สุด ด้วยความเที่ยงธรรม ไม่เอารัดเอาเปรียบหรือมีจุดประสงค์อื่นที่ไม่ชอบด้วยศีลธรรมและกฎหมาย⁸

2.2.2 ความสำคัญของการบริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะการบริการคือการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากการบริการทั้งในภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเอง คือ ตัวสินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา เป็นความจริงว่า เราสามารถพัฒนาสินค้าแต่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง ที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่ง หรือสูญเสียลูกค้าไป

ในการพิจารณาความสำคัญของการบริการอาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
2. ถ้าบริการไม่ดีจะเสียผลอย่างไร

บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันดีแก่ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ เป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ

⁸สุริยะ วิริยสวัสดิ์, “พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), 2530, หน้า 109.

2. มีความเลื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานไปในทางที่ไม่ดี

ที่กล่าวมาข้างต้นเป็นการชี้ให้เห็นถึง ความเจริญและความเสื่อม อันเป็นจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี ซึ่งเป็นความสำคัญอย่างมากของการบริการ⁹

2.2.3 ลักษณะของการบริการ

การบริการเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลและสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้น การบริการเป็นความรับผิดชอบของทุกคน และสามารถแบ่งความรับผิดชอบออกไปในแต่ละด้าน โดยมีผู้บริการสูงสุดรับผิดชอบทุกด้าน เราอาจแยกพิจารณาลักษณะของการบริการ ออกได้ดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น พฤติกรรมโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำ การบริการจะมีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา คำพูดและน้ำเสียง อันเป็นลักษณะเฉพาะของการบริการ

2. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะเป็นอย่างไร ขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการ ซึ่งจะแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนาและค่านิยม ถ้าสิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจที่ดีก็ย่อมที่จะมีต่อการบริการที่ดีตามไปด้วย

3. เป็นสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้นอันเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ การบริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนเป็นผู้ให้บริการและต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี เพราะกิจกรรมใด ๆ ที่เกี่ยวกับการบริการ คนจะต้องเป็นส่วนสำคัญในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ เป็นผู้ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ¹⁰

2.2.4 ประเภทของการบริการ

จากการให้ความหมายข้างต้นจะเห็นว่า ธุรกิจบริการนั้นมีมากมายหลายแขนง นอกเหนือจากที่กล่าวมา เป็นต้นว่า การบริการด้านการเงิน การธนาคาร การบริการด้านบัญชี การบริการด้านกฎหมาย การบริการด้านการศึกษา การบริการด้านบันเทิง อย่างไรก็ตามในบรรดาธุรกิจ

⁹เรื่องเดียวกัน, หน้า 112.

¹⁰เรื่องเดียวกัน, หน้า 114.

บริการเหล่านั้น ชูขณะ รุ่งปัจฉิม ได้จำแนกความแตกต่างโดยคำนึงถึงเป้าหมายของการบริการเป็นสำคัญ แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. การบริการด้านธุรกิจ (Business Service) ซึ่งหมายถึงการบริการที่มีลักษณะการดำเนินการในเชิงธุรกิจมุ่งแสวงหากำไรเป็นสำคัญการให้บริการลักษณะนี้มักอยู่ภายใต้การดำเนินการขององค์กรบริษัทและห้างร้านเอกชน

2. การบริการสาธารณะ (Public Service) หมายถึง การบริการที่มีลักษณะการดำเนินการโดยระบบราชการมุ่งประโยชน์สุขและสวัสดิการของประชาชนในสังคมเป็นสำคัญ การบริการลักษณะนี้ ได้แก่ การบริการของหน่วยงานต่างๆ ของรัฐ¹¹

2.2.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

Max Weber ได้ชี้ให้เห็นว่า “การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือที่เรียกว่า Fine Ira Et Studio กล่าวคือ การให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มี ความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน¹²

John D. Millett ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสติเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แยกแยะเชื้อชาติ หรือความยากจนตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใดๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องน่าพอใจ

¹¹ชูขณะ รุ่งปัจฉิม, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีการต่อการให้บริการขององค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย : กรณีศึกษาจังหวัดสตูล”, รายงานการวิจัย, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์), 2544, หน้า 150.

¹²ร้อยตำรวจตรีชนกร สืบประสาน, “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองสุโขทัย-ลก จังหวัดนราธิวาส”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2551, หน้า 23.

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้บริการอย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมกับจำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

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

5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งหมดด้วยผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย¹³

Katz Elihu and Brenad Danet ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่นว่า หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรรัฐ ประกอบด้วย 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specialty) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่า ให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องไม่เกี่ยวข้องนอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้ว ยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้อาก

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3. การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นกลาง ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ¹⁴

2.2.6 คุณลักษณะของการบริการที่ดี

การบริการที่ดีนั้น จะมีปัจจัยหลายด้านที่จะส่งผลให้เกิดการบริการที่ดีได้ แต่ผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีนั้น ผู้ให้บริการก็ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะการให้บริการที่มีความแตกต่างกันหลายด้าน ไม่ว่าจะการบริการนั้นจะเป็นการให้บริการที่เป็นวัตถุหรือไม่ใช่วัตถุก็ตาม ผู้ให้บริการต้องทราบถึงธรรมชาติของการให้บริการเพื่อให้เกิดการบริการที่ประทับใจแก่ผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงคุณลักษณะของการให้บริการดังนี้

¹³ เรื่องเดียวกัน.

¹⁴ เรื่องเดียวกัน, หน้า 24.

1. คุณลักษณะการบริการประกอบด้วย การบริการที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ ส่วนใหญ่ การบริการจะประกอบด้วยส่วนหลัก ๆ คือ ส่วนที่เป็นวัตถุและส่วนที่ไม่ใช่วัตถุ ส่วนที่เป็นวัตถุนี้ ผู้รับและผู้ให้บริการจะสามารถตรวจสอบได้โดยไม่ยากนัก เนื่องจากผู้รับและผู้ให้บริการสัมผัสกับสิ่งเหล่านี้ได้อีกส่วนหนึ่งของการให้บริการ คือ ส่วนที่ไม่ใช่วัตถุ ส่วนนี้เป็นส่วนที่ไม่มีตัวตนและไม่สามารถจับต้องด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ดังนั้น ผู้รับบริการ ไม่อาจทราบได้ว่าการบริการที่ได้รับเป็นอย่างไรและจะมีประสิทธิภาพดีแค่ไหน จนกว่าจะได้รับบริการนั้น ๆ แล้ว ดังนั้น การบริการจึงเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการหวังความพึงพอใจจากการใช้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งลักษณะความพึงพอใจนี้จะมีผลต่อการให้บริการในครั้งต่อไปอีกด้วย

2. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การบริการไม่สามารถแยกผู้ให้บริการและผู้รับบริการออกจากกันได้ เพราะการบริการนั้นผู้ให้และผู้รับจะต้องดำเนินร่วมกันไปจึงทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างกัน จากลักษณะการให้บริการที่ไม่สามารถแยกผู้ให้และผู้รับบริการออกจากกันได้ ผู้รับบริการจึงมีวงจำกัดในการให้บริการแก่ผู้บริการแต่ละราย

3. มาตรฐานของการบริการ การให้การบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถกำหนดมาตรฐานให้แน่นอนได้ขึ้นอยู่กับผู้รับบริการจะใช้บริการอะไร ที่ไหนและอย่างไร ผู้ให้บริการแต่ละคนจะมีแบบและวิธีการในการให้บริการที่แตกต่างกัน แม้ว่าจะเป็นการบริการจากคน ๆ เดียวกัน แต่ถ้าต่างวาระกันก็จะให้การบริการ ไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับสภาพอารมณ์และจิตใจของผู้ให้บริการจากการให้บริการแต่ละครั้งมีลักษณะแตกต่างกันอาจก่อให้เกิดปัญหาต่อการพิจารณาสภาพการบริการนั้น

4. การกักเก็บบริการ การบริการไม่สามารถกักเก็บหรือรักษาสภาพของการบริการให้คงทนได้ ประมาณความต้องการด้านบริการมีความไม่แน่นอน ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ถ้าความต้องการด้านบริการมีน้อย ความสามารถในการให้บริการที่เหลือก็ไม่อาจจะเก็บไว้ใช้คราวต่อไปได้หรือความต้องการด้านบริการมีมากในบางครั้งไม่อาจให้การบริการที่รวดเร็วเท่ากับครั้งที่มีความต้องการน้อย เนื่องจากจำนวนและส่วนประกอบอันมีจำกัด¹⁵

ดังนั้นสรุปได้ว่า การบริการ คือ การที่บุคคลสองฝ่าย คือ ผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ถ้าผู้ให้บริการได้ตอบสนองความต้องการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาพ ยุติธรรม ความต้องการของผู้รับบริการ การบริการนั้นมีทั้งการบริการสาธารณะและการบริการทั่วไป การบริการที่ดีนั้นจะต้องสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจและเกิดทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ

¹⁵ปิยะ อุทาโย, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ”, วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2539, หน้า 26.

2.3 บทบาทหน้าที่ของศาลยุติธรรม

2.3.1 ความเป็นมาของศาลยุติธรรม

ระบบศาลของไทยเริ่มมีมาตั้งแต่สมัยกรุงสุโขทัย โดยมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นผู้ใช้อำนาจตุลาการในการพิจารณาพิพากษาคดีให้แก่ประชาชน มีวิวัฒนาการโดยได้รับอิทธิพลแนวความคิดจาก “พระธรรมศาสตร์” เรื่อยมาจนถึงสมัยกรุงศรีอยุธยา ครั้นสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ตอนต้น ได้มีการตั้งศาลขึ้นประจำหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อพิจารณาพิพากษาคดีต่างพระเนตรพระกรรณและนำเอากฎหมายของกรุงศรีอยุธยามาปรับปรุงและบัญญัติขึ้นใหม่เรียกว่า “กฎหมายตราสามดวง”

ต่อมาพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงเล็งเห็นข้อขัดข้องจากการที่ศาลกระจัดกระจายอยู่ในหน่วยงานต่าง ทำให้ตุลาการแยกย้ายไปอยู่ตามหน่วยงานหลายแห่งต่างสังกัดกัน อีกทั้งวิธีค้นคว้าพิสูจน์ความจริงของศาลก็ล้าสมัยไม่เหมาะสม เป็นเหตุให้การพิจารณาคดีล่าช้า ทำให้ประชาชนผู้มีรรถคดีเดือดร้อน จึงทรงมีพระราชปณิธานที่แก้ปัญหาเหล่านี้¹⁶

ครั้นปีรัตนโกสินทร์ศก 100 เนื่องในโอกาสที่พระนครครบ 100 ปี ซึ่งตรงกับวันที่ 21 เมษายน 2425 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงวางศิลาพระฤกษ์อาคารศาลสถิตยุติธรรม (ปัจจุบันเป็นอาคารศาลฎีกาตั้งอยู่ที่สนามหลวง) ในครั้งนั้นพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้โปรดจารึกพระราชปรารภในการจัดตั้งศาลยุติธรรมไว้ในแผ่น “หิริญบัตร” (เป็นแผ่นเงินยาวประมาณ 1 ฟุต กว้างประมาณ 6 นิ้ว) แสดงให้เห็นถึงพระบรมราโชบายในการปกครองแผ่นดินว่ามีพระราชประสงค์ให้ตั้งศาลขึ้น เป็นองค์กรที่ทำหน้าที่วินิจฉัยชี้ขาดอรรถคดี ทั้งนี้ทรงเล็งเห็นว่าบ้านเมืองจะอยู่ได้ด้วยความสะดวกสุขร่มเย็นหรือไม่ก็ต้องอาศัยการศาลเป็นสำคัญ แผ่นหิริญบัตรนี้ทรงโปรดฯ ให้บรรจุไว้ในหีบศิลาและฝังไว้ใต้อาคารที่ทำการศาลสถิตยุติธรรม เมื่อวันที่ 21 เมษายน 2425 ต่อมาปีรัตนโกสินทร์ศก 110 ซึ่งตรงกับวันที่ 25 มีนาคม 2434 ทรงมีพระบรมราชโองการประกาศตั้งกระทรวงยุติธรรมขึ้นและจัดระบบกฎหมายเสียใหม่เพื่อให้เข้ากับอารยประเทศ โดยมีพระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมหลวงราชบุรีดิเรกฤทธิ์ ทรงเป็นกำลังสำคัญในการจัดรูปแบบกฎหมายและระบบศาลยุติธรรม อันเป็นรากฐานสำคัญให้ศาลยุติธรรมเจริญรุ่งเรืองเป็นสถาบันที่ประสิทธิ์ประสาทความยุติธรรมให้แก่ประชาชนสืบมา

ต่อมาเมื่อปี พ.ศ.2478 ได้มีการประกาศใช้พระธรรมนูญศาลยุติธรรมแบ่งแยกงานศาลยุติธรรมออกจากกันสองฝ่าย คือ งานตุลาการและงานตุลาการ โดยให้รัฐมนตรีว่าการ

¹⁶ สำนักงานศาลยุติธรรม, “ศาลยุติธรรม”, (กรุงเทพมหานคร : กองสารนิเทศและประชาสัมพันธ์, 2551), หน้า 1.

กระทรวงยุติธรรมเป็นผู้รับผิดชอบงานธุรการ ส่วนงานตุลาการ คือ การพิจารณาพิพากษาเป็นอำนาจของตุลาการ โดยเฉพาะ

นับแต่ตั้งกระทรวงยุติธรรมทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบงานธุรการของศาลยุติธรรมมาได้ 100 ปีเศษจึงได้เกิดแนวความคิดที่จะแยกศาลยุติธรรมออกจากกระทรวงยุติธรรม เพื่อให้พันธะภาระดวงสายว่าศาลยุติธรรมอาจถูกแทรกแซงจากฝ่ายบริหารและไม่มีอิสระในการพิจารณาพิพากษาอรรถคดี จนกระทั่งได้มีรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 แยกศาลยุติธรรมออกจากกระทรวงยุติธรรม บัญญัติให้ศาลยุติธรรมมีหน่วยงานธุรการของศาลยุติธรรมที่เป็นอิสระ ให้เลขาธิการสำนักงานศาลยุติธรรมเป็นผู้บังคับบัญชาขึ้นตรงกับประธานศาลฎีกา และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการศาลยุติธรรม พ.ศ. 2543 มาตรา 5 บัญญัติให้มีสำนักงานศาลยุติธรรมเป็นส่วนราชการที่เป็นหน่วยงานอิสระ มีฐานะเป็นนิติบุคคล เมื่อกฎหมายดังกล่าวมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 20 สิงหาคม พ.ศ.2543 จึงถือว่าศาลยุติธรรมแยกออกจากกระทรวงยุติธรรมนับแต่นั้นเป็นต้นมา¹⁷

2.3.2 โครงสร้างศาลยุติธรรม

โครงสร้างลักษณะงานของศาลยุติธรรมสามารถแบ่งได้เป็น 2 ส่วน คือ ส่วนงานตุลาการและส่วนงานธุรการ ก่อนวันที่ 20 สิงหาคม 2543 กระทรวงยุติธรรมเป็นผู้ดูแลดำเนินงานด้านธุรการ โดยมีหน้าที่ส่งเสริมสนับสนุนทั้งทางด้านบุคลากรและอุปกรณ์ต่าง ๆ แก่ส่วนงานตุลาการ ปัจจุบันสำนักงานศาลยุติธรรมทำหน้าที่แทนกระทรวงยุติธรรม ในการดูแลงานธุรการของศาลยุติธรรม งานส่งเสริมงานตุลาการและงานวิชาการของศาลยุติธรรม

ในส่วนงานตุลาการ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 มาตรา 197 บัญญัติให้การพิจารณาพิพากษาอรรถคดีเป็นอำนาจของศาลซึ่งต้องดำเนินการให้เป็นไปโดยยุติธรรมตามรัฐธรรมนูญตามกฎหมายและในพระปรมาภิไธยพระมหากษัตริย์ และมาตรา 218 กำหนดให้ศาลยุติธรรมมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีทั้งปวงซึ่งได้แก่ คดีแพ่ง คดีอาญา คดีล้มละลายและคดีประเภทอื่นนอกเหนือจากคดีที่รัฐธรรมนูญหรือกฎหมายบัญญัติให้อยู่ในอำนาจของศาลอื่น ในขณะที่ศาลอื่นนอกระบบศาลยุติธรรม ซึ่งได้แก่ ศาลรัฐธรรมนูญ ศาลปกครองและศาลทหารมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีที่อยู่ในเขตอำนาจของศาลเอง¹⁸

¹⁷สำนักงานศาลยุติธรรม, “พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการศาลยุติธรรม พ.ศ. 2543”, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ศาลยุติธรรม, 2543), หน้า 27.

¹⁸เรื่องเดียวกัน.

2.3.3 บทบาทและหน้าที่ของศาลยุติธรรม

ศาลยุติธรรมตามพระธรรมนูญศาลยุติธรรม พ.ศ.2543 มีอยู่ที่วราชอาณาจักร และระบบศาลยุติธรรมแบ่งออกเป็น 3 ชั้น คือ ศาลชั้นต้น ศาลอุทธรณ์ และศาลฎีกา

ศาลยุติธรรมมีพัฒนาการต่อเนื่องในการเพิ่มประสิทธิภาพเพื่ออำนวยความสะดวกและการพิจารณาพิพากษาคดี ดังปรากฏจากการเพิ่มจำนวนศาล การตั้งแผนกเพื่อพิจารณาพิพากษาคดีพิเศษขึ้นในศาล การจัดตั้งศาลชำนาญพิเศษและศาลพิเศษ การนำระบบการบริหารงานคดีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีในศาล การนั่งพิจารณาคดีต่อเนื่องและครบองค์คณะ การสนับสนุนให้มีการระงับข้อพิพาทโดยวิธีอื่นนอกจากการพิจารณาพิพากษาคดีตามปกติของศาล เช่น การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การอนุญาโตตุลาการ ซึ่งมีการจัดตั้งสำนักกระงับข้อพิพาทขึ้นในสำนักงานศาลยุติธรรมเพื่อดำเนินการนี้¹⁹

ศาลชั้นต้น มี 2 ประเภท คือ

- 1) ศาลชั้นต้นทั่วไป
- 2) ศาลพิเศษและศาลชำนาญพิเศษ

ศาลจังหวัดเคยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวเป็นศาลชั้นต้นในประเภทศาลพิเศษและศาลชำนาญพิเศษ ซึ่งศาลประเภทนี้จะใช้วิธีพิจารณาพิเศษตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลและวิธีพิจารณาคดีของศาลนั้นๆ ซึ่งแตกต่างจากศาลชั้นต้นทั่วไป โดยผู้พิพากษาศาลพิเศษและศาลชำนาญพิเศษจะเป็นผู้พิพากษาที่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้นๆ โดยเฉพาะศาลในกลุ่มนี้บางศาล ได้แก่ ศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ศาลแรงงานและศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง จะมีบุคคลภายนอกมิใช่ผู้พิพากษา แต่มีความรู้และความเข้าใจในเรื่องดังกล่าว ซึ่งได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้พิพากษาสมทบเข้ามาร่วมพิจารณาและพิพากษาคดีด้วย

คำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลในกลุ่มนี้บางศาลกฎหมายกำหนดให้อุทธรณ์โดยตรงต่อศาลฎีกา ซึ่งในศาลฎีกาจะมีแผนกคดีชำนาญพิเศษเพื่อพิจารณาพิพากษาคดีประเภทนี้โดยเฉพาะ²⁰

2.3.4 บทบาทหน้าที่ของข้าราชการศาลยุติธรรม

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยกำหนดให้ศาลยุติธรรมเป็นหน่วยงานอิสระและกำหนดให้มีหน่วยงานธุรการเป็นของตนเอง จึงมีการจัดตั้งสำนักงานศาลยุติธรรมขึ้นมาในปี พ.ศ.2543 เพื่อทำหน้าที่บริหารงานบุคคล การงบประมาณและดำเนินการอื่นเพื่ออำนวยความสะดวก

¹⁹ เรื่องเดียวกัน.

²⁰ เรื่องเดียวกัน, หน้า 6.

สะดวกให้แก่ศาลยุติธรรม ดังนั้นบุคลากรของศาลยุติธรรมจึงประกอบด้วย ข้าราชการฝ่ายตุลาการที่สำคัญ 2 ส่วน คือ ข้าราชการตุลาการและข้าราชการศาลยุติธรรม

สำหรับข้าราชการตุลาการนั้นเป็นที่ทราบกันดีอยู่แล้วว่ามีบทบาทหน้าที่ในการพิจารณาพิพากษาอรรถคดีอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้แก่ประชาชน แต่การอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้แก่ประชาชนนั้นไม่อาจสำเร็จลุล่วงไปได้หากปราศจากการทำงานของเจ้าหน้าที่อีกส่วนหนึ่ง คือ ข้าราชการศาลยุติธรรม ซึ่งมีหน้าที่ดูแลงานด้านธุรการของศาลยุติธรรมทั้งหมด

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการศาลยุติธรรม พ.ศ.2543 กำหนดให้ศาลยุติธรรมมีหน้าที่เกี่ยวกับงานธุรการของศาลยุติธรรม งานส่งเสริมตุลาการ และงานวิชาการ เพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้แก่ศาลยุติธรรม รวมทั้งเสริมสร้างให้การพิจารณาพิพากษาคดีเป็นไปโดย สะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ให้สำนักงานศาลยุติธรรมจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำศาลยุติธรรมทุกแห่งให้เพียงพอที่จะรับผิดชอบงานธุรการ งานช่วยค้นคว้าทางวิชาการแก่ผู้พิพากษา การประสานงานกับส่วนราชการต่าง ๆ และงานอื่นตามที่ศาลยุติธรรมมอบหมาย เช่น งานช่วยพิจารณาคดี งานช่วยอำนวยความสะดวก งานนิติการ งานค้นคว้าวิจัย งานประชาสัมพันธ์ การบริหารงานบุคคลหรือจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น ที่สำคัญข้าราชการศาลยุติธรรมที่ประจำให้ศาลยุติธรรมต้องปฏิบัติตามคำสั่งของผู้พิพากษาในศาลยุติธรรมแห่งนั้น ซึ่งสั่งในหน้าที่ราชการ โดยชอบด้วยกฎหมายและระเบียบทางราชการ จะเห็นได้ว่าข้าราชการศาลยุติธรรมมีบทบาทหน้าที่สำคัญต่อการทำงานของผู้พิพากษา หากปราศจากข้าราชการศาลยุติธรรมที่ทำหน้าที่ช่วยเหลือผู้พิพากษาในการบริหารงานบุคคลแบ่งเบาภาระด้านงานธุรการของผู้พิพากษาแล้วการอำนวยความสะดวกยุติธรรมแก่ประชาชนให้รวดเร็วเป็นธรรมและเสมอภาค

ดังนั้นการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความร่วมมือร่วมใจกันของข้าราชการฝ่ายตุลาการซึ่งประกอบด้วย ผู้พิพากษาและข้าราชการศาลยุติธรรมจะนำมาซึ่งประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนที่สามารถเข้าถึงความยุติธรรมได้อย่างรวดเร็ว เป็นธรรมและเสมอภาค²¹

2.3.5 ความหมายของศาลเยาวชนและครอบครัว

ศาลเยาวชนและครอบครัวเป็นศาลที่มีอำนาจพิจารณาพิพากษาหรือมีคำสั่งดังต่อไปนี้

1. คดีอาญาที่มีข้อหาว่าเด็กหรือเยาวชนกระทำความผิด
2. คดีอาญาที่ศาลซึ่งมีอำนาจพิจารณาคดีธรรมดาโอนมา

²¹ กองสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ สำนักงานศาลยุติธรรม, ศาลยุติธรรมปริทัศน์, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท ยูเนียน อุลตราไวโอเร็ด จำกัด), 2551, หน้า 140.

3. คดีครอบครัว ได้แก่ คดีแพ่งที่ฟ้องหรือร้องต่อศาลหรือกระทำการใดๆ ในทางศาลเกี่ยวกับผู้เยาว์หรือครอบครัวแล้วแต่กรณี

4. คดีที่ศาลจะต้องพิพากษาหรือคำสั่งเกี่ยวกับเด็กและเยาวชนตามบทบัญญัติของกฎหมายศาลเยาวชนและครอบครัวแตกต่างจากศาลอื่น คือ

1. มีการแยกพิจารณาคดีเด็กต่างหาก เป็นการพิจารณาคดีในทางลับ
2. การพิจารณาคดีไม่เคร่งครัดตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา
3. มีการคุมประพฤติเพื่อสืบเสาะข้อเท็จจริงและสอดคล้องความประพฤติ
4. มีบริการสถานแรกรับเพื่อแยกการควบคุมตัวในระยะแรก ไม่ปะปนกับผู้ใหญ่ในระหว่างสอบสวนหรือพิจารณา
5. มีบริการของแพทย์หรือจิตแพทย์เพื่อตรวจวิเคราะห์ทางกายภาพและทางจิตแก่เด็กและเยาวชน
6. ศาลมีสำนวนประกอบการพิจารณาในด้านกฎหมายและในด้านประวัติทางสังคมและเยาวชน
7. คำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดให้ลงโทษหรือใช้วิธีการสำหรับเด็กและเยาวชน ศาลมีอำนาจแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงคำพิพากษาหรือคำสั่งได้²²

2.3.6 จุดประสงค์ในการจัดตั้งศาลเยาวชนและครอบครัว

1. เพื่อให้ความปลอดภัยแก่เด็กและเยาวชน เช่น การดูแล การปกครอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเป็นอยู่ภายในครอบครัว โดยให้บริการในด้านสังคมสงเคราะห์และผลประโยชน์ร่วมกันในสังคมอย่างดีที่สุด
2. เพื่อรักษาไว้และส่งเสริมให้มั่นคงซึ่งครอบครัวเท่าที่จะกระทำได้ รวมทั้งการปรับปรุงสิ่งแวดล้อมทางบ้านด้วย
3. เพื่อแยกเด็กและเยาวชนจากการดูแลของบิดามารดา เมื่อปรากฏว่าการสงเคราะห์ความปลอดภัยและการป้องกันทางสังคมของเด็กหรือเยาวชนนั้นจะเป็นอันตราย
4. เพื่อให้ความปลอดภัยแก่เด็กและเยาวชนเป็นพลเมืองที่มีความรับผิดชอบและเป็นประโยชน์แก่สังคม²³

²²นิคม ชัยอาญา, “ตัวบทกฎหมายพร้อมด้วยคำอธิบายศาลคดีเด็กและเยาวชน”, (กรุงเทพมหานคร : วัฒนชัยการพิมพ์, 2550), หน้า 26.

²³เรื่องเดียวกัน, หน้า 27.

2.3.7 อำนาจของศาลเยาวชนและครอบครัวในประเทศไทย

ศาลเยาวชนและครอบครัวในประเทศไทย มีอำนาจตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา 11 แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ.2534 ซึ่งบัญญัติว่า ศาลเยาวชนและครอบครัวมีอำนาจพิจารณาคดีพิพาทกษาคดีหรือมีคำสั่งในคดีดังต่อไปนี้

1. คดีอาญาที่มีข้อหาว่าเด็กหรือเยาวชนกระทำความผิด
2. คดีอาญาที่ศาลซึ่งมีอำนาจพิจารณาคดีธรรมดาได้ไต่ถามตามมาตรา 61 วรรคหนึ่ง
3. คดีครอบครัว ได้แก่ คดีแห่งที่ฟ้องหรือร้องขอต่อศาลหรือกระทำการใดๆ ในทางศาลเกี่ยวกับผู้เยาว์หรือครอบครัวแล้วแต่กรณี ซึ่งจะต้องบังคับตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์
4. คดีที่ศาลจะต้องพิพาทหรือสั่งเกี่ยวกับเด็กและเยาวชน ตามบัญญัติของกฎหมายซึ่งบัญญัติให้อำนาจหน้าที่ของศาลเยาวชนและครอบครัว²⁴

2.4 บทบาทหน้าที่ของพนักงานสอบสวน

2.4.1 ความหมายของพนักงานสอบสวน

พนักงานสอบสวน หมายถึง เจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้อำนาจและหน้าที่ทำการสอบสวน²⁵

คำว่า สอบสวน หมายถึง การรวบรวมพยานหลักฐานและการดำเนินการทั้งหลายอื่นตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายนี้ ซึ่งพนักงานสอบสวนได้ทำไปเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหาเพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิดและเพื่อจะเอาตัวผู้กระทำความผิดมาฟ้องลงโทษ²⁶

2.4.2 หลักการสอบสวน

พนักงานสอบสวนต้องเริ่มสอบสวนคดีเพื่อทราบเรื่องการกระทำความผิด และเมื่อทราบเรื่องการกระทำความผิดแล้ว พนักงานสอบสวนต้องเริ่มการสอบสวนโดยไม่ชักช้า การสอบสวนไม่จำเป็นต้องกระทำต่อหน้าผู้ต้องหา²⁷

²⁴ ศาลยุติธรรม, “พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2534”, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ศาลยุติธรรม, 2534), หน้า 5.

²⁵ ศาลยุติธรรม, “ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา”, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ศาลยุติธรรม, 2534), หน้า 5.

²⁶ เรื่องเดียวกัน.

²⁷ เรื่องเดียวกัน, หน้า 43.

2.4.3 ขั้นตอนการดำเนินคดีของพนักงานสอบสวน

พนักงานสอบสวนเมื่อมีการจับกุมเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดจะต้องดำเนินการแยกข้อหาและประเภทการกระทำความผิดแล้วต้องส่งตัวเด็กและเยาวชนต่อศาล โดยต้องแยกประเภทการยื่นคำร้องต่าง ๆ ดังนี้

1) การคัดฟ้อง ในการจับกุมเด็กและเยาวชนซึ่งต้องหาว่ากระทำความผิด พนักงานสอบสวนจะสอบสวนให้เสร็จภายใน 24 ชั่วโมง หลังจากนั้นพนักงานสอบสวนจะต้องส่งเด็กหรือเยาวชนนั้นไปควบคุมที่สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน หลังจากนั้นพนักงานอัยการจะต้องยื่นฟ้องต่อศาลภายใน 30 วัน เด็กและเยาวชนมีสิทธิตั้งที่ปรึกษากฎหมายเพื่อแถลงข้อคัดค้านหรือซักถามพยานในการพิจารณาคำร้องขอคัดฟ้องได้²⁸

2) การฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด ตามพระราชบัญญัติฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด พ.ศ.2545 ระบุว่า ผู้ใดต้องหาว่ากระทำความผิดฐานเสพยาเสพติด เสพและมีไว้ในครอบครอง เสพและมีไว้ในครอบครองเพื่อจำหน่าย หรือเสพและจำหน่ายยาเสพติดตามลักษณะ ชนิด ประเภท และปริมาณที่กำหนดในกฎกระทรวง ถ้าไม่ปรากฏว่าต้องหาหรืออยู่ในระหว่างถูกดำเนินคดีในความผิดฐานอื่นซึ่งเป็นความผิดที่มีโทษจำคุกหรืออยู่ระหว่างรับโทษจำคุกตามคำพิพากษาของศาล ให้พนักงานสอบสวนนำตัวผู้ต้องหาไปศาลภายในยี่สิบสี่ชั่วโมงนับแต่เวลาที่ผู้ต้องหาเข้ามาถึงที่ทำการของพนักงานสอบสวน เพื่อให้ศาลพิจารณามีคำสั่งส่งตัวผู้ต้องหาไปตรวจพิสูจน์การเสพยาหรือการติดยาเสพติด เว้นแต่มีเหตุสุดวิสัยหรือมีเหตุจำเป็นอื่นที่เกิดขึ้นจากตัวผู้ต้องหาตนเองหรือจากพฤติการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปซึ่งทำให้ไม่อาจนำตัวผู้ต้องหาไปศาลภายในเวลาดังกล่าวได้ ในการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ถ้าผู้ต้องหาไม่อายุไม่ถึงสิบแปดปีบริบูรณ์ ให้พนักงานสอบสวนนำตัวส่งศาลเพื่อมีคำสั่งให้ตรวจพิสูจน์ภายในยี่สิบสี่ชั่วโมงนับแต่เวลาที่ผู้ต้องหาเข้ามาถึงที่ทำการของพนักงานสอบสวน²⁹

3) การขอหมายค้น-หมายจับ หมายถึง การที่พนักงานฝ่ายปกครอง หรือตำรวจ หรือเจ้าพนักงานอื่นซึ่งร้องขอให้ศาลออกหมายค้นหรือหมายจับ โดยจะต้องเป็นผู้มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับ

²⁸สำนักงานศาลยุติธรรม, ระบุศาลยุติธรรม ตอน การดำเนินคดีในศาลชั้นอุทธรณ์พิเศษ, (กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ไอเดียสแควร์, 2552), หน้า 28.

²⁹สำนักงานศาลยุติธรรม, “พระราชบัญญัติฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด พ.ศ. 2545”, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ศาลยุติธรรม, 2545), หน้า 3.

การสืบสวนหรือสอบสวนคดีที่ร้องขอออกหมายนั้นและต้องพร้อมที่จะมาให้ศาลสอบถามก่อนออกหมายได้ทันที³⁰

2.5 สภาพพื้นที่ที่ศึกษา

ศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ถ.นกแก้ว ต.กุดป่อง อ.เมือง จ.เลย เปิดทำการเมื่อวันที่ 9 มกราคม พ.ศ.2549 ตามพระราชกฤษฎีกากำหนดวันเปิดทำการแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวในศาลยุติธรรม พ.ศ.2548 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 122 ตอนที่ 101ก. ลงวันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ.2548 ซึ่งใช้อาคารศาลจังหวัดเลยหลังเก่าบางส่วนเป็นที่ทำการ มีบุคลากรภายในหน่วยงานดังนี้

ตารางที่ 2.1 แสดงอัตรากำลังศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

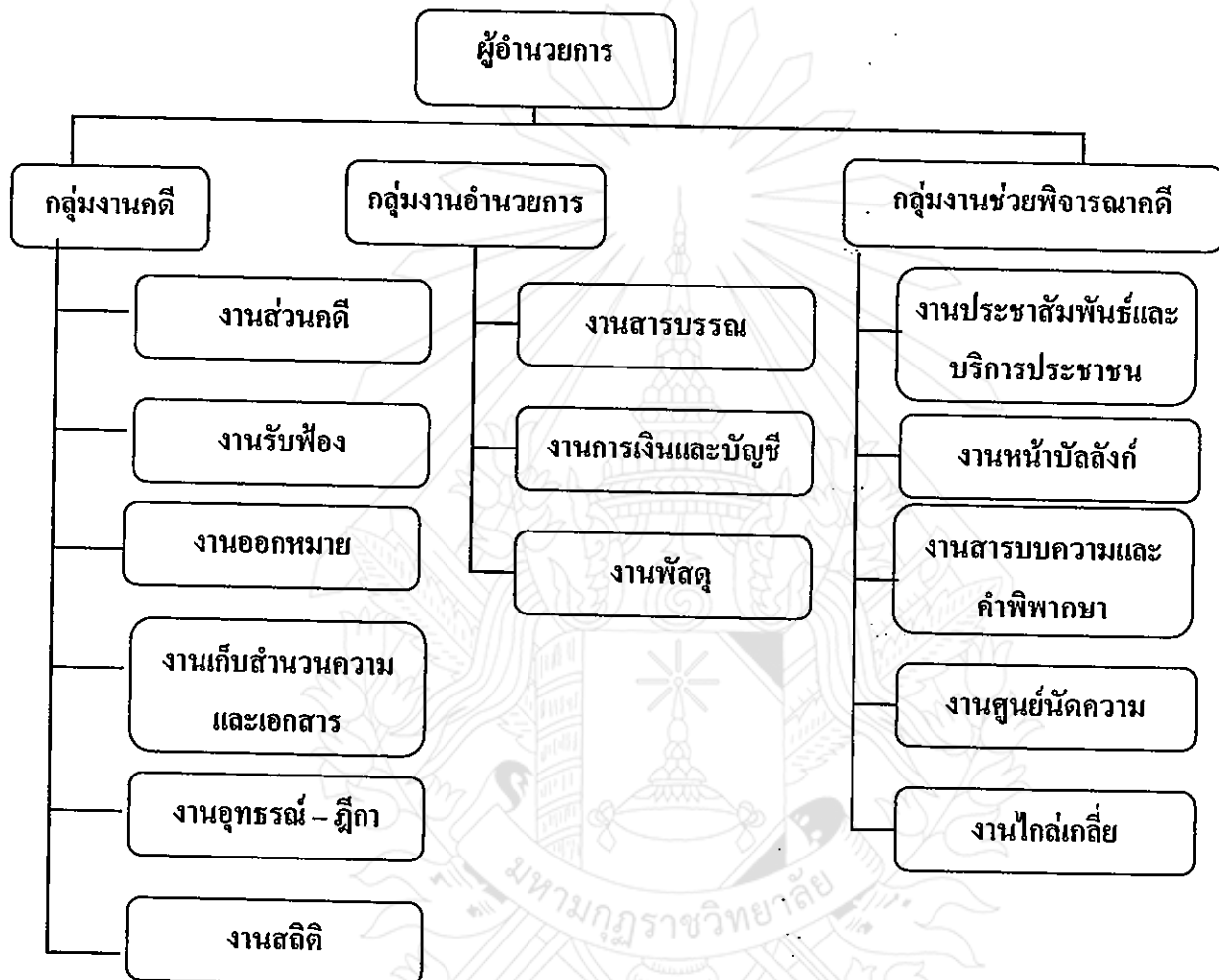
ข้าราชการ ตุลาการ	ข้าราชการ ศาลยุติธรรม	ลูกจ้างประจำ	พนักงานราชการ	ลูกจ้างชั่วคราว
4	14	1	1	2

ที่มา : ระเบียบคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรมว่าด้วยการจัดประเภทตำแหน่งและระดับตำแหน่งของข้าราชการศาลยุติธรรม พ.ศ.2552

³⁰สำนักงานศาลยุติธรรม, “ระเบียบราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมว่าด้วยแนวปฏิบัติในการออกหมายจับและหมายค้นในคดีอาญา พ.ศ. 2545”, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ศาลยุติธรรม, 2545), หน้า 1.

2.5.1 โครงสร้างการบริหารงานศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

โครงสร้างของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ตามคำสั่งสำนักงานศาลยุติธรรม ที่ 1515/2552 ลงวันที่ 1 ธันวาคม 2552 ได้กำหนดโครงสร้างของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยแสดงไว้ในแผนภาพที่ 2.1



ที่มา : คำสั่งสำนักงานศาลยุติธรรม ที่ 1515/2552 ลงวันที่ 1 ธันวาคม 2552

แผนภูมิที่ 2.1 โครงสร้างศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

2.5.2 วิสัยทัศน์ (VISION)

ศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวเป็นผู้นำในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมสู่ความเป็นเลิศและมุ่งเน้นการป้องกัน แก้ไข บำบัด พื้นฟู พัฒนา และคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของเด็กเยาวชนและครอบครัว โดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของเด็กเยาวชนและสังคม

2.5.3 พันธกิจ (Mission)

- 1) การอำนวยความสะดวกยุติธรรมและมุ่งเน้นการป้องกัน แก้ไข บำบัด พื้นฟู พัฒนา คุ้มครองสิทธิเสรีภาพของเด็กเยาวชนและครอบครัว
- 2) การสนับสนุนการอำนวยความสะดวกยุติธรรมและกระบวนการป้องกัน แก้ไข บำบัด พื้นฟู พัฒนา คุ้มครองสิทธิเสรีภาพของเด็กเยาวชนและครอบครัว
- 3) การประสานความร่วมมือทุกภาคส่วนของสังคม ทั้งภาครัฐ เอกชน องค์กรอิสระและศาสนา
- 4) การบูรณาการงานและการทำงานร่วมกันระหว่างคณะทำงาน เพื่อประโยชน์สุขของเด็กเยาวชนและครอบครัว
- 5) การให้บริการประชาชนและสังคมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

2.5.4 เขตอำนาจศาล

เขตอำนาจศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวตลอดท้องที่ในเขตจังหวัดเลย ประกอบด้วย 14 อำเภอ ดังนี้

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

2.5.5 สถานที่ำรวจที่อยู่ในเขตอำนาจของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว
ตารางที่ 2.2 แสดงจำนวนพนักงานสอบสวนสังกัดสถานที่ำรวจจังหวัดเลย

ลำดับ	สถานที่ำรวจ	จำนวนพนักงาน สอบสวน
1	สถานที่ำรวจจังหวัดเลย	5
2	สถานที่ำรวจภูธรเมืองเลย	23
3	สถานที่ำรวจภูธรวังสะพุง	12
4	สถานที่ำรวจภูธรด่านซ้าย	9
5	สถานที่ำรวจภูธรภูเรือ	7
6	สถานที่ำรวจภูธรท่าลี่	8
7	สถานที่ำรวจภูธรเชียงคาน	9
8	สถานที่ำรวจภูธรภูกระดึง	6
9	สถานที่ำรวจภูธรปากชม	8
10	สถานที่ำรวจภูธรนาแห้ว	4
11	สถานที่ำรวจภูธรนาด้วง	5
12	สถานที่ำรวจภูธรภูหลวง	8
13	สถานที่ำรวจภูธรผาขาว	9
14	สถานที่ำรวจภูธรเอราวัณ	8
15	สถานที่ำรวจภูธรหนองหิน	7
16	สถานที่ำรวจภูธรนาคินคำ	4
17	สถานที่ำรวจภูธรหนองหญ้าปล้อง	5
18	สถานที่ำรวจภูธร โลกงาม	4
19	สถานที่ำรวจภูธร โพนทอง	5
20	สถานที่ำรวจภูธรเชียงกลม	4
รวม		150

ที่มา : สถิติคำร้องขอคัดฟ้องศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ.2553

2.5.6 อำนาจหน้าที่ของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

การดำเนินงานของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว มีจุดมุ่งหมายที่สำคัญ คือ เป็นสถาบันหลักในการอำนวยความยุติธรรมและคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของเด็กเยาวชนและครอบครัวด้วยความเที่ยงธรรม รวมไปถึงการนำระบบการจัดสวัสดิการทางสังคมมาใช้ร่วมกับระบบการแก้ไข บำบัด ฟื้นฟู และนำกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มาปรับใช้ เป็นกระบวนการยุติธรรมเสริมกระบวนการยุติธรรมทางอาญาสำหรับเด็กและเยาวชนตามปกติ ทั้งนี้ เพื่อบรรลุถึงเจตนารมณ์ของการจัดตั้งศาลเยาวชนและครอบครัวอย่างเป็นทางการ โดยให้บริการประชาชนในพื้นที่เขตอำนาจศาล คือ จังหวัดเลย³¹

2.5.7 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 รวมถึงการร่วมคิดร่วมแก้ร่วมกันปัญหา และร่วมสร้างสรรค์สังคม
- 4) การบูรณาการงานและการทำงานร่วมกัน ระหว่างคณะทำงานตามแผนปฏิบัติการ (แผนเชิงรุก แผนเชิงรับ แผนสนับสนุน) เพื่อประโยชน์สุขของเด็ก เยาวชน ครอบครัวและสังคม
- 5) การให้บริการประชาชนและสังคมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ด้วยการเผยแพร่ความรู้ด้านกฎหมายและกระบวนการใหม่แก่เด็กเยาวชน บิดามารดา ผู้ปกครอง ครูอาจารย์ อาสาสมัครเครือข่ายและประชาชน เพื่อระวังรักษาสิทธิเสรีภาพของตนเอง และป้องกันการกระทำผิด เพื่อให้ประชาชนที่ใช้บริการของศาลมีความพึงพอใจสูงสุด³²

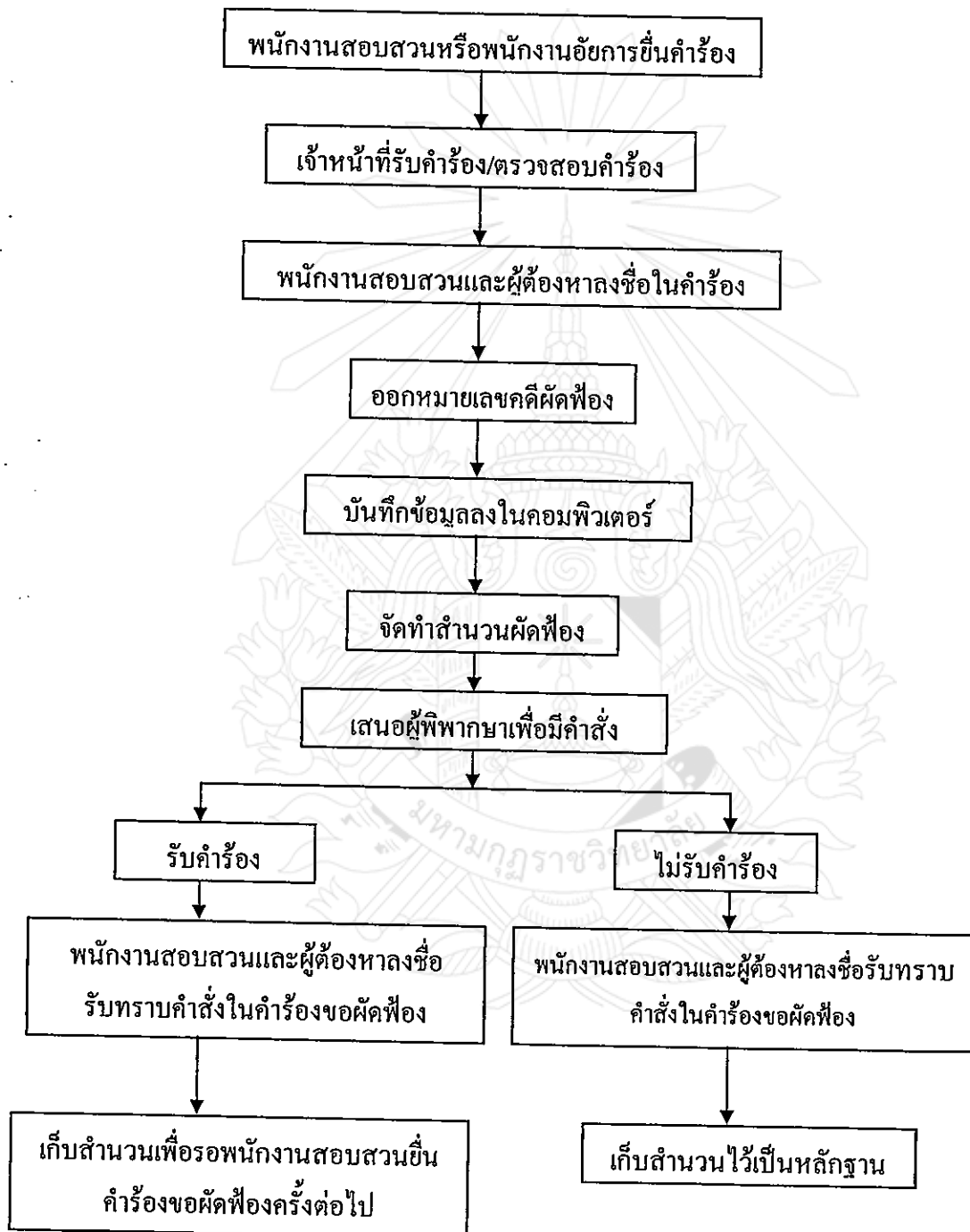
³¹ศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว, “คู่มือการปฏิบัติงานศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว” อ่างแล้ว, หน้า 1-4.

³²เรื่องเดียวกัน.

2.5.8 การดำเนินงานของกลุ่มงานคดี

1. ขั้นตอนการขอคัดฟ้อง

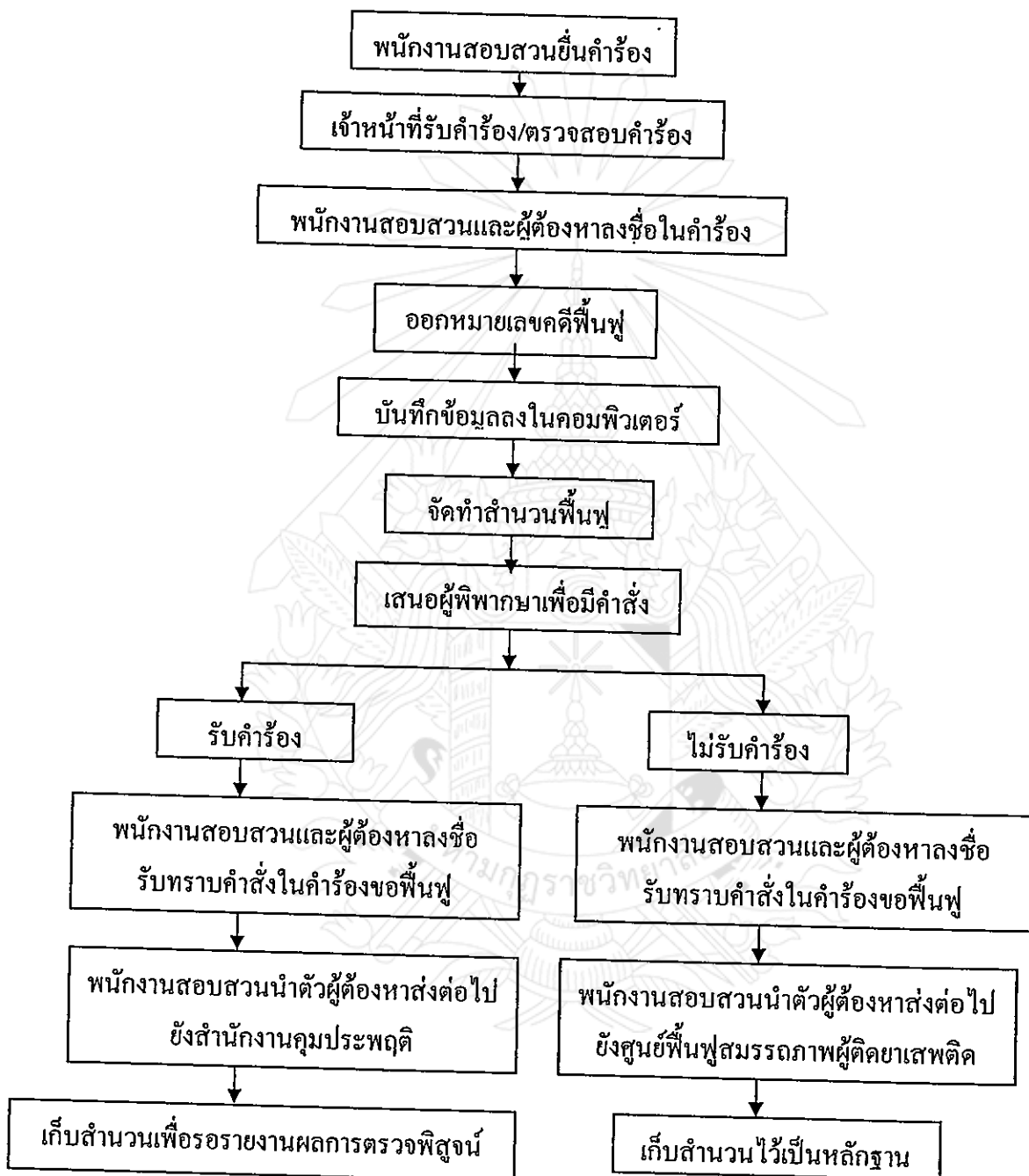
เมื่อพนักงานสอบสวนหรือพนักงานอัยการมีความประสงค์จะยื่นคำร้องขอคัดฟ้องเด็กและเยาวชนซึ่งกระทำความผิด ให้ปฏิบัติตามแผนผังขั้นตอนต่อไปนี้ ตามแผนภาพที่ 2.2



แผนภูมิที่ 2.2 แสดงขั้นตอนการขอคัดฟ้อง

2. ขั้นตอนการขอฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด

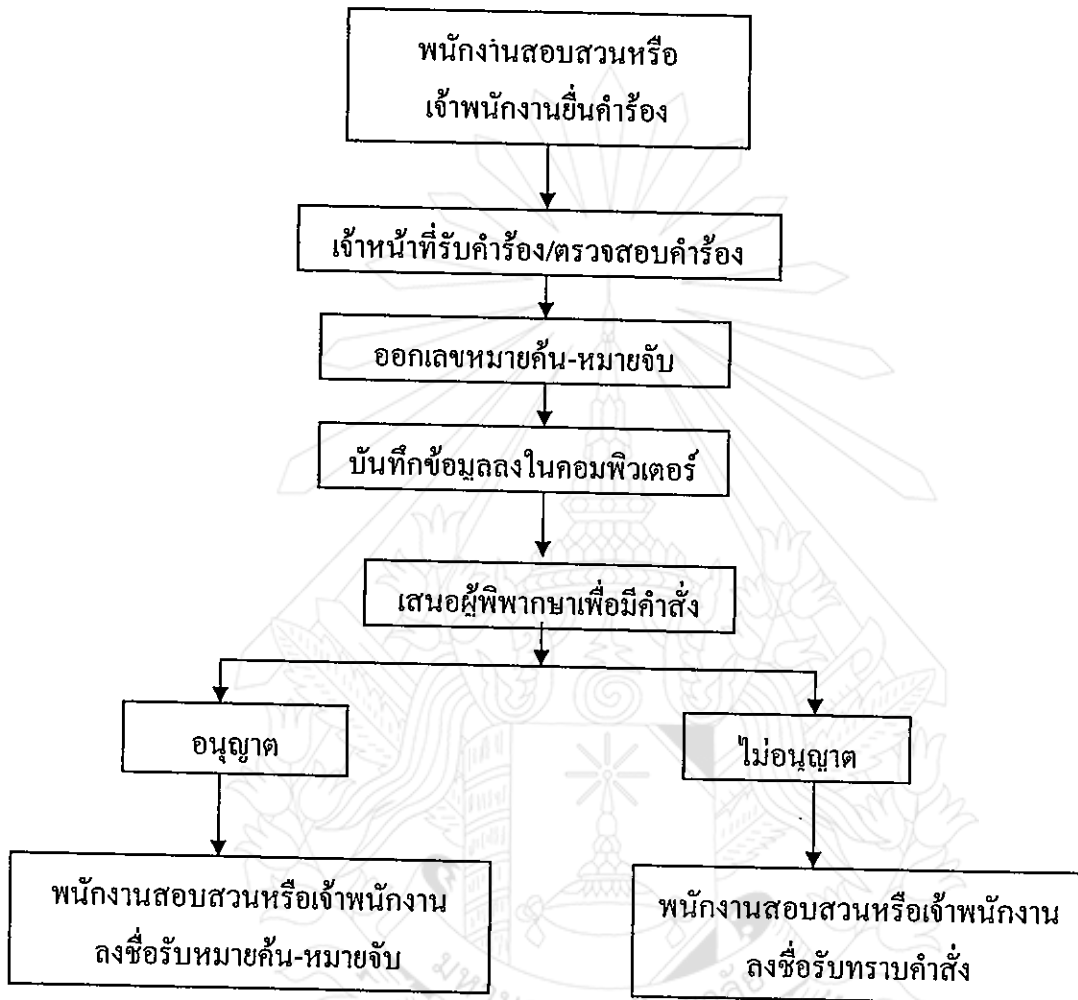
เมื่อพนักงานสอบสวนมีความประสงค์จะยื่นคำร้องขอฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด ให้ปฏิบัติตามแผนผังขั้นตอนต่อไปนี้ ตามแผนภาพที่ 2.3



แผนภูมิที่ 2.3 แสดงขั้นตอนการขอฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด

3. ขั้นตอนการขอยกค้ำ-หมายจับ

เมื่อพนักงานสอบสวนหรือเจ้าพนักงานผู้มีสิทธิยื่นคำร้องมีความประสงค์จะยื่นคำร้องขอยกค้ำ-หมายจับ ให้ปฏิบัติตามแผนผังขั้นตอนต่อไปนี้ ตามแผนภาพที่ 2.4



แผนภูมิที่ 2.4 แสดงขั้นตอนการขอยกค้ำ-หมายจับ

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รัชนิกร ปัญญาใส ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวทั้งกลุ่มงานคดีและกลุ่มงานช่วยพิจารณาคดีในระดับมาก โดยด้านการพัฒนาการบริการทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้ความเจริญก้าวหน้ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการของทั้งสองกลุ่มงานไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะ ได้แก่ บริการเท่าเทียมกันดี บริการตรงต่อเวลาดี ที่นั่งพักรอไม่เพียงพอ มีการเกี่ยงงานกันโดยไม่ได้มีการมอบหมายให้ชัดเจนทำให้การบริการไม่มีความต่อเนื่อง และควรมีการนำวัสดุอุปกรณ์การปฏิบัติงานที่ทันสมัยมาใช้เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็วและทั่วถึง³³

โชติมา พลเจียก ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานรับฟ้องและเก็บสำนวนศาลจังหวัดชัยนาทแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานรับฟ้องและงานเก็บสำนวนศาลจังหวัดชัยนาทแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความพึงพอใจด้านสถานที่มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านความสะดวก รวดเร็ว ด้านความเสมอภาค ด้านเจ้าหน้าที่และด้านขั้นตอนและระยะเวลาตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนพบว่าระดับความพึงพอใจของงานรับฟ้องและงานเก็บสำนวนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลา ด้านความสะดวก รวดเร็ว ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ ส่วนด้านความเสมอภาคพบว่าไม่แตกต่าง³⁴

พัลลรินทร์ ภูกิจ ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการประชาชนของสำนักงานศาลปกครองเชียงใหม่ : กรณีศึกษากลุ่มรับฟ้องและให้ปรึกษาแนะนำ ผลการศึกษาพบว่า ผลการดำเนินงานการให้บริการแก่ผู้รับบริการของกลุ่มรับฟ้องและให้คำปรึกษาแนะนำสำนักงานศาลปกครองเชียงใหม่อยู่ในระดับดี ผู้รับบริการมีความรู้เกี่ยวกับสิทธิที่ได้รับความ

³³รัชนิกร ปัญญาใส, “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช), 2552, 95 หน้า.

³⁴โชติมา พลเจียก, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานรับฟ้องและงานเก็บสำนวนศาลจังหวัดชัยนาทแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช), 2552, 102 หน้า.

คุ้มครองและวิธีขอรับความคุ้มครองจากศาลปกครองในระดับสูง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานการให้บริการแก่ผู้รับบริการของกลุ่มรับฟ้องและให้คำปรึกษา อยู่ในระดับมาก ลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับสิทธิที่ได้รับความคุ้มครอง และวิธีขอรับความคุ้มครองจากศาลปกครอง ปัญหาและอุปสรรคจากการให้บริการแก่ผู้รับบริการของกลุ่มรับฟ้องและให้คำปรึกษาแนะนำ ได้แก่ ปัญหาทางด้านสถานที่สำหรับให้บริการประชาชน ยังไม่มีความสะดวกมากมายนัก และขาดการประชาสัมพันธ์ของศาลปกครอง³⁵

รุ่งสุมา ช้างเขียว ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของผู้มาติดต่อราชการ ศาลจังหวัดกันทรลักษ์ ผลการวิจัยพบว่า ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดกันทรลักษ์ โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาโดยละเอียดด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านบุคลากร รองลงมาคือด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการและด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ด้านการเปรียบเทียบความคิดเห็นของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาติดต่อราชการที่มีต่อความพึงพอใจในการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษาและภูมิลำเนาต่างกัน มีความคิดเห็นความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน แต่กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการให้บริการด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 และกลุ่มตัวอย่างอาชีพที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการให้บริการด้านบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05³⁶

อรุณลักษณ์ พรหมทัตตานนท์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการในระดับดีทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการบริการ ด้านอาคารสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ และด้านบุคลากร เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชน เมื่อจำแนกตามเพศ มีความเห็นด้านการบริการในปัจจัยด้านความสามารถตอบสนองต่อความต้องการและปัจจัยด้านความเสมอภาคแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

³⁵พัลลภรินทร์ ภูกิจ, “การประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการของสำนักงานศาลปกครองเชียงใหม่ : กรณีศึกษา กลุ่มรับฟ้องและให้คำปรึกษาแนะนำ”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2546, 85 หน้า.

³⁶รุ่งสุมา ช้างเขียว, “ความพึงพอใจในการให้บริการของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดกันทรลักษ์”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี), 2552, 106 หน้า.

ทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ก็พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน และเมื่อจำแนกตามความเกี่ยวข้องกับคดี มีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านการบริการ ส่วนปัจจัยด้านสถานภาพสมรสและสภาพการมาติดต่อราชการไม่พบความแตกต่าง³⁷

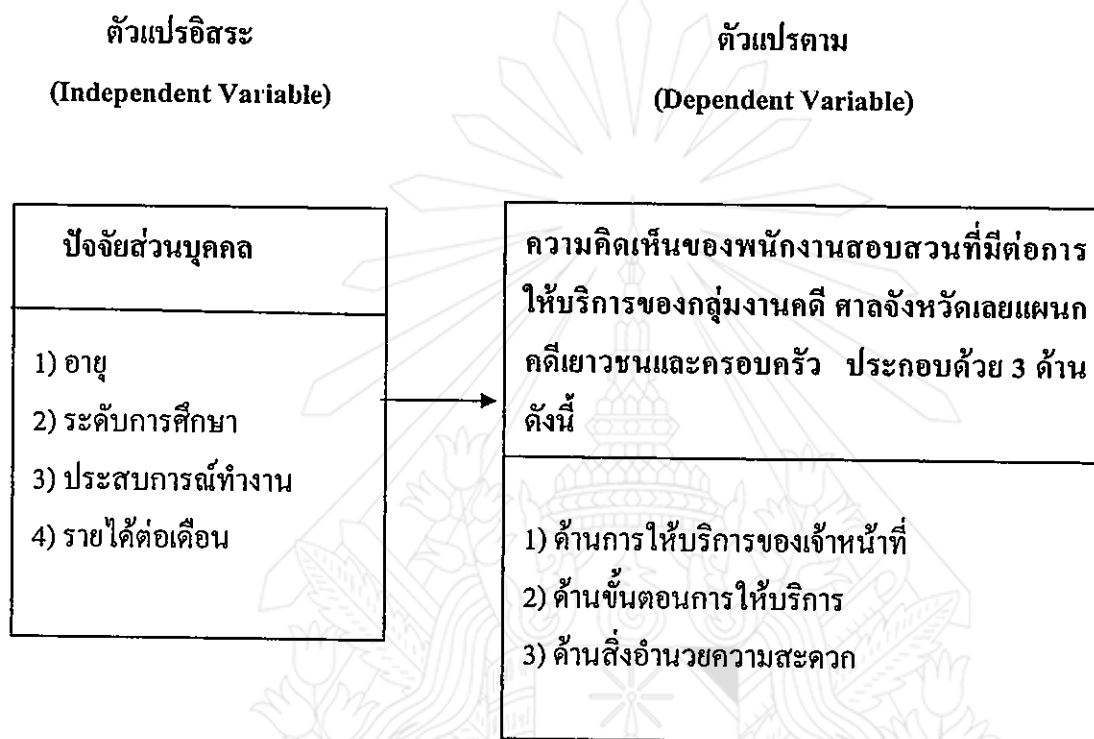
จิตภา ศุภพลทองโชติ ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาซึ่งได้จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ของผู้มาติดต่อขอรับบริการ พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 30-39 ปี มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง รายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท ส่วนใหญ่ประชาชนที่มาติดต่อศาลจังหวัดชลบุรีมีฐานะอื่น ๆ และมีจำนวนครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการ 2-5 ครั้ง ส่วนระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความคิดเห็นของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง 7 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านความรวดเร็วต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านสถานที่และการรักษาความปลอดภัย ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการอย่างบริสุทธิ์และยุติธรรม และด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง ตามลำดับผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดชลบุรี พบว่า อายุและฐานประชาชนมีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยอื่น เช่น เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน³⁸

³⁷อรุณลักษณ์ พรหมทัตตานนท์, “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี”, สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), 2547, 154 หน้า.

³⁸จิตภา ศุภพลทองโชติ, “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดชลบุรี”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), 2551, 85 หน้า.

2.7 สรุปรูปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบในการศึกษา โดยใช้งานวิจัยของ โชติมา พลเจียก³⁹ ในการกำหนดตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ปรากฏตามแผนภาพที่ 2.5



แผนภูมิที่ 2.5 แสดงสรุปรูปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

³⁹โชติมา พลเจียก, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานรับฟ้องและงานเก็บสำนวนศาลจังหวัดชัยนาทแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, อ่างแล้ว, หน้า 30.

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

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

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ได้แก่ พนักงานสอบสวนที่มารับบริการกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว จำนวน 150 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ พนักงานสอบสวนที่มารับบริการกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว จำนวน 108 คน

3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยเปิดตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 108 คน แล้วนำมาหาสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถานிடำรงเป็นเกณฑ์ ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานีตำรวจ

ลำดับ	สถานีตำรวจ	ประชากร	การหาสัดส่วน	กลุ่มตัวอย่าง
1	ตำรวจภูธรจังหวัดเลย	5	$\frac{5 \times 108}{150}$	4
2	สถานีตำรวจภูธรเมืองเลย	23	$\frac{23 \times 108}{150}$	16
3	สถานีตำรวจภูธรวังสะพุง	12	$\frac{12 \times 108}{150}$	9
4	สถานีตำรวจภูธรคำน้อ	9	$\frac{9 \times 108}{150}$	6
5	สถานีตำรวจภูธรภูเรือ	7	$\frac{7 \times 108}{150}$	5
6	สถานีตำรวจภูธรท่าลี่	8	$\frac{8 \times 108}{150}$	6
7	สถานีตำรวจภูธรเชียงคาน	9	$\frac{9 \times 108}{150}$	6
8	สถานีตำรวจภูธรภูกระดึง	6	$\frac{6 \times 108}{150}$	4
9	สถานีตำรวจภูธรปากชม	8	$\frac{8 \times 108}{150}$	6
10	สถานีตำรวจภูธรนาแห้ว	4	$\frac{4 \times 108}{150}$	3
11	สถานีตำรวจภูธรนาด้วง	5	$\frac{5 \times 108}{150}$	4
12	สถานีตำรวจภูธรภูหลวง	8	$\frac{8 \times 108}{150}$	6
13	สถานีตำรวจภูธรผาขาว	9	$\frac{9 \times 108}{150}$	6

ตารางที่ 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานีตำรวจ (ต่อ)

ลำดับ	สถานีตำรวจ	ประชากร	การหาสัดส่วน	กลุ่มตัวอย่าง
14	สถานีตำรวจภูธรเอราวัณ	8	$\frac{8 \times 108}{150}$	6
15	สถานีตำรวจภูธรหนองหิน	7	$\frac{7 \times 108}{150}$	5
16	สถานีตำรวจภูธรนาคินคำ	4	$\frac{4 \times 108}{150}$	3
17	สถานีตำรวจภูธร หนองหญ้าปล้อง	5	$\frac{5 \times 108}{150}$	4
18	สถานีตำรวจภูธร โคงงาม	4	$\frac{4 \times 108}{150}$	3
19	สถานีตำรวจภูธร โพนทอง	5	$\frac{5 \times 108}{150}$	4
20	สถานีตำรวจภูธร เชียงกลม	4	$\frac{4 \times 108}{150}$	3
	รวม	150		108

จากตารางที่ 3.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มากที่สุด คือ สถานีตำรวจภูธรเมืองเลย รองลงมา คือ สถานีตำรวจภูธรวังสะพุง น้อยที่สุดคือ สถานีตำรวจภูธรนาแห้ว สถานีตำรวจภูธรนาคินคำ สถานีตำรวจภูธร โคงงาม และสถานีตำรวจภูธร เชียงกลม

เมื่อได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างแล้วทำการสุ่มอย่างง่ายโดยวิธีการจับสลาก โดยผู้วิจัยจัดทำสลากรายชื่อของพนักงานสอบสวนทั้งหมดแล้วทำการจับที่ละ 1 ใบ จนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง เมื่อผู้ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างผู้นั้นมาติดต่อใช้บริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ผู้วิจัยให้ผู้ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แนวคิด ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม โดยแบ่ง ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ พนักงาน สอบสวนที่มาใช้บริการกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ลักษณะคำถาม เป็นแบบสำรวจรายการจำนวน 4 ข้อ คือ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของ กลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัวเป็นแบบสอบถามลักษณะปลายปิด (Close-ended) แบบมาตราส่วนประมาณค่า จำนวน 3 ด้าน ประกอบด้วย

- 1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน 7 ข้อ
- 2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 7 ข้อ

ในตอนที่ 2 ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดค่า ดังนี้

มากที่สุด	มีค่าเท่ากับ 5
มาก	มีค่าเท่ากับ 4
ปานกลาง	มีค่าเท่ากับ 3
น้อย	มีค่าเท่ากับ 2
น้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ 1

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลยแผนกคดี เยาวชนและครอบครัว ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือคุณภาพเพื่อใช้ในการวิจัย ได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

3.4.1 ศึกษาแนวคิดจากเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของ พนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและ ครอบครัว

3.4.2 กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาจากวัตถุประสงค์ของการวิจัย ใช้นิยามศัพท์ในการ สร้างแบบสอบถาม

3.4.3 นำร่างแบบสอบถามเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจ แก้ไข เสนอแนะปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมและถูกต้องของแบบสอบถาม

3.4.4 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงตามข้อ 3 เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบ ความถูกต้อง ความเที่ยงตรงของเนื้อหา และความครอบคลุมของเนื้อหา ซึ่งประกอบด้วย

1. นายสิทธิพร ชีระโกศล ตำแหน่ง ผู้พิพากษาศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว อำเภอเมือง จังหวัดเลย
2. นายนิพัทธ์กรณ์ คำนวิบูลย์ ตำแหน่ง ผู้พิพากษาสมทบศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว อำเภอเมือง จังหวัดเลย
3. นางยุพาพร พรหมศิลา ตำแหน่ง ครูเชี่ยวชาญ โรงเรียนเลยพิทยาคม
4. นายสมพงษ์ สุริยะ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านกกเกลี้ยง อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย
5. นางวาสนา จิรนาท ตำแหน่ง อดีตศึกษานิเทศก์ ระดับ 8 หัวหน้ากลุ่มงานส่งเสริมพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเลยเขต 1

3.4.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ .50 ขึ้นไป จากข้อคำถามทั้งหมด จำนวน 19 ข้อ ซึ่งจากการทดสอบได้ผลดังนี้ ข้อคำถามจากแบบสอบถามใช้ได้จำนวน 19 ข้อ ซึ่งมีค่า IOC อยู่ในช่วง .80-1.00

3.4.6 ปรับปรุงแบบสอบถาม ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ตรวจสอบความถูกต้อง

3.4.7 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับผู้ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างแต่มีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้แก่ พนักงานสอบสวนที่มาใช้บริการกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว แล้วนำผลการตอบแบบสอบถาม ไปหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ดังนี้

3.4.7.1 หาค่าความเที่ยงตรงของข้อคำถามในแต่ละด้าน โดยวิธีหาค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับทุกข้อ (Item-total Correlation) เลือกข้อที่มีค่า r ระหว่าง .20-1.00 ได้ทั้งสิ้น 19 ข้อ ได้ค่า r อยู่ระหว่างช่วง .28-.66

3.4.7.2 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ซึ่งจากการทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่นแบบทดสอบทั้งหมดเท่ากับ .86

3.4.8 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริงในการวิจัยต่อไป

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.5.1 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยวิธีแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยขอความร่วมมือจากพนักงานสอบสวนที่เข้ามาใช้บริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ในช่วงเวลาเดือน กันยายน พ.ศ. 2553 – เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554 จำนวน 108 ชุด

3.5.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม ที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้ มาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ 108 ชุด จากแบบสอบถามทั้งหมด 108 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

3.5.3 ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปมาวิเคราะห์ค่าทางสถิติ

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป มีลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.6.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสอบสวนที่เข้ามาใช้บริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.6.2 ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำค่าสถิติที่ได้มาแปลความหมายเพื่อหาระดับความคิดเห็น โดยนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ดังนี้

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

3.6.3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และเมื่อพบความแตกต่างระหว่างคู่จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's Method)

3.6.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยการสรุปประเด็นและให้ค่าความถี่

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องนี้ มีสถิติที่ใช้ในการทำวิจัย 2 ประเภท ได้แก่

1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อบรรยายข้อมูลทั่วไป

2) สถิติอนุมานหรืออ้างอิง (Inferencial Statistics) ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หรือ F-test

สูตรการหาค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

1) การหาค่าร้อยละ (Percentage)¹

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

$$\text{เมื่อ } p = \text{ค่าร้อยละ}$$

$$f = \text{ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ}$$

$$N = \text{จำนวนความถี่ทั้งหมด}$$

¹บุญชม ศรีสะอาด, การวิจัยเบื้องต้น, พิมพ์ครั้งที่ 7, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาสน์, 2545), หน้า 104.

2) การหาค่าเฉลี่ย (Mean)²

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

$$\text{เมื่อ } \bar{X} = \text{ค่าเฉลี่ย}$$

$$\sum X = \text{ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม}$$

$$N = \text{จำนวนคะแนนในกลุ่ม}$$

3) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)³

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

$$\text{เมื่อ } S = \text{ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน}$$

$$X = \text{คะแนนแต่ละตัว}$$

$$\bar{X} = \text{ค่าเฉลี่ย}$$

$$N = \text{จำนวนคะแนนในกลุ่ม}$$

$$\sum = \text{ผลรวม}$$

4) การทดสอบสมมติฐาน (t-test)⁴

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

$$\text{เมื่อ } t = \text{ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤต เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ}$$

$$D = \text{ค่าผลต่างระหว่างคู่คะแนน}$$

²เรื่องเดียวกัน, หน้า 105.

³เรื่องเดียวกัน.

⁴เรื่องเดียวกัน, หน้า 112.

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่างหรือจำนวนคู่คะแนน

df = ความเป็นอิสระมีค่าเท่ากับ $N-1$

5) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หรือ F-test⁵

สูตร
$$F = \frac{MSb}{MSw}$$

เมื่อ F = อัตราส่วนของความแปรปรวน

MSb = ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MSw = ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม



⁵เรื่องเดียวกัน, หน้า 118-119.

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งผู้วิจัย ได้ตั้งวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives) ไว้ ซึ่งผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ 3 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ที่มีอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานและ รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

ในการวิจัยครั้งนี้กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว จำนวน 108 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อ คำนวณหาค่าสถิติสำหรับตอบวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัยให้ครบถ้วนตามที่ตั้งไว้ มี ขั้นตอนดังนี้

- 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	ขั้นของความเป็นอิสระ (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 อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่อเดือน ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)

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

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว และครอบครัว โดยการสรุปประเด็นและแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการวิจัยเรื่องนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ พนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ซึ่งมีคุณลักษณะข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล คือ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ ใช้การวิเคราะห์โดยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
23-27 ปี	35	32.40
28-32 ปี	31	28.70
33 ปี ขึ้นไป	42	38.90
รวม	108	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 33 ปี ขึ้นไป จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 38.90 รองลงมาคืออายุ 23-27 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 32.40 น้อยที่สุดคือ อายุ 28-32 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 28.70

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	53	49.10
เนติบัณฑิต	31	28.70
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	24	22.20
รวม	108	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 49.10 รองลงมา ระดับการศึกษาเนติบัณฑิต จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 28.70 และน้อยที่สุดคือ ระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ประสบการณ์ทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
5 ปี หรือ ต่ำกว่า	35	32.40
6 ปี ขึ้นไป	73	67.60
รวม	108	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 6 ปีขึ้นไป จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 67.60 และมีประสบการณ์ทำงาน 5 ปี หรือต่ำกว่า จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 32.40

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
15,000 บาท หรือต่ำกว่า	47	43.50
15,001 บาท ขึ้นไป	61	56.50
รวม	108	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีรายได้ 15,001 ขึ้นไป จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 และมีรายได้ 15,000 บาท หรือต่ำกว่า จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50



ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

การศึกษาวិเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ปრაกฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมทั้ง 3 ด้าน

ด้านที่	ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.95	0.25	มาก
2	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.12	0.27	มาก
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.11	0.26	มาก
รวม		4.06	0.15	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานสอบสวน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ข้อที่	ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่รับคำร้องด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.17	0.69	มาก
2	เจ้าหน้าที่รับคำร้องตามลำดับก่อน-หลังชัดเจน	3.99	0.66	มาก
3	เจ้าหน้าที่รับคำร้องด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม เป็นกันเอง	3.89	0.66	มาก
4	เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามในระเบียบปฏิบัติ เช่น เรื่องการคัดฟ้อง การฟื้นฟู การหมายค้น-หมายจับ ได้อย่างถูกต้องและชัดเจน	3.78	0.46	มาก
5	เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในเรื่องการรับแบบฟอร์มต่าง ๆ เช่น คำร้อง คำให้การพยาน รายงานกระบวนการพิจารณา	3.98	0.66	มาก
6	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการกรอกรายละเอียดและตรวจแบบฟอร์มต่าง ๆ เช่น คำร้อง คำให้การพยาน รายงานกระบวนการพิจารณา	4.07	0.62	มาก
7	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการบริการในระเบียบปฏิบัติ เช่น เรื่องการคัดฟ้อง การฟื้นฟู การขอหมายค้น-หมายจับ ที่เกิดขึ้น	3.75	0.64	มาก
รวม		3.95	0.25	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงานสอบสวน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับดังนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่รับคำร้องด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการกรอกรายละเอียดและตรวจแบบฟอร์มต่าง ๆ เช่น คำร้อง คำให้การพยาน รายงานกระบวนการพิจารณาและข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการบริการในระเบียบปฏิบัติ เช่น เรื่องการคัดฟ้อง การฟื้นฟู การขอหมายค้น-หมายจับ ที่เกิดขึ้น ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความถี่เห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ข้อที่	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่จัดทำป้ายแผนผังแสดงขั้นตอนในระเบียบปฏิบัติ เช่น เรื่องการคัดฟ้อง การฟื้นฟู การขอหมายค้น-หมายจับ ได้ชัดเจนและสะดวกมากขึ้นในการติดต่อคดี	4.13	0.68	มาก
2	เจ้าหน้าที่จัดทำป้ายแสดงชื่องานแต่ละหน่วยงานชัดเจนและสังเกตเห็นได้ง่ายและสะดวกมากขึ้นในการติดต่อคดี	4.02	0.43	มาก
3	เจ้าหน้าที่จัดระยะเวลาในแต่ละขั้นตอน ได้อย่างเหมาะสม	4.31	0.62	มาก
4	เจ้าหน้าที่จัดบริการตามลำดับขั้นตอนก่อน-หลังชัดเจน	3.88	0.59	มาก
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนดในแผนผังแสดงขั้นตอนในระเบียบปฏิบัติ เช่น เรื่องการขอคัดฟ้อง การขอฟื้นฟู การขอหมายค้น-หมายจับ	4.27	0.62	มาก
รวม		4.12	0.27	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า พนักงานสอบสวน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับดังนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่จัดระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนได้อย่างเหมาะสม รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนดในแผนผังแสดงขั้นตอนในระเบียบปฏิบัติ เช่น เรื่องการขอคัดฟ้อง การขอฟื้นฟู การขอหมายค้น-หมายจับ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่จัดบริการตามลำดับขั้นตอนก่อน-หลังชัดเจน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความคิดเห็นของพนักงาน สอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อที่	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่จัดแบบฟอร์มต่างๆ เช่น คำร้อง คำให้การ พยาน รายงานกระบวนการพิจารณา ไว้ให้บริการ	4.32	0.68	มาก
2	เจ้าหน้าที่จัดให้มีตัวอย่างแบบฟอร์มต่างๆ เช่น คำร้อง คำให้การ พยาน รายงานกระบวนการพิจารณา ไว้ให้บริการ	3.98	0.61	มาก
3	เจ้าหน้าที่จัดให้มีประมวลกฎหมายรวมถึง พ.ร.บ.ต่าง ๆ ไว้ให้บริการ	4.08	0.74	มาก
4	เจ้าหน้าที่จัดหนังสืออ่านไว้ให้บริการระหว่างรอบริการ	4.13	0.68	มาก
5	เจ้าหน้าที่จัดที่นั่งไว้ให้บริการระหว่างรอรับบริการ	4.16	0.69	มาก
6	สถานที่จอดรถเพียงพอต่อการให้บริการ	4.27	0.66	มาก
7	ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	3.81	0.79	มาก
รวม		4.11	0.26	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า พนักงานสอบสวน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับดังนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เรื่องเจ้าหน้าที่จัดแบบฟอร์มต่าง ๆ เช่น คำร้อง คำให้การ พยาน รายงานกระบวนการพิจารณา ไว้ให้บริการ รองลงมา คือ เรื่องสถานที่จอดรถเพียงพอต่อการให้บริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เรื่อง ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ว่าจำเลยมี อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานและ รายได้ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชน และครอบครัว แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิเคราะห์ปรากฏดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามอายุ

อายุ	N	\bar{X}	S.D.	แปลผล
23-27 ปี	35	4.08	0.13	มาก
28-32 ปี	31	4.04	0.17	มาก
33 ปี ขึ้นไป	42	4.05	0.15	มาก
รวม	108	4.06	0.15	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า พนักงานสอบสวน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามอายุ อยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า มากที่สุดมีอายุ 23-27 ปี รองลงมามีอายุ 33 ปีขึ้นไป และน้อยที่สุดมีอายุ 28-32 ปี

ตารางที่ 4.10 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและ ครอบครัว โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.01	2	0.06	0.31	0.73
ภายในกลุ่ม	2.30	105	0.02		
รวม	2.31	107			

จากตารางที่ 4.10 พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมทั้ง 3 ด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
23 – 27 ปี	35	4.00	0.24	มาก
28 – 32 ปี	31	3.98	0.23	มาก
33 ปี ขึ้นไป	42	3.88	0.27	มาก
รวม	108	3.95	0.25	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า พบว่า พนักงานสอบสวน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามอายุ อยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า มากที่สุดมีอายุ 23-27 ปี รองลงมา มีอายุ 28-32 ปี และน้อยที่สุดมีอายุ 33 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.12 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.33	2	0.16	2.64	0.08
ภายในกลุ่ม	6.51	105	0.06		
รวม	6.84	107			

จากตารางที่ 4.12 พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
23-27 ปี	35	4.06	0.27	มาก
28-32 ปี	31	4.03	0.25	มาก
33 ปี ขึ้นไป	42	4.24	0.24	มาก
รวม	108	4.12	0.27	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า พบว่า พนักงานสอบสวน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ อยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า มากที่สุดมีอายุ 33 ปีขึ้นไป รองลงมา มีอายุ 23-27 ปี และน้อยที่สุดมีอายุ 28-32 ปี

ตารางที่ 4.14 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.96	2	0.48	7.53	0.00*
ภายในกลุ่ม	6.71	105	0.06		
รวม	7.67	107			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญที่ระดับ .05 จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's Method) ดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe's Method)

อายุ	23 – 27 ปี (\bar{X} =4.06)	28 – 32 ปี (\bar{X} =4.03)	33 ปีขึ้นไป (\bar{X} =4.24)
23-27 ปี (\bar{X} =4.06)	-	0.92 (0.03)	0.01* (- 0.18)
28-32 ปี (\bar{X} =4.03)		-	0.00* (- 0.21)
33 ปีขึ้นไป (\bar{X} =4.24)			-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านขั้นตอนการให้บริการแตกต่างกัน โดยพนักงานสอบสวนที่มีอายุ 23-27 ปี แตกต่างกับ ที่มีอายุ 33 ปีขึ้นไป และอายุ 28-32 ปี แตกต่างกับ ที่มีอายุ 33 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนอกนั้น ไม่พบความแตกต่างรายคู่

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
23-27 ปี	35	4.16	0.23	มาก
28-32 ปี	31	4.15	0.25	มาก
33 ปี ขึ้นไป	42	4.04	0.28	มาก
รวม	108	4.11	0.26	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่า พบว่า พนักงานสอบสวน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ อยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า มากที่สุดมีอายุ 23-27 ปี รองลงมา มีอายุ 28-32 ปี และน้อยที่สุดมีอายุ 33 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.17 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและ ครอบครัว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.35	2	0.18	2.70	0.07
ภายในกลุ่ม	6.79	105	0.07		
รวม	7.14	107			

จากตารางที่ 4.17 พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	53	4.08	0.13	มาก
เนติบัณฑิต	31	4.04	0.17	มาก
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	24	4.05	0.15	มาก
รวม	108	4.06	0.15	มาก

จากตารางที่ 4.18 พบว่า พนักงานสอบสวน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา อยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มากที่สุดมีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า รองลงมา มีระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่าและน้อยที่สุดมีระดับการศึกษาเนติบัณฑิต

ตารางที่ 4.19 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.03	2	0.02	0.71	0.49
ภายในกลุ่ม	2.28	105	0.02		
รวม	2.31	107			

จากตารางที่ 4.19 พบว่า จำเลยที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	53	3.93	0.26	มาก
เนติบัณฑิต	31	3.97	0.25	มาก
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	24	3.96	0.26	มาก
รวม	108	3.95	0.25	มาก

จากตารางที่ 4.20 พบว่า พบว่า พนักงานสอบสวน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามระดับการศึกษา อยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มากที่สุดมีระดับการศึกษานิติบัณฑิต รองลงมา มีระดับการศึกษاپริญญาโทหรือสูงกว่า และน้อยที่สุดมีระดับการศึกษاپริญญาตรีหรือเทียบเท่า

ตารางที่ 4.21 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและ ครอบครัว ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.03	2	0.02	0.25	0.78
ภายในกลุ่ม	6.81	105	0.02		
รวม	6.84	107			

จากตารางที่ 4.21 พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	53	4.17	0.26	มาก
เนติบัณฑิต	31	4.00	0.24	มาก
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	24	4.16	0.27	มาก
รวม	108	4.12	0.27	มาก

จากตารางที่ 4.22 พบว่า พบว่า พนักงานสอบสวน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา อยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มากที่สุดมีระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า รองลงมา มีระดับการศึกษา ปริญญาโทหรือสูงกว่า และน้อยที่สุดมีระดับการศึกษา เนติบัณฑิต

ตารางที่ 4.23 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.03	2	0.32	4.70	0.01*
ภายในกลุ่ม	6.81	105	0.07		
รวม	6.84	107			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's Method) ดังตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ระดับความคิดเห็นของพนักงาน สอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคหิศาาลจังหวัดเลย แผนกคหิเสาวชนและครอบครัว ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ่ (Scheffe' Method)

ระดับการศึกษา	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ($\bar{X}=4.17$)	เนติบัณฑิต ($\bar{X}=4.00$)	ปริญญาโท ($\bar{X}=4.16$)
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ($\bar{X}=4.17$)	-	0.02* (0.17)	0.99 (0.01)
เนติบัณฑิต ($\bar{X}=4.00$)		-	0.07 (-0.16)
ปริญญาโทหรือสูงกว่า ($\bar{X}=4.16$)			-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกลุ่มงานคหิศาาลจังหวัดเลย แผนกคหิเสาวชนและครอบครัว ด้านขั้นตอนการให้บริการแตกต่างกัน โดยพนักงานสอบสวนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าแตกต่างกับ ที่มีระดับการศึกษาเนติบัณฑิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนอกนั้นไม่พบความแตกต่างรายคู่

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S..D.	แปลผล
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	53	4.12	0.28	มาก
เนติบัณฑิต	31	4.14	0.25	มาก
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	24	4.04	0.22	มาก
รวม	108	4.11	0.26	มาก

จากตารางที่ 4.25 พบว่า พบว่า พนักงานสอบสวน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา อยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มากที่สุดมีระดับการศึกษานิติบัณฑิต รองลงมา มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า และน้อยที่สุดมีระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า

ตารางที่ 4.26 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.17	2	0.08	1.26	0.29
ภายในกลุ่ม	6.97	105	0.06		
รวม	7.14	107			

จากตารางที่ 4.26 พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของพนักงาน สอบสวนที่มีต่อการให้บริการ ของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชน และ ครอบครัว โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ประสบการณ์ทำงาน	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
5 ปี หรือต่ำกว่า	35	4.07	0.13	มาก
6 ปี ขึ้นไป	73	4.05	0.15	มาก
รวม	108	4.06	0.14	มาก

จากตารางที่ 4.27 พบว่า พนักงานสอบสวน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกตามประสบการณ์ทำงาน พบว่า มากที่สุด คือ ประสบการณ์ทำงาน 5 ปี หรือต่ำกว่า

ตารางที่ 4.28 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการ ของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและ ครอบครัว โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ประสบการณ์ทำงาน	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
5 ปี หรือต่ำกว่า	35	4.07	0.13	0.79	0.43
6 ปี ขึ้นไป	73	4.05	0.15		
รวม	108	4.06	0.14		

จากตารางที่ 4.28 พบว่า พนักงานสอบสวน ที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการ ของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ประสบการณ์ทำงาน	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
5 ปี หรือต่ำกว่า	35	4.01	0.24	มาก
6 ปี ขึ้นไป	73	3.92	0.25	มาก
รวม	108	3.96	0.25	มาก

จากตารางที่ 4.29 พบว่า พนักงานสอบสวน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกตามประสบการณ์ทำงาน พบว่า มากที่สุด คือ ประสบการณ์ทำงาน 5 ปี หรือต่ำกว่า

ตารางที่ 4.30 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการ ของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ประสบการณ์ทำงาน	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
5 ปี หรือต่ำกว่า	35	4.01	0.24	1.76	0.08
6 ปี ขึ้นไป	73	3.92	0.25		
รวม	108	3.96	0.25		

จากตารางที่ 4.30 พบว่า พนักงานสอบสวน ที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการ ของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ประสบการณ์ทำงาน	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
5 ปี หรือต่ำกว่า	35	4.06	0.27	มาก
6 ปี ขึ้นไป	73	4.15	0.26	มาก
รวม	108	4.12	0.27	มาก

จากตารางที่ 4.31 พบว่า พนักงานสอบสวน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกตามประสบการณ์ทำงาน พบว่า มากที่สุด คือ ประสบการณ์ทำงาน 6 ปี ขึ้นไป

ตารางที่ 4.32 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ประสบการณ์ทำงาน	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
5 ปี หรือต่ำกว่า	35	4.06	0.27	-1.71	0.89
6 ปี ขึ้นไป	73	4.15	0.26		
รวม	108	4.12	0.27		

จากตารางที่ 4.32 พบว่า พนักงานสอบสวน ที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านขั้นตอนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการ ของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ประสบการณ์ทำงาน	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
5 ปี หรือต่ำกว่า	35	4.16	0.23	มาก
6 ปี ขึ้นไป	73	4.08	0.27	มาก
รวม	108	4.12	0.27	มาก

จากตารางที่ 4.33 พบว่า พนักงานสอบสวน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกตามประสบการณ์ทำงาน พบว่า มากที่สุดคือ ประสบการณ์ทำงาน 5 ปีหรือต่ำกว่า

ตารางที่ 4.34 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ประสบการณ์ทำงาน	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
5 ปี หรือต่ำกว่า	35	4.16	0.23	1.42	0.16
6 ปี ขึ้นไป	73	4.08	0.27		
รวม	108	4.12	0.27		

จากตารางที่ 4.34 พบว่า พนักงานสอบสวน ที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการ ของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
15,000 บาท หรือต่ำกว่า	47	4.05	0.14	มาก
15,001 บาท ขึ้นไป	61	4.06	0.15	มาก
รวม	108	4.06	0.15	มาก

จากตารางที่ 4.35 พบว่า พนักงานสอบสวน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือนอยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกตามรายได้ พบว่า มากที่สุด คือ รายได้ 15,001 บาท ขึ้นไป

ตารางที่ 4.36 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการ ของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
15,000 บาท หรือต่ำกว่า	47	4.05	0.14	-0.18	0.86
15,001 บาท ขึ้นไป	61	4.06	0.15		
รวม	108	4.06	0.15		

จากตารางที่ 4.36 พบว่า พนักงานสอบสวน ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมทั้ง 3 ด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการ ของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชน และ ครอบครัว ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
15,000 บาท หรือต่ำกว่า	47	3.96	0.24	มาก
15,001 บาท ขึ้นไป	61	3.94	0.26	มาก
รวม	108	3.95	0.25	มาก

จากตารางที่ 4.37 พบว่า พนักงานสอบสวน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า มากที่สุด คือ รายได้ 15,000 บาท หรือต่ำกว่า

ตารางที่ 4.38 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและ ครอบครัว ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
15,000 บาท หรือต่ำกว่า	47	3.96	0.24	0.37	0.71
15,001 บาท ขึ้นไป	61	3.94	0.26		
รวม	108	3.95	0.25		

จากตารางที่ 4.38 พบว่า พนักงานสอบสวน ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของพนักงาน สอบสวนที่มีต่อการให้บริการ ของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
15,000 บาท หรือต่ำกว่า	47	4.02	0.28	มาก
15,001 บาท ขึ้นไป	61	4.20	0.23	มาก
รวม	108	4.10	0.25	มาก

จากตารางที่ 4.39 พบว่า พนักงานสอบสวน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกตามรายได้ พบว่า มากที่สุด คือ รายได้ 15,001 บาท ขึ้นไป

ตารางที่ 4.40 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
15,000 บาท หรือต่ำกว่า	47	4.02	0.28	-3.55	0.00*
15,001 บาท ขึ้นไป	61	4.20	0.23		
รวม	108	4.10	0.25		

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.40 พบว่า พนักงานสอบสวน ที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านขั้นตอนการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.41 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการ ของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชน และ ครอบครัว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
15,000 บาท หรือต่ำกว่า	47	4.19	0.23	มาก
15,001 บาท ขึ้นไป	61	4.05	0.26	มาก
รวม	108	4.12	0.24	มาก

จากตารางที่ 4.41 พบว่า พนักงานสอบสวน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามรายได้ต่อเดือน อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกตามรายได้ พบว่า มากที่สุด คือ รายได้ 15,000 บาท หรือต่ำกว่า

ตารางที่ 4.42 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและ ครอบครัว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
15,000 บาท หรือต่ำกว่า	47	4.19	0.23	2.92	0.00*
15,001 บาท ขึ้นไป	61	4.05	0.26		
รวม	108	4.12	0.24		

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.42 พบว่า พนักงานสอบสวน ที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

ผู้วิจัยได้ตั้งคำถามแบบปลายเปิด (Open Ends Questionnaire) สำหรับให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว และใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยายปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.43 แสดงความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัวในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1	ควรให้มีการบริการในช่วงพักกลางวัน	8
2	ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น	4

จากตารางที่ 4.43 พบว่า พนักงานสอบสวนมีข้อเสนอแนะว่าควรให้บริการในช่วงพักกลางวัน จำนวน 8 คน และควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น จำนวน 4 คน ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พนักงานสอบสวนไม่มีข้อเสนอแนะ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ที่มีอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานสอบสวนที่มาใช้บริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว จำนวน 150 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 108 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับสลาก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถามปลายเปิดและปลายปิด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานสอบสวนที่มาใช้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

การวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ วิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทดสอบสมมติฐานการวิจัย ใช้การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบข้อแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's method) และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มาใช้บริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ใช้การวิเคราะห์โดยการสรุปประเด็นและให้ความถี่ (Frequency)

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว สามารถสรุปผลได้ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุ 33 ปีขึ้นไป มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีประสบการณ์ทำงาน 6 ปีขึ้นไป และมีรายได้ต่อเดือน 15,001 บาทขึ้นไป

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว พบว่า โดยรวมทั้ง 3 ด้านมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.06 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

- 1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.95
- 2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.12
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.11

5.1.3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบ ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ที่มี อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นในการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานสอบสวนที่มีอายุ 23-27 ปี แตกต่างกับที่มีอายุ 33 ปีขึ้นไป และพนักงานสอบสวนที่มีอายุ 28-32 ปี แตกต่างกับ ที่มีอายุ 33 ปีขึ้นไป และนอกจากนี้ไม่พบความแตกต่างรายคู่

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นในการให้บริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมทั้ง 3 ด้านไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานสอบสวนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี แตกต่างกับ ที่มีระดับการศึกษาระดับบัณฑิต และนอกจากนี้ไม่พบความแตกต่างรายคู่

และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นในการให้บริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัวแตกต่างกัน โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานสอบสวนที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000 บาทหรือต่ำกว่า แตกต่างกับ ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 บาท ขึ้นไป

5.1.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว สามารถแยกได้ดังนี้

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรให้มีการบริการในช่วงพักกลางวัน
2. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น

ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พนักงานสอบสวนไม่มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.2.1 ความคิดเห็นของความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

ผลการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการบริการด้วยความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส มีระเบียบขั้นตอนปฏิบัติต่าง ๆ ที่แสดงไว้ชัดเจน ตลอดจนมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ทำให้ผู้ที่มาใช้บริการมีความสะดวก สบายทำให้มีความพึงพอใจในการได้รับบริการทำให้มีความคิดเห็นในระดับมากต่อการมาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งสุมา ช่างเขียว ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดกันทรลักษ์ ผลการวิจัยพบว่า ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดกันทรลักษ์ โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาโดยละเอียดด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านบุคลากร รองลงมาคือด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการและด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้จัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการทำงานไว้ชัดเจนทำให้สะดวกมากขึ้นในการติดต่อคดีว่าคดีใด ติดต่อที่ใด มีขั้นตอนใด ใช้เอกสารอะไรบ้างมีการกำหนดระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยรุ่งสุมา ช่างเขียว ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดกันทรลักษ์ ผลการวิจัยพบว่า ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดกันทรลักษ์

โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาโดยละเอียดด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านบุคลากร รองลงมาคือด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการปฏิบัติด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม เป็นกันเอง และสามารถตอบข้อซักถามเกี่ยวกับข้อกฎหมายและระเบียบปฏิบัติได้ชัดเจนซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรชนีกร ปัญญาใส ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวทั้งกลุ่มงานคดีและกลุ่มงานช่วยพิจารณาคดีในระดับมาก โดยด้านการพัฒนาการบริการทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

1) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่ 1 คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ให้บริการมีหัวใจบริการ มีการปฏิบัติด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม เป็นกันเอง และสามารถตอบข้อซักถามเกี่ยวกับข้อกฎหมายและระเบียบปฏิบัติได้ชัดเจนซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรชนีกร ปัญญาใส ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวทั้งกลุ่มงานคดีและกลุ่มงานช่วยพิจารณาคดีในระดับมาก โดยด้านการพัฒนาการบริการทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่รับคำร้องด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้มาใช้บริการทุกคนมีความคาดหวังว่าเมื่อตนมาก่อน ก็ต้องได้รับบริการก่อน ไม่ช้ามาทีหลังได้รับบริการก่อน เพราะเป็นคนที่ตนรู้จัก ดังนั้นเมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจในการบริการซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรชนีกร ปัญญาใส ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวทั้งกลุ่มงานคดีและกลุ่มงานช่วยพิจารณาคดีในระดับมาก โดยด้าน

การพัฒนาการบริการทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่เกี่ยวกับการบริการในระเบียบปฏิบัติ เช่น เรื่องการคัดฟ้อง การฟื้นฟู การขอยกคั่น-หมายจับ ที่เกิดขึ้น อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับข้อปฏิบัติได้ดีทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจแต่ยังมีบางส่วนที่อาจได้รับความล่าช้าเนื่องจากในบางวันหรือบางช่วงเวลามีคดีเข้ามามากและพร้อมกันประกอบกับจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เพียงพอซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรุณลักษณ์ พรหมทัตตานนท์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการในระดับดีทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการบริการ ด้านอาคารสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ และด้านบุคลากร

2) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่ 2 คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ให้บริการได้จัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการทำงานไว้ชัดเจนทำให้สะดวกมากขึ้นในการติดต่อคดีว่าคดีใด ติดต่อกี่ใด มีขั้นตอนใด ใช้เอกสารอะไรบ้าง มีการกำหนดระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนชัดเจน ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งสุมา ช้างเขียว ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดกันทรลักษ์ ผลการวิจัยพบว่า ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจในการให้บริการของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดกันทรลักษ์ โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาโดยละเอียดด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านบุคลากร รองลงมาคือด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการและด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่จัดระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการที่เจ้าหน้าที่มีการจัดระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนได้เหมาะสม ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ต้องรอนาน เพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้ผู้มาใช้บริการ ทำให้ได้รับความพึงพอใจต่อการบริการซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งสุมา ช้างเขียว ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดกันทรลักษ์ ผลการวิจัยพบว่า ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดกันทรลักษ์ โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณา โดยละเอียดด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านบุคลากร

รองลงมาคือด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการและด้านข้อมูล ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่จัดบริการตามลำดับขั้นตอนก่อน-หลังชัดเจน อยู่ใน ระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเข้าใจในงานที่ตนทำเป็นอย่างดี ทำให้สามารถจัดขั้นตอนและเวลาได้ แต่ในบางวันหรือบางช่วงเวลาที่มีปริมาณงานเกินจำนวน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทำให้เกิดความล่าช้าไปบ้างกว่าช่วงเวลาคติ อีกทั้งระบบการบริการตามลำดับ ก่อน-หลังใช้บัตรคิว แต่ยังไม่ได้มีการนำคอมพิวเตอร์มาช่วย ในช่วงเวลาที่มีปริมาณงานมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรุณลักษณ์ พรหมทัตตานนท์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของ ประชาชนต่อการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการ ในระดับดีทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการบริการ ด้านอาคารสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ และด้านบุคลากร

3) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่ 3 คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวมมี ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการที่หน่วยงานของผู้ให้บริการมีการปรับปรุง องค์กร เพิ่มระดับโครงสร้างพื้นฐานของสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่ว่าจะเป็นจุดน้ำดื่ม มุมหนังสือ และข้อกฎหมาย และมุมเอกสารแบบฟอร์ม ทำให้ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของโชติมา พลเจียก ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงาน รับฟ้องและเก็บสำนวนศาลจังหวัดชัยนาทแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานรับฟ้องและงานเก็บสำนวนศาลจังหวัดชัยนาท แผนกคดีเยาวชนและครอบครัวในระดับมาก

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่จัดแบบฟอร์มต่าง ๆ เช่น คำร้อง คำให้การพยาน รายงานกระบวนการพิจารณา ไว้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ให้บริการทราบและ ตระหนักถึงความต้องการของผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นพนักงานสอบสวนเป็นอย่างดี คือเมื่อมีการมา พบเจ้าหน้าที่ศาลในแต่ละเรื่องต้องใช้แบบฟอร์มต่างกัน การจัดเตรียมมาเองอาจทำให้เกิดความ สับสนและอาจทำให้ล่าช้า การที่เจ้าหน้าที่จัดเตรียมแบบฟอร์มไว้ให้บริการและให้คำแนะนำ เกี่ยวกับคดีว่าคดีใด หรือขั้นตอนใดใช้แบบฟอร์มใด ทำให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจในการ ใช้บริการซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรุณลักษณ์ พรหมทัตตานนท์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความ คิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า มีความคิดเห็น เกี่ยวกับการบริการในระดับดีทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการบริการ ด้านอาคารสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ และด้านบุคลากร

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดนี้อาจเป็นเพราะการที่หน่วยงานของผู้ให้บริการมีการปรับปรุงองค์กร เพิ่มระดับโครงสร้างพื้นฐานของสิ่งอำนวยความสะดวก แต่ในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการพร้อมกันมากอาจทำให้ห้องน้ำไม่เพียงพอซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรุณลักษณ์ พรหมทัตตานนท์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการในระดับดีทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการบริการ ด้านอาคารสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ และด้านบุคลากร

5.2.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า พนักงานสอบสวนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานสอบสวนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัวต่างกัน อธิบายได้ว่าพนักงานสอบสวนโดยพื้นฐานมีความรู้มีความเข้าใจในข้อกฎหมายแต่เนื่องจากอายุน้อย มีความคาดหวังต่อการบริการที่ได้รับในระดับสูง ความคุ้นชินกับขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่อาจเป็นอุปสรรคต่อการติดต่อประสานงานอยู่บ้าง ไม่ทราบว่าจะติดต่อเรื่องใด กับเจ้าหน้าที่ท่านใดโดยตรง อาจทำให้เกิดความล่าช้าในการรับบริการ บังคับต่างๆ เหล่านี้ไม่ค่อยพบเจอในพนักงานสอบสวนที่มีอายุมากกว่าเพราะคุ้นชินกับหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ทำให้การรับบริการเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว จึงอาจทำให้อายุที่ต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นต่อการรับบริการต่างกันไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งสุมา ช่างเขียว ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดกันทรลักษ์ ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาติดต่อราชการที่มีต่อความพึงพอใจในการให้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และภูมิลำเนาต่างกัน มีความคิดเห็นความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน แต่กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการให้บริการด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 และกลุ่มตัวอย่างอาชีพที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการให้บริการด้านบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2) จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า พนักงานสอบสวนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานสอบสวนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของ

ให้บริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว แตกต่างกัน อธิบายได้ว่า พนักงานสอบสวนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่ามีการรับรู้และเข้าใจกฎหมายได้มากกว่า ส่วนพนักงานสอบสวนที่มีระดับการศึกษาน้อยกว่ามักจะเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ในระดับปฏิบัติงานทำให้การรับรู้และเข้าใจกฎหมายล่าช้ากว่า ส่งผลให้การติดต่อรับบริการอาจใช้เอกสาร ไม่ตรงกับเรื่องที่มีการเปลี่ยนแปลงไป ทำให้เกิดความล่าช้า จึงอาจเป็นเหตุให้ระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อการรับบริการต่างกัน ไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรุณลักษณ์ พรหมทัตตานนท์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของศาลจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชน เมื่อจำแนกตามเพศ มีความเห็นด้านการบริการในปัจจุบัน ด้านความสามารถตอบสนองต่อความต้องการและปัจจัยด้านความเสมอภาคแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ก็พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน และเมื่อจำแนกตามความเกี่ยวข้องกับคดี มีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านการบริการ ส่วนปัจจัยด้านสถานภาพสมรสและสภาพการมาติดต่อราชการ ไม่พบความแตกต่าง

3) จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า พนักงานสอบสวนที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานสอบสวนที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของให้บริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ไม่ต่างกัน อธิบายได้ว่าไม่ว่าจะเพิ่งเริ่มมาเป็นพนักงานสอบสวนหรือเป็นพนักงานสอบสวนมานานแล้วก่อนที่จะมาเป็นพนักงานสอบสวนนั้นทุกคนต้องมีความรู้และเข้าใจกฎหมาย ข้อปฏิบัติต่าง ๆ เป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการขอคัดฟ้อง การขอฟื้นฟู การขอหมายค้นหรือหมายจับต่างๆ สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้จะมาเป็นพนักงานสอบสวนเข้าใจเป็นพื้นฐานอยู่ก่อนแล้วทำให้ประสบการณ์ทำงานที่ต่างกันมีความคิดเห็นไม่ต่างกันต่อการให้บริการซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิตาภา สุภพลทองโชติ ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดชลบุรี พบว่า อายุและฐานประชาชนมีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยอื่น เช่น เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน

4) จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า พนักงานสอบสวนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานสอบสวนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของ ให้บริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ต่างกัน อธิบายได้ว่า รายได้ของพนักงานสอบสวนที่สูงนั้นต้องมีปัจจัยประกอบที่สอดคล้องกันด้วย กล่าวคือมีระดับ การศึกษาสูงและอายุที่เยอะด้วย ทำให้พนักงานสอบสวนที่มีรายได้สูงมีความคิดเห็นต่อการ ให้บริการแตกต่างกับพนักงานสอบสวนที่มีรายได้ต่ำกว่าซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรุณลักษณ์ พรหมทัตตานนท์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของศาลจังหวัด จันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชน เมื่อจำแนกตามเพศ มีความเห็นด้านการบริการในปัจจัยด้านความสามารถตอบสนองต่อความต้องการและปัจจัยด้าน ความเสมอภาคแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ก็พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน และเมื่อจำแนกตามความเกี่ยวข้องกับคดี มีความคิดเห็นแตกต่างกันใน ด้านการบริการ ส่วนปัจจัยด้านสถานภาพสมรสและสภาพการมาติดต่อราชการ ไม่พบความแตกต่าง

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะและข้อค้นพบ (Fact Findings) จากการวิจัยและการอภิปรายผลแล้วสามารถ สรุปผล โดยแบ่งเป็น 2 ระดับ ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ดังนั้น จึงควรจัดการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่พนักงานอยู่เสมอเพื่อให้ตระหนักถึงหัวใจของการบริการ และ เพิ่มพูนความรู้เพื่อให้สอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลงของข้อกฎหมาย เพื่อจะได้ให้บริการผู้มาใช้บริการ ให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอันเป็นหัวใจของการบริการ

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ดังนั้นจึงควรจัดหา อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์มาช่วยอำนวยความสะดวกและสร้างความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น จัดหาคอมพิวเตอร์มาช่วยงานในส่วนการจัดลำดับก่อน-หลัง มีหลักฐานบัตรคิวในการขอรับบริการ ที่ชัดเจน

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ดังนั้นจึงควร ดำเนินการการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่พนักงานอยู่เสมอเพื่อให้ตระหนักถึงหัวใจของการบริการ และ เพิ่มพูนความรู้เพื่อให้สอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลงของข้อกฎหมาย เพื่อจะได้ให้บริการผู้มาใช้บริการ ให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอันเป็นหัวใจของการบริการ

และแบ่งเป็นรายด้านในการเสนอแนะเชิงนโยบายตามลำดับดังนี้

1) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่ 1 คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ดังนั้นจึงควรจัดการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่พนักงานอยู่เสมอเพื่อให้ตระหนักถึงหัวใจของการบริการ และเพิ่มพูนความรู้เพื่อให้สอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลงของข้อกำหนด เพื่อจะได้ให้บริการผู้มาใช้บริการให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอันเป็นหัวใจของการบริการ

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่รับคำร้องด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ดังนั้นจึงควรจัดหาคอมพิวเตอร์มาช่วยงานในส่วนการจัดลำดับก่อน-หลัง มีหลักฐานบัตรคิวในการขอรับบริการที่ชัดเจน

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการบริการในระเบียบปฏิบัติ เช่น เรื่องการผัดฟ้อง การฟื้นฟู การขอหมายค้น-หมายจับ ที่เกิดขึ้นอยู่ในระดับมาก ดังนั้นจึงควรดำเนินการรวบรวมปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ แล้วมาจัดทำคู่มือการให้บริการให้ครอบคลุมถึงปัญหาต่างๆ เหล่านี้

2) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่ 2 คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ดังนั้นจึงควรจัดทำแผนผังป้ายแสดงขั้นตอนในระเบียบปฏิบัติต่างๆ ที่ชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายในการติดต่อขอใช้บริการ

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่จัดระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ดังนั้นจึงควรจัดทำป้ายแสดงระยะเวลาโดยประมาณต่อการให้บริการในแต่ละเรื่องไว้อย่างชัดเจน อาจแสดงในคู่มือข้อปฏิบัติในการมาศาล หรือ ทำป้ายติดไว้ในมุมหนังสือและกรอกแบบฟอร์ม

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่จัดบริการตามลำดับขั้นตอนก่อน-หลังชัดเจน อยู่ในระดับมาก ดังนั้นจึงควรดำเนินการจัดหาคอมพิวเตอร์มาช่วยงานในส่วนการจัดลำดับก่อน-หลัง มีหลักฐานบัตรคิวในการขอรับบริการที่ชัดเจน

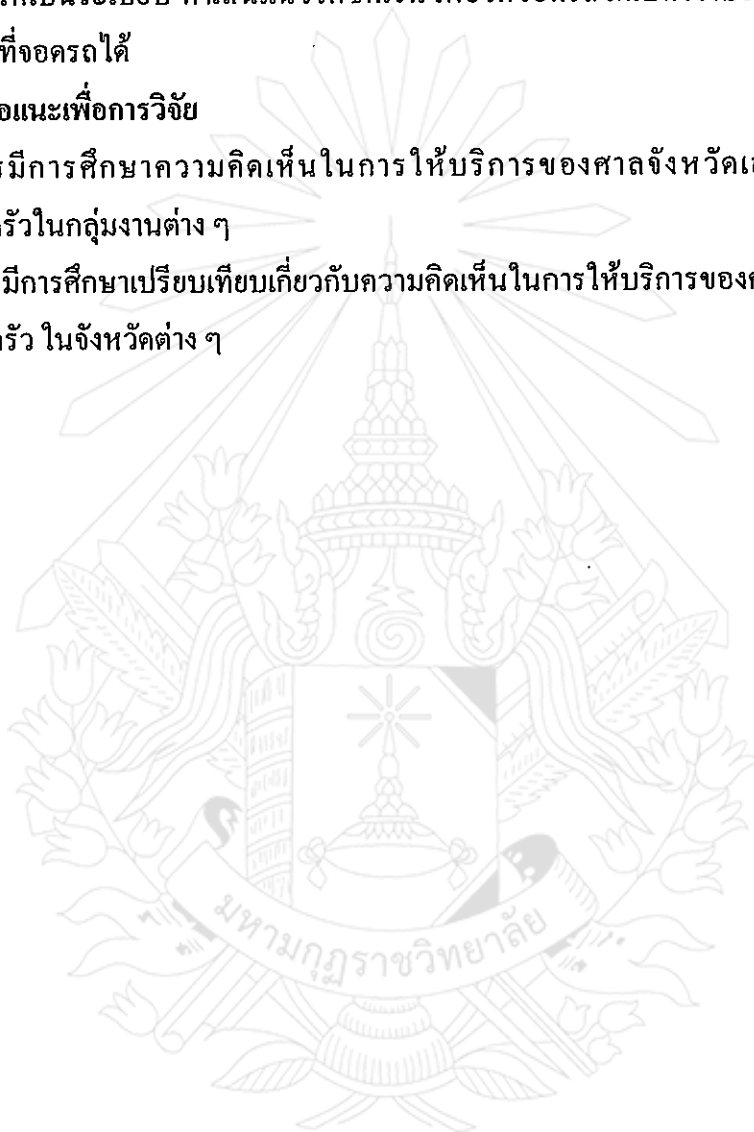
3) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่ 3 คือ ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก พบว่า โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ดังนั้นจึงควรดำเนินการศึกษาถึงความต้องการของผู้มาใช้บริการแล้วนำมาปรับปรุงในส่วนที่ทำได้ก่อนโดยไม่ต้องของงบประมาณ เช่น มุมหนังสือและข้อกำหนด มุมเอกสารและแบบฟอร์ม ส่วนในสิ่งที่ต้องของงบประมาณก็จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องการเช่น แม่บ้านผู้ดูแลความสะอาด ถังน้ำดื่ม สร้างห้องน้ำ สถานที่จอดรถเพิ่มเติม เป็นต้น

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่จัดแบบฟอร์มต่าง ๆ เช่น คำร้อง คำให้การพยาน รายงานกระบวนการพิจารณา ไว้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ดังนั้นจึงควรดำเนินการจัดทำมูมเอกสาร และแบบฟอร์มพร้อมรายละเอียดการใช้แบบฟอร์ม

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สถานที่จอดรถเพียงพอต่อการให้บริการ ดังนั้นจึงควรดำเนินการ จัดสรรบริเวณจอดรถให้เป็นระเบียบ ทำเส้นแนวให้ชัดเจน เพื่อให้จอดรถได้เป็นระเบียบมากขึ้น และเป็นการเพิ่มสถานที่จอดรถได้

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

- 1) ควรมีการศึกษาความคิดเห็นในการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนก คดีเยาวชนและครอบครัวในกลุ่มงานต่าง ๆ
- 2) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบเกี่ยวกับความคิดเห็นในการให้บริการของศาลแผนก คดีเยาวชนและครอบครัว ในจังหวัดต่าง ๆ



บรรณานุกรม

1. หนังสือทั่วไป

- กองสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ สำนักงานศาลยุติธรรม. ศาลยุติธรรมปริทัศน์. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ยูเนียน อุลตราไวโอเล็ต จำกัด, 2551.
- นิคม ชัยอาญา. ทั่วประเทศกฎหมายพร้อมด้วยคำอธิบายศาลคดีเด็กและเยาวชน. กรุงเทพมหานคร : วัฒนชัยการพิมพ์, 2550.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2545.
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2542. กรุงเทพมหานคร : บริษัทนานมีพับลิเคชั่น จำกัดมหาชน, 2546.
- ล้วน สายยศ. การวัดด้านจิตพิสัย. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2543.
- ลัดดา กิติวิภาค. ความคิดเห็นทางสังคมเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร : แสงจันทร์การพิมพ์, 2541.
- ศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว. คู่มือการปฏิบัติงานศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว. กรุงเทพมหานคร : วัฒนชัยการพิมพ์, 2549.
- สำนักงานศาลยุติธรรม. ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานศาลยุติธรรม, 2534.
- _____. พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2534. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ศาลยุติธรรม, 2534.
- _____. พระราชบัญญัติฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด พ.ศ. 2545. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ศาลยุติธรรม, 2545.
- _____. พระธรรมนูญศาลยุติธรรม พ.ศ.2543. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ศาลยุติธรรม, 2543.
- _____. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการศาลยุติธรรม พ.ศ.2543. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ศาลยุติธรรม, 2543.
- _____. รอบรู้ศาลยุติธรรม ตอน การดำเนินคดีในศาลชั้นอุทธรณ์พิเศษ. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ไอเดียสแควร์, 2552
- _____. ระเบียบราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมว่าด้วยแนวปฏิบัติในการออกหมายจับและหมายค้นในคดีอาญา พ.ศ. 2545. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ศาลยุติธรรม, 2545.
- _____. ศาลยุติธรรม. กรุงเทพมหานคร : กองสารนิเทศและประชาสัมพันธ์, 2551

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. กลยุทธ์การตลาด การบริการการตลาด. กรุงเทพมหานคร : ธีระฟิล์มและ
ไซเท็กซ์, 2541.

สงวน สุทธิเลิศอรุณ. ทฤษฎีและการปฏิบัติทางจิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร : อักษรบัณฑิต,
2539.

สุชา จันทร์หอม. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2524

โสภา ชูพิชัยกุลและคนอื่น ๆ. ยุทธวิธีและมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและ
สังคมในทศวรรษหน้า. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยมหิดล, 2525.

2. รายงานการวิจัย

ชัชณะ รุ่งปัจฉิม. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การ โทรศัพท์แห่ง
ประเทศไทย : กรณีศึกษาจังหวัดสตูล. รายงานการวิจัย. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย
สงขลานครินทร์, 2544.

3. วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

จิตภา สุกพลทองโชติ. “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัด
ชลบุรี”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2551.

โชติมา พลเจียก. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานรับฟ้องและงานเก็บ
สำนวนศาลจังหวัดชัยนาทแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว”. วิทยานิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2552.

ธนากร สัมประสาน. “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมือง
สุโขทัย-ลก จังหวัดนราธิวาส”. สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย :
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2551.

ปิยะ อุทาโย. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ”. วิทยานิพนธ์พัฒน
บริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2539.

พัลลรินทร์ ภูกิจ “การประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการของสำนักงานศาลปกครองเชียงใหม่ :
กรณีศึกษากลุ่มรับฟ้องและให้คำปรึกษาแนะนำ”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.

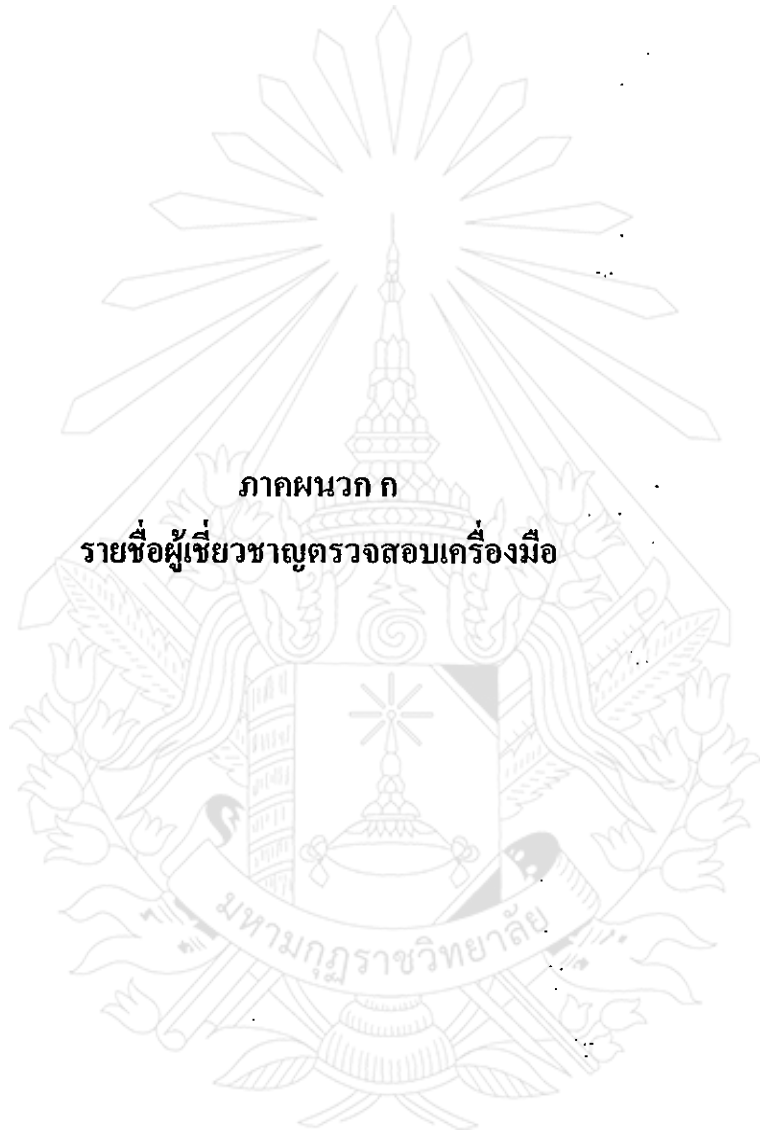
รัชนิกร ปัญญาใส. “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดี
เยาวชนและครอบครัว”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย :
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2552.

- รุ่งสุมา ช้างเขียว. “ความพึงพอใจในการให้บริการของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดกันทรลักษ์”.
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี,
2552.
- ร้อยตำรวจตรีธนากร สัมประสาน. “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของด่านตรวจ
คนเข้าเมืองสุโขทัย-โก-ลก จังหวัดนครราชสีมา”. สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิต
วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2551.
- สุริยะ วิริยสวัสดิ์. “พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อม
ในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย :
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2530.
- อรุณลักษณ์ พรหมทัตตานนท์. “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี”.
สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2547.





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

1. นายสิทธิพร ธีระโกศล

วุฒิการศึกษา	นิติศาสตรบัณฑิต, เนติบัณฑิตไทย
ตำแหน่งปัจจุบัน	ผู้พิพากษาศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชน และครอบครัว อำเภอเมือง จังหวัดเลย

2. นายนิพัทธ์กรณ์ ตำนวิบูลย์

วุฒิการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ตำแหน่งปัจจุบัน	ผู้พิพากษาสมทบศาลจังหวัดเลยแผนกคดี เยาวชนและครอบครัว อำเภอเมือง จังหวัดเลย

3. นางยุพาพร พรหมศิลา

วุฒิการศึกษา	ครุศาสตรบัณฑิต (ภาษาไทย) บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ตำแหน่งปัจจุบัน	ครูเชี่ยวชาญ โรงเรียนเลขพิทยาคม

4. นายสมพงษ์ สุริยะ

วุฒิการศึกษา	ครุศาสตรบัณฑิต (ภาษาไทย) ครุศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา)
ตำแหน่งปัจจุบัน	ผู้อำนวยการ โรงเรียนบ้านกกเกลี้ยง อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย

5. นางวาสนา จิรนาท

วุฒิการศึกษา	การศึกษาศาสตรบัณฑิต ครุศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา)
ตำแหน่งปัจจุบัน	อดีต คีษานินเทศก์ ระดับ 8 หัวหน้ากลุ่มงานส่งเสริมพัฒนาระบบการประกัน คุณภาพการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเลยเขต 1

ภาคผนวก ข
หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม



ที่ ศธ 6016(2.2)/ว112



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

23 พฤษภาคม 2554

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสอบถาม

เจริญพร นายสิทธิพร ชีระโกศล

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

ด้วยนางสาวนิภาพรรณ วิชา นัศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง รุ่นที่ 6/2552 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง กำลังทำสารนิพนธ์เรื่องความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยมี ดร.รพีพร ธงทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา และผศ.ชัชฌพงษ์ ศรีจันทร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้จำเป็นต้องให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือในการรวบรวม ข้อมูลมหาวิทยาลัยฯ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์สอดคล้องกับสารนิพนธ์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบแบบสอบถามดังกล่าว

มหาวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเจริญพรมาเพื่อทราบ

ขอเจริญพร

(พระวราวุธ สิตาวุธ, ดร.)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง

ที่ ศธ 6016(2.2) / 3112



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

23 พฤษภาคม 2554

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสอบถาม

เจริญพร นายนิพัทธ์ภรณ์ ด้านวิบูลย์

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

ด้วยนางสาวนิภาพรรณ วิชานา นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง รุ่นที่ 6/2552 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง กำลังทำสารนิพนธ์เรื่องความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยมี ดร.รพีพร ชงทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา และผศ.ชัยณพงศ์ ศรีจันทร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้จำเป็นต้องให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือในการรวบรวม ข้อมูลมหาวิทยาลัยฯ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์สอดคล้องกับสารนิพนธ์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบแบบสอบถามดังกล่าว

มหาวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเจริญพรมมาเพื่อทราบ

ขอเจริญพร

(พระวรารุช สีลาวุธ, คร.)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง

ที่ ศธ 6016(2.2) /ว112



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

23 พฤษภาคม 2554

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสอบถาม

เจริญพร นางยุพาพร พรหมศิลา

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

ด้วยนางสาวนิภาพรรณ วิชานา นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง รุ่นที่ 6/2552 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง กำลังทำสารนิพนธ์เรื่องความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยมี คร.รพีพร ธงทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา และผศ.ชัชฌิมพงศ์ ศรีจันทร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้จำเป็นต้องให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือในการรวบรวม ข้อมูลมหาวิทยาลัยฯ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์สอดคล้องกับสารนิพนธ์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ที่ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบแบบสอบถามดังกล่าว

มหาวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเจริญพรมาเพื่อทราบ

ขอเจริญพร

(พระวรารุช สีลาวัฐ, คร.)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง

ที่ ศร 6016(2.2) /ว112



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

23 พฤษภาคม 2554

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสอบถาม

เจริญพร นายสมพงษ์ สุริยะ

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

ด้วยนางสาวนิภาพรรณ วิชานา นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง รุ่นที่ 6/2552 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง กำลังทำสารนิพนธ์เรื่องความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยมี ดร.รพีพร ธงทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา และ ผศ.ชัชฌิพงษ์ ศรีจันทร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้จำเป็นต้องให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือในการรวบรวม ข้อมูลมหาวิทยาลัยฯ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์สอดคล้องกับสารนิพนธ์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบแบบสอบถามดังกล่าว

มหาวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเจริญพรมาเพื่อทราบ

ขอเจริญพร

(พระวราวุธ สีลาวุธ, ดร.)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง

ที่ ศธ 6016(2.2) /ว112



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

23 พฤษภาคม 2554

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสอบถาม

เจริญพร นางวาสนา จิรนาถ

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

ด้วยนางสาวนิภาพรรณ วิชญา นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง รุ่นที่ 6/2552 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง กำลังทำสารนิพนธ์เรื่องความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยมี ดร.รพีพร ธงทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา และผศ.วิชณพงษ์ ศรีจันทร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้จำเป็นต้องให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือในการรวบรวม ข้อมูลมหาวิทยาลัยฯ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์สอดคล้องกับสารนิพนธ์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบแบบสอบถามดังกล่าว

มหาวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเจริญพรมาเพื่อทราบ

ขอเจริญพร

(พระวราวุธ สีลาวุธ, ดร.)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง



ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง

ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการ
ของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้เป็นการสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว
2. แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว
 - ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะอื่น
3. การตอบแบบสอบถามชุดนี้จะไม่มีผลกระทบต่อการใช้ปฏิบัติหน้าที่ และสถานภาพของท่าน เพราะการวิเคราะห์ข้อมูลจะกระทำโดยภาพรวมซึ่งจะไม่มีผลต่อท่านแต่ประการใด ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านได้ตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

นางสาวนิภาพรรณ วิชญา

นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐศาสตร์การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

วิทยาเขตศรีล้านช้าง

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. อายุ

- () 23-27 ปี
- () 28-32 ปี
- () 33 ปีขึ้นไป

2. ระดับการศึกษา

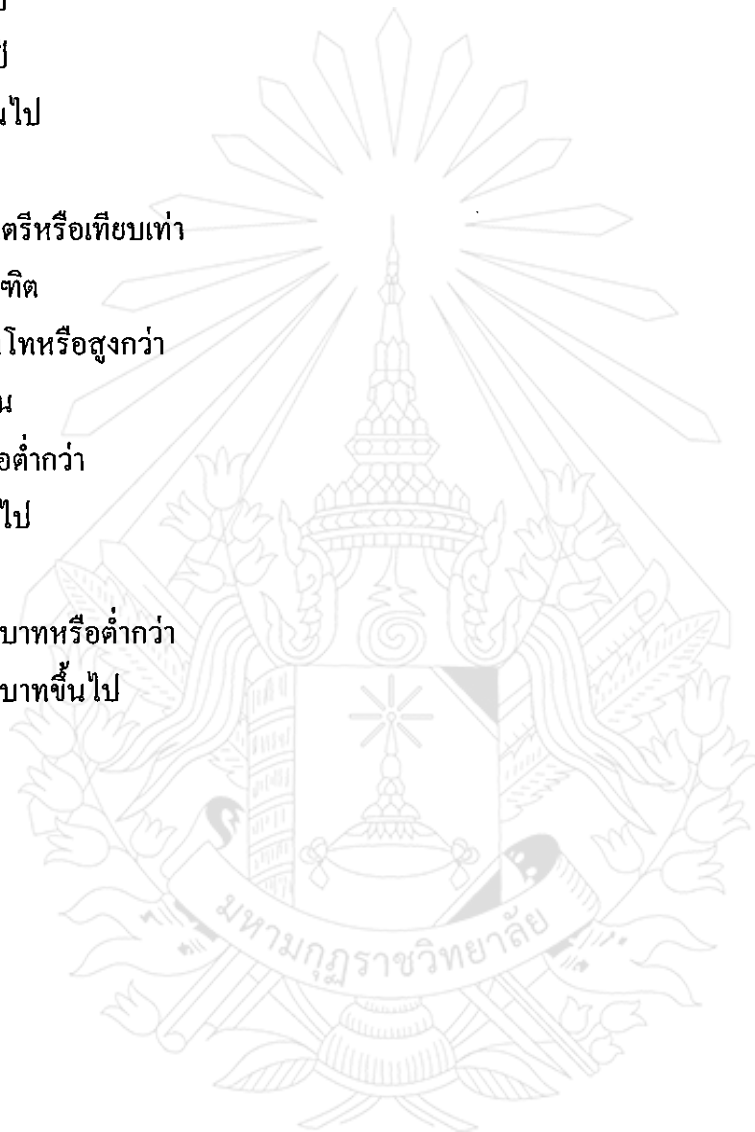
- () ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
- () เนติบัณฑิต
- () ปริญญาโทหรือสูงกว่า

3. ประสบการณ์ทำงาน

- () 5 ปีหรือต่ำกว่า
- () 6 ปีขึ้นไป

4. รายได้

- () 15,000 บาทหรือต่ำกว่า
- () 15,001 บาทขึ้นไป



ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการ
ของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตัวเลขระดับความคิดของท่าน
โดยพิจารณาตามเกณฑ์ดังนี้

- 5 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตัวอย่าง

ข้อที่	การให้บริการของกลุ่มงานคดีศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
0	การอำนวยความสะดวก		✓			

จากตัวอย่าง หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการอำนวยความสะดวก
อยู่ในระดับมาก

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตัวเลขระดับความคิดเห็นของท่านโดยพิจารณาตาม
เกณฑ์ดังนี้

การให้บริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
1.เจ้าหน้าที่รับคำร้องด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
2.เจ้าหน้าที่รับคำร้องตามลำดับก่อน-หลังชัดเจน					
3.เจ้าหน้าที่รับคำร้องด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มเป็นกันเอง					
4.เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามในระเบียบปฏิบัติ เช่น เรื่องการคัดฟ้องการฟื้นฟู การหมายค้น-หมายจับ ได้อย่างถูกต้องและชัดเจน					
5.เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในเรื่องการยื่นแบบฟอร์มต่าง ๆ เช่น คำร้อง คำให้การพยาน รายงานกระบวนการพิจารณา					
6.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการกรอกรายละเอียด และตรวจแบบฟอร์มต่างๆ เช่น คำร้อง คำให้การพยาน รายงานกระบวนการพิจารณา					
7.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการบริการในระเบียบปฏิบัติ เช่น เรื่องการคัดฟ้อง การฟื้นฟู การขอหมายค้น-หมายจับที่เกิดขึ้น					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.เจ้าหน้าที่จัดทำป้ายแผนผังแสดงขั้นตอนในระเบียบปฏิบัติ เช่น เรื่องการคัดฟ้อง การฟื้นฟู การขอหมายค้น-หมายจับ ได้ชัดเจนและสะดวกมากขึ้นในการติดต่อคดี					

การให้บริการของกลุ่มงานคดี ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. เจ้าหน้าที่จัดทำป้ายแสดงชื่องานแต่ละหน่วยงานชัดเจนและสังเกตเห็นได้ง่ายและสะดวกมากขึ้นในการติดต่อคดี					
3.เจ้าหน้าที่จัดระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนได้อย่างเหมาะสม					
4.เจ้าหน้าที่จัดบริการตามลำดับขั้นตอนก่อน-หลังชัดเจน					
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนดในแผนผังแสดงขั้นตอนในระเบียบปฏิบัติ เช่น เรื่องการขอคัดฟ้อง การขอฟื้นฟู การขอหมายค้น-หมายจับ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1.เจ้าหน้าที่จัดแบบฟอร์มต่าง ๆ เช่น คำร้อง คำให้การพยาน รายงานกระบวนการพิจารณา ไว้ให้บริการ					
2.เจ้าหน้าที่จัดให้มีตัวอย่างแบบฟอร์มต่าง ๆ เช่น คำร้อง คำให้การพยาน รายงานกระบวนการพิจารณา ไว้ให้บริการ					
3.เจ้าหน้าที่จัดให้มีประมวลกฎหมายรวมถึง พ.ร.บ.ต่าง ๆ ไว้ให้บริการ					
4.เจ้าหน้าที่จัดหนังสืออ่านไว้ให้บริการระหว่างรอบริการ					
5.เจ้าหน้าที่จัดที่นั่งไว้ให้บริการระหว่างรอรับบริการ					
6.สถานที่จอดรถเพียงพอต่อการให้บริการ					
7.ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ					

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่.....

.....

.....

.....

.....

2) ด้านขั้นตอนการบริการ.....

.....

.....

.....

.....

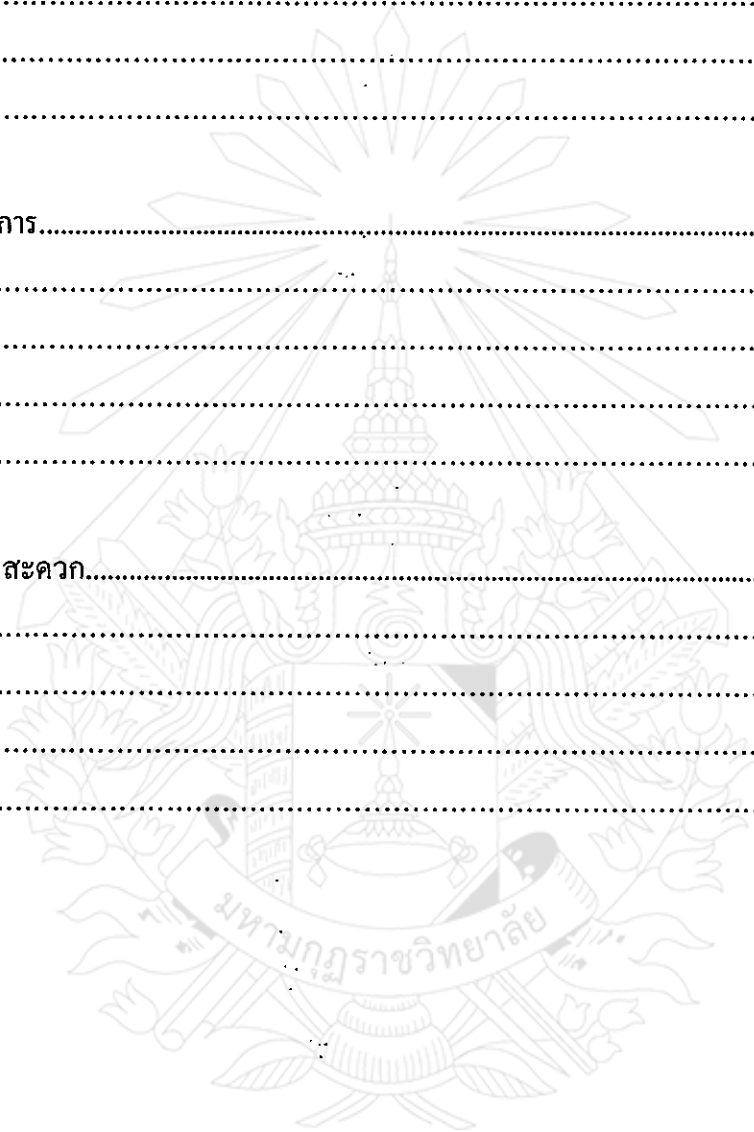
3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....

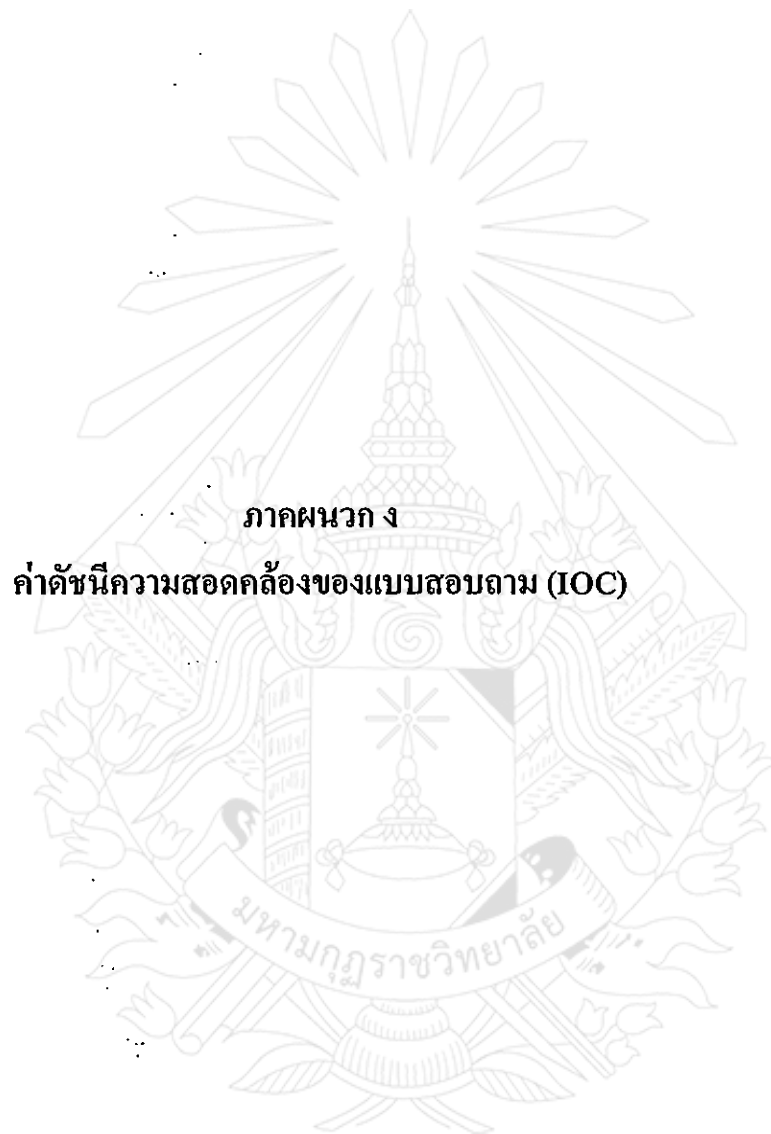
.....

.....

.....

.....





ภาคผนวก ง

คำดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC)

ดัชนีความสอดคล้อง ของแบบสอบถาม (IOC)

รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญ					IOC	สรุปผล
	1	2	3	4	5		
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่							
1.เจ้าหน้าที่รับคำร้องด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2.เจ้าหน้าที่รับคำร้องตามลำดับก่อน-หลัง ชัดเจน	+1	0	+1	+1	+1	0.80	ใช้ได้
3.เจ้าหน้าที่รับคำร้องด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม เป็นกันเอง	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4 เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามในระเบียบปฏิบัติ เช่น เรื่องการคัดฟ้องการฟื้นฟู การหมายค้น-หมายจับ ได้อย่างถูกต้องและชัดเจน	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5.เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ ในเรื่องการยื่นแบบฟอร์มต่างๆ เช่น คำร้อง คำให้การพยาน รายงานกระบวนการพิจารณา	+1	+1	0	+1	+1	0.80	ใช้ได้
6.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการกรอก รายละเอียดและตรวจแบบฟอร์มต่าง ๆ เช่น คำร้อง คำให้การพยาน รายงานกระบวนการพิจารณา	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
7.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่เกี่ยวกับการบริการในระเบียบปฏิบัติ เช่น เรื่องการคัดฟ้อง การฟื้นฟู การขอหมายค้น-หมายจับ ที่เกิดขึ้น	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
1.เจ้าหน้าที่จัดทำป้ายแผนผังแสดงขั้นตอนใน ระเบียบปฏิบัติ เช่น เรื่องการคัดฟ้อง การฟื้นฟู การขอหมายค้น-หมายจับ ได้ชัดเจนและ สะดวกมากขึ้นในการติดต่อคดี	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญ					IOC	สรุปผล
	1	2	3	4	5		
2. เจ้าหน้าที่จัดทำป้ายแสดงชื่องานแต่ละหน่วยงานชัดเจนและสังเกตเห็นได้ง่ายและสะดวกมากขึ้นในการติดต่อคดี	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3.เจ้าหน้าที่จัดระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนได้อย่างเหมาะสม	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4.เจ้าหน้าที่จัดบริการตามลำดับขั้นตอนก่อน-หลังชัดเจน	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนดในแผนผังแสดงขั้นตอนในระเบียบปฏิบัติ เช่น เรื่องการขอคัดฟ้อง การขอฟื้นฟู การขอหมายค้น-หมายจับ	+1	+1	+1	0	+1	0.80	ใช้ได้
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
1.เจ้าหน้าที่จัดแบบฟอร์มต่าง ๆ เช่น คำร้อง คำให้การพยาน รายงานกระบวนการพิจารณา ไว้ให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2.เจ้าหน้าที่จัดให้มีตัวอย่างแบบฟอร์มต่าง ๆ เช่น คำร้อง คำให้การพยาน รายงานกระบวนการพิจารณา ไว้ให้บริการ	+1	0	+1	+1	+1	0.80	ใช้ได้
3.เจ้าหน้าที่จัดให้มีประมวลกฎหมายรวมถึง พ.ร.บ.ต่าง ๆ ไว้ให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4.เจ้าหน้าที่จัดหนังสืออ่านไว้ให้บริการระหว่างรอบริการ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5.เจ้าหน้าที่จัดที่นั่งไว้ให้บริการระหว่างรอรับบริการ	+1	+1	+1	0	+1	0.80	ใช้ได้
6. สถานที่จอดรถเพียงพอต่อการให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
7. ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้



ภาคผนวก จ
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability Analysis) ของแบบสอบถามเพื่องานวิจัย
เรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคดี
ศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

ข้อ	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha If Item Deleted
1	84.6000	28.5241	.6226	.8515
2	84.6000	28.5931	.6105	.8520
3	84.5667	29.0816	.6134	.8527
4	84.5667	29.9092	.3429	.8633
5	84.3333	30.9885	.2776	.8642
6	84.5000	29.7069	.4398	.8589
7	84.5667	29.0816	.4712	.8577
8	84.3667	29.5506	.5397	.8555
9	84.4000	29.2138	.5029	.8564
10	84.3667	29.5506	.5397	.8555
11	84.3667	29.5506	.5397	.8555
12	84.3000	30.6310	.3094	.8635
13	84.4333	29.2195	.6590	.8520
14	84.4000	31.0759	.2847	.8638
15	84.6333	28.5851	.4492	.8597
16	84.7000	28.9759	.3648	.8649
17	84.5667	29.2195	.4047	.8612
18	84.3667	29.5506	.5397	.8555
19	84.3667	29.5506	.5397	.8555

Reliability Coefficients 19 items

Alpha = .8644

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล : นางสาวนิภาพรรณ วิชนา
วัน เดือน ปี เกิด : 28 มิถุนายน 2522
ที่อยู่ปัจจุบัน : 47/3 หมู่ 9 ตำบลหมากแข้ง อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี 41000

การศึกษา

พ.ศ. 2544 : ศิลปศาสตรบัณฑิต
สาขาวิชา การจัดการทั่วไป (คอมพิวเตอร์ธุรกิจ)
สถาบันราชภัฏอุดรธานี

ประสบการณ์การทำงาน

ตำแหน่งปัจจุบัน : เจ้าพนักงานศาลยุติธรรมปฏิบัติการ
ศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว
อำเภอเมือง จังหวัดเลย

