

ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ  
ของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม

นางนฤธร เอื้อยอ่อง

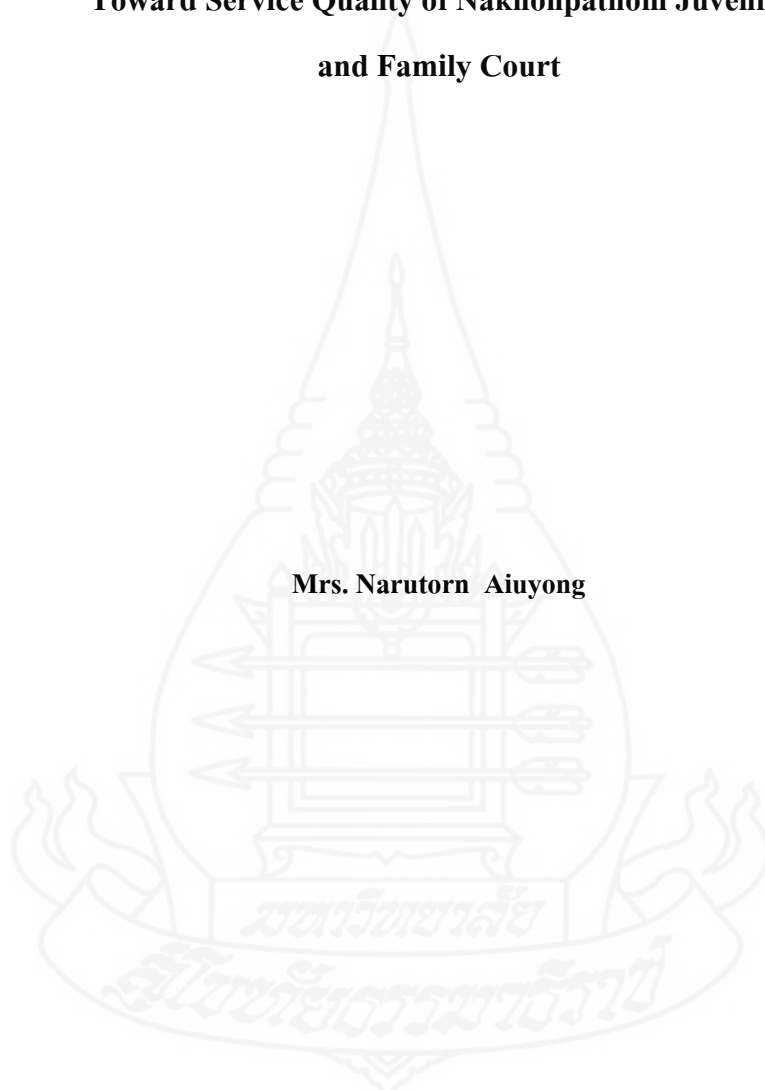


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2558

**The Expectations and Perceptions of Service Recipients  
Toward Service Quality of Nakhonpathom Juvenile  
and Family Court**

**Mrs. Narutorn Aiuyong**



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2015

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพ การบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม
ชื่อและนามสกุล	นางนฤทร เอื้อยอ่อง
แขนงวิชา	บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข้มทอง

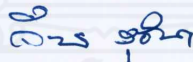
การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 28 กรกฎาคม 2559

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข้มทอง)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์จักรภณ์ สุทธิมมสภา)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข้มทอง)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

**ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ** ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ  
ของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม

**ผู้ศึกษา** นางนฤทร เอื้อยอ่อง **รหัสนักศึกษา** 2573000086 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

**อาจารย์ที่ปรึกษา** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข้มทอง **ปีการศึกษา** 2558

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม (2) ศึกษาระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม และ (3) วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม จำนวน 573 คน ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้จำนวน 236 คน จากการคำนวณโดยใช้สูตรทาร์โฆ ยามาเน่ และเลือกตัวอย่างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการทางสถิติ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าเฉลี่ยแบบจับคู่

ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังมากที่สุด ต่อคุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (2) ระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และ (3) ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ โดยภาพรวมมีการรับรู้โดยรวมและทุกด้านสูงกว่าระดับความคาดหวัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**คำสำคัญ** ความคาดหวัง การรับรู้ คุณภาพการบริการ ศาลเยาวชนและครอบครัว

**Independent Study title:** The Expectations and Perceptions of Service Recipients Toward Service Quality of Nakhonpathom Juvenile and Family Court

**Author:** Mrs. Narutorn Aiuyong; **ID:** 2573000086; **Degree:** Master of Business Administration;

**Independent Study advisors:** Dr. Suree Kemthong, Assistant Professor, **Academic year:** 2015

### **Abstract**

The purposes of this study were: (1) to examine levels of service recipients' expectation toward service quality of Nakhonpathom Juvenile and Family Court; (2) to determine levels of service recipients' perception toward service quality of Nakhonpathom Juvenile and Family Court; and (3) to analyze the differences in levels of service recipients' expectation and perception toward Nakhonpathom Juvenile and Family Court service quality.

This study was conducted by means of a survey research. The amount of population used in this study was 573 service recipients of Nakhonpathom Juvenile and Family Court. The sample size was 236, calculating by using Taro Yamane calculation and purposive sampling method. Statistical tools including frequency, percentage, mean, standard deviation and Paired Sample were used as a method of data analysis.

The results of this study were as follows: (1) overall, levels of service recipients' expectation toward the service quality of Nakhonpathom Juvenile and Family Court were at the high level. When considering by each of service quality aspects, it was found that the aspects of assurance was the most important, followed by the aspect of reliability respectively; (2) overall, levels of service recipients' perception toward the service quality of Nakhonpathom Juvenile and Family Court was at the highest level. When considering by each of service quality aspects, it was found that the empathy was the most important, followed by the aspects of assurance respectively; and (3) the analysis result showed that levels of service recipients' perception were higher than expectations in all aspects at the level of 0.01.

**Keywords:** Expectation, Perception, Service Quality, Juvenile and Family Court

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความช่วยเหลือจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข้มทอง อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระและประธาน กรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่อง ตลอดจนข้อผิดพลาดอื่นๆ โดยเฉพาะเนื้อหาในการจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระและติดตามการจัด ทำการศึกษาอย่างใกล้ชิดตั้งแต่ต้นจนสำเร็จ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระทุกท่านที่ได้เสียสละเวลา ตรวจสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ ทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และ ขอขอบพระคุณผู้ใช้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐมเป็นอย่างสูง ที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ บิดา มารดา และทุกคนในครอบครัวที่คอยห่วงใยและเป็นกำลังใจ รวมทั้งเพื่อนร่วมงานที่ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐมที่เป็นกำลังใจในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี จึงขอขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้ หากคุณค่าใดๆ ที่พึงเกิด จากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ผู้ศึกษาขอมอบให้แก่ผู้มีพระคุณทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือ แก่ผู้ศึกษา

นฤธร เอื้อยอ่อง  
มิถุนายน 2559

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพ .....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา .....	3
กรอบแนวคิดการศึกษา .....	3
สมมติฐานการศึกษา .....	4
ขอบเขตการศึกษา .....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ .....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการ .....	29
ข้อมูลทั่วไปของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม .....	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	47
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา .....	50
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	50
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	51
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	55
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	56

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	57
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	57
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวังก่อนใช้บริการและระดับการรับรู้ หลังการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของ ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม .....	64
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังก่อนใช้บริการและ ระดับการรับรู้หลังการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ ของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม .....	75
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมและพัฒนา ปรับปรุง คุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม .....	82
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	83
สรุปการศึกษา .....	83
อภิปรายผล .....	90
ข้อเสนอแนะ .....	95
บรรณานุกรม .....	98
ภาคผนวก .....	100
ประวัติผู้ศึกษา .....	110



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1	สรุปการจัดรูปแบบของการบริการตามเป้าหมายของการบริการ ..... 14
ตารางที่ 3.1	คำถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการตามกรอบแนวคิดของพาราสุรามาน และคณะ (1988) ..... 53
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามเพศ ..... 58
ตารางที่ 4.2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามอายุ ..... 58
ตารางที่ 4.3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามสถานภาพ ..... 59
ตารางที่ 4.4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามระดับการศึกษา ..... 59
ตารางที่ 4.5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามอาชีพ ..... 60
ตารางที่ 4.6	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามรายได้ต่อเดือน ..... 60
ตารางที่ 4.7	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามภูมิลำเนา ..... 61
ตารางที่ 4.8	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามวัตถุประสงค์ ในการติดต่อขอรับบริการ ..... 61
ตารางที่ 4.9	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามงานที่ติดต่อ ขอรับบริการ ..... 62
ตารางที่ 4.10	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามที่เกี่ยวข้องในคดี ..... 62
ตารางที่ 4.11	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามช่วงเวลาติดต่อ ขอรับบริการ ..... 63
ตารางที่ 4.12	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนระยะเวลาในการติดต่อ ..... 63
ตารางที่ 4.13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังก่อนใช้บริการ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครปฐม ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ..... 64
ตารางที่ 4.14	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังก่อนใช้บริการ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครปฐม ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ..... 66
ตารางที่ 4.15	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังก่อนใช้บริการ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครปฐม ด้านการตอบสนองความต้องการ ..... 67

สารบัญตาราง (ต่อ)

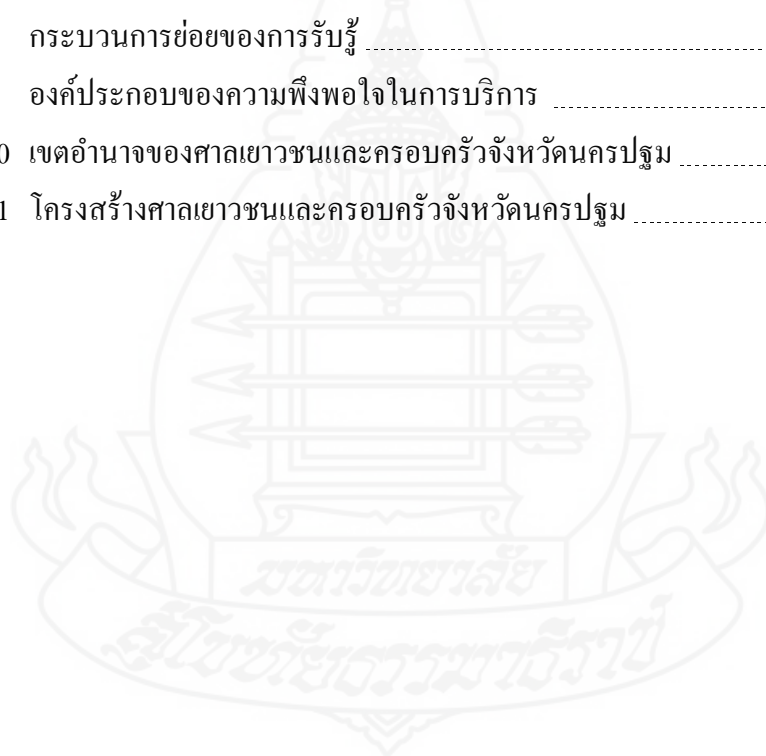
	หน้า
ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังก่อนใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครปฐม ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ.....	68
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังก่อนใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครปฐม ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ.....	69
ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้หลังการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครปฐม ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ.....	70
ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้หลังการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครปฐม ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้.....	71
ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้หลังการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครปฐม ด้านการตอบสนองความต้องการ.....	72
ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้หลังการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครปฐม ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ.....	73
ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้หลังการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครปฐม ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ.....	74
ตารางที่ 4.23 แสดงความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังก่อนการใช้บริการและระดับการรับรู้หลังการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ.....	76

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.24 แสดงความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังก่อนการให้บริการและระดับการรับรู้หลังการให้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้.....	77
ตารางที่ 4.25 แสดงความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังก่อนการให้บริการและระดับการรับรู้หลังการให้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ด้านการตอบสนองความต้องการ.....	78
ตารางที่ 4.26 แสดงความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังก่อนการให้บริการและระดับการรับรู้หลังการให้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ.....	79
ตารางที่ 4.27 แสดงความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังก่อนการให้บริการและระดับการรับรู้หลังการให้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ.....	80
ตารางที่ 4.28 แสดงความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังก่อนการให้บริการและระดับการรับรู้หลังการให้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน.....	81
ตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมและพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม.....	82

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	4
ภาพที่ 2.1 แนวคิดการบริการ .....	9
ภาพที่ 2.2 แนวคิดของจิตวิทยาบริการ .....	16
ภาพที่ 2.3 บทบาทจิตวิทยาการบริการต่อผู้ให้บริการ .....	18
ภาพที่ 2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ .....	19
ภาพที่ 2.5 การรับรู้คุณภาพของการบริการ .....	24
ภาพที่ 2.6 การวัดคุณภาพบริการของ Parasuraman, Zeithaml และคณະ .....	26
ภาพที่ 2.7 ความคาดหวังของผู้รับบริการ .....	30
ภาพที่ 2.8 กระบวนการย่อยของการรับรู้ .....	33
ภาพที่ 2.9 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ .....	35
ภาพที่ 2.10 เขตอำนาจของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม .....	38
ภาพที่ 2.11 โครงสร้างศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม .....	39



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานศาลยุติธรรมตระหนักถึงความสำคัญของการยกระดับงานธุรการศาล ซึ่งแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2557 – 2560 ได้กำหนดยุทธศาสตร์ในการบริหารงานศาลยุติธรรมไว้ 5 ยุทธศาสตร์ โดยยุทธศาสตร์ที่ 5 คือ ยกระดับระบบงานธุรการศาล ระบบงานส่งเสริมงานตุลาการและการให้บริการประชาชนให้มีมาตรฐานและมีสมรรถนะพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียนและกำหนดเป้าประสงค์ไว้ว่า ศาลยุติธรรมมีระบบงานธุรการศาลและระบบงานส่งเสริมงานตุลาการที่มีมาตรฐานระดับสากลและขีดสมรรถนะสูงในการสนับสนุนการอำนวยความยุติธรรมให้ดำเนินไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว รวมทั้งมีระบบการให้บริการต้อนรับประชาชนที่มีคุณภาพสูงสุดตามกลยุทธ์ 5.8 คือ พัฒนาข้าราชการศาลยุติธรรม พนักงานราชการและลูกจ้างให้มีคุณธรรม จริยธรรม ปราศจากทุจริตคอร์รัปชัน และมีขีดสมรรถนะสูงรองรับบทบาทภารกิจตามนโยบายประธานศาลฎีกาแผนยุทธศาสตร์และการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2556: 82)

ปัจจุบันหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมบางแห่งได้นำระบบ TQM ระบบ 9000 หรือ PSO มาประยุกต์ใช้แล้ว แต่ยังประสบปัญหาในการปรับใช้กับระบบงานธุรการของศาลยุติธรรมได้อย่างเหมาะสม เหตุเพราะองค์กรศาลยุติธรรมนอกจากจะมีระบบงานแตกต่างจากองค์กรอื่นๆ แล้ว ศาลยุติธรรมแต่ละแห่งยังมีการบริหารจัดการที่แตกต่างกัน ทำให้ขาดความเป็นเอกภาพในการบริหารจัดการ สำนักงานศาลยุติธรรมจึงได้กำหนดมาตรฐานการจัดการงานธุรการขึ้น โดยเฉพาะสำหรับใช้กับศาลและหน่วยงานในศาลยุติธรรมทั่วราชอาณาจักร เพื่อให้เกิดความเหมาะสมและใช้เป็นกรอบในการปฏิบัติงานและพัฒนาระบบบริหารจัดการงานธุรการของศาลยุติธรรมให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง แต่มาตรฐานที่กำหนดขึ้นยังไม่ได้มีการนำมาใช้กับหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมทั่วประเทศ เพียงนำมาประยุกต์ใช้ในศาลบางแห่งเพื่อเป็นการทดลองระบบ ซึ่งสำนักงานศาลยุติธรรมได้ดำเนินการทดลองวางระบบมาตรฐานในศาลนำร่อง 6 ศาล

มีศาลที่ผ่านการตรวจประเมินและได้รับการรับรองมาตรฐาน 2 ศาล ได้แก่ ศาลแพ่ง และศาลจังหวัด ชลบุรี ปัจจุบันศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐมยังไม่ได้นำระบบคุณภาพมาตรฐานการจัดการงานธุรการศาลยุติธรรมมาปฏิบัติ เนื่องจากมีข้อจำกัดในหลายๆ ด้านซึ่งเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จของการนำมาตรฐานการจัดการงานธุรการศาลยุติธรรมมาปฏิบัติ (ประชา ลีมวงษ์ทอง, 2551: 2)

ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐมเป็นศาลชั้นต้นในระบบศาลยุติธรรม มีการพิจารณาคดีพิเศษแตกต่างจากศาลชั้นต้นทั่วไป โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อคุ้มครองสวัสดิภาพของเด็กหรือเยาวชนที่กระทำผิด (เด็ก หมายถึง บุคคลที่อายุยังไม่เกินสิบห้าปีบริบูรณ์ เยาวชน หมายถึง บุคคลที่อายุเกินสิบห้าปีบริบูรณ์ แต่ยังไม่ถึงสิบแปดปีบริบูรณ์) และคุ้มครองสถานภาพของเด็กหรือเยาวชนที่กระทำความผิดและคุ้มครองสถานภาพของครอบครัวให้เกิดความสงบสุข รวมทั้งพิทักษ์สิทธิและสวัสดิภาพของบุตรในครอบครัวนั้น

ศาลจึงเป็นสถาบันหลักในการอำนวยความยุติธรรม และคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนด้วยความเที่ยงธรรม รวดเร็ว และเสมอภาคภายใต้หลักนิติธรรม โลกยุคปัจจุบันหัวใจของการบริหาร คือ การให้บริการแก่ประชาชน เนื่องจากมีแนวโน้มการเกิดขึ้นของคดีสูงขึ้นทุกปี อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากสภาพเศรษฐกิจ และสังคมที่พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว จำนวนประชากรเพิ่มมากขึ้น กลายเป็นสังคมสมัยใหม่ที่มีการแข่งขัน ช่วงชิงผลประโยชน์ ทำให้เกิดความขัดแย้ง กลายเป็นคดีความต่างๆ ในศาล การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีมาตรฐานจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่จะใช้ในการบริหารจัดการในอันที่จะปฏิบัติภารกิจอำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชนให้สำเร็จลุล่วงไป

จากการที่ได้พบปัญหาข้อเสนอแนะต่างๆ ในแบบแสดงความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศาลที่ล่าช้า ทำให้ผู้มาใช้บริการขาดความศรัทธา โดยมาศาลด้วยความจำใจและจำใจ การให้คำปรึกษาแนะนำแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการที่ศาลจึงมีความจำใจและมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะประชาชนผู้มารับบริการที่ศาลส่วนใหญ่ไม่ค่อยเข้าใจกระบวนการทำงานของศาล การให้คำปรึกษาแนะนำแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการจึงถือเป็นภาพลักษณ์ขององค์กรศาลยุติธรรม ดังนั้น จึงควรต้องมีการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้องแก่ผู้มาใช้บริการที่มาศาล ทำให้ผู้มาใช้บริการศาลได้รับการบริการที่มีคุณภาพและเกิดความศรัทธาต่อองค์กรศาลยุติธรรม

ด้วยเหตุดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับ “ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม” เพื่อใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน และนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางปรับปรุงการพัฒนาการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ให้ดียิ่งขึ้น อันจะส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพในการให้บริการ และมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้มาใช้บริการในอนาคต

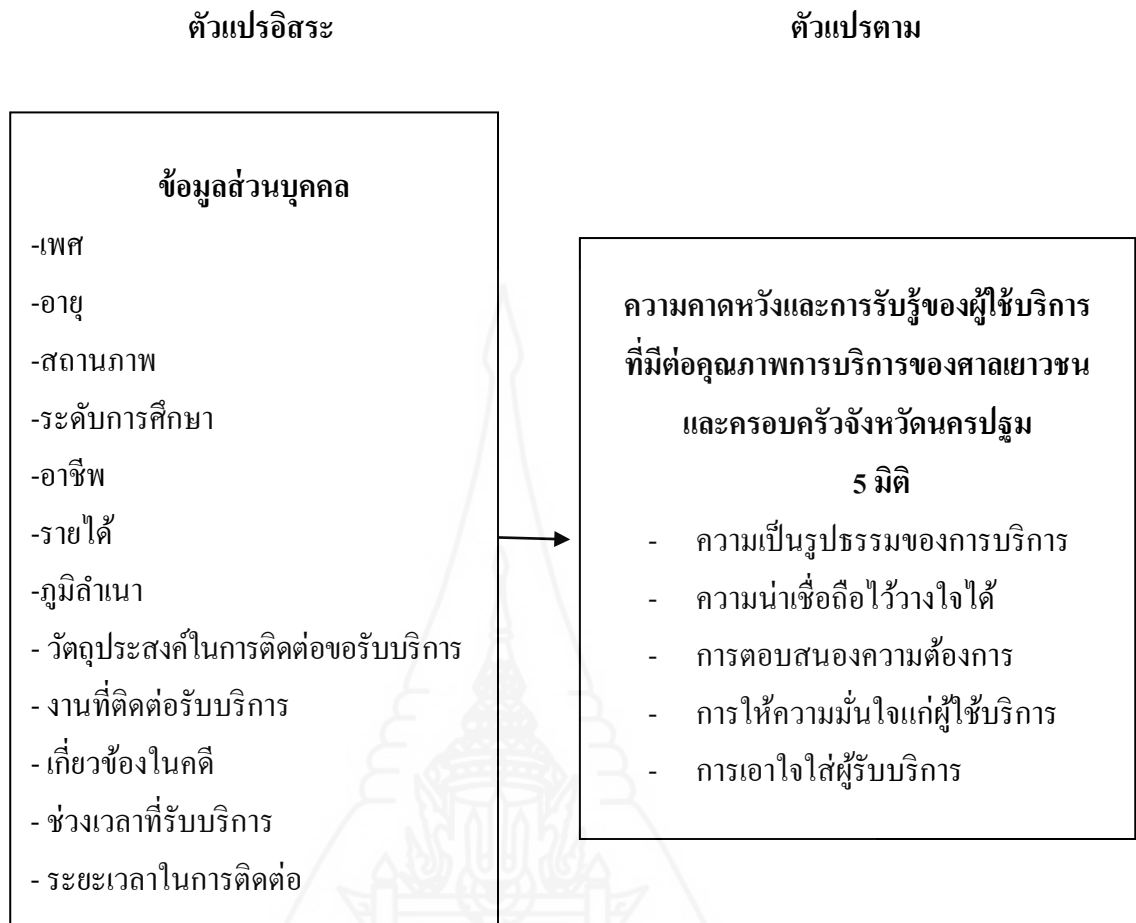
## 2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม

2.2 เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม

## 3. กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีกรอบแนวคิดที่จะศึกษา “ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม” ซึ่งสามารถนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดการศึกษาได้ ดังนี้



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา

#### 4. สมมติฐานการศึกษา

สมมติฐานในการศึกษาครั้งนี้ คือ ความคาดหวังก่อนการใช้บริการและการรับรู้หลังการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม มีความแตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ และการเอาใจใส่ผู้รับบริการ



## 5. ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับ “ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม” ได้กำหนดขอบเขตการศึกษาดังนี้

### 5.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**5.1.1 ประชากร** ประชากรในการวิจัย คือ ผู้มาใช้บริการศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ได้แก่ กลุ่มเกี่ยวข้องกับโจทก์ เช่น โจทก์ ทนายโจทก์ ญาติพี่น้องโจทก์ ผู้เสียหาย กลุ่มเกี่ยวข้องกับจำเลย เช่น จำเลย ทนายจำเลย ญาติพี่น้องจำเลย ที่มาใช้บริการกลุ่มงานต่างๆ ได้แก่ กลุ่มงานคดี กลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี กลุ่มงานบริการประชาชนและประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานคลัง กลุ่มงานไต่ถามและประนอมข้อพิพาท กลุ่มงานช่วยอำนวยการ ของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม รวมทั้งสิ้นจำนวน 573 คน (ข้อมูลคดีของโจทก์และจำเลยย้อนหลัง 1 ปี คือ ระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2558 ถึง 31 ธันวาคม 2558 จากข้อมูลสถิติประจำปี 2558 ของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม)

**5.1.2 กลุ่มตัวอย่าง** กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม จำนวน 236 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) โดยมีเกณฑ์ในการแจกแบบสอบถามคือ แจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐมเป็นครั้งแรก และแจกแบบสอบถามเมื่อผู้ใช้บริการได้ใช้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้ว

### 5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ เพื่อศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ซึ่งเนื้อหาในการศึกษา ได้แก่ การใช้เกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการตามแนวคิดของพาราสุรามาน ประกอบด้วย 5 ประการ คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ การตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจ และการเอาใจใส่ลูกค้า (Parasuraman et al., 1988 อ้างถึงใน สุริย์ เข็มทอง, 2553: 42)

### 5.3 ขอบเขตด้านตัวแปร ประกอบด้วยตัวแปร 2 ประเภท คือ

**5.3.1 ตัวแปรอิสระ** (Independent Variable) ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ภูมิลำเนา วัตถุประสงค์ในการติดต่อขอรับบริการ งานที่ติดต่อขอรับบริการเกี่ยวข้องกับคดี ช่วงเวลาที่ติดต่อขอรับบริการ และระยะเวลาในการติดต่อ

**5.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable)** ได้แก่ ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มาใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และการเอาใจใส่ผู้รับบริการ

**5.4 ขอบเขตด้านเวลา** ช่วงระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา คือ ระหว่างวันที่ 1 – 30 มิถุนายน 2559

**5.5 ขอบเขตด้านพื้นที่** พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ซึ่งมีเขตอำนาจเฉพาะพื้นที่รวม 7 อำเภอ คือ อำเภอเมืองนครปฐม อำเภอนครชัยศรี อำเภอสามพราน อำเภอกำแพงแสน อำเภอบางเลน อำเภอดอนตูม และอำเภอพุทธมณฑล

## 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

**6.1 ความคาดหวัง (Expectation)** หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่เกิดจากความต้องการของผู้มาใช้บริการซึ่งคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าก่อนใช้บริการ

**6.2 การรับรู้ (Perception)** หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่ผู้มาใช้บริการรับรู้ผ่านจากการสัมผัสสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นหลังจากการใช้บริการ

**6.3 คุณภาพการบริการ (Service Quality)** หมายถึง ลักษณะของการบริการที่ได้เป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการและก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

**6.4 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)** หมายถึง สิ่งที่สัมผัสได้ทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งที่อำนวยความสะดวกต่างๆ ซึ่งได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ บุคลากร เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล เอาใจใส่และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น

**6.5 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)** หมายถึง การนำเสนอการบริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้โดยตรงไปตรงมา ความสามารถในการให้บริการจะต้องให้บริการด้วยความถูกต้องเหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

**6.6 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)** หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันที่ที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวก รวดเร็วจากการใช้บริการนั้น

**6.7 การให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า (Assurance)** หมายถึง ผู้ให้บริการต้องสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

**6.8 การเอาใจใส่ลูกค้า (Empathy)** หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ผลที่ได้จากการศึกษาทำให้ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐมทราบถึงระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม และนำข้อมูลที่ได้รับไปปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถส่งมอบการบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

7.2 ผลที่ได้จากการศึกษาทำให้ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐมทราบถึงความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม และนำข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางในการวางแผน ปรับนโยบายและกลยุทธ์การดำเนินการ เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริงต่อไปในอนาคต และเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริการของศาลอื่นๆ ต่อไป

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม” ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสาร ตำราที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ความคาดหวัง การรับรู้ การประเมินคุณภาพการบริการ และผลงานวิจัยที่มีผู้วิจัยมาแล้ว ซึ่งมีความเกี่ยวข้องและสำคัญต่องานวิจัยที่ผู้ศึกษากำลังศึกษาอยู่ โดยเรียบเรียงลำดับเนื้อหาของงานนำเสนอเป็นหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการ
3. ข้อมูลทั่วไปของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

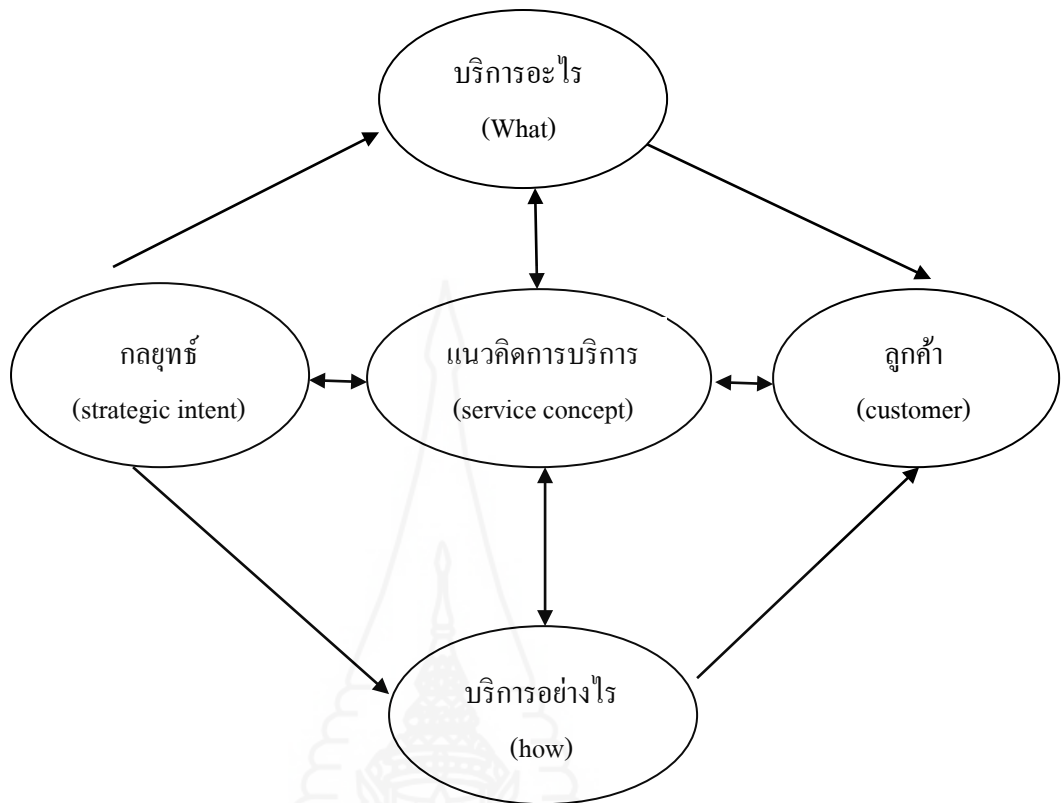
#### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

##### 1.1 แนวคิดและทฤษฎีของการบริการ

การบริการ หมายถึง การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ เป็นกิจกรรมหรือการดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดของผู้ให้บริการเพื่อที่จะมุ่งตอบสนองความต้องการ หรือความคาดหวังของผู้รับบริการและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำดังกล่าว (สุริย์ เข้มทอง, 2553: 8)

การบริการ หมายถึง กิจกรรม กระบวนการ หรือการดำเนินการใด ๆ ที่บุคคลหนึ่งหรือหน่วยงานหนึ่งได้อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือ โดยมีวัตถุประสงค์ให้ได้รับความพึงพอใจในการบริการ (รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์, 2551: 3)

การบริการ หมายถึง การผสมผสานสิ่งที่ต้องการจะให้บริการ (What) ที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ คือ องค์กรจะต้องกำหนดให้ชัดเจนว่าจะบริการเกี่ยวกับอะไร และมีวิธีการให้บริการอย่างไร (How) ซึ่งวิธีการให้บริการนี้ คือ กลยุทธ์การบริการขององค์กรนั้นๆ ดังภาพที่ 2.1 (Goldstein et al., 2002 อ้างถึงในสุริย์ เข้มทอง, 2553: 5)



ภาพที่ 2.1 แนวคิดการบริการ ของ Goldstein et al. (2002)

ที่มา: สุริย์ เจ็มทอง, 2553: 6

การบริการ ประกอบด้วยสิ่งสำคัญ 2 ลักษณะ คือ (Lovelock et al., 2007, pp.6-7 อ้างถึงในสุริย์ เจ็มทอง, 2553: 6)

1. การบริการเป็นปฏิกริยา ประสพการณ์หรือการปฏิบัติของฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ และไม่สามารถครอบครองได้
2. การบริการเป็นกระบวนการหรือกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่มีคุณค่าเกี่ยวกับ เวลา สถานที่ รูปแบบ การแก้ปัญหา และประสพการณ์ให้แก่ผู้รับ

การบริการ หมายถึง การตอบสนองความต้องการของลูกค้าในแง่ของนามธรรม ซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะการให้บริการ 5 ประการ ดังนี้ (หุมพร คุรุพิพัฒน์, ประภาศรี พงศ์ชนา พาณิช, 2556: 23-24)

1. ความไม่มีรูปลักษณ์ (Intangibility) การบริการมักเป็นนามธรรมมากกว่ารูปธรรม คือ ไม่สามารถมองเห็นได้ รู้สึก ได้ยิน ได้รส ได้กลิ่นก่อนจะซื้อ การบริการไม่สามารถจับต้องสัมผัสได้ การบริการนั้นต่างจากสินค้าตรงที่ สินค้าสามารถจับต้องได้แต่บริการไม่สามารถจับต้องได้ หรืออาจจะหมายความว่าบริการโดยทั่วไป ไม่มีตัวตน ไม่มีรูปร่าง

2. ความต้องการที่ไม่แน่นอน (Fluctuating Demand) ความต้องการใช้บริการของลูกค้าขึ้นลงอยู่เสมอ การให้บริการนั้นลูกค้าหนึ่งจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการจะมากหรือน้อยต่างกัน ขึ้นกับช่วงเวลาในแต่ละวัน ดังนั้น องค์กรควรมีการควบคุมคุณภาพการให้บริการ โดยการฝึกอบรมพนักงาน การออกแบบกระบวนการและการมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานจึงสำคัญมากในธุรกิจบริการ

3. ความไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) การบริการมักจะได้รับการผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ไม่สามารถแยกขั้นตอนต่างๆ ได้อย่างชัดเจน (Inseparability) เนื่องจากโดยทั่วไปการบริการมักจะถูกผลิตและบริโภคในระยะเวลาเดียวกัน โดยลูกค้าที่เป็นผู้ซื้อบริการมักจะต้องมีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตบริการนั้น

4. การเก็บรักษาไม่ได้ (Perish ability) ส่วนมากผู้รับบริการจะได้รับบริการทันที เมื่อองค์การทำการผลิตงานเหล่านั้นเสร็จ งานบริการจะไม่สามารถสร้างสินค้าคงคลังไว้เพื่อให้บริการในโอกาสต่อไปได้

5. การดับสูญ (Perish ability) การเข้าหรือออกจากธุรกิจบริการทำได้ง่าย เนื่องจากคู่แข่งขั้นรายใหม่ที่จะเข้ามามีตลอดเวลา และมีผลทำให้องค์กรต้องปรับตัวให้รวดเร็วต่อสถานการณ์

สรุปได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมหรือการดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดของผู้ให้บริการเพื่อที่จะมุ่งตอบสนองความต้องการ เป็นกระบวนการดำเนินการที่สำคัญของธุรกิจในการส่งมอบสินค้าที่จับต้องไม่ได้และไม่สามารถเป็นเจ้าของได้ ซึ่งเป้าหมายของการให้บริการที่สำคัญคือ ความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

### 1.1.1 ลักษณะของการบริการ

สุริย์ เข็มทอง (2553: 11-13) ได้กล่าวเกี่ยวกับลักษณะของการบริการไว้ว่า การบริการมีลักษณะที่แตกต่างจากสินค้าทั่วไป ในที่นี้จะแบ่งเป็น 4 ลักษณะ (Weaver and Oppermann, 2000; Shoemaker and Shaw, 2008) ดังนี้ คือ

1. การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ การบริการมีความแตกต่างจากสินค้าทั่วไปในลักษณะที่การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการมักเป็นนามธรรมมากกว่ารูปธรรม คือ ไม่สามารถมองเห็นได้ รู้สึก ได้ยิน ได้รส ได้กลิ่นก่อนจะซื้อ การบริการไม่สามารถจับต้องสัมผัสได้ การบริการนั้นต่างจากสินค้าตรงที่สินค้าสามารถจับต้องได้ แต่บริการไม่สามารถจับต้องได้ หรืออาจจะหมายความว่า การบริการโดยทั่วไปไม่มีตัวตน ไม่มีรูปร่าง

2. เป็นลักษณะที่แบ่งแยกการผลิตและการบริโภคออกจากกันไม่ได้ การบริการมักจะได้รับการผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ไม่สามารถแยกขั้นตอนต่างๆ ได้อย่างชัดเจน (Inseparability) เนื่องจากโดยทั่วไปการบริการมักจะถูกผลิตและบริโภคในระยะเวลาเดียวกัน โดยลูกค้าที่เป็นผู้ซื้อบริการมักจะต้องมีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตบริการนั้น

3. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ ส่วนมากผู้รับบริการจะได้รับการทันที เมื่อองค์การทำการผลิตงานเหล่านั้นเสร็จ สินค้าทั่วไปสามารถเก็บรักษาไว้จำหน่ายในอนาคตได้ แต่งานบริการจะไม่สามารถสร้างสินค้าคงคลังไว้เพื่อให้บริการในโอกาสต่อไปได้

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ การบริการที่ได้รับในสถานที่เดียวกัน อาจจะมียกระดับที่แตกต่างไม่คงที่ เพราะการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์เป็นส่วนใหญ่ ความต้องการใช้บริการของลูกค้าขึ้นลงอยู่เสมอ การให้บริการลูกค้านั้นจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการจะมากหรือน้อยต่างกันขึ้นกับช่วงเวลาในแต่ละวัน มีความแตกต่างทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ ผู้ให้บริการแต่ละคนมีความแตกต่างกันในการให้บริการ ผู้รับบริการแต่ละคนมีการรับรู้และความคาดหวังต่อการบริการที่แตกต่างกัน ทำให้ลักษณะของบริการไม่เหมือนเดิม หรือมีความไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ให้บริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร ขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจและความพร้อมของผู้ให้บริการ

สรุปได้ว่า การบริการมีลักษณะเฉพาะของการบริการ คือ ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้ (Intangibility) ไม่สามารถที่จะแบ่งแยกการให้บริการได้ (Inseparability) ไม่สามารถเก็บรักษาได้ (Perishability) และมีความหลากหลายแตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) ดังนั้น การที่จะสามารถจัดระบบการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ให้มีคุณภาพ มีความจำเป็นที่จะต้องเข้าใจและศึกษาเกี่ยวกับลักษณะพิเศษของการบริการดังกล่าว

### 1.1.2 รูปแบบการให้บริการและการจัดการที่เหมาะสม

ชุมพร คุรุพัฒน์, ประภาศรี พงศ์ธนาพาณิชย์ (2556: 24) ได้กล่าวเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการและการจัดการที่เหมาะสม ซึ่งมี 4 รูปแบบ ดังต่อไปนี้

1. The Service Factory เป็นกระบวนการที่มีสัดส่วนของแรงงานต่ำ และมีระดับของการบริการที่สัมพันธ์ต่อลูกค้าหรือการเปลี่ยนแปลงตามลูกค้าน้อย ต้นทุนการบริการจะขึ้นกับสถานที่และอุปกรณ์ของสถานบริการต่างๆ เช่น การบริการขนส่ง โรงแรม และรีสอร์ท

2. The Service Shop ระดับการสัมพันธ์กับลูกค้ามีสูงขึ้นหรือว่าระดับที่ต้องการปรับเปลี่ยนกระบวนการตามลูกค้าที่มากขึ้น ลักษณะการบริการแบบโรงงานเปลี่ยนเป็นร้านบริการมากขึ้น เช่น โรงพยาบาลและห้างร้านซ่อมอุปกรณ์ทั่วไป

3. Mass Service กระบวนการที่มีสัดส่วนใช้แรงงานสูงแต่ไม่สามารถยืดหยุ่นให้กับลูกค้าได้มาก เช่น โรงเรียน ผู้จำหน่ายสินค้าส่ง

4. Professional Service มีสัดส่วนของการใช้แรงงานสูงและมีความสัมพันธ์กับลูกค้าสูง เช่น ที่ปรึกษาทั้งหลาย สถาปนิก แพทย์ เป็นต้น

สรุปได้ว่า รูปแบบการให้บริการและการจัดการที่เหมาะสมเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมาก หากเราดำเนินการจัดรูปแบบการให้บริการและการจัดการที่เหมาะสมกับการให้บริการแล้ว ถือได้ว่าองค์กรมีการบริหารจัดการที่ดีอันจะนำไปสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการต่อไป

### 1.1.3 ประเภทของงานธุรกิจบริการ

สุริย์ เข็มทอง (2553: 13-16) กล่าวว่า เนื่องมาจากความเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจและการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมของผู้บริโภคในปัจจุบันที่เน้นความสะดวกสบายและความเป็นอยู่ที่มีมาตรฐานสูงขึ้น ทำให้เกิดการบริการต่างๆ มากมายหลายรูปแบบ ซึ่งการจำแนกประเภทของการบริการสามารถจัดแบ่งได้หลายลักษณะ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประโยชน์ในการนำไปใช้ในทีนี้จะจำแนกกลุ่มหรือประเภทของการบริการเป็น 2 ลักษณะ คือ 1) การจัดรูปแบบตามลักษณะเป้าหมายของการให้บริการเป็นหลัก (Johnson and Clark, 2005, p.17 อ้างใน สุริย์ เข็มทอง) และ 2) จำแนกตามลักษณะของกระบวนการบริการ ดังนี้



1. การจำแนกรูปแบบของการบริการตามลักษณะเป้าหมายของการให้บริการสามารถแบ่งได้ 5 กลุ่ม คือ

1.1 การบริการระหว่างธุรกิจกับธุรกิจ (Business to Business: B-2-B) คือ การบริการที่มีเป้าหมายเพื่อบริหารธุรกิจ เช่น บริการซ่อมและบำรุง บริการเป็นที่ปรึกษา และบริการจัดฝึกอบรม เป็นต้น โดยส่วนใหญ่ผู้รับบริการเป็นสถานประกอบการที่กำลังซื้อค่อนข้างที่จะสูง ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างสม่ำเสมอ และอย่างต่อเนื่อง

1.2 การบริการระหว่างธุรกิจกับลูกค้า (Business to Customer: B-2-C) คือ การบริการที่จัดไว้เพื่อบริการลูกค้าแต่ละราย เช่น ร้านค้า โรงแรม ธนาคาร และร้านอาหาร เป็นต้น ซึ่งการจัดบริการจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกันได้

1.3 การบริการภายในองค์กร (Internal Services) คือ การบริการโดยแต่ละแผนก หรือฝ่ายที่มีหน้าที่ต่างๆ ภายในองค์กร ได้แก่ ฝ่ายการเงิน ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายระบบเทคโนโลยี และสารสนเทศ และฝ่ายบุคลากร เป็นต้น ดังนั้น ผู้ให้บริการต้องแสดงศักยภาพให้เห็นว่าสามารถให้การบริการได้คุ้มค่ามากกว่าที่จะจ้างการบริการจากหน่วยงานอื่น

1.4 การบริการสาธารณะ (Public Services or Government to Customers: G2C) คือ การบริการโดยภาครัฐบาล เช่น โรงพยาบาล โรงเรียน เป็นต้น ซึ่งภาครัฐควรที่จะจัดการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้

1.5 การบริการที่ไม่ได้มุ่งเน้นกำไร (Not-for-profit Services) คือ การบริการโดยภาคเอกชน (NGOs) และสมาคมหรือมูลนิธิ เช่น บริการให้คำปรึกษา แนะนำ และช่วยเหลือ เป็นต้น ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นอาสาสมัคร

ตารางที่ 2.1 สรุปการจัดรูปแบบของการบริการตามเป้าหมายของการบริการ

รูปแบบการบริการ	คำอธิบาย	ตัวอย่าง
1.การบริการระหว่างธุรกิจกับธุรกิจ (Business to Business: B-2-B)	การบริการที่จัดไว้ เพื่อบริการธุรกิจ	บริการซ่อมและบำรุง บริการการเป็นที่ปรึกษา บริการการจัดฝึกอบรม
2.การบริการระหว่างธุรกิจกับลูกค้า (Business to Customer: B-2-C)	การบริการที่จัดไว้ เพื่อบริการลูกค้า	ร้านค้า โรงแรม ธนาคาร ร้านอาหาร
3.การบริการภายในองค์การ (Internal Services)	การบริการ โดยแต่ละแผนก หรือฝ่ายที่มีหน้าที่ต่างๆ ในองค์การ	ฝ่ายการเงิน ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายระบบเทคโนโลยีฯ ฝ่ายบุคลากร
4.การบริการสาธารณะ (Public Services or Government to Customers: G2C)	การบริการ โดยภาครัฐบาล	โรงพยาบาล โรงเรียน
5.การบริการที่ไม่ได้มุ่งเน้นกำไร (Not-for-profit Services)	การบริการ โดยภาคเอกชน (NGOs) และสมาคมหรือ มูลนิธิ	บริการการให้คำปรึกษา แนะนำ และช่วยเหลือ

ที่มา Johnson and Clark ,2005, p, 17 (อ้างถึงใน สุริย์ เข็มทอง, 2553: 14)

2. การจำแนกรูปแบบของการบริการตามลักษณะของกระบวนการบริการ โดยอิงลักษณะที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริการ (Service Processes) สามารถแบ่งได้เป็น 4 รูปแบบ (Lovelock et al., 2007) โดยพิจารณาจาก “บริการแก่ใครหรือบริการอะไร และมีการกระทำเกิดขึ้น (tangible actions) หรือไม่มีการกระทำ (Intangible Actions)” ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 การบริการที่ผู้รับบริการอยู่ในกระบวนการ (People Processing) เป็นการ บริการที่มีการกระทำโดยตรงกับผู้รับบริการ (Tangible Actions to People’s Bodies) ฉะนั้น การบริการที่มีมาตรฐานและคุณภาพ จึงหมายถึง ลักษณะที่แสดงให้เห็นถึงผลการบริการที่เป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์หรือมาตรฐานการบริการที่กำหนดไว้ ซึ่งสามารถวัดได้

2.2 ลักษณะของมาตรฐานการบริการที่มีคุณภาพ มาตรฐานการบริการที่มีคุณภาพ ควรมีลักษณะดังต่อไปนี้

2.2.1 มีการกำหนดเป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน หมายถึง การกำหนดมาตรฐาน การบริการให้อยู่ในรูปของเอกสารที่ประกอบด้วย กระบวนการ วิธีการปฏิบัติงาน การควบคุมการ ปฏิบัติงาน และแสดงถึงผลการปรับปรุงมาตรฐานการบริการที่ผ่านมา การสร้างมาตรฐานการ บริการในรูปของลายลักษณ์อักษรมีประโยชน์ต่อผู้ให้บริการทุกคนสามารถเรียนรู้ได้

2.2.2 มีความทันสมัยอยู่เสมอ หมายถึง มีการประเมินการบริการสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด

2.2.3 การบริการที่สิ่งมีเจ้าของหรือสิ่งที่ได้ครอบครองอยู่ในกระบวนการ (Possession Processing) เป็นการบริการที่มีการกระทำโดยตรงกับวัตถุหรือสิ่งที่ได้ครอบครอง อาจจะเป็น สิ่งที่มีชีวิตหรือสิ่งของ (Tangible Actions to Goods and Other Physical Possession) ของผู้ใช้บริการ เช่น รถยนต์ เสื้อผ้า เครื่องใช้ไฟฟ้า เป็นต้น ดังนั้นผู้ประกอบการจำเป็นต้องสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในขณะที่เจ้าของไม่อยู่และทำให้เจ้าของเกิดความพึงพอใจในผลลัพธ์หลังจากเสร็จสิ้นกระบวนการให้บริการ

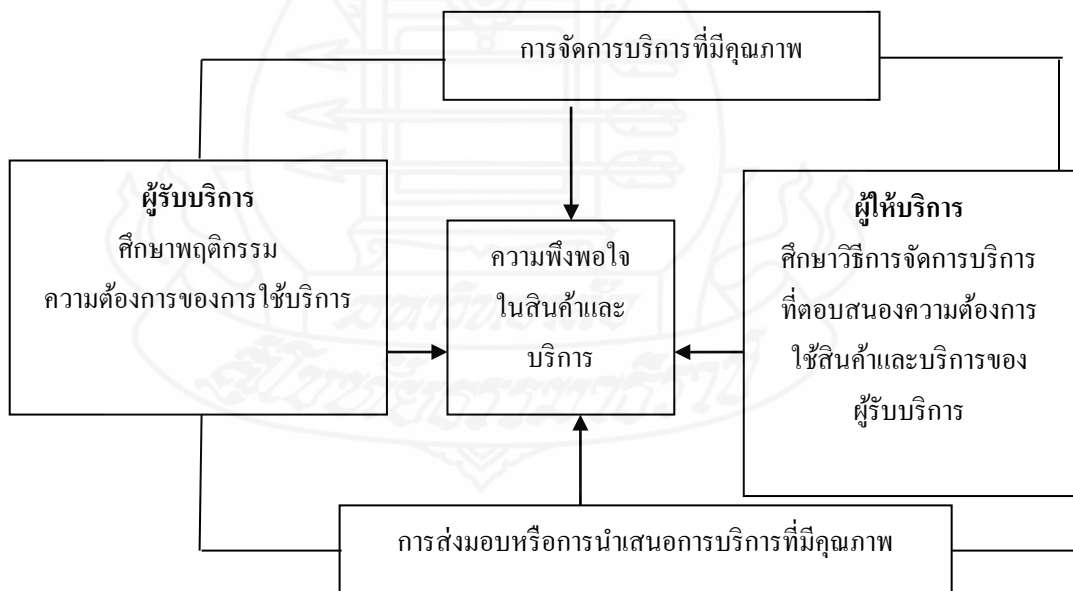
2.2.4 การบริการที่มีสิ่งเร้าทางความคิดอยู่ในกระบวนการ (Mental-stimulus Processing) เป็นการบริการที่มีการปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับความคิดของมนุษย์ ไม่สามารถสัมผัสได้ (Intangible Actions Directed at People's Minds) ลักษณะการบริการรูปแบบนี้ ผู้รับบริการจะต้องอยู่ในสถานที่ที่ให้บริการหรืออาจไม่จำเป็นต้องอยู่ในสถานที่ที่ให้บริการก็ได้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับการบริการแต่ละประเภท เช่น การบริการข่าวสารและโฆษณาผ่านหลายช่องทาง ได้แก่ โทรศัพท์มือถือ วิทยุ โทรทัศน์ เว็บไซต์ ซึ่งการบริการเหล่านี้ผู้ใช้บริการอยู่ที่ไหนก็ได้ที่สามารถรับข้อมูลการสื่อสารได้ เป็นการบริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับรู้รูปแบบของความคิดที่หลากหลาย

2.2.5 การบริการที่มีข่าวสารอยู่ในกระบวนการ (Information Processing) เป็นการบริการที่เกี่ยวกับข่าวสารที่ไม่สามารถสัมผัสได้ (Intangible Actions Directed at Intangible Assets) ซึ่งข่าวสารจะถูกเปลี่ยนแปลงหรือถ่ายโอนรูปแบบจากลักษณะที่ไม่สามารถสัมผัสได้ (Intangible Form) เป็นลักษณะที่สัมผัสได้ (Tangible Form) ในรูปแบบของจดหมาย รายงานหนังสือ เทป แผ่นซีดี เป็นต้น

สรุปได้ว่า การจำแนกประเภทของการบริการสามารถจัดแบ่งได้หลายลักษณะ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประโยชน์ในการนำไปใช้ ได้แก่ การบริการระหว่างธุรกิจกับธุรกิจ การบริการระหว่างธุรกิจกับลูกค้า การบริการภายในองค์กร การบริการสาธารณะ และการบริการที่ไม่ได้มุ่งเน้นกำไร ในส่วนของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐมจัดอยู่ในประเภทการบริการสาธารณะ (Public Services or Government to Customers: G2C) ซึ่งในการให้บริการจะเน้นที่การจัดการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนมากที่สุด เพื่อให้ประชาชนเกิดความประทับใจในการบริการ ซึ่งจะส่งผลถึงภาพลักษณ์ขององค์กร

#### 1.1.4 การจัดการบริการที่มีคุณภาพ

สุริย์ เข้มทอง (2553: 17-18) ได้กล่าวว่า “จิตวิทยาการบริการ” หมายถึง การศึกษาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการจัดการบริการเพื่อให้ได้การบริการที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพสูงสุด (ดังในภาพที่ 2.2) เป็นการผสมผสานการประยุกต์ใช้ความรู้ทางจิตวิทยาและการตลาดในการจัดการบริการอย่างมีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการมีความเข้าใจในความต้องการและดำเนินการในอันที่จะตอบสนองความต้องการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด



ภาพที่ 2.2 แนวคิดของจิตวิทยาบริการ

ที่มา: สุริย์ เข้มทอง (2553: 18)

การนำแนวคิดของจิตวิทยาการบริการมาใช้ในการบริการของสถานเยาวชน และครอบครัวจังหวัดนครปฐม (สุรีย์ เข้มทอง, 2553: 19-22)

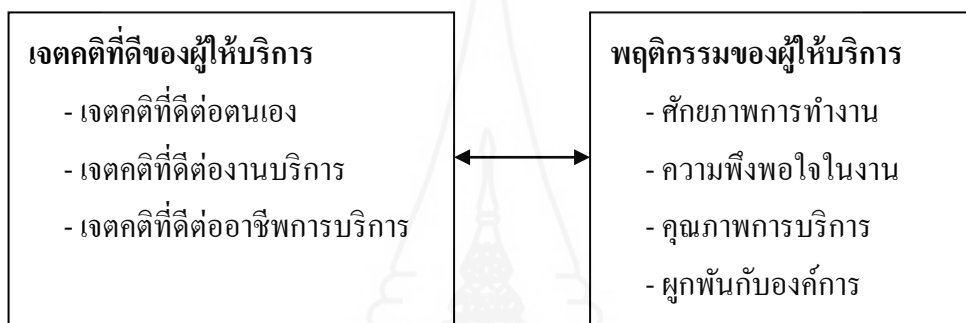
จิตวิทยาการบริการมีบทบาทต่อการยกระดับคุณภาพการบริการที่มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ

1. การบริหารการบริการ เป็นกระบวนการเพื่อการสร้างและรักษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ ขณะเดียวกันก็ควรตระหนักว่าการบริการที่ดีจะไม่เกิดขึ้นได้ หากพนักงานขององค์กรไม่มีขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงาน การบริหารการบริการจำเป็นต้องให้ความสำคัญแก่ผู้ให้บริการในการเสริมสร้างความพึงพอใจและความจงรักภักดีผูกพันกับองค์กรด้วย การบริหารการบริการมีเป้าหมายสำคัญ 2 ประการคือ

1.1 การจัดการบริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการต้องร่วมกันให้บริการที่มุ่งสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้ได้ได้อย่างต่อเนื่อง เน้นการสร้างและรักษาสัมพันธภาพในระยะเวลา ยาวนานให้ได้ และตระหนักว่าคุณภาพการบริการเกิดขึ้นกับช่วงจุดหนึ่งๆ ของเวลาที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ และประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเคยได้รับ เพราะฉะนั้น การบริหารการบริการที่ดีควรเริ่มจากการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและตรวจสอบขั้นตอนและกระบวนการในการ ให้บริการโดยพิจารณาจากความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นหลัก

1.2 การจัดการบริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการพึงตระหนักว่าบรรยากาศและวัฒนธรรมที่ดีขององค์กรถือเป็นปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่เป็นเลิศ การที่ผู้บริหารการบริการปฏิบัติต่อผู้ปฏิบัติงานการบริการโดยถือว่าแต่ละคนเป็นทรัพยากร ที่มีคุณค่าขององค์กร ย่อมจะทำให้ผู้รับบริการได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ ดังนั้นผู้บริหารการบริการจำเป็นต้องสร้างบรรยากาศที่ดีของการให้บริการให้เกิดแก่ผู้ปฏิบัติงานการบริการทั้งผู้ที่ปฏิบัติส่วนหน้า (front office) และผู้ที่ปฏิบัติส่วนหลัง (back office) ให้มีความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่การให้บริการ เกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์กร ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ด้วยความภาคภูมิใจ ความรู้สึกเหล่านี้จะมาจากการที่พนักงานรับรู้ถึงบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตร มีความยุติธรรม

2. การปฏิบัติงานบริการของผู้ให้บริการ การพัฒนาผู้ปฏิบัติงานบริการเพื่อให้บริการที่ดีเป็นหัวใจสำคัญของการยกระดับคุณภาพของการบริการ เพราะเป็นการเพิ่มพูนศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานบริการที่ทำให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ จิตวิทยาการบริการจึงมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเจตคติของผู้ปฏิบัติงานบริการในธุรกิจบริการ เพราะเจตคติของผู้ให้บริการในทางบวกจะส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ให้บริการ คือ ผู้ให้บริการมีศักยภาพในการทำงาน มีความพึงพอใจในการทำงานและสามารถให้บริการที่มีคุณภาพ ดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 บทบาทจิตวิทยาการบริการต่อผู้ให้บริการ

ที่มา: สุริย์ เข้มทอง (2553: 20)

เจตคติที่ดีจำเป็นต้องเสริมสร้างให้ผู้ให้บริการในการปฏิบัติงานบริการให้มีคุณภาพด้วยความรู้สึที่ดีและเต็มใจที่จะทำงานตามความรับผิดชอบ ประกอบด้วย

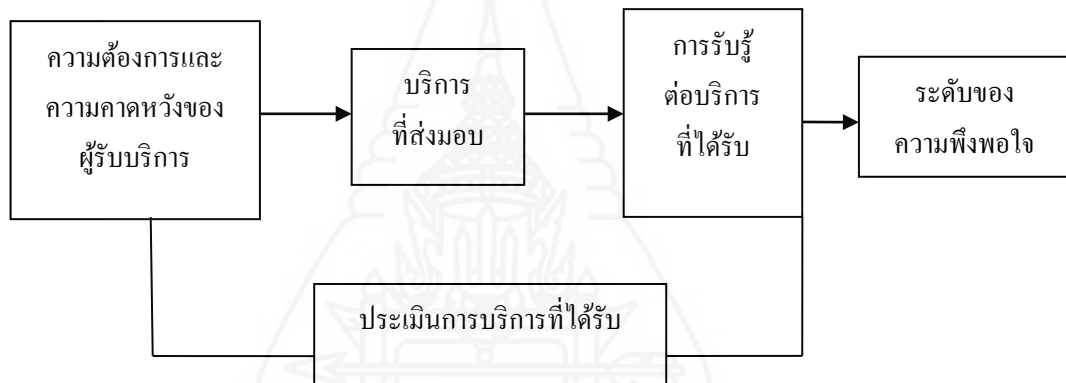
1. เจตคติที่ดีต่อตนเอง เป็นความรู้สึกทางบวกที่บุคคลมีต่อภาพลักษณ์และความสามารถของตนเอง เช่น ความเชื่อมั่นในตนเอง เมื่อผู้ให้บริการมีความรู้สึกที่ดีต่อตนเองก็ยอมทำงานด้วยอารมณ์ที่สดชื่น แจ่มใส และมองโลกในแง่บวก

2. เจตคติที่ดีต่องานบริการ เป็นความรู้สึกทางบวกที่บุคคลมีต่อการปฏิบัติงานบริการ เช่น มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เมื่อผู้ให้บริการมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำก็ยอมทำงานด้วยความสุขและสนุกสานกับงานที่ทำและมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์พัฒนางานที่ทำให้ดียิ่งขึ้น

3. เจตคติที่ดีต่ออาชีพบริการ เป็นความรู้สึกทางบวกที่บุคคลมีต่อการประกอบอาชีพบริการ โดยรู้สึกว่าเป็นอาชีพที่ได้ช่วยเหลือทำประโยชน์ให้กับผู้อื่น

สรุปได้ว่า จิตวิทยาการบริการมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเจตคติของผู้ให้บริการทั้งต่อตนเอง ต่อการปฏิบัติงานบริการ และต่ออาชีพการบริการ ซึ่งจะส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพ ผู้ให้บริการมีความรู้สึกพึงพอใจในงานการให้บริการ และเกิดความผูกพันกับองค์กร

3. การรับรู้การบริการของผู้รับบริการ จิตวิทยาการบริการเข้ามามีบทบาทต่อผู้รับบริการในธุรกิจการบริการในส่วนที่เกี่ยวข้องการตอบสนองความต้องการและการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เพราะความพึงพอใจของผู้รับบริการคือเป้าหมายที่สำคัญของการบริการ ดังนั้นผู้ประกอบการและผู้ให้บริการจำเป็นต้องเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน เพื่อที่จะดำเนินการจัดบริการได้ตรงกับความต้องการและสอดคล้องกับความคาดหวังเพื่อให้เกิดความพึงพอใจดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ที่มา: สุริย์ เข้มทอง, 2553: 21

จากภาพที่ 2.4 เมื่อผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตามความต้องการและตามความคาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการบริการ ทั้งนี้ระดับความพึงพอใจขึ้นกับการบริการที่ได้รับและบริการที่คาดหวังจะได้รับมีความแตกต่างกันเพียงใด หากคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงดีต่อกว่าความคาดหวังแล้ว ลูกค้าหรือผู้บริการย่อมไม่พึงพอใจ หากความคาดหวังและคุณภาพการบริการเท่ากัน ลูกค้าหรือผู้บริการก็จะมี ความพึงพอใจ แต่หากการบริการมีคุณภาพดีเกินความคาดหวัง ก็จะทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความรู้สึกมากกว่า “ความพึงพอใจ” ซึ่งความรู้สึกนั้นเรียกว่า “ความประทับใจ”

สรุป จิตวิทยาการบริการได้เข้ามามีบทบาทในการนำเสนอการบริการที่มีคุณภาพและทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อการบริการของธุรกิจการบริการ ผู้บริหารการบริการจำเป็นที่จะต้องประยุกต์จิตวิทยาเพื่อใช้ในการกำหนด นโยบาย สร้างวิสัยทัศน์ที่เหมาะสม รูปแบบหรือแนวทางปฏิบัติการบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งการสร้างวัฒนธรรมการบริการที่ดี และเสริมสร้างบรรยากาศการร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานการบริการอย่างมีความสุข โดยพฤติกรรมกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการสามารถส่งผลต่อคุณภาพการบริการที่ผู้รับบริการรับรู้ได้

### 1.1.5 องค์ประกอบของความสำเร็จในการบริการ

จิตตินันท์ เศษะคุปต์ และ สุริย์ เข้มทอง (2545: 273) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความสำเร็จในการบริการที่ดีนั้นมีคุณลักษณะ 7 ประการ คือ

S = Satisfaction ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการที่มาติดต่อ หรือมาขอใช้บริการ และรับบริการ โดยการให้บริการถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุด

E = Expectation ความคาดหวังของผู้รับบริการ คือ ผู้ให้บริการจะต้องมีความกระตือรือร้นและคอยสังเกตผู้รับบริการว่า ผู้รับบริการต้องการให้ช่วยเหลืออะไรบ้างแล้วรับบริการทันที

R = Rapidness ความพร้อมในการบริการ คือ ความพร้อมที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว และมีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในการที่จะสนองบริการได้อย่างฉับพลันและทันใจ

V = Values ความมีคุณค่าของการบริการ คือ ความมีคุณค่าในการบริการ โดยการทำทุกวิถีทางที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกเสมอว่าไม่ผิดหวัง และเห็นว่าบริการนั้นมีคุณค่า

I = Interest ความสนใจเอาใจใส่ต่อการบริการ คือ การให้ความสนใจ เอาใจใส่อย่างจริงใจกับผู้รับบริการทุกคนอย่างยุติธรรมและเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกที่รักมักที่ชังหรือแบ่งชั้นวรรณะ

C = Courtesy ความมีไมตรีจิตในการบริการ คือ ผู้ให้บริการต้องให้การต้อนรับอย่างอบอุ่น ด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ อ่อนโยน แสดงถึงอหิชาศัยของความเป็นมิตร ความมีไมตรีจิต/ความสะอาด และพร้อมที่จะฟังผู้รับบริการอย่างตั้งใจ ในขณะที่เดียวกันสถานที่และอุปกรณ์ต่างๆ ต้องสะอาด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

E = Efficiency ความมีประสิทธิภาพ คือ การให้บริการอย่างเป็นระบบ มีคุณภาพ และมีขั้นตอนที่ชัดเจน มีการตรวจสอบและพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การบริการเกิดประสิทธิภาพสูงสุด



## 1.2 แนวคิดและทฤษฎีของคุณภาพบริการ

### 1.2.1 ความหมายของคุณภาพการบริการ

การกำหนดมาตรฐานการบริการเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อองค์กร เพราะมาตรฐานการบริการเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้เข้าใจและทราบจุดมุ่งหมายขององค์กร สามารถนำไปปฏิบัติงานการบริการได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ มาตรฐานการบริการยังมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการ เพราะใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินผลงานด้านคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานด้านบริการและยังเป็นเครื่องมื่อประกันถึงประสิทธิภาพของการบริการอีกด้วย

คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง ลักษณะของการบริการที่ได้เป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการและก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ (สุริย์ เข็มทอง, 2553: 55)

คุณภาพการบริการ (Service Quality) ที่เข้าใจกัน โดยทั่วไป หมายถึง ลักษณะของการบริการที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ซึ่งบางครั้ง “คุณภาพการบริการ” มีความหมายเดียวกันกับ “ความพึงพอใจ” (Johnson & Clark, 2005, p.108) ซึ่งคุณภาพการบริการตามแนวคิดที่ได้รับการยอมรับทั่วไป คือ (สุริย์ เข็มทอง, 2553: 42)

1. การรับรู้คุณภาพของการบริการตามแนวคิดของกรอนรูส การรับรู้คุณภาพของการบริการตามแนวคิดของกรอนรูส (Gronroos, 1990 cited in Lovelock, et al., 2007) ได้จำแนกออกเป็น 2 ประเภท คือ

1.1 คุณภาพของผลิตภัณฑ์การบริการที่ได้รับ (Technical Quality of the Outcome) หมายถึง คุณภาพที่เกิดจากการที่ลูกค้าประเมิน ผลลัพธ์ ของการบริการที่ลูกค้าได้รับ เป็นการประเมินคุณภาพการบริการในส่วนที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) ลูกค้าจะประเมินว่าเขาได้รับอะไร (What) จากการเข้ารับการบริการ เช่น ผู้รับบริการได้รับการบริการตามเวลาที่ได้นัดหมายไว้ และได้รับการตรงตามต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการจะประเมินว่าการบริการที่เขาได้รับมีความน่าเชื่อถือ (Reliability)

1.2 คุณภาพของกระบวนการบริการ (Functional Quality of the Process) หมายถึง คุณภาพที่เกิดจากการที่ลูกค้าประเมิน กระบวนการ (Process) หรือวิธีการในการให้บริการว่าเขาได้รับการบริการ “อย่างไร” (How) เป็นลักษณะของการประเมินคุณภาพการบริการในส่วนที่ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibles) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในแต่ละเหตุการณ์ของช่วงเวลาของความจริง และพฤติกรรมบริการของผู้ปฏิบัติงานบริการ ได้แก่ ความสุภาพ ความมั่นใจ และความใส่ใจของผู้ให้บริการ

2. การรับรู้คุณภาพการบริการตามแนวคิดของพาราสุรามานและคณะ การรับรู้คุณภาพการบริการตามแนวคิดของพาราสุรามานและคณะ (Parasuraman et al., 1988) จำแนกเป็น 5 มิติ เป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย และถูกนำไปใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการ โดยได้สร้างเครื่องมือ ที่เรียกว่า SERVQUAL ประกอบด้วย

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง สิ่งสัมผัสได้ทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งที่อำนวยความสะดวกต่างๆ ซึ่งได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ บุคลากร เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล เอาใจใส่และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง การนำเสนอการบริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมา ความสามารถในการให้บริการจะต้องให้บริการด้วยความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันทั่วถึง ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวก รวดเร็วจากการใช้บริการนั้น

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการต้องแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีริยาบรุษที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

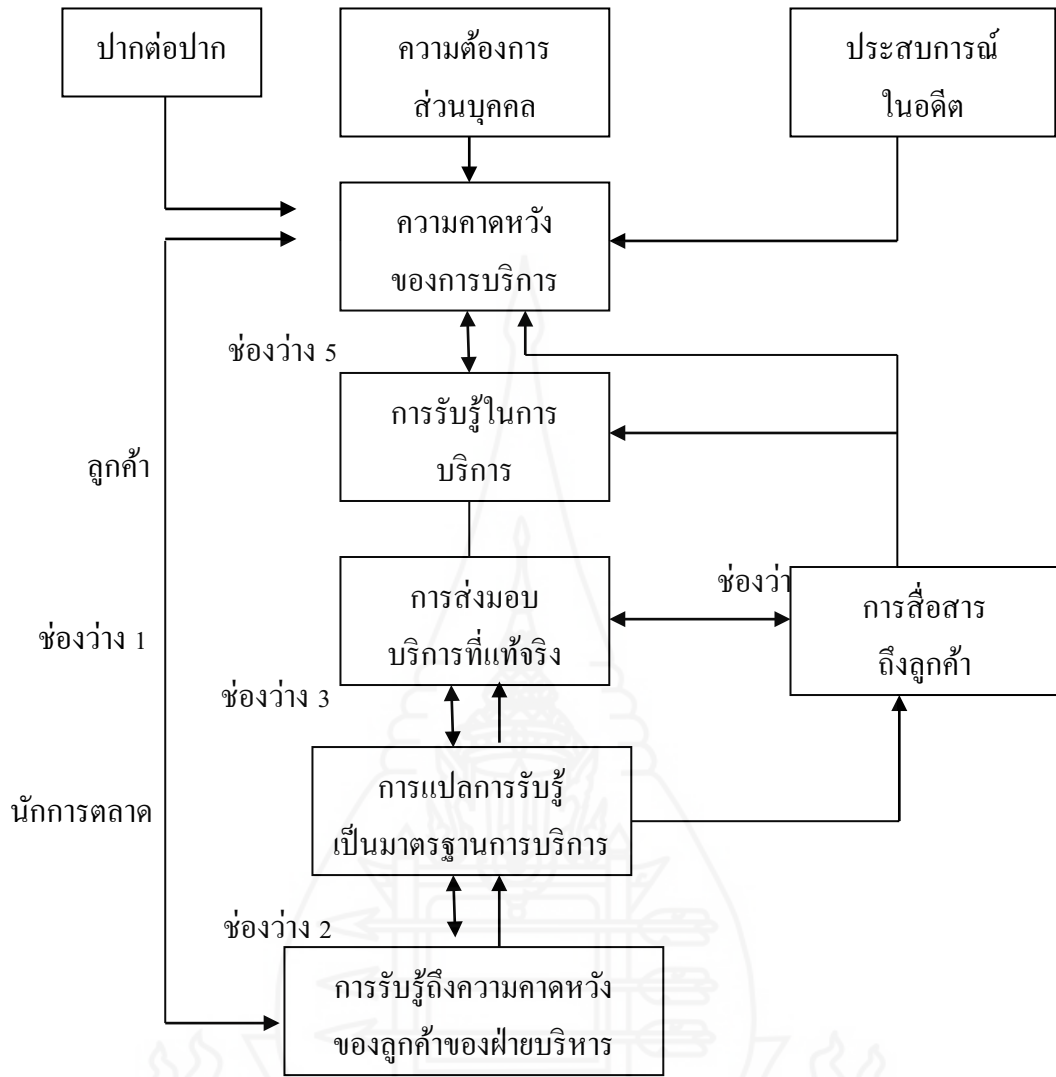
มิติที่ 5 การเอาใจใส่ลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน

สรุปได้ว่า คุณภาพบริการเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะที่เดียวกันผู้ใช้บริการไม่สามารถวัดในคุณภาพของบริการนั้นๆ ได้ ผู้ให้บริการจะประเมินการบริการที่ได้รับจากการรับรู้จริงในการใช้บริการว่าตรงกับความต้องการ ความคาดหวังและความคุ้มค่าหรือไม่ ซึ่งเมื่อการบริการนั้นเป็นดังที่คาดหวัง หรือเกินกว่าที่คาดหวังซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ และเกิดความจงรักภักดี แสดงว่าการบริการนั้นมีคุณภาพ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่ง การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะมีความ

พอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และใน รูปแบบที่ต้องการ และเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการทั้ง 5 มิติ ได้แก่ ความเป็น รูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า และการเอาใจใส่ลูกค้า ถูกนำไปประยุกต์ใช้ในการวัดคุณภาพการบริการต่างๆ มากมาย ซึ่งศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐมก็ได้นำแนวคิดของพาราสุรามานและคณะมาปรับใช้ เพื่อให้องค์กรได้ทราบถึงการรับรู้คุณภาพการบริการในมุมมองของผู้ใช้บริการ และนำมาใช้เป็น แนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ตรงตามความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการ มากขึ้น

### 1.2.2 การพัฒนาคุณภาพของการบริการ

สุวีณา ตังโพธิสุวรรณ (2557 : 22-24) ได้กล่าวเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพ ของการบริการไว้ว่า ลูกค้าจะตัดสินคุณภาพของการบริการได้จากหลายด้าน เช่น ความสามารถในการ ไว้วางใจ ความเอาใจใส่ในการให้บริการและการรับประกัน การมอบบริการที่เหนือกว่า คู่แข่งกันอย่างสม่ำเสมอเพื่อตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าในเรื่องการบริการหรือองค์กร สามารถให้บริการลูกค้าได้มากกว่าที่คาดหวังไว้ ปัญหา คือ ผู้บริหารมักจะคาดคะเนถึงความคาดหวัง ของลูกค้าไว้ต่ำกว่าที่ลูกค้าต้องการ หรือลูกค้าเองอาจมีความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการจาก กิจการสูงเกินความเป็นจริง



ภาพที่ 2.5 การรับรู้คุณภาพของการบริการ

ที่มา: Parasuraman, Valarie A. "A Conceptual Model of service Quality and its Implication for Future Research." 1985, p.44 (อ้างถึงใน สุวีณา ตังโพธิสุวรรณ (2557: 23)

ตามภาพที่ 2.5 จะแสดงให้เห็นถึงสาเหตุที่ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจในการบริการที่ได้รับ คือ

ช่องว่าง 1 เกิดช่องว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการและการรับรู้ของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการไม่เข้าใจอย่างแท้จริงว่า ผู้รับบริการต้องการอะไร จากการที่กิจการไม่ได้มีการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการของกิจการ ไม่มีการประเมินข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ เพื่อเก็บข้อมูลมาพิจารณาถึงลักษณะการบริการที่ลูกค้าให้ความสำคัญ หากนโยบายด้านการให้บริการของผู้บริหารไม่สอดคล้องตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้บริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

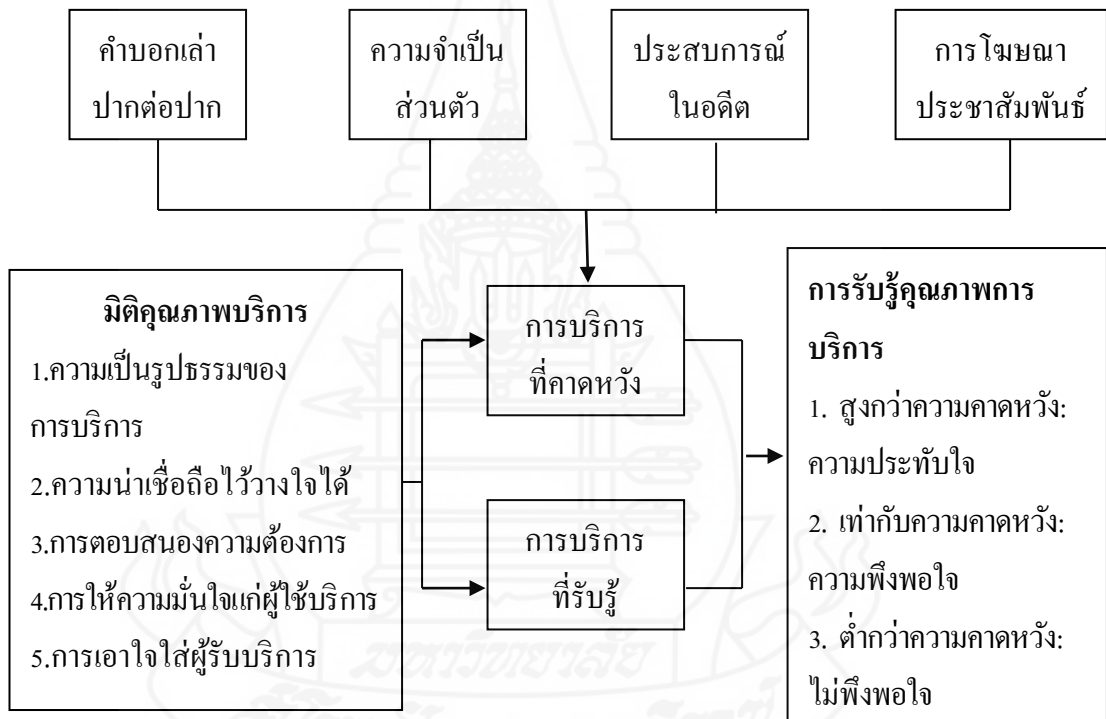
ช่องว่าง 2 ช่องว่างระหว่างการรับรู้ของฝ่ายบริหารและมาตรฐานการบริการ แม้ว่าผู้บริหารจะเข้าใจว่าผู้รับบริการต้องการอะไร แต่ความเข้าใจนั้นอาจจะไม่สามารถถูกแปรเปลี่ยนเป็นมาตรฐานการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารอาจจะไม่เอาใจใส่อย่างจริงจังถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการแล้วนำมากำหนดลักษณะของบริการให้ได้คุณภาพ หรือกำหนดไว้ตามความเห็นของตนเท่านั้นด้วยข้อจำกัดต่างๆ เช่น ผู้บริหารเห็นความสำคัญของการจัดบริการให้มีคุณภาพสูง แต่ไม่ได้มีการดำเนินการฝึกอบรมบุคลากรให้มีความชำนาญและไม่มีการปรับปรุงบริการตามที่ผู้รับบริการต้องการ

ช่องว่าง 3 ช่องว่างระหว่างมาตรฐานการบริการ และระดับการบริการที่แท้จริง ช่องว่างนี้เกิดขึ้นเมื่อการบริการลูกค้าไม่ได้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

ช่องว่าง 4 ช่องว่างระดับการบริการที่แท้จริงและการสื่อสารกับลูกค้าในบางกรณีลูกค้าอาจเกิดความผิดหวังหรือไม่พอใจในการบริการของกิจการ ทั้งๆ ที่กิจการได้บริการลูกค้าอย่างดีแล้ว การบริการที่จัดให้ไม่เป็นไปตามที่ได้วางข้อกำหนดไว้จึงทำให้การบริการไม่มีคุณภาพ เช่น บุคลากรขาดความสามารถ มีงบประมาณจำกัดหรือน้อยเกินไป อุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ล้าสมัย ขาดความพร้อมและความร่วมมือภายในองค์กร ซึ่งมีผลต่อมาตรฐานการจัดบริการและประสิทธิภาพไม่เป็นไปตามที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้

ช่องว่าง 5 ช่องว่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังของการบริการ ทำให้เกิดความแตกต่างขึ้นระหว่างความคาดหวังของลูกค้ากับประสบการณ์จริงที่ลูกค้าได้รับจากการบริการของกิจการ และทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจ ทั้งนี้ หลักสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการบริการของสถานศึกษาและครอบครัวจังหวัดนครปฐม คือ มุ่งตอบสนองความต้องการผู้รับบริการ หากบริการที่ได้รับตรงตามที่คาดหวังไว้จะเกิดคุณภาพตามการรับรู้ของผู้รับบริการทำให้ได้รับความไว้วางใจและความเชื่อถือจากผู้รับบริการ ส่งผลต่อภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดีของสถานศึกษา ทั้งนี้การบริการคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการต้องปิดช่องว่างทั้งหมด 5 ช่องว่างดังที่ได้กล่าวมาแล้ว

สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐมนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ถ้าหากบริการที่จัดให้นั้น ผู้ใช้บริการได้รับรู้ว่าดีกว่าหรือเท่ากับที่คาดหวังไว้ การบริการนั้นจะถูกจัดว่ามีคุณภาพ แต่หากบริการที่รับรู้ดีน้อยกว่าที่คาดหวัง ผู้ใช้บริการจะประเมินว่าบริการไม่ดีหรือไม่มีคุณภาพ ช่องว่างนี้จะปรากฏขึ้นต่อเมื่อผู้ใช้บริการได้รับบริการที่แตกต่างกับการบริการที่คาดหวังไว้ ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่ผู้บริหารของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐมจะต้องให้ความสำคัญในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งหากสามารถปิดช่องว่างต่างๆ ได้ จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ



ภาพที่ 2.6 การวัดคุณภาพบริการของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988)

ในการศึกษาครั้งนี้ เลือกศึกษาช่องว่างที่ 5 นี้ คือ ช่องว่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังของการบริการ เนื่องจากเป็นประเด็นหลักที่สะท้อนถึงความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้โดยเกณฑ์ประเมิน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจกับผู้บริหาร และด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ ในการประเมินคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม และใช้เครื่องมือ SERVQUAL เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

### 1.2.3 ลักษณะและคุณสมบัติของผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องเป็นผู้ที่มีเจตคติที่ดีต่องานบริการแล้ว ควรเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติและลักษณะการแสดงออกต่องานบริการที่ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งประกอบด้วย (สุริย์ เข้มทอง, 2553: 34)

1. เป็นผู้ที่มีจิตใจรักงานบริการ กล่าวคือ ผู้ที่จะทำงานบริการ ได้ดีต้องมีใจรักและชอบงานบริการ มีความสุภาพ ผู้ให้บริการต้องมีธรรมาจริยธรรม สุภาพ นอบน้อม ให้เกียรติผู้รับบริการ มีความสามารถในการสื่อสารที่เข้าใจง่าย ถูกต้อง สามารถทำให้ผู้รับบริการทราบเข้าใจ และได้รับคำตอบอย่างกระจ่างชัด

ผู้ให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐมควรมีบุคลิกภาพที่สุภาพ ยิ้มแย้ม มีธรรมาจริยธรรม และมีความมั่นใจในการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด

2. มีความรู้ความสามารถในงานที่จะบริการ งานบริการเป็นงานที่ต้องการความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์เป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น ผู้ซึ่งจะทำงานบริการ ได้ดีจำเป็นต้องขวนขวายหาความรู้ เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้ให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐมควรมีความรู้ทักษะ ความชำนาญในงานที่ปฏิบัติเพื่อนำไปใช้ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด

3. มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ กล่าวคือ มีความรับผิดชอบต่อตนเอง มีความรับผิดชอบต่อองค์กร และมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย เช่นเดียวกับผู้ทำงานบริการ ต้องมีความรับผิดชอบต่อตนเอง โดยการปฏิบัติตนด้วยการแต่งกายที่สุภาพ การแสดงกิริยามารยาท การพูดและการใช้ถ้อยคำที่ทำให้ผู้รับบริการมีความประทับใจ มีความรับผิดชอบต่องานและผู้รับบริการและตระหนักต่องานที่ได้รับมอบหมาย โดยมีความตั้งใจต่อการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างดีที่สุด เพื่อสนองตอบความต้องการลูกค้าได้อย่างครบถ้วน

ผู้ให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐมควรเป็นผู้มีความรับผิดชอบต่อตนเอง มีความซื่อสัตย์ พยายามอำนวยความสะดวกอย่างดีที่สุด เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด

4. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ให้บริการจะต้องเป็นบุคคลที่สามารถสังเกตและวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถนำมาคิดสร้างสรรค์ในงานบริการได้ ดังนั้น ผู้ให้บริการควรจะมีการพัฒนาตนเองตลอดเวลาโดยการนำประสบการณ์การบริการที่ได้รับจากผู้รับบริการมาปรับปรุงและพัฒนาเป็นการบริการที่ดีขึ้นเรื่อยๆ

ผู้ให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐมควรเป็นผู้ใฝ่รู้อยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นความรู้รอบตัวเพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น

5. มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา การทำงานบริการอาจประสบกับปัญหาบางประการได้ เช่น ปัญหาผิดพลาดจากระบบงาน ปัญหาจากผู้รับบริการ และปัญหาจากผู้ให้บริการ ล้วนแต่เป็นปัญหาที่ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา และคิดหาวิธีการแก้ไขปัญหอย่างมีระบบ ขั้นตอน และทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด

ผู้ให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐมควรเป็นผู้มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี

สรุปได้ว่า การที่ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติงานด้านการบริการที่เป็นเลิศได้นั้น มีสาเหตุสำคัญจากผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในงานบริการ ซึ่งความพึงพอใจของผู้ให้บริการนี้เกิดจากผู้ให้บริการมีเจตคติที่ดี และมีคุณสมบัติที่เหมาะสมแก่การบริการ

#### 1.2.4 เทคนิคการให้บริการด้วยใจ

การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งส่วนหนึ่งจะต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการ (Service Mind) เป็นสำคัญ ซึ่งองค์กรของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐมไม่สามารถหลีกเลี่ยงการให้บริการได้ ดังนั้น ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ พนักงาน บุคลากร ผู้ให้บริการทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้ที่มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น จะต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจให้กับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุดผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดี โดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการ เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ “องค์กรเป็นเยี่ยม บริการเป็นเลิศ”



การให้บริการโดยอาศัยคนเป็นหลักแบบพบหน้า เฝ้าดูหน้ามีส่วนสำคัญอย่างมากต่อการให้บริการเพื่อผูกมัดใจผู้ใช้บริการหรือลูกค้า ผู้ให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรจึงจำเป็นต้องรู้จักประยุกต์ความรู้จากแขนงวิชาต่างๆ มาใช้ในงานบริการ เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ อาจจะต้องใช้จิตวิทยาในการทำความเข้าใจและรับรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการและให้การบริการตรงใจมากที่สุด ซึ่งการให้บริการแบบให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยานำมาใช้ในการบริการก็จะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการสำหรับลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีลักษณะหลายรูปแบบได้ดี ไม่ว่าจะเป็นลูกค้าหรือผู้รับบริการที่ปกติ หรือลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีลักษณะ จู้จุกจิก ขี้บ่น เจ้าปัญหา แสดงอำนาจ หรือมาพร้อมกับการมฉกมฉวย นอกจากนี้ยังช่วยให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและประทับใจในการให้บริการเป็นอย่างดีและยินดีกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการ

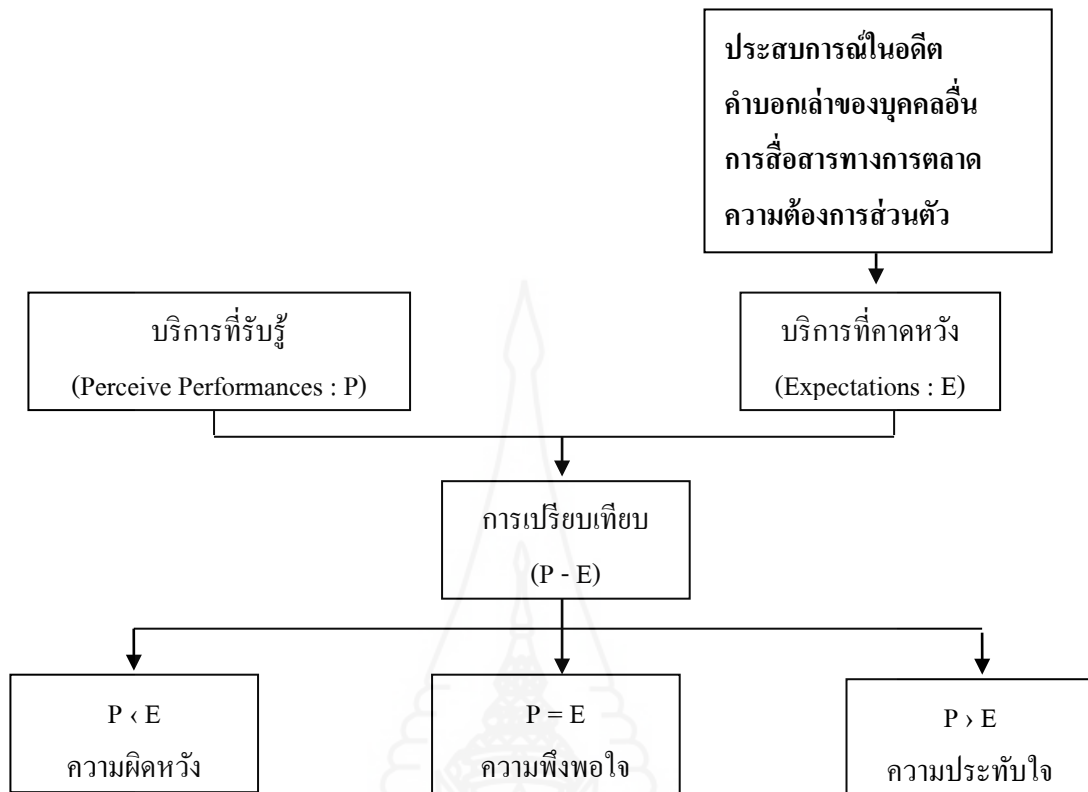
การบริหารการบริการขององค์กรให้มีคุณภาพ จะต้องดำเนินการโดยการวิเคราะห์ความต้องการ และคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง รวมทั้งการวิเคราะห์การรับรู้คุณลักษณะและการแสดงออกในการบริการที่ผู้ให้บริการเห็นว่ามีความเหมาะสมนำมากำหนดเป็นเกณฑ์หรือมาตรฐานการบริการที่มีคุณภาพ (สุริย์ เข้มทอง, 2553: 42)

### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

#### 2.1.1 ความหมายของความคาดหวัง

ความคาดหวัง หมายถึง การคาดคะเนถึงสิ่งที่จะได้รับจากการบริการก่อนเข้ารับบริการ (Lovelock et al, 2007 อ้างถึงใน สุริย์ เข้มทอง, 2553: 26)

ความคาดหวังเกิดจากปัจจัยที่สำคัญ คือ ประสบการณ์ของผู้รับบริการในการใช้บริการที่ผ่านมาในอดีต ข้อมูลที่ได้จากคำบอกเล่าของเพื่อน คู่แข่งขัน และการโฆษณาและการทดลองใช้ ดังภาพที่ 2.7 (สุริย์ เข้มทอง, 2553: 26)



ภาพที่ 2.7 ความคาดหวังของผู้รับบริการ

ที่มา: สุริย์ เข้มทอง (2553: 26)

จากภาพที่ 2.7 ลักษณะการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการบริการแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. การบริการที่รับรู้ (Perceive performance) เป็นการรับรู้ที่เกิดจากการที่ผู้รับบริการได้รับบริการแล้วเกิดความรู้สึกหรือภาพพจน์เกี่ยวกับการบริการที่ได้รับและวิธีปฏิบัติในกระบวนการให้บริการว่ามีคุณภาพมากน้อยเพียงใด เช่น ผู้ใช้บริการได้ไปใช้บริการที่ศาลแล้วได้รับการบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี ย่อมทำให้ผู้รับบริการรับรู้ต่อการบริการที่ได้รับและภาพพจน์ที่ดีของศาล

2. การรับรู้จากความคาดหวัง (Expectations) เป็นการรับรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ของผู้รับบริการในการใช้บริการที่ผ่านมาในอดีต ข้อมูลที่ได้จากคำบอกเล่าของเพื่อน จากข้อมูลที่โฆษณา ภาพพจน์ที่สื่อให้เห็น และความต้องการของผู้รับบริการเอง เช่น ผู้ใช้บริการมาใช้บริการที่ศาล โดยได้รับคำบอกเล่าจากผู้ที่เคยมาใช้บริการว่า ศาลให้บริการดีมาก ผู้ใช้บริการก็หวังว่าจะได้รับบริการเช่นนั้นด้วย

ผู้รับบริการจะมีการเปรียบเทียบการบริการที่คาดหวังกับการบริการที่ได้รับจากประสบการณ์จริง หากการบริการที่ผู้รับบริการได้รับตรงตามความคาดหวัง ( $P=E$ ) ก็ย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการ แต่ถ้าหากการบริการที่ได้รับจากประสบการณ์จริงต่ำกว่าการบริการที่คาดหวัง ( $P < E$ ) ผู้รับบริการจะรู้สึกผิดหวัง ไม่พอใจ และจะไม่ใช้บริการอีกในทางตรงกันข้าม หากการบริการที่ได้ผู้รับบริการได้รับจากประสบการณ์จริงสูงกว่าที่คาดคิดไว้หรือเกินคาด ( $P > E$ ) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกประทับใจ

สรุปได้ว่า ความคาดหวังเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าต่อบางอย่างว่าควรจะมีควรจะเป็น หรือควรจะเกิดขึ้น ซึ่งเป็นการคาดคะเนต่อสิ่งต่างๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้น ทั้งนี้ บุคคลมีความรู้สึกที่แตกต่างกันออกไปซึ่งอาจเกิดจากปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังแตกต่างกันซึ่งประกอบด้วย ประสบการณ์ในอดีต คำบอกเล่าของบุคคลอื่น การสื่อสารทางการตลาดความต้องการส่วนตัว จากปัจจัยที่กล่าวมานี้ หากลูกค้าหรือผู้รับบริการได้รับการบริการที่เท่ากับความคาดหวังที่ลูกค้าหวังว่าจะได้รับ จะมีผลทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และหากว่าลูกค้าหรือผู้รับบริการได้รับการบริการที่มากกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าหวังว่าจะได้รับ จะมีผลทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความประทับใจ องค์กรจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษา วิเคราะห์และทำความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้ได้ว่าเป็นอย่างไร จึงจะสามารถสร้างสรรค์การบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

### 2.1.2 ความคาดหวังของผู้มารับบริการ

นอกจากผู้รับบริการแล้ว ผู้ให้บริการเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลโดยตรงต่อการบริการ เพราะเป็นผู้ที่ต้องพบปะและมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ที่มาใช้บริการอยู่ตลอดเวลาหากผู้ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างดี มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่เต็มกำลังความสามารถเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ก็เป็นที่เชื่อได้ว่า การบริการนั้นจะประสบความสำเร็จ ผู้ให้บริการจำเป็นที่ต้องค้นหาว่า ผู้รับบริการต้องการและคาดหวังอะไรจากผู้ให้บริการ ซึ่งความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบด้วย (สุริย์ เข็มทอง, 2553: 31)

1. เจตคติที่ดีของผู้ให้บริการ สิ่ง que ผู้รับบริการต้องการมากที่สุด คือ รอยยิ้ม และอรรถยาศัยที่ดีในเวลา que ไปติดต่อขอรับบริการ
2. คำตอบที่ถูกต้องและเต็มไปดว้ความรับผิดชอบ สิ่ง que ผู้รับบริการต้องการ และคาดหวัง คือ เมื่อประสบปัญหาหรือมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการบริการ เขาคาดหวังว่าจะได้รับความช่วยเหลือ ได้รับความตอบและข้อแนะนำต่างๆ ที่มีความละเอียดชัดเจน ถูกต้องและเต็มไปดว้ความรับผิดชอบ
3. บุคลิกภาพที่ดี คือ ผู้ต้องการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย สะอาด และมีบุคลิกภาพที่ดี เหมาะสมและพร้อมที่จะให้บริการ
4. ความมีทักษะและการได้รับการฝึกฝน คือ ผู้ให้บริการเป็นผู้ที่มีความรู้ ทักษะ มีความชำนาญงานในการให้บริการ
5. การตรงต่อเวลา คือ การได้รับการบริการจากผู้ให้บริการที่ตรงต่อเวลา การนัดหมายกับ ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ

สรุปได้ว่า ความคาดหวังของผู้มาติดต่อ นั้นเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญ เพราะจะทำให้สามารถสนองตอบความต้องการให้ลูกค้าเกิดความพอใจได้ โดยให้นึกถึงว่า หากเราเป็นผู้ไปติดต่องานที่ใดที่หนึ่งแล้ว เราก็จะทราบความคาดหวังของผู้มาติดต่อ เพราะเรากำลังเอาใจเขามาใส่ใจเรา ดังนั้น ผู้มาติดต่อทุกคนล้วนแล้วแต่มีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากผู้ให้บริการในการไปติดต่อขอรับ หากผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีแล้วก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ

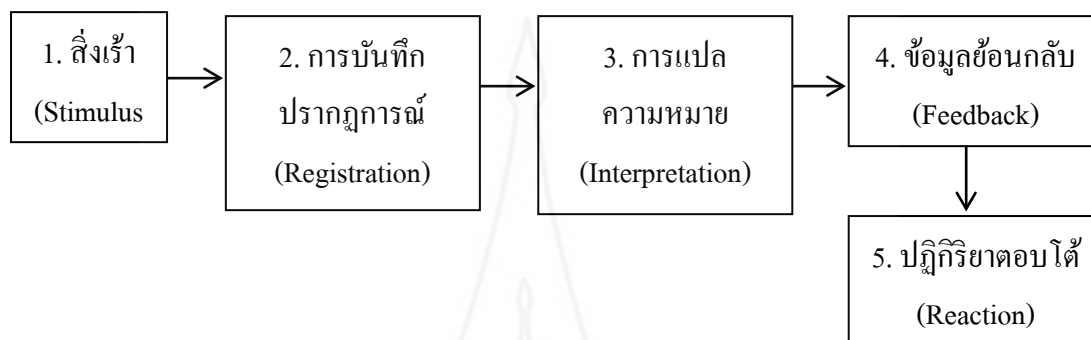
ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐมต้องวางระบบ ระเบียบในการให้บริการ อีกทั้งเตรียมความพร้อมในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เพื่อให้การบริการนั้นไม่ติดขัด และก่อความกังวลใจให้กับผู้รับบริการ การมี Service Mind ความซื่อสัตย์ของพนักงานทุกคน จะสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดประสบการณ์ที่ดีกับองค์กร ทั้งหมดนี้ก็เพื่อให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการที่ดี

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้

### 2.2.1 ความหมายของการรับรู้

การรับรู้ (Perception) หมายถึง กระบวนการซึ่งแต่ละบุคคลได้รับเลือกสรร จัดระเบียบและแปลความหมายของสิ่งเร้าจากการได้ยิน การได้เห็น การได้สัมผัส การรับรส และการได้กลิ่น ดังนั้น การตัดสินใจในการใช้บริการของผู้รับบริการจึงขึ้นอยู่กับความสามารถในการรับรู้เกี่ยวกับการบริการนั้นๆ ได้ดีเพียงใด (สุริย์ เข็มทอง, 2553: 23)

การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มากระทบโดยสามารถรับรู้ได้จากตา หู จมูก ลิ้น และกายสัมผัส หรือที่เรียกว่า สัมผัสทั้ง 5 ของมนุษย์ โดยกระบวนการรับรู้สามารถแบ่งออกได้เป็นกระบวนการย่อย 5 ขั้นตอน ดังนี้ (ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ, 2557: 21-22)



ภาพที่ 2.8 กระบวนการย่อยของการรับรู้

ที่มา: ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ (2557: 22)

1. สิ่งเร้า (Stimulus) เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอกร่างกายของบุคคล ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งอาจจะเป็นบรรยากาศในสถานที่ทำงาน เป็นต้น โดยเมื่อบุคคลได้รับสิ่งเร้าแล้วจึงผ่านกระบวนการย่อยขั้นตอนต่อไป การรับรู้อาจจะไม่เกิดขึ้นเลยหากไม่มีสิ่งเร้ามากระทบหรือสถานการณ์ภายนอกเกิดขึ้น
2. การบันทึกปรากฏการณ์ (Registration) เป็นความรู้สึกบางอย่างที่ได้รับจากสิ่งเร้า และสถานการณ์ภายนอกที่ประสาททั้ง 5 ของบุคคล ได้สัมผัส เป็นสิ่งที่ผู้รับรู้ได้รับข้อมูลมาแล้ว และบันทึกไว้เกี่ยวกับความรู้สึกที่สัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสบางอย่างโดยเฉพาะการรับรู้โดยสายตา
3. การแปลความหมาย (Interpretation) เป็นกระบวนการทางด้านจิตวิทยาที่เป็นผลมาจากการรับรู้ที่มีสิ่งเร้ามากระทบและมีการตีความหมายของตนเองว่าตนเองมีความรู้สึกเป็นอย่างไร

4. ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เป็นปฏิบัติการของการรับรู้ นอกเหนือจากที่บุคคลได้ตีความหมายของสิ่งเร้าที่เข้ามาเกี่ยวข้องและกระทบกับบุคคลที่ได้สัมผัส ข่าวสารข้อมูลเป็นสิ่งที่บุคคลรับรู้และเพิ่มคุณค่าบางอย่าง ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ทำให้การรับรู้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นหรือเป็นการรับรู้ที่แท้จริง

5. ปฏิกริยาตอบโต้ (Reaction) เป็นกระบวนการขั้นสุดท้าย โดยบุคคลแสดงพฤติกรรมบางอย่างซึ่งเกี่ยวกับการรับรู้ของบุคคลนั้นออกมา ดังนั้น กระบวนการรับรู้จะสิ้นสุดลงเมื่อบุคคลมีปฏิกริยาตอบโต้

การรับรู้เป็นกระบวนการที่แต่ละบุคคลเลือก จัดการ และแปลความหมายของข้อมูลข่าวสารออกมา (ยุทธนา ชรรณเจริญ, 2557: 47)

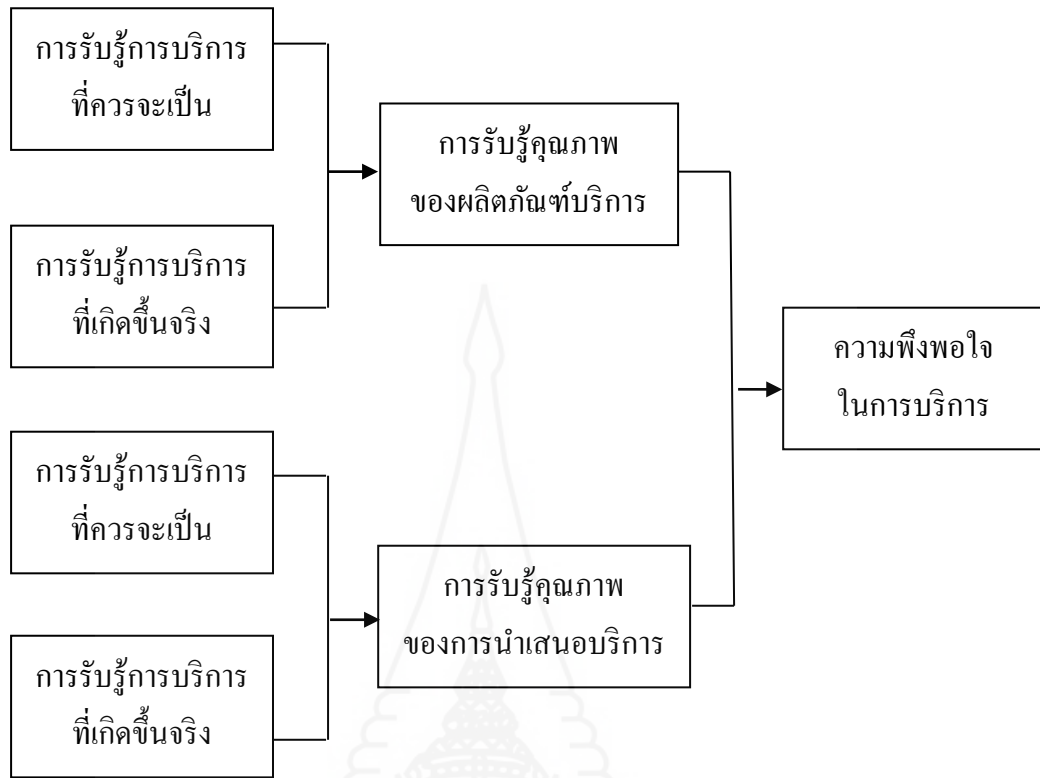
สรุปได้ว่า การรับรู้ คือ ความเข้าใจ ความรู้สึกนึกคิดที่เกิดขึ้นในจิตใจ โดยผ่านประสาทสัมผัสต่างๆ ของผู้รับบริการต่อสิ่งเร้า ทำให้เกิดการตีความหรือแปลความหมายจากการสัมผัสแตกต่างกันออกไป

### 2.2.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้า เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับ และสิ่งที่ลูกค้าได้รับจริงจากการบริการ ทั้งนี้ ความพึงพอใจในการบริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ (จิตตินันท์ นันทไพบุลย์, 2551: 70-71)

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ จะเกี่ยวข้องกับผลของการบริการที่ลูกค้าได้รับ เช่น ลูกค้าเข้าที่พักโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่องไว้ ลูกค้าใช้บริการสายการบินและเดินทางไปจุดหมายปลายทาง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ จะเกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยไมตรีจิตของการบริการที่แท้จริง



ภาพที่ 2.9 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ที่มา: จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551: 71)

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ลูกค้ามีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังหรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้นๆ ในทางตรงกันข้าม การรับรู้สิ่งที่ลูกค้าได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการนั้นได้

### 3. ข้อมูลทั่วไปของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม

#### 3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับศาลยุติธรรม

“ศาลยุติธรรม” มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีทั้งปวง เว้นแต่คดีที่รัฐธรรมนูญหรือกฎหมายบัญญัติให้อยู่ในอำนาจของศาลอื่น ศาลยุติธรรมมี 3 ชั้น ได้แก่

##### 1. ศาลชั้นต้น ได้แก่

1.1 ศาลที่มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีในชั้นต้น เช่น ศาลแขวง ศาลจังหวัด ศาลอาญา ศาลแพ่ง

1.2 ศาลชำนาญการพิเศษ เช่น ศาลเยาวชนและครอบครัว ศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศ ศาลแรงงาน ศาลล้มละลาย ศาลภาษีอากร

2. ศาลอุทธรณ์ คือ ศาลสูงถัดจากศาลชั้นต้นมีอำนาจพิจารณาพิพากษาบรรดาคดีที่อุทธรณ์ คำพิพากษาของศาลชั้นต้น

3. ศาลฎีกา คือ ศาลสูงสุด มีอำนาจพิจารณาพิพากษาบรรดาคดีที่อุทธรณ์คำพิพากษาของศาลอุทธรณ์ มีศาลเดียวในกรุงเทพมหานคร คำพิพากษาของศาลฎีกาถือว่าสิ้นสุดจะฟ้องร้องต่อไปอีกไม่ได้ ส่วนการที่ผู้ที่ต้องคำพิพากษาให้ได้รับโทษทางอาญา จะทูลเกล้าฯ ถวายเรื่องต่อพระมหากษัตริย์ได้ (เรียกว่าทูลเกล้าถวายฎีกา) เพื่อรับพระมหากรุณาธิคุณพระราชทานอภัยโทษเป็นพระราชอำนาจของพระมหากษัตริย์ ตามรัฐธรรมนูญไม่ใช่การพิพากษาใหม่และไม่ใช่เป็นการขัดแย้งกับคำพิพากษาของศาลฎีกา

ศาลยุติธรรมมีโครงสร้างลักษณะงานซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ส่วน คือ ส่วนงานตุลาการและส่วนงานธุรการ ในส่วนงานตุลาการ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 มาตรา 197 บัญญัติให้การพิจารณาพิพากษาอรรถคดีเป็นอำนาจของศาลซึ่งต้องดำเนินการให้เป็นไปโดยยุติธรรมตามรัฐธรรมนูญ ตามกฎหมายและในพระปรมาภิไธยพระมหากษัตริย์และมาตรา 218 กำหนดให้ศาลยุติธรรมมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีทั้งปวงซึ่ง ได้แก่ คดีแพ่ง คดีอาญา คดีล้มละลาย คดีแรงงานและคดีประเภทอื่นนอกเหนือจากคดีที่รัฐธรรมนูญหรือกฎหมายบัญญัติให้อยู่ในอำนาจของศาลอื่น ในขณะที่ศาลอื่นนอกระบบศาลยุติธรรม ซึ่งได้แก่ ศาลรัฐธรรมนูญ ศาลปกครองและศาลทหาร มีอำนาจหน้าที่พิจารณาพิพากษาคดีเฉพาะที่อยู่ในเขตอำนาจของตนเองสำหรับในส่วนงานธุรการแต่เดิมก่อนวันที่ 20 สิงหาคม 2543 กระทรวงยุติธรรมจะเป็นผู้ดูแลดำเนินงานด้านธุรการ โดยมีหน้าที่ส่งเสริมสนับสนุน ทั้งด้านบุคลากรและอุปกรณ์ต่างๆ ให้แก่ส่วนงานตุลาการ แต่ปัจจุบันสำนักงานศาลยุติธรรมเป็นผู้ทำหน้าที่แทนกระทรวงยุติธรรมในการดูแลงานธุรการของศาลยุติธรรม รวมทั้งงานส่งเสริมงานตุลาการและงานวิชาการของศาลยุติธรรม



นับจากวันที่ 20 สิงหาคม 2543 ศาลยุติธรรมได้แยกเป็นอิสระจากกระทรวงยุติธรรม โดยมีสำนักงานศาลยุติธรรมเป็นหน่วยงานอิสระ มีฐานะเป็นนิติบุคคล เป็นหน่วยงานธุรการและมีเลขาธิการสำนักงานศาลยุติธรรมเป็นผู้บังคับบัญชาขึ้นตรงต่อประธานศาลฎีกา มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานธุรการศาลยุติธรรม อาทิ การจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี การบริหารการเงิน การพัสดุ การวางแผนเกี่ยวกับบุคลากร การบริหารจัดการอาคารสถานที่ งานทางวิชาการ และงานส่งเสริมงานตุลาการซึ่งลักษณะของงานเหล่านี้เป็นไปตามลักษณะของการบริหารองค์กรหรือหน่วยงานและที่สำคัญ คือ การสนับสนุนงานตุลาการอันเป็นภาระหลัก ให้ดำเนินไปอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ และเป็นเลิศในการอำนวยความยุติธรรม

### 3.2 หน้าที่ความรับผิดชอบ

ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ตั้งอยู่เลขที่ 15 หมู่ที่ 2 ตำบลหนองดินแดง อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม 73000 ประเภท หน่วยงานราชการประเภทองค์กรอิสระ

ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐมเป็นศาลชั้นต้นในระบบศาลยุติธรรมมีการพิจารณาคดีพิเศษแตกต่างจากศาลชั้นต้นทั่วไป โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อคุ้มครองสวัสดิภาพของเด็กหรือเยาวชนที่กระทำผิด (เด็ก หมายถึง บุคคลที่อายุยังไม่เกินสิบห้าปีบริบูรณ์ เยาวชน หมายถึง บุคคลที่อายุเกินสิบห้าปีบริบูรณ์ แต่ยังไม่ถึงสิบแปดปีบริบูรณ์) และคุ้มครองสถานภาพของเด็กหรือเยาวชนที่กระทำความผิดและคุ้มครองสถานภาพของครอบครัวให้เกิดความสงบสุข รวมทั้งพิทักษ์สิทธิและสวัสดิภาพของบุตรในครอบครัวนั้น

การดำเนินกระบวนการพิจารณาพิพากษาคดีอาญาของศาลเยาวชนและครอบครัวมุ่งเน้นการหาปัจจัยที่ทำให้เด็กหรือเยาวชนกระทำผิด และดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวของเด็กหรือเยาวชนและเหตุปัจจัยอื่นๆ เช่น ความสัมพันธ์ในครอบครัว การเลี้ยงดูเด็กหรือเยาวชนที่ไม่เหมาะสม เป็นต้น เพื่อแก้ไข บำบัด ฟื้นฟู ให้เด็กหรือเยาวชนได้ประพฤติตนในทางที่ถูกต้องเป็นพลเมืองดียิ่งกว่าที่จะลงโทษ

การดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีแพ่ง ศาลเยาวชนและครอบครัวจะมุ่งเน้นการคุ้มครองสถานภาพของครอบครัว การรักษาผลประโยชน์ที่เกี่ยวกับสิทธิและทรัพย์สินของผู้เยาว์

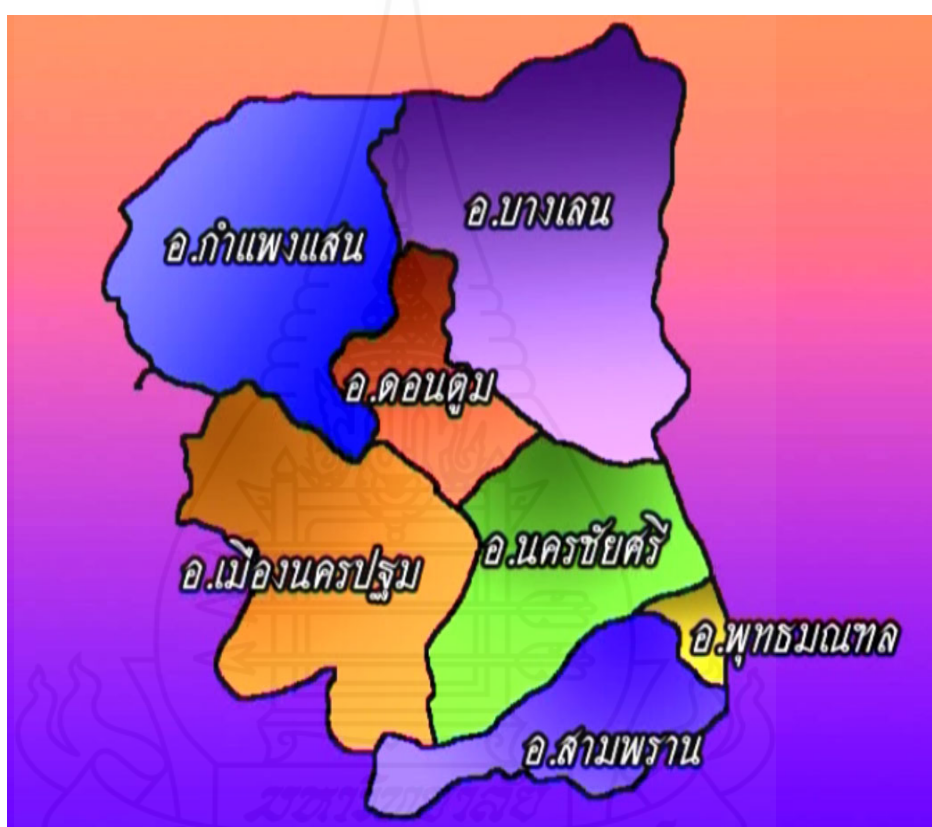
ในคดีแพ่งหรือคดีครอบครัวโดยคำนึงถึงสวัสดิภาพ อนาคต และความผาสุกของผู้เยาว์เป็นสำคัญ รวมทั้งหามาตรการต่างๆ เพื่อช่วยเหลือสมาชิกและบุตรให้ปรองดองกัน

### 3.3 ค่าขวัญของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม

บริการด้วยใจ นับไวทันการณ์ ครอบครัวสมานฉันท์ ห่วงใยเยาวชน

### 3.4 เขตอำนาจศาล

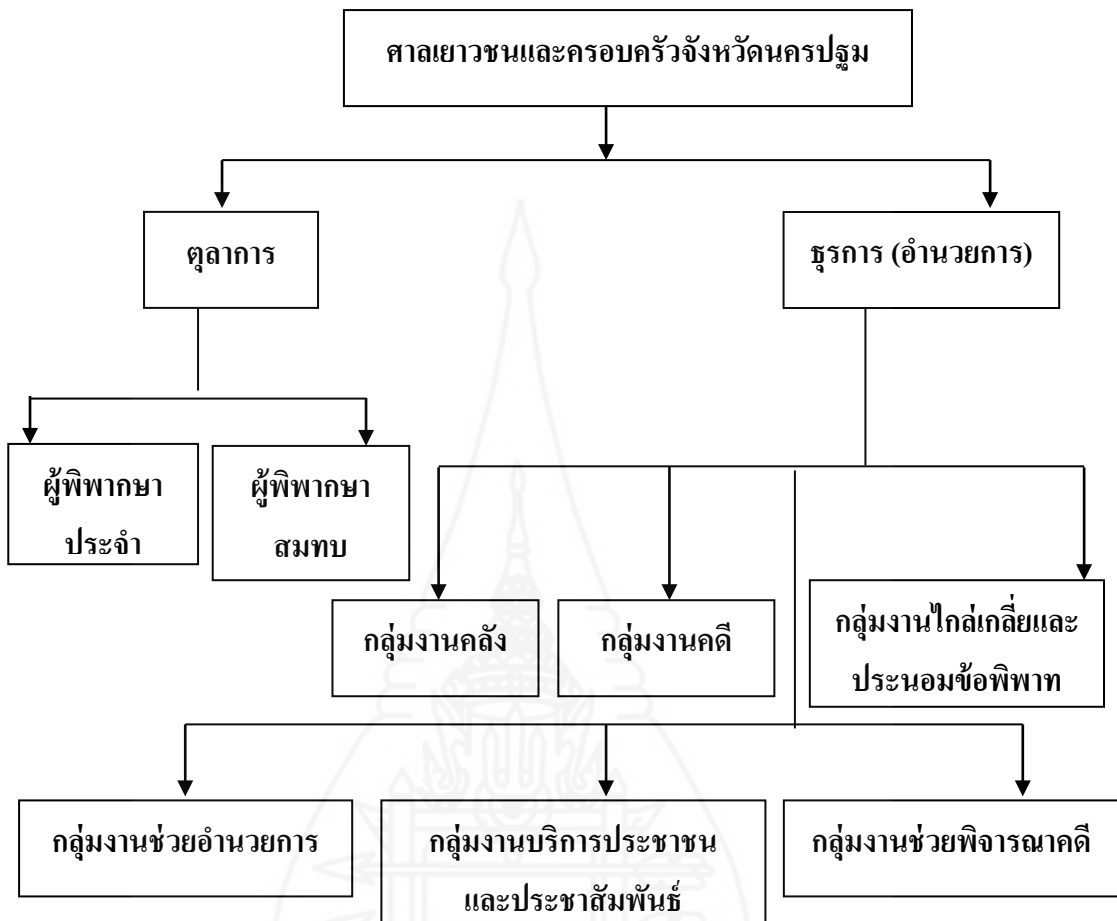
ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม มีเขตอำนาจเฉพาะพื้นที่รวม 7 อำเภอ คือ อำเภอเมืองนครปฐม อำเภอนครชัยศรี อำเภอสามพราน อำเภอกำแพงแสน อำเภอบางเลน อำเภอดอนตูม และอำเภอพุทธมณฑล



ภาพที่ 2.10 เขตอำนาจของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม

ที่มา: ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม, 2558

### โครงสร้างศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม



ภาพที่ 2.11 โครงสร้างศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม

ที่มา: ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม, 2558

ผู้พิพากษาประจำ คือ ข้าราชการตุลาการที่มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาพิพากษาอรรถคดี ถือเป็นอำนาจหลักที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง โดยมีลักษณะเป็นการทำคำสั่งหรือคำพิพากษาอันเป็นการวินิจฉัยชี้ขาดประเด็นข้อพิพาทแห่งคดี รวมทั้งมีคำสั่งคำร้องต่างๆ ในกระบวนการพิจารณาผู้พิพากษามีหน้าที่ในการพิจารณาพิพากษาคดีด้วยความเป็นธรรม

ผู้พิพากษาสมทบ คือ บุคคลซึ่งเป็นผู้แทนของสังคมให้มาปฏิบัติหน้าที่ในทางตุลาการ เพื่อพิจารณาพิพากษาคดีอาญาที่มีข้อหาว่าเด็กหรือเยาวชนกระทำความผิด คดีครอบครัวที่ผู้เยาว์มีผลประโยชน์หรือส่วนได้เสีย รวมทั้งให้การอบรม บำบัด แก้ไข ฟื้นฟูและสงเคราะห์เด็กและเยาวชนให้กลับตนเป็นพลเมืองดีของสังคม

การแบ่งงานภายในสำนักงานประจำศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ประกอบด้วย (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2551: 124 - 127)

1. กลุ่มงานคลัง มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับ
  - 1.1 ดำเนินการเกี่ยวกับการเงินงบประมาณและการเงินนอกงบประมาณ
  - 1.2 รับ-จ่ายเงินในคดี การสำรวจเงินกลางค้างจ่ายและการเก็บรักษาเงินและเอกสารทางการเงิน
  - 1.3 ปฏิบัติงานบัญชีงบประมาณ บัญชีนอกงบประมาณ การจัดทำบเทียบยอดและการรายงานทางการเงิน
  - 1.4 ประสานการจัดทำคำของบประมาณประเภทงบประมาณบริหารงบประมาณ และการขอรับดำเนินการเพิ่มเติม
  - 1.5 ดำเนินการจัดซื้อ จัดจ้าง ตรวจ เก็บรักษา เบิกจ่าย จัดทำทะเบียนคุมพัสดุ และทรัพย์สิน ตลอดจนการซ่อมบำรุงและจำหน่ายพัสดุ
  - 1.6 วิเคราะห์ ประเมินคุณภาพของพัสดุ บริหารสัญญาวางแผนการดำเนินงาน และจัดทำรายงานพัสดุประจำปี
  - 1.7 ดำเนินงานรักษาความปลอดภัย งานอาคารสถานที่และยานพาหนะรวมทั้งดูแลระบบสาธารณูปโภค
2. กลุ่มงานคดี มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับ
  - 2.1 ดำเนินการรับฟ้อง รับคำคู่ความ ผัดฟ้อง ผากัง และการยื่นคำร้องขอฟื้นฟู
  - 2.2 ปฏิบัติงานตรวจสอบตัวผู้ต้องหาหรือจำเลย สอบคำให้การของผู้ต้องหาหรือจำเลย
  - 2.3 คำนวณค่าธรรมเนียมและรับรองบัญชีค่าค่าธรรมเนียม
  - 2.4 ดำเนินการออกหมายต่างๆ งานหมายจับ หมายค้น ตามที่มีผู้ยื่นคำร้องในคดีอาญาและงานหมายชั้นอุทธรณ์-ฎีกา รวมทั้งการประสานงานเกี่ยวกับการส่งตัวเด็กและเยาวชนในสถานพินิจและคุ้มครองเด็ก
  - 2.5 ดำเนินการรับ-ส่งหมาย ติดตามผล บันทึก และแจ้งผลการส่งหมายปลดและจ่ายหมาย

- 2.6 ดำเนินการส่งหมายทางไปรษณีย์และจัดทำบัญชีรับ-ส่งหมายทางไปรษณีย์
- 2.7 ดำเนินการเกี่ยวกับสารบบความและสารบบคำพิพากษา
- 2.8 ดำเนินการโต้ตอบ รับคำร้องหลังคำพิพากษา งานสำนวนคดีหลังคำพิพากษา และการรับรองคดีถึงที่สุด
- 2.9 ตรวจสอบ จัดเก็บ จ่ายและปลดทำลายสำนวนความและเอกสาร เสนอติดตามจัดเก็บสำนวน รวมทั้งการให้บริการคัดสำเนาและรับรองเอกสาร
- 2.10 ดำเนินการเก็บรักษาากากสำนวน เก็บรักษา ตรวจคืนพยานเอกสาร ทรัพย์สินและของกลางในคดี
- 2.11 ดำเนินการเกี่ยวกับงานชั้นอุทธรณ์-ฎีกา ได้แก่ การตรวจสำนวนและสารบรรณการรายงานเพื่อส่งสำนวนก่อนส่งศาลสูง การเบิกตัวจำเลย การนัดฟังคำพิพากษาและคำสั่ง การขอทุเลาการบังคับ การขยายระยะเวลาระหว่างอุทธรณ์-ฎีกา การปรับนายประกัน และการจัดทำสถิติคดีศาลสูง
3. กลุ่มงานไต่สวนและประนอมข้อพิพาท มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับ
- 3.1 ดำเนินการเกี่ยวกับการไต่สวนและประนอมข้อพิพาท
- 3.2 การคุ้มครองสิทธิประชาชนตามกฎหมาย
- 3.3 การทำสัญญาประนีประนอมยอมความ
4. กลุ่มงานช่วยอำนวยการ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับ
- 4.1 ปฏิบัติงานสารบรรณทั่วไปและสารบรรณคดี
- 4.2 บริหารงานบุคคลเบื้องต้นและงานสวัสดิการของสำนักงาน
- 4.3 ดำเนินงานราชพิธี รัฐพิธี งานพิธีการ และงานเลขานุการผู้บริหาร
- 4.4 ประสานความร่วมมือด้านการยุติธรรมตลอดจนการประชุมเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านธุรการของศาล
- 4.5 ดำเนินงานรับ-ส่งประเด็นและการส่งสำนวนให้คณะกรรมการวินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาล
- 4.6 ดำเนินการออกหนังสือรับรอง การขอแรงทนาย การยืมและส่งสำนวนศาลสูง
- 4.7 ปฏิบัติงานสารสนเทศ จัดทำข้อมูลสถิติ และดูแลระบบคอมพิวเตอร์ของสำนักอำนวยการ
- 4.8 ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำแผนงาน โครงการ งานวิชาการของสำนักงาน
- 4.9 ศึกษา วิเคราะห์ เพื่อสนับสนุนการพัฒนาระบบงานศาลรวมทั้งจัดทำคำของบประมาณประจำปี

- 4.10 ปฏิบัติงานห้องสมุดของสำนักงาน
- 4.11 ดำเนินการเกี่ยวกับกิจการผู้พิพากษาสมทบ
- 4.12 ดำเนินงานสงเคราะห์ บำบัด ฟื้นฟู และงานเครือข่าย
5. กลุ่มงานบริการประชาชนและประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับ
- 5.1 ให้บริการเขียนคำร้อง คำขอ คำแถลง และคำคู่ความ การขอปล่อยชั่วคราว รวมทั้งให้คำปรึกษา แนะนำ ด้านกฎหมายและสร้างความเข้าใจที่ดีแก่ประชาชน
- 5.2 ดำเนินการเกี่ยวกับการบรรยายให้ความรู้ทางกฎหมาย และการเยี่ยมชมศึกษาดูงานศาล ตลอดจนการให้บริการข้อมูลข่าวสารตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสาร
- 5.3 ดำเนินการประชาสัมพันธ์และผลิตสื่อประชาสัมพันธ์
- 5.4 ปฏิบัติงานติดตามและสืบทรัพย์นายประกัน
- 5.5 ดำเนินการในฐานะเจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา
6. กลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับ
- 6.1 คำนวณบทกฎหมายและคำพิพากษาฎีกา บริการข้อมูลทางกฎหมายและวิชาการ ตลอดจนการเตรียมความพร้อมก่อนการพิจารณาพิพากษาคดี
- 6.2 ปฏิบัติงานหน้าบัลลังก์และบันทึกคำพยาน การพิมพ์และตรวจร่างคำพิพากษา
- 6.3 ดำเนินการเตรียมสำนวนและตรวจสำนวนก่อนวันนัดพิมพ์คำสั่ง เบิกตัวจำเลยเก็บรักษาคำพิพากษาศาลสูงและปฏิบัติตามคำสั่งศาลในรายงานกระบวนการพิจารณา
- 6.4 ดำเนินการจัดทำแผนที่พิพาทและเดินเผชิญสืบ การสืบเสาะและคุมประพฤติ การสืบพยานเด็กและเยาวชนและการประสานงานเกี่ยวกับล่าม นักจิตวิทยา และนักสังคมสงเคราะห์
- 6.5 ปฏิบัติงานศูนย์นัดความและติดตามพยาน
- 6.6 ดำเนินการพิมพ์หมายหลังคำพิพากษา และการบังคับคดีตามคำสั่งศาล
- โดยที่ภารกิจของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ดำเนินการภายใต้กรอบแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2557 – 2560 และแผนยุทธศาสตร์สำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7 พ.ศ. 2557 – 2560 ในส่วนของภารกิจที่เกี่ยวข้องกับศาลเยาวชนและครอบครัว ดังนั้น เพื่อให้การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนเป็นไปตามครรลองหลักนิติธรรมภายใต้กรอบแห่งกฎหมาย สอดคล้องกับหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจ ดังนี้

## 1. วัตถุประสงค์ของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม

“ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม เป็นองค์กรนำในการแนวความ ยุติธรรมที่สมบูรณ์แบบด้วยระบบบริหารจัดการที่มีมาตรฐาน คุ่มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน และเสริมสร้างความเป็นธรรมภายใต้กรอบแห่งกฎหมาย เป็นแบบอย่างในการพิทักษ์คุ้มครอง สิทธิเด็กและรักษาไว้ซึ่งสถาบันครอบครัว”

### พันธกิจ

พันธกิจที่ 1 พิจารณา พิพากษาคดีด้วยความรวดเร็ว เป็นธรรม ยึดหลัก เมตตาธรรม และเอื้ออาทร

พันธกิจที่ 2 การประชาสัมพันธ์เผยแพร่กิจกรรมงานศาลและการให้บริการ ประชาชนเพื่อการพัฒนาสังคมที่ยั่งยืน

พันธกิจที่ 3 การสงเคราะห์ แก้ไข ฟื้นฟูเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดให้ กลับตนเป็นคนดีของสังคมต่อไป

พันธกิจที่ 4 สนับสนุนการระงับข้อพิพาทในกระบวนการไกล่เกลี่ย เสริมสร้างความสมานฉันท์ในครอบครัว

พันธกิจที่ 5 ส่งเสริม เผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและ วิทยาการสมัยใหม่แก่เด็กและเยาวชนและประชาชน

พันธกิจที่ 6 เพิ่มศักยภาพด้วยการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการ ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ในการพิจารณาคดี

นอกจากดำเนินการภายใต้กรอบแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2557 – 2560 และแผนยุทธศาสตร์สำนักงานอธิบดีผู้พิพากษภาค 7 พ.ศ. 2557 – 2560 แล้ว ยังดำเนินการตามนโยบาย ประธานศาลฎีกา ซึ่งนโยบายประธานศาลฎีกาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 – 2560 กล่าวว่า “อำนวยความสะดวกโดยยึดมั่นในหลักนิติธรรม” ซึ่งประกอบด้วย (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2556)

### 1. ด้านการอำนวยความสะดวกและการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

1.1 มุ่งเน้นการพิจารณาพิพากษาคดีภายใต้หลักนิติธรรมให้เป็นไปอย่าง เปิดเผยถูกต้องตามกฎหมาย มีมาตรฐานที่ชัดเจน และเหมาะสมแก่ประเภทคดี

1.2 เสริมสร้างความเข้มแข็งของระบบองค์คณะในการพิจารณาพิพากษา คดีทั้งในศาลชั้นต้นและศาลสูงให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.3 จัดตั้งศาลโดยคำนึงถึงพื้นที่และลักษณะคดีเพื่อให้ประชาชนทั่ว ประเทศได้รับความสะดวก รวดเร็ว ท่วมถึง เท่าเทียมกัน และเสียค่าใช้จ่ายน้อย

1.4 นำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาใช้เพื่อส่งเสริมและเพิ่มประสิทธิภาพในการพิจารณาพิพากษาคดี การบริหารจัดการ และการให้บริการประชาชน

1.5 ส่งเสริมให้ผู้พิพากษามีบทบาทในการแสวงหาข้อเท็จจริง รวมทั้งสนับสนุนการนำกระบวนการทางนิติวิทยาศาสตร์มาใช้ในการพิสูจน์ความจริงในคดีภายในกรอบของกฎหมาย

1.6 สนับสนุนให้ผู้พิพากษาใช้แนวทางการลงโทษหรือการแก้ไขบำบัดฟื้นฟูที่หลากหลาย โดยใช้ดุลพินิจให้เหมาะสมแก่พฤติการณ์แห่งคดีและผู้กระทำความผิดแต่ละราย

1.7 สนับสนุนการพิจารณาพิพากษาคดี โดยส่งเสริมและพัฒนาระบบการระงับ ข้อพิพาททางเลือก

1.8 มุ่งคุ้มครองสิทธิของผู้ต้องหาหรือจำเลยในการปล่อยชั่วคราวตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด โดยนำมาตรการหรือวิธีการที่สามารถป้องกันการหลบหนีมาใช้แทนการเรียกหลักประกัน

1.9 เสริมสร้างบทบาทของศาลยุติธรรมในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐเพื่อคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

## 2. ด้านการพัฒนาระบบงานศาลยุติธรรม

2.1 พัฒนาระบบงานศาลยุติธรรมให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยง่าย สะดวก ทัวถึง เท่าเทียมกัน และเสียค่าใช้จ่ายน้อย

2.2 ปรับปรุงโครงสร้างและระบบงานของสำนักงานศาลยุติธรรมและสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาศาล โดยมุ่งเน้นการกระจายอำนาจเพื่อสนับสนุนภารกิจของศาลยุติธรรม ตลอดจนวางแผนและจัดการบริหารงานบุคคลให้เหมาะสม

2.3 พัฒนากฎหมายและระบบวิธีพิจารณาคดีให้มีประสิทธิภาพ เหมาะสม สอดคล้องกับพัฒนาการด้านเศรษฐกิจและบริบทของสังคม

2.4 เร่งรัดการออกระเบียบราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม ข้อบังคับ ข้อกำหนดและคำแนะนำของประธานศาลฎีกาเพื่อให้เป็นไปตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายและเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

2.5 พัฒนาระบบศาลชำนาญพิเศษและการเข้าสู่ตำแหน่งของผู้พิพากษาที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

2.6 พัฒนาระบบการบริหารจัดการ การงบประมาณ และการใช้ทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด



2.7 ปฏิรูปการจัดทำฐานข้อมูลคดีให้ทันสมัยและมีมาตรฐานเพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการคดีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.8 ร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในกระบวนการยุติธรรมเพื่อขับเคลื่อนนโยบายและสร้างความร่วมมือด้านกระบวนการยุติธรรมในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้แก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

2.9 ส่งเสริมและพัฒนาระบบการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อให้บุคลากรทุกฝ่ายได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็ว

### 3. ด้านการพัฒนาบุคลากร

3.1 เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม และสร้างจิตสำนึกในการอำนวยความสะดวกยุติธรรม รวมทั้งส่งเสริมการเป็นแบบอย่างที่ดีในการดำรงตนของข้าราชการตุลาการและบุคลากรในศาลยุติธรรม

3.2 ปรับปรุงโครงสร้างระบบงานวิจัย การพัฒนาบุคลากร และหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพ สร้างองค์ความรู้ และเสริมสร้างประสิทธิภาพของข้าราชการตุลาการและบุคลากรในศาลยุติธรรมในการปฏิบัติหน้าที่อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

3.3 จัดสวัสดิการและยกระดับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของข้าราชการตุลาการและบุคลากรในศาลยุติธรรมทุกระดับเพื่อให้มีความเข้มแข็ง มั่นคง มีความพร้อมในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

### 4. ด้านการต่างประเทศ

4.1 เสริมสร้างความร่วมมือทางการศาลและกระบวนการยุติธรรมเพื่อยกระดับศาลยุติธรรมไทยให้มีบทบาทในระดับสากล

4.2 พัฒนาความร่วมมือทางด้านวิชาการ การฝึกอบรม และการแลกเปลี่ยนบุคลากรกับต่างประเทศ

4.3 เสริมสร้างให้ประเทศต่างๆ และองค์กรระหว่างประเทศเชื่อมั่นในการพิจารณาพิพากษาคดีของศาลยุติธรรมไทย

## 2. วิสัยทัศน์ของศาลยุติธรรม

“ศาลยุติธรรมเป็นผู้ใช้อำนาจตุลาการในการดำรงอำนาจอธิปไตยและรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม โดยการอำนวยความสะดวกยุติธรรมภายใต้หลักนิติธรรมด้วยความรวดเร็ว เป็นธรรม และมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล พึ่งมุ่งนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมและทันสมัยมาใช้เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลยุติธรรมได้โดยง่าย ภายในปี พ.ศ. 2560”

### พันธกิจ

พันธกิจ 1 การอำนวยความสะดวกยุทธธรรมมีมาตรฐานระดับสากล

- พิจารณาพิพากษาคดีด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นธรรม
- ระงับข้อพิพาททางเลือกลงด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นธรรม เช่น การไกล่เกลี่ย และการอนุญาโตตุลาการ เป็นต้น

- การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนอย่างเสมอภาค

พันธกิจ 2 การกระชับความร่วมมือทางการศาล การยุติธรรม และความร่วมมือทางวิชาการในระดับประเทศ ระดับภูมิภาคอาเซียน และระดับนานาชาติ

พันธกิจ 3 การให้บริการการเรียนรู้แก่ประชาชน ด้านกฎหมายและการอำนวยความสะดวกยุทธธรรมของศาลยุติธรรมที่มีมาตรฐานระดับสากล

พันธกิจ 4 การสนับสนุนการอำนวยความสะดวกยุทธธรรมด้วยความสะดวก รวดเร็ว และการให้บริการประชาชนที่มีคุณภาพสูงสุด

### ยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ที่ 1 เสริมสร้างการอำนวยความสะดวกยุทธธรรมให้มีมาตรฐานระดับสากล เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยในสังคมและให้ประชาชนเข้าถึงศาลยุติธรรมได้โดยง่าย

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ส่งเสริมและพัฒนาาระบบการอำนวยความสะดวกยุทธธรรมในศาลชำนาญพิเศษให้มีมาตรฐานระดับสากลรองรับบรรดาคดีจากการขยายตัวทางเศรษฐกิจและสังคม รวมถึง การเป็นศูนย์กลางทางวิชาการด้านกฎหมายและคดีชำนาญพิเศษในประชาคมอาเซียน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 กระชับความร่วมมือทางการศาลการยุติธรรมรวมทั้งความร่วมมือทางวิชาการทั้งในระดับประเทศระดับภูมิภาคอาเซียนระดับนานาชาติและเสริมสร้างสถานะและบทบาทของศาลยุติธรรมไทยในเวทีระหว่างประเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 เสริมสร้างศูนย์กลางการเรียนรู้ด้านกฎหมายและการอำนวยความสะดวกยุทธธรรมของศาลยุติธรรมที่มีมาตรฐานระดับสากล

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ยกระดับระบบงานธุรการศาลระบบงานส่งเสริมงานตุลาการ และการให้บริการประชาชนให้มีมาตรฐานและมีสมรรถนะสูงพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

## 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประชา ลีมวงษ์ทอง (2551) ได้ศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการงานธุรการคดีศาลจังหวัดเดชอุดม อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี” จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน ผลการวิจัยพบว่า 1. คุณภาพการให้บริการงานธุรการคดีศาลจังหวัดเดชอุดม ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว ด้านความถูกต้องของเอกสารมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านความสามารถในการให้บริการ และด้านความพร้อมในการให้บริการตามลำดับ 2. ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน 3. ผู้รับบริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการโดยรวมแตกต่างกัน 4. ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมแตกต่างกัน 5. ผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน 6. ผู้รับบริการที่มีความเกี่ยวข้องในคดีแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพโดยรวมและในรายด้านทั้ง 5 ด้านแตกต่างกัน 7. ผู้รับบริการในงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน และ 8. ผู้รับบริการที่ติดต่อบริการช่วงเวลาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน

อุราวัลย์ นพนภาพร (2552) ได้ศึกษาเรื่อง “คุณภาพการบริการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท” จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 218 คน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ คุณภาพการให้บริการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามลำดับ

สุภาภรณ์ วรรณประไพ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการศาลจังหวัดมหาสารคาม” จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 168 คน ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านระยะเวลา และด้านข้อมูลทั่วไปตามลำดับ

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี” จำนวน 184 คน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

วิมลรัตน์ สังข์เหลี่ยมทอง (2555) ได้ศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้โดยสารชาวไทยต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบินกาดาร์แอร์เวย์ส” จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก และการรับรู้คุณภาพการให้บริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกันยกเว้นด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว และการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินกาดาร์แอร์เวย์ส พบว่า ระดับการศึกษาของผู้โดยสารไม่มีความสัมพันธ์ต่อความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการในทัศนคติความเชื่อถือได้ ความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการพบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส และรายได้ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ส่วนอาชีพที่แตกต่างกันมีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการ โดยส่วนใหญ่แตกต่างกัน แต่ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคาดหวังคุณภาพการให้บริการ โดยส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกันขณะที่มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

วิมลรัตน์ หงส์ทอง (2555) ได้ศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการลูกค้า ธนาคารออมสิน สาขาวัชรพล” จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพของการให้บริการ โดยรวมและรายด้านทุกด้านในระดับมาก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจต่อลูกค้า และการเอาใจใส่ลูกค้า และพบว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการมากกว่าความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินทุกด้าน ผู้ใช้บริการที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน มีความคาดหวังคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน

พิชญานี สายปิ่น (2556) ได้ศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังและระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวสะพายเป้ชาวต่างประเทศต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของ มีโซ พาราไดส์ เกสต์เฮาส์ นครหลวง เวียงจันทน์” จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวสะพายเป้ชาวต่างประเทศมีระดับความคาดหวังต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของ มีโซ พาราไดส์ เกสต์เฮาส์ นครหลวงเวียงจันทน์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัยพบว่า ความคาดหวังด้านราคาที่เหมาะสมเหตุผลอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้อง และด้านพนักงานที่มีจิตบริการ ตามลำดับ ส่วนระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวสะพายเป้ชาวต่างประเทศเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดต่อการให้บริการของ มีโซ พาราไดส์ เกสต์เฮาส์ นครหลวงเวียงจันทน์ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัยพบว่า นักท่องเที่ยวสะพายเป้ มีระดับการรับรู้ด้านพนักงานให้บริการมากที่สุด และรองลงมา คือ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านกระบวนการตามลำดับ และความแตกต่างของระดับความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวสะพายเป้ชาวต่างประเทศต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดพบว่า นักท่องเที่ยวสะพายเป้ชาวต่างประเทศมีระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่แตกต่างกัน โดยพบว่า มีการรับรู้ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดทั้งโดยรวมและทุกด้านสูงกว่าระดับความคาดหวัง

Cassandra A. Atkin-Plubk (2014) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “การวิเคราะห์ผลกระทบต่อ การรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับกระบวนการพิจารณาคดีของศาลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคำพิพากษาหรือคำสั่งศาลกับการที่ผู้ต้องหาหรือจำเลยกลับมาก่อทำความผิดซ้ำ” ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมประชาชนมีการรับรู้มากที่สุดเกี่ยวกับการดำเนินงานทางด้านกระบวนการพิจารณาคดีของศาลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคำพิพากษาหรือคำสั่งศาลที่มีความยุติธรรม และมีทัศนคติในเชิงบวกมากขึ้นเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงานของศาล ซึ่งการรับรู้ในกระบวนการยุติธรรมของแต่ละศาลการรับรู้ย่อมแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ เนื่องมาจากนโยบายและการแก้ไขปัญหาที่แตกต่างกันของแต่ละศาล

Courtney E. Broschius (2013) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “การรับรู้ของประชาชนต่อวิธีการประเมินผลการดำเนินงานและวิธีการคัดเลือกผู้พิพากษาที่มีผลต่อความไว้วางใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของศาลมลรัฐ” ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมการรับรู้ของประชาชน มีความสำคัญต่อวิธีการประเมินผลการดำเนินงานและวิธีการคัดเลือกผู้พิพากษา เหตุเพราะการประเมินผลการดำเนินงานมีผลกระทบต่อความไว้วางใจของประชาชนในศาลมลรัฐ

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ของผู้มาใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม และวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ของผู้มาใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม โดยมีรายละเอียดของวิธีการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**1.1 ประชากร** ประชากรในการศึกษา คือ ผู้มาใช้บริการศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ได้แก่ กลุ่มเกี่ยวข้องกับโจทก์ เช่น โจทก์ นายโจทก์ ญาติพี่น้องโจทก์ ผู้เสียหาย กลุ่มเกี่ยวข้องกับจำเลย เช่น จำเลย นายจำเลย ญาติพี่น้องจำเลย ที่มาใช้บริการกลุ่มงานต่างๆ ได้แก่ กลุ่มงานคดี กลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี กลุ่มงานบริการประชาชนและประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานคลัง กลุ่มงานไต่ถามและประนอมข้อพิพาท กลุ่มงานช่วยอำนวยความสะดวก ของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม รวมทั้งสิ้นจำนวน 573 คน (ข้อมูลสถิติของโจทก์และจำเลยย้อนหลัง 1 ปี คือ ระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2558 ถึง 31 ธันวาคม 2558 จากข้อมูลสถิติประจำปี 2558 ของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม สืบค้นเมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2559)

**1.2 กลุ่มตัวอย่าง** กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานั้นใช้วิธีการคำนวณโดยที่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนใช้การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ ด้วยระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน 5% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 236 คน ดังนี้

โดยมีสูตรในการคำนวณ ดังต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1 + (N)(e)^2}$$

n = ขนาดตัวอย่าง (Sample Size)

N = จำนวนประชากร (Population)

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิด (error)

หมายเหตุ กำหนดค่า e = 5% (0.05)

ในที่นี้มีจำนวนประชากร จำนวน 573 คน และในการศึกษากำหนดให้ค่าความคลาดเคลื่อน (Error) ร้อยละ 5 นั้น คือ ค่าความเชื่อมั่น เป็นร้อยละ 95 แทนค่าในสูตร

$$= \frac{573}{1 + 573 (0.05)^2}$$

$$= 236 \text{ ตัวอย่าง}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มาใช้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างในการศึกษามีจำนวน 236 ตัวอย่าง จากจำนวนประชากร 573 คน การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) โดยมีเกณฑ์ในการแจกแบบสอบถาม คือ แจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐมเป็นครั้งแรก และแจกเมื่อผู้ใช้บริการได้ใช้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้ว

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม จำนวน 236 ชุด ในการศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม” ผู้ทำการศึกษาได้จัดทำแบบสอบถามขึ้นเองเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบันซึ่งแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นมีทั้งหมด 3 ส่วน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งลักษณะของคำถามจะเป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended) มีตัวเลือกให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 2 เป็นการศึกษาเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น โดยคำถามแต่ละข้อจะมีคำตอบให้เลือกในลักษณะการประเมินค่า (Rating scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	ระดับความคาดหวังและการรับรู้มากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	ระดับความคาดหวังและการรับรู้มาก
ระดับ 3	หมายถึง	ระดับความคาดหวังและการรับรู้ปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	ระดับความคาดหวังและการรับรู้น้อย
ระดับ 1	หมายถึง	ระดับความคาดหวังและการรับรู้ที่น้อยที่สุด

การแบ่งระดับคะแนนทำได้โดยพิจารณาหาค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้แบ่งระดับเป็น 5 ระดับ โดยใช้ค่าทางสถิติคะแนนเฉลี่ยเลขคณิตกำหนดช่วงของการวัด คือ

$$\begin{aligned} \text{ช่วงของการวัด} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ระดับคะแนนความหมาย

ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน ระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม

4.21 - 5.00	มากที่สุด
3.41 - 4.20	มาก
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	น้อย
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ



## 2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อถือของเครื่องมือ

2.1.1 การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาเป็นผู้พิจารณาตรวจสอบในด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง และความเที่ยงตรงเชิงเกณฑ์สัมพัทธ์เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สามารถให้คำตอบต่อการศึกษาคั้งนี้ได้

2.1.2 การทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถาม 30 ชุด ไปทดสอบก่อน (Pre-Test) แล้วนำมาหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม ด้วยการลงรหัสและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) ในภาพรวมผลการคำนวณได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .9708 ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่มีความเชื่อถือได้เนื่องจากตัวเลขที่ได้มากกว่า 0.80 จากสูตรการคำนวณช่วงคะแนน

2.1.3 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 236 คน

ตารางที่ 3.1 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการตามกรอบแนวคิดของ พาราสุรามาน และคณะ (1988) ประกอบด้วย 5 ด้าน

คุณภาพการบริการ	รายการข้อคำถาม
ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)	<ol style="list-style-type: none"> <li>อาคารศาลความทันสมัยและมีความสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ</li> <li>ภายในอาคารศาลมีอากาศถ่ายเทสะดวก และมีแสงสว่างที่เพียงพอ</li> <li>มีการจัดสถานที่ให้บริการที่สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย</li> <li>สถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ และมีความสะดวกในการเข้า-ออก</li> <li>ที่นั่งสำหรับรอรับบริการมีความสะอาด มีจำนวนเพียงพอ และมีความเหมาะสมในการให้บริการ</li> <li>เคาน์เตอร์สำหรับให้บริการมีความสะอาดเหมาะสมในการให้บริการ</li> </ol>

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	รายการข้อคำถาม
ความเป็นรูปธรรมของบริการ (ต่อ)	7. ห้องน้ำสะอาด มีจำนวนเพียงพอ 8. มีแผนผังและป้ายบอกทิศทางที่ชัดเจน 9. เจ้าหน้าที่ศาลแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย 10. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลมีความสุภาพ และอ่อนน้อม 11. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการที่ทันสมัย เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องบริการค้นหาข้อมูลคดี
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลมีความถูกต้อง ไม่ผิดพลาด น่าเชื่อถือ 2. เจ้าหน้าที่ศาลมีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ สามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจน 3. การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่ระบุไว้ 4. การให้บริการที่เป็นมาตรฐาน เชื่อถือได้ 5. ศาลสามารถจัดบริการให้แก่ผู้มารับบริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน
การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)	1. เจ้าหน้าที่ศาลมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ 2. เจ้าหน้าที่ศาลมีความพร้อมในการให้บริการ 3. เจ้าหน้าที่ศาลมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ 4. เจ้าหน้าที่ศาลให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว 5. มีการจัดเรียงตามลำดับก่อนและหลังในการให้บริการ 6. เจ้าหน้าที่ศาลมีการแจ้งว่าการบริการจะเสร็จเมื่อใด 7. เจ้าหน้าที่ศาลจะแจ้งให้ทราบเป็นระยะๆ เมื่อมีการให้บริการเกินเวลาที่กำหนด 8. ระยะเวลาในการรอรับบริการมีความเหมาะสม

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	รายการข้อคำถาม
การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (Assurance)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เจ้าหน้าที่ศาลมีการตรวจสอบชื่อ – สกุล ของผู้รับบริการก่อนให้บริการ</li> <li>2. มีการเรียกชื่อ-สกุล ของผู้รับบริการเสียงดังชัดเจน</li> <li>3. มีเอกสารให้คำแนะนำขั้นตอนในการใช้บริการ</li> <li>4. มีตัวอย่างการกรอกเอกสารตามแบบฟอร์ม</li> <li>5. การเก็บค่าธรรมเนียมมีความถูกต้องตามประกาศ</li> <li>6. มีกล่องแสดงความคิดเห็นเพื่อให้ผู้รับบริการตรวจสอบ</li> </ol>
การเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Empathy)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีเจ้าหน้าที่ศาลคอยสอบถามความต้องการ และให้คำแนะนำในการมาใช้บริการ</li> <li>2. มีการจัดทนายความอาสาช่วยให้คำปรึกษา แนะนำข้อมูลคดี</li> <li>3. มีรถเข็นไว้สำหรับให้บริการผู้สูงอายุ</li> <li>4. มีทางลาดชันสำหรับรถเข็นในการให้บริการผู้สูงอายุ</li> <li>5. มีแวนสายตาไว้คอยให้บริการแก่ผู้สูงอายุ</li> <li>6. มีที่นั่งรอสำหรับญาติผู้มาติดต่อ</li> <li>7. มีมุมสนามเด็กเล่นไว้คอยให้บริการ</li> </ol>

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

**3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** เป็นการเก็บข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามแก่ผู้มาใช้บริการศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ระหว่างวันที่ 1 – 30 มิถุนายน 2559 โดยผู้ศึกษาแจกแบบสอบถามแก่ผู้มาใช้บริการเป็นครั้งแรก และแจกแบบสอบถามเมื่อผู้ใช้บริการได้ใช้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้ว

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าแหล่งต่าง ๆ ซึ่ง ได้แก่ ตำราวิชาการ วารสาร หนังสือต่างๆ เพื่อให้ได้แนวคิดทฤษฎี และระเบียบกฎเกณฑ์ต่าง ๆ

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำมาแจกแจงหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ภูมิสำเนา วัตถุประสงค์ในการติดต่อขอรับบริการ งานที่ติดต่อขอรับบริการ เกี่ยวข้องในคดี ช่วงเวลาที่ติดต่อขอรับบริการ และระยะเวลาในการติดต่อ อธิบายโดยใช้แจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

4.1.2 ความคาดหวังก่อนใช้บริการและการรับรู้หลังการใช้บริการของผู้มาใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และการเอาใจใส่ผู้รับบริการ อธิบายโดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2 สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การทดสอบค่าเฉลี่ยแบบจับคู่ (Paired Sample t-test) โดยใช้วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม และ 2) วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 236 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าเฉลี่ยแบบจับคู่ (Paired Sample t-test) ผลการวิเคราะห์สามารถนำเสนอดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวังก่อนใช้บริการและระดับการรับรู้หลังการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังก่อนใช้บริการและระดับการรับรู้หลังการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมและพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ภูมิลำเนา วัตถุประสงค์ในการติดต่อขอรับบริการ งานที่ติดต่อขอรับบริการ เกี่ยวข้องในคดี ช่วงเวลาที่ติดต่อขอรับบริการ และระยะเวลาในการติดต่อ ดังตารางที่ 4.1-4.12

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	99	41.9
ชาย	137	58.1
<b>รวม</b>	<b>236</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 58.1 และเพศหญิง จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 41.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	45	19.1
18 – 30 ปี	54	22.9
31 – 50 ปี	104	44.1
มากกว่า 50 ปี	33	14.0
<b>รวม</b>	<b>236</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 –50 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 44.1 รองลงมาอายุระหว่าง 18 -30 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 อายุต่ำกว่า 18 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 19.1 และอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	95	40.3
สมรส	115	48.7
หย่าร้าง/ม่าย/แยกกันอยู่	26	11.0
<b>รวม</b>	<b>236</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 48.7 รองลงมาโสด จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3 และหย่าร้าง/ม่าย/แยกกันอยู่ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาตอนต้น	81	34.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย	91	38.6
ปริญญาตรี	61	25.8
สูงกว่าปริญญาตรี	3	1.3
<b>รวม</b>	<b>236</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 38.6 รองลงมาต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 ระดับปริญญาตรี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	35	14.8
รับจ้าง	121	51.3
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	40	16.9
นักเรียน	33	14.0
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	7	3.0
<b>รวม</b>	<b>236</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 รองลงมาอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 อาชีพรับราชการ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 อาชีพนักเรียน จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 14 และไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	73	30.9
10,001 – 15,000 บาท	59	25.0
15,001 – 20,000 บาท	55	23.3
20,001 – 25,000 บาท	35	14.8
มากกว่า 25,001 บาท	14	5.9
<b>รวม</b>	<b>236</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 รายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 55 คน คิดเป็น ร้อยละ 23.3 รายได้ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 และรายได้มากกว่า 25,001 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิลำเนา

ภูมิลำเนา	จำนวน	ร้อยละ
ในเขตอำนาจศาล ฯ	156	66.1
นอกเขตอำนาจศาล ฯ	80	33.9
<b>รวม</b>	<b>236</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำนาจศาลจังหวัดนครปฐม จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 66.1 และมีภูมิลำเนาอยู่นอกเขตอำนาจศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 33.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการติดต่อขอรับบริการ

วัตถุประสงค์ในการติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ตรวจสอบการจับ	35	14.8
นัดพิจารณาคดี	75	31.8
ไต่ถามไถ่	33	14.0
ประกันตัว	36	15.3
ขอรับเงินค่าธรรมเนียม	14	5.9
ยื่นคำร้องหรือคำฟ้อง	43	18.2
<b>รวม</b>	<b>236</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการที่ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐมเพื่อนัดพิจารณาคดี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 รองลงมาเพื่อยื่นคำร้องหรือคำฟ้อง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 เพื่ประกันตัว จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 เพื่อดตรวจสอบการจับ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 เพื่ไต่ถามไถ่ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 14 และเพื่ขอรับเงินค่าธรรมเนียม จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามงานที่ติดต่อขอรับบริการ

งานที่ติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
กลุ่มงานคดี	95	40.3
กลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี	44	18.6
กลุ่มงานบริการประชาชนและประชาสัมพันธ์	60	25.4
กลุ่มงานคลัง	10	4.2
กลุ่มงานไต่ถามและประนอมข้อพิพาท	21	8.9
กลุ่มงานช่วยอำนวยความสะดวก	6	2.5
<b>รวม</b>	<b>236</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการที่กลุ่มงานคดี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3 รองลงมาคือกลุ่มงานบริการประชาชนและประชาสัมพันธ์ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4 กลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 กลุ่มงานไต่ถามและประนอมข้อพิพาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 กลุ่มงานคลัง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 และกลุ่มงานช่วยอำนวยความสะดวก จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่เกี่ยวข้องในคดี

เกี่ยวข้องกับคดี	จำนวน	ร้อยละ
กลุ่มเกี่ยวข้องกับโจทก์ ฯ	100	42.4
กลุ่มเกี่ยวข้องกับจำเลย ฯ	136	57.6
<b>รวม</b>	<b>236</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับคดีเป็นกลุ่มเกี่ยวข้องกับจำเลย ฯ จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 57.6 และเกี่ยวข้องกับคดีเป็นกลุ่มเกี่ยวข้องกับโจทก์ ฯ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลา  
ติดต่อขอรับบริการ

ช่วงเวลาที่ติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ระหว่างเวลา 08.30 – 10.30 นาฬิกา	148	62.7
ระหว่างเวลา 10.31 – 12.00 นาฬิกา	55	23.3
ระหว่างเวลา 13.30 – 14.30 นาฬิกา	28	11.9
ระหว่างเวลา 14.31 – 16.30 นาฬิกา	5	2.1
<b>รวม</b>	<b>236</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการในช่วงระหว่างเวลา 08.30-10.30 นาฬิกา จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 62.7 รองลงมาในช่วงระหว่างเวลา 10.31-12.00 นาฬิกา จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 ในช่วงระหว่างเวลา 13.00-14.30 นาฬิกา จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 และในช่วงระหว่างเวลา 14.31-16.30 นาฬิกา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาใน  
การติดต่อ

ระยะเวลาในการติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกินครึ่งชั่วโมง	53	22.5
ไม่เกิน 1 ชั่วโมง	79	33.5
ไม่เกิน 2 ชั่วโมง	82	34.7
มากกว่า 2 ชั่วโมง	22	9.3
<b>รวม</b>	<b>236</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการติดต่อขอรับบริการไม่เกิน 2 ชั่วโมง จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 รองลงมาไม่เกิน 1 ชั่วโมง จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 ไม่เกินครึ่งชั่วโมง จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 และมากกว่า 2 ชั่วโมง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 ตามลำดับ

**ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวังก่อนใช้บริการและระดับการรับรู้  
หลังการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชน  
และครอบครัวจังหวัดนครปฐม**

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังก่อนใช้  
บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม  
ในแต่ละด้าน โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.13 - 4.17

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังก่อนใช้บริการของผู้ใช้  
บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ด้าน  
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. อาคารศาลความทันสมัยและมีความสะดวก สำหรับผู้ใช้บริการ	3.83	.66	มาก
2. ภายในอาคารศาลมีอากาศถ่ายเทสะดวก และ มีแสงสว่างที่เพียงพอ	3.98	.65	มาก
3. มีการจัดสถานที่ให้บริการที่สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย	3.94	.67	มาก
4. สถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ และมีความสะดวกในการเข้า-ออก	3.48	.93	มาก
5. ที่นั่งสำหรับรอรับบริการมีความสะอาด มีจำนวนเพียงพอ และมีความเหมาะสมในการให้บริการ	3.84	.66	มาก
6. เคาน์เตอร์สำหรับให้บริการมีความสะอาด เหมาะสม ในการให้บริการ	3.90	.67	มาก
7. ห้องน้ำสะอาด มีจำนวนเพียงพอ			
8. มีแผนผังและป้ายบอกทิศทางที่ชัดเจน	3.72	.67	มาก
9. เจ้าหน้าที่ศาลแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย	3.88	.68	มาก

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
10. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลมีความสุภาพและอ่อนน้อม	4.07	.68	มาก
11. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการที่ทันสมัย เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องบริการค้นหาข้อมูลคดี	4.09	.67	มาก
รวม	3.88	.53	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความคาดหวังก่อนใช้บริการของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลมีความสุภาพและอ่อนน้อม ( $\bar{X} = 4.09$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ศาลแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย ( $\bar{X} = 4.07$ ) ภายในอาคารศาลมีอากาศถ่ายเทสะดวก และมีแสงสว่างที่เพียงพอ ( $\bar{X} = 3.98$ ) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการที่ทันสมัย เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องบริการค้นหาข้อมูลคดี ( $\bar{X} = 3.97$ ) มีการจัดสถานที่ให้บริการที่สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ( $\bar{X} = 3.94$ ) เคา้นเตอร์สำหรับให้บริการมีความสะอาดเหมาะสมในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.90$ ) มีแผนผังและป้ายบอกทิศทางที่ชัดเจน ( $\bar{X} = 3.88$ ) ที่นั่งสำหรับรอรับบริการมีความสะอาดมีจำนวนเพียงพอ และมีความเหมาะสมในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.84$ ) อาคารศาลความทันสมัยและมีความสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.83$ ) ห้องน้ำสะอาด มีจำนวนเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.72$ ) และระดับความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ และมีความสะดวกในการเข้า-ออก ( $\bar{X} = 3.48$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังก่อนใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลมีความถูกต้อง ไม่ผิดพลาด น่าเชื่อถือ	4.01	.72	มาก
2. เจ้าหน้าที่ศาลมีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ สามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจน	4.14	.64	มาก
3. การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่ระบุไว้	3.98	.73	มาก
4. การให้บริการที่เป็นมาตรฐาน เชื่อถือได้	4.08	.70	มาก
5. ศาลสามารถจัดบริการให้แก่ผู้มารับบริการ ด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	4.08	.71	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.06</b>	<b>.60</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความคาดหวังก่อนใช้บริการของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ศาลมีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ สามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.14$ ) รองลงมา คือ การให้บริการที่เป็นมาตรฐานเชื่อถือได้ และศาลสามารถจัดบริการให้แก่ผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 4.08$ ) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลมีความถูกต้อง ไม่ผิดพลาด น่าเชื่อถือ ( $\bar{X} = 4.01$ ) และระดับความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่ระบุไว้ ( $\bar{X} = 3.98$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังก่อนใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ด้านการตอบสนองความต้องการ

ด้านการตอบสนองความต้องการ	ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่ศาลมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.09	.68	มาก
2. เจ้าหน้าที่ศาลมีความพร้อมในการให้บริการ	4.11	.73	มาก
3. เจ้าหน้าที่ศาลมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.04	.70	มาก
4. เจ้าหน้าที่ศาลให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.15	.71	มาก
5. มีการจัดเรียงตามลำดับก่อนและหลังในการให้บริการ	4.07	.68	มาก
6. เจ้าหน้าที่ศาลมีการแจ้งว่าการบริการจะเสร็จเมื่อใด	4.01	.72	มาก
7. เจ้าหน้าที่ศาลจะแจ้งให้ทราบเป็นระยะๆ เมื่อมีการให้บริการเกินเวลาที่กำหนด	3.97	.76	มาก
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการมีความเหมาะสม	3.95	.76	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.05</b>	<b>.59</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับความคาดหวังก่อนใช้บริการของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ด้านการตอบสนองความต้องการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.05$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ศาลให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.15$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ศาลมีความพร้อมในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.11$ ) เจ้าหน้าที่ศาลมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.09$ ) มีการจัดเรียงตามลำดับก่อนและหลังในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.07$ ) เจ้าหน้าที่ศาลมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.04$ ) เจ้าหน้าที่ศาลมีการแจ้งว่าการบริการจะเสร็จเมื่อใด ( $\bar{X} = 4.01$ ) เจ้าหน้าที่ศาลจะแจ้งให้ทราบเป็นระยะๆ เมื่อมีการให้บริการเกินเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 3.97$ ) และระดับความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ระยะเวลาในการรอรับบริการมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.95$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังก่อนใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ	ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่ศาลมีการตรวจสอบชื่อ – สกุล ของผู้รับบริการก่อนให้บริการ	4.21	.73	มากที่สุด
2. มีการเรียกชื่อ-สกุล ของผู้รับบริการเสียงดังชัดเจน	4.20	.70	มาก
3. มีเอกสารให้คำแนะนำขั้นตอนในการใช้บริการ	4.09	.66	มาก
4. มีตัวอย่างการกรอกเอกสารตามแบบฟอร์ม	4.02	.66	มาก
5. การเก็บค่าธรรมเนียมมีความถูกต้องตามประกาศ	4.06	.76	มาก
6. มีกล่องแสดงความคิดเห็นเพื่อให้ผู้รับบริการตรวจสอบ	3.99	.74	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.10</b>	<b>.59</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ระดับความคาดหวังก่อนใช้บริการของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ศาลมีการตรวจสอบชื่อ – สกุล ของผู้รับบริการก่อนให้บริการ ( $\bar{X} = 4.21$ ) รองลงมา คือ มีการเรียกชื่อ-สกุล ของผู้รับบริการเสียงดังชัดเจน ( $\bar{X} = 4.20$ ) มีเอกสารให้คำแนะนำขั้นตอนในการใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.09$ ) การเก็บค่าธรรมเนียมมีความถูกต้องตามประกาศ ( $\bar{X} = 4.06$ ) มีตัวอย่างการกรอกเอกสารตามแบบฟอร์ม ( $\bar{X} = 4.02$ ) และระดับความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีกล่องแสดงความคิดเห็นเพื่อให้ผู้รับบริการตรวจสอบเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.99$ ) ตามลำดับ



ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังก่อนใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ

ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีเจ้าหน้าที่ศาลคอยสอบถามความต้องการ และให้คำแนะนำในการมาใช้บริการ	4.30	.78	มากที่สุด
2. มีการจัดทนายความอาสาคอยให้คำปรึกษา แนะนำข้อมูลคดี	4.31	.69	มากที่สุด
3. มีรถเข็นไว้สำหรับให้บริการผู้สูงอายุ	3.94	.83	มาก
4. มีทางลาดชันสำหรับรถเข็นในการให้บริการผู้สูงอายุ	3.88	.81	มาก
5. มีแวนสายตาไว้คอยให้บริการแก่ผู้สูงอายุ	3.78	.88	มาก
6. มีที่นั่งรอสำหรับญาติผู้มาติดต่อ	4.07	.68	มาก
7. มีมุมสนามเด็กเล่นไว้คอยให้บริการ	3.99	.86	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.04</b>	<b>.64</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ระดับความคาดหวังก่อนใช้บริการของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการจัดทนายความอาสาคอยให้คำปรึกษา แนะนำข้อมูลคดี ( $\bar{X} = 4.31$ ) รองลงมา คือ มีเจ้าหน้าที่ศาลคอยสอบถามความต้องการและให้คำแนะนำในการมาใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.30$ ) มีที่นั่งรอสำหรับญาติผู้มาติดต่อ ( $\bar{X} = 4.07$ ) มีมุมสนามเด็กเล่นไว้คอยให้บริการ ( $\bar{X} = 3.99$ ) มีรถเข็นไว้สำหรับให้บริการผู้สูงอายุ ( $\bar{X} = 3.94$ ) มีทางลาดชันสำหรับรถเข็นในการให้บริการผู้สูงอายุ ( $\bar{X} = 3.88$ ) และระดับความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีแวนสายตาไว้คอยให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ( $\bar{X} = 3.78$ ) ตามลำดับ

ส่วนผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้หลังการให้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ในแต่ละด้าน โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.18 - 4.22

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้หลังการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระดับการรับรู้		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. อาคารศาลความทันสมัยและมีความสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ	4.06	.63	มาก
2. ภายในอาคารศาลมีอากาศถ่ายเทสะดวก และมีแสงสว่างที่เพียงพอ	4.17	.57	มาก
3. มีการจัดสถานที่ให้บริการที่สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.24	.57	มากที่สุด
4. สถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ และมีความสะดวกในการเข้า-ออก	3.55	.92	มาก
5. ที่นั่งสำหรับรอรับบริการมีความสะอาด มีจำนวนเพียงพอ และมีความเหมาะสมในการให้บริการ	3.97	.71	มาก
6. เคา์นเตอร์สำหรับให้บริการมีความสะอาด เหมาะสมในการให้บริการ	4.14	.57	มาก
7. ห้องน้ำสะอาด มีจำนวนเพียงพอ	3.99	.66	มาก
8. มีแผนผังและป้ายบอกทิศทางที่ชัดเจน	4.13	.72	มาก
9. เจ้าหน้าที่ศาลแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย	4.18	.60	มาก
10. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลมีความสุภาพและอ่อนน้อม	4.25	.57	มากที่สุด
11. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการที่ทันสมัย เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องบริการค้นหาข้อมูลคดี	4.13	.59	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.07</b>	<b>.46</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ระดับการรับรู้หลังการใช้บริการของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับการรับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลมีความสุภาพและอ่อนน้อม ( $\bar{X} = 4.25$ ) รองลงมาคือ มีการจัดสถานที่ให้บริการที่สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ( $\bar{X} = 4.24$ ) เจ้าหน้าที่ศาลแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย ( $\bar{X} = 4.18$ ) ภายในอาคารศาลมีอากาศถ่ายเทสะดวก และมีแสงสว่างที่เพียงพอ ( $\bar{X} = 4.17$ ) เคนเตอร์สำหรับให้บริการมีความสะอาด เหมาะสมในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.14$ ) มีแผนผังและป้ายบอกทิศทางที่ชัดเจนและมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการที่ทันสมัย เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องบริการค้นหาข้อมูลคดี ( $\bar{X} = 4.13$ ) อาคารศาลความทันสมัยและมีความสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.06$ ) ห้องน้ำสะอาด มีจำนวนเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.99$ ) ที่นั่งสำหรับรอรับบริการมีความสะอาด มีจำนวนเพียงพอ และมีความเหมาะสมในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.97$ ) และระดับการรับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ และมีความสะดวกในการเข้า-ออก ( $\bar{X} = 3.55$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้หลังการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	ระดับการรับรู้		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลมีความถูกต้อง ไม่ผิดพลาด น่าเชื่อถือ	4.31	.58	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ศาลมีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ สามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจน	4.36	.57	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่ระบุไว้	4.15	.66	มาก
4. การให้บริการที่เป็นมาตรฐาน เชื่อถือได้	4.40	.57	มากที่สุด
5. ศาลสามารถจัดบริการให้แก่ผู้มารับบริการ ด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	4.33	.65	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.31</b>	<b>.51</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ระดับการรับรู้หลังการใช้บริการของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.31$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับการรับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การให้บริการที่เป็นมาตรฐาน เชื่อถือได้ ( $\bar{X} = 4.40$ ) รองลงมา คือเจ้าหน้าที่ศาลมีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ สามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.36$ ) ศาลสามารถจัดบริการให้แก่ผู้มารับบริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 4.33$ ) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลมีความถูกต้อง ไม่ผิดพลาด น่าเชื่อถือ ( $\bar{X} = 4.31$ ) และระดับการรับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่ระบุไว้ ( $\bar{X} = 4.15$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้หลังการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ด้านการตอบสนองความต้องการ

ด้านการตอบสนองความต้องการ	ระดับการรับรู้		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่ศาลมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.28	.65	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ศาลมีความพร้อมในการให้บริการ	4.32	.60	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ศาลมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.20	.67	มาก
4. เจ้าหน้าที่ศาลให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.29	.62	มากที่สุด
5. มีการจัดเรียงตามลำดับก่อนและหลังในการให้บริการ	4.26	.60	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ศาลมีการแจ้งว่าการบริการจะเสร็จเมื่อใด	4.20	.67	มาก
7. เจ้าหน้าที่ศาลจะแจ้งให้ทราบเป็นระยะๆ เมื่อมีการให้บริการเกินเวลาที่กำหนด	4.26	.62	มากที่สุด
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการมีความเหมาะสม	4.05	.71	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.23</b>	<b>.51</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ระดับการรับรู้หลังการใช้บริการของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ด้านการตอบสนองความต้องการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.23$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับการรับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ศาลมีความพร้อมในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.32$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ศาลให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.29$ ) เจ้าหน้าที่ศาลมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.28$ ) มีการจัดเรียงตามลำดับก่อนและหลังในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ศาลจะแจ้งให้ทราบเป็นระยะๆ เมื่อมีการให้บริการเกินเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.26$ ) เจ้าหน้าที่ศาลมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการและเจ้าหน้าที่ศาลมีการแจ้งว่าการบริการจะเสร็จเมื่อใด ( $\bar{X} = 4.20$ ) และระดับการรับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ระยะเวลาในการรอรับบริการมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.05$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้หลังการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ	ระดับการรับรู้		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่ศาลมีการตรวจสอบชื่อ – สกุล ของผู้รับบริการ ก่อนให้บริการ	4.44	.56	มากที่สุด
2. มีการเรียกชื่อ-สกุล ของผู้รับบริการเสียงดังชัดเจน	4.45	.58	มากที่สุด
3. มีเอกสารให้คำแนะนำขั้นตอนในการใช้บริการ	4.35	.65	มากที่สุด
4. มีตัวอย่างการกรอกเอกสารตามแบบฟอร์ม	4.28	.68	มากที่สุด
5. การเก็บค่าธรรมเนียมมีความถูกต้องตามประกาศ	4.27	.70	มากที่สุด
6. มีกล่องแสดงความคิดเห็นเพื่อให้ผู้รับบริการตรวจสอบ	4.28	.73	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.35</b>	<b>.55</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ระดับการรับรู้หลังการใช้บริการของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.35) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับการรับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการเรียกชื่อ-สกุล ของผู้รับบริการเสียงดังชัดเจน ( $\bar{X}$  = 4.45) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ศาลมีการตรวจสอบชื่อ - สกุล ของผู้รับบริการก่อนให้บริการ ( $\bar{X}$  = 4.44) มีเอกสารให้คำแนะนำขั้นตอนในการใช้บริการ ( $\bar{X}$  = 4.35) มีตัวอย่างการกรอกเอกสารตามแบบฟอร์มและมีกล่องแสดงความคิดเห็นเพื่อให้ผู้รับบริการตรวจสอบ ( $\bar{X}$  = 4.28) และระดับการรับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การเก็บค่าธรรมเนียมมีความถูกต้องตามประกาศ ( $\bar{X}$  = 4.27) ตามลำดับ

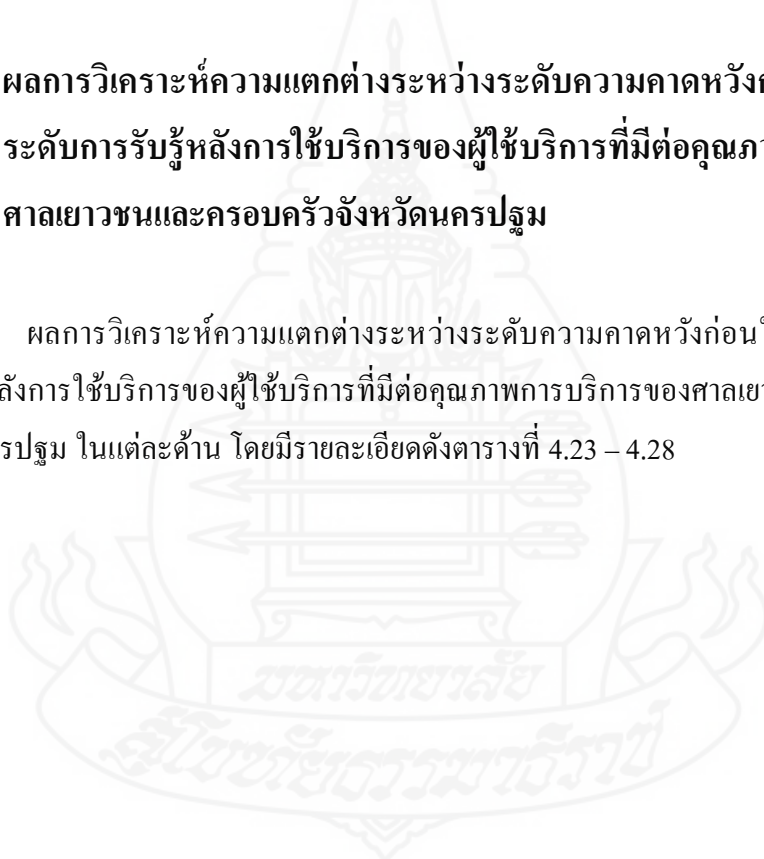
ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้หลังการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ

ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	ระดับการรับรู้		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีเจ้าหน้าที่ศาลคอยสอบถามความต้องการและให้คำแนะนำในการมาใช้บริการ	4.44	.60	มากที่สุด
2. มีการจัดทนายความอาสาคอยให้คำปรึกษา แนะนำข้อมูลคดี	4.47	.61	มากที่สุด
3. มีรถเข็นไว้สำหรับให้บริการผู้สูงอายุ	4.28	.73	มากที่สุด
4. มีทางลาดชันสำหรับรถเข็นในการให้บริการผู้สูงอายุ	4.32	.71	มากที่สุด
5. มีแวนสายตาไว้คอยให้บริการแก่ผู้สูงอายุ	4.23	.80	มากที่สุด
6. มีที่นั่งรอสำหรับญาติผู้มาติดต่อ	4.41	.62	มากที่สุด
7. มีมุมสนามเด็กเล่นไว้คอยให้บริการ	4.39	.71	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.36</b>	<b>.55</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ระดับการรับรู้หลังการใช้บริการของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.36$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับการรับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการจัดทนายความอาสาคอยให้คำปรึกษา แนะนำข้อมูลคดี ( $\bar{X} = 4.47$ ) รองลงมา คือ มีเจ้าหน้าที่ศาลคอยสอบถามความต้องการและให้คำแนะนำในการมาใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.44$ ) มีที่นั่งรอสำหรับญาติผู้มาติดต่อ ( $\bar{X} = 4.41$ ) มีมุมสนามเด็กเล่นไว้คอยให้บริการ ( $\bar{X} = 4.39$ ) มีทางลาดชันสำหรับรถเข็นในการให้บริการผู้สูงอายุ ( $\bar{X} = 4.32$ ) มีที่นั่งรอสำหรับญาติผู้มาติดต่อ ( $\bar{X} = 4.28$ ) และระดับการรับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีแวนสายตาไว้คอยให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ( $\bar{X} = 4.23$ ) ตามลำดับ

### **ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังก่อนใช้บริการและระดับการรับรู้หลังการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม**

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังก่อนใช้บริการและระดับการรับรู้หลังการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ในแต่ละด้าน โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.23 – 4.28



ตารางที่ 4.23 แสดงความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังก่อนการให้บริการและระดับการรับรู้ หลังการให้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระดับความคาดหวัง		ระดับการรับรู้		t	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. อาคารศาลความทันสมัยและมีความสะดวก สำหรับผู้ใช้บริการ	3.83	.66	4.06	.63	-5.742	.000
2. ภายในอาคารศาลมีอากาศถ่ายเทสะดวก และมีแสงสว่างที่เพียงพอ	3.98	.65	4.17	.57	-4.534	.000
3. มีการจัดสถานที่ให้บริการที่สะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย	3.94	.67	4.24	.57	-7.084	.000
4. สถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ และมีความสะดวกในการเข้า-ออก	3.48	.93	3.55	.92	-1.048	*.296
5. ที่นั่งสำหรับรอรับบริการมีความสะอาด มีจำนวน เพียงพอ และมีความเหมาะสมในการให้บริการ	3.84	.66	3.97	.71	-2.826	.005
6. เคาน์เตอร์สำหรับให้บริการมีความสะอาด เหมาะสมในการให้บริการ	3.90	.67	4.14	.57	-6.390	.000
7. ห้องน้ำสะอาด มีจำนวนเพียงพอ	3.72	.67	3.99	.66	-5.883	.000
8. มีแผนผังและป้ายบอกทิศทางที่ชัดเจน	3.88	.68	4.13	.72	-5.607	.000
9. เจ้าหน้าที่ศาลแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย	4.07	.68	4.18	.60	-2.418	*.016
10. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลมีความสุภาพและ อ่อนน้อม	4.09	.67	4.25	.57	-3.470	.001
11. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการที่ทันสมัย เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องบริการค้นหาข้อมูลคดี	3.97	.69	4.13	.59	-4.045	.000
<b>รวม</b>	<b>3.88</b>	<b>.53</b>	<b>4.07</b>	<b>.46</b>	<b>-6.480</b>	<b>.000</b>

P < 0.01

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ระดับความคาดหวังก่อนการให้บริการและระดับการรับรู้ หลังการให้บริการของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยภาพรวมมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ และมีความสะดวกในการเข้า-ออก และ เจ้าหน้าที่ศาลแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย ไม่มีความแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01



ตารางที่ 4.24 แสดงความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังก่อนการให้บริการและระดับการรับรู้ หลังการให้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	ระดับความคาดหวัง		ระดับการรับรู้		t	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลมีความถูกต้อง ไม่ผิดพลาด น่าเชื่อถือ	4.01	.72	4.31	.58	-6.425	.000
2. เจ้าหน้าที่ศาลมีความรู้ ความชำนาญในการ ให้บริการ สามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจน	4.14	.64	4.36	.57	-4.991	.000
3. การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่ระบุไว้	3.98	.73	4.15	.66	-3.151	.000
4. การให้บริการที่เป็นมาตรฐาน เชื่อถือได้	4.08	.70	4.40	.57	-7.098	.000
5. ศาลสามารถจัดบริการให้แก่ผู้มารับบริการ ด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	4.08	.71	4.33	.65	-5.159	.000
<b>รวม</b>	<b>4.06</b>	<b>.60</b>	<b>4.31</b>	<b>.51</b>	<b>-6.459</b>	<b>.000</b>

$P < 0.01$

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ระดับความคาดหวังก่อนการให้บริการและระดับการรับรู้ หลังการให้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจากค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.00

ตารางที่ 4.25 แสดงความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังก่อนการให้บริการและระดับการรับรู้ หลังการให้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ด้านการตอบสนองความต้องการ

ด้านการตอบสนองความต้องการ	ระดับความคาดหวัง		ระดับการรับรู้		t	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. เจ้าหน้าที่ศาลมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.09	.68	4.28	.65	-3.838	.000
2. เจ้าหน้าที่ศาลมีความพร้อมในการให้บริการ	4.11	.73	4.32	.60	-4.386	.000
3. เจ้าหน้าที่ศาลมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.04	.70	4.20	.67	-2.963	.003
4. เจ้าหน้าที่ศาลให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.15	.71	4.29	.62	-3.190	.002
5. มีการจัดเรียงตามลำดับก่อนและหลังในการให้บริการ	4.07	.68	4.26	.60	-4.534	.000
6. เจ้าหน้าที่ศาลมีการแจ้งว่าการบริการจะเสร็จเมื่อใด	4.01	.72	4.20	.67	-4.352	.000
7. เจ้าหน้าที่ศาลจะแจ้งให้ทราบเป็นระยะๆ เมื่อมีการให้บริการเกินเวลาที่กำหนด	3.97	.76	4.26	.62	-6.662	.000
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการมีความเหมาะสม	3.95	.76	4.05	.71	-2.221	*.027
<b>รวม</b>	<b>4.05</b>	<b>.59</b>	<b>4.23</b>	<b>.51</b>	<b>-5.334</b>	<b>.000</b>

P < 0.01

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ระดับความคาดหวังก่อนการให้บริการและระดับการรับรู้ หลังการให้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ด้านการตอบสนองความต้องการ โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระยะเวลาในการรอรับบริการมีความเหมาะสม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.26 แสดงความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังก่อนการให้บริการและระดับการรับรู้ หลังการให้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ด้านการให้ความมั่นใจกับผู้ใช้บริการ

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ	ระดับความคาดหวัง		ระดับการรับรู้		t	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. เจ้าหน้าที่ศาลมีการตรวจสอบชื่อ – สกุล ของผู้รับบริการก่อนให้บริการ	4.21	.73	4.44	.56	-5.311	.000
2. มีการเรียกชื่อ-สกุล ของผู้รับบริการเสียงดังชัดเจน	4.20	.70	4.45	.58	-5.576	.000
3. มีเอกสารให้คำแนะนำขั้นตอนในการใช้บริการ	4.09	.66	4.35	.65	-5.907	.000
4. มีตัวอย่างการกรอกเอกสารตามแบบฟอร์ม	4.02	.66	4.28	.68	-5.589	.000
5. การเก็บค่าธรรมเนียมมีความถูกต้องตามประกาศ	4.06	.76	4.27	.70	-4.566	.000
6. มีกล่องแสดงความคิดเห็นเพื่อให้ผู้รับบริการ ตรวจสอบ	3.99	.74	4.28	.73	-6.540	.000
<b>รวม</b>	<b>4.10</b>	<b>.59</b>	<b>4.35</b>	<b>.55</b>	<b>-6.852</b>	<b>.000</b>

P < 0.01

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ระดับความคาดหวังก่อนการให้บริการและระดับการรับรู้ หลังการให้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ด้านการให้ความมั่นใจกับผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจากค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.00

ตารางที่ 4.27 แสดงความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังก่อนการให้บริการและระดับการรับรู้ หลังการให้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ

ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	ระดับความคาดหวัง		ระดับการรับรู้		t	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. มีเจ้าหน้าที่ศาลคอยสอบถามความต้องการ และให้คำแนะนำในการมาใช้บริการ	4.30	.78	4.44	.60	-2.986	.003
2. มีการจัดทนายความอาสาคอยให้คำปรึกษา แนะนำข้อมูลคดี	4.31	.69	4.47	.61	-3.449	.001
3. มีรถเข็นไว้สำหรับให้บริการผู้สูงอายุ	3.94	.83	4.28	.73	-7.190	.000
4. มีทางลาดชันสำหรับรถเข็นในการให้บริการผู้สูงอายุ	3.88	.81	4.32	.71	-8.225	.000
5. มีแวนสายตาไว้คอยให้บริการแก่ผู้สูงอายุ	3.78	.88	4.23	.80	-8.010	.000
6. มีที่นั่งรอสำหรับญาติผู้มาติดต่อ	4.07	.68	4.41	.62	-7.302	.000
7. มีมุมสนามเด็กเล่นไว้คอยให้บริการ	3.99	.86	4.39	.71	-7.519	.000
<b>รวม</b>	<b>4.04</b>	<b>.64</b>	<b>4.36</b>	<b>.55</b>	<b>-8.224</b>	<b>.000</b>

P < 0.01

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ระดับความคาดหวังก่อนการให้บริการและระดับการรับรู้ หลังการให้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจากค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.00

ตารางที่ 4.28 แสดงความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังก่อนการให้บริการและระดับการรับรู้หลังการให้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน

รายการ	ระดับความคาดหวัง		ระดับการรับรู้		t	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.88	.53	4.07	.46	-6.480	.000
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	4.06	.60	4.31	.51	-6.459	.000
3. ด้านการตอบสนองความต้องการ	4.05	.59	4.23	.51	-5.334	.000
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ	4.10	.59	4.35	.55	-6.852	.000
5. ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	4.04	.64	4.36	.55	-8.224	.000
รวม	4.03	.48	4.27	.43	-8.500	.000

P < 0.01

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ระดับความคาดหวังก่อนการให้บริการและระดับการรับรู้หลังการให้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมและรายด้านพบว่า มีความแตกต่างทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 อย่างไรก็ตามหากพิจารณารายด้านพบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังก่อนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.03$ ) อยู่ในระดับน้อยกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้หลังการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.27$ ) ดังนี้ คือ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังก่อนการให้บริการอยู่ในระดับน้อยกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้หลังการให้บริการเท่ากับ 0.19

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ มีค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังก่อนการให้บริการอยู่ในระดับน้อยกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้หลังการให้บริการเท่ากับ 0.25

ด้านการตอบสนองความต้องการ มีค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังก่อนการให้บริการอยู่ในระดับน้อยกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้หลังการให้บริการ เท่ากับ 0.18

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังก่อนการให้บริการอยู่ในระดับน้อยกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้หลังการให้บริการเท่ากับ 0.25

ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังก่อนการให้บริการอยู่ในระดับน้อยกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้หลังการให้บริการเท่ากับ 0.32

#### ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมและพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพ การบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมและพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพของ  
การบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม รายละเอียดดังตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29 แสดงการแจกแจงความถี่ข้อเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมและพัฒนา ปรับปรุง  
คุณภาพของการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม

ปัญหาและข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
- ขอให้มียุทศาสตร์เพื่อบริการประชาชนผู้มาติดต่อ	24	54.55
- ควรจัดให้มีสถานที่จอดรถเพิ่มขึ้น	17	38.64
- ขอให้มียุทศาสตร์พักผ่อนสำหรับญาติได้ร่มไม้บ้าง	1	2.27
- ควรมีจุดบริการแบบจุดเดียวเสร็จ และให้บริการรวดเร็วภายในเวลา ไม่เกิน 30 นาที สำหรับงานประจำและเอกสารที่ไม่ยุ่งยาก เช่น การคัดถ่ายสำเนาเอกสารต่างๆ หนังสือรับรองคดีถึงที่สุด	1	2.27
- ป้ายบอกที่ตั้งของศาลที่ถนนสายปากทางเข้าศาลเล็กเกินไป คนที่มาจากต่างพื้นที่มองไม่เห็น	1	2.27
<b>รวม</b>	<b>44</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผู้ใช้บริการจำนวน 44 คน ได้ระบุปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมและพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพของการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 236 คน ดังนี้ ต้องการให้มีร้านค้าสวัสดิการเพื่อบริการประชาชนผู้มาติดต่อมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.55 รองลงมา คือ ควรจัดให้มีสถานที่จอดรถเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 38.64 และต้องการให้มีที่นั่งพักผ่อนสำหรับญาติได้ร่มไม้บ้าง จุดบริการแบบจุดเดียวเสร็จๆ ป้ายบอกที่ตั้งของศาลเล็กเกินไป คิดเป็นร้อยละ 2.27 ตามลำดับ

## บทที่ 5

### สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำเสนอในรายละเอียดในเรื่องเกี่ยวข้อง ซึ่งมีประเด็นต่างๆ สรุปได้ ดังนี้

1. สรุปการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

#### 1. สรุปการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม สรุปผลการวิจัยนำเสนอ 3 หัวข้อคือ วัตถุประสงค์ของการศึกษา วิธีดำเนินการศึกษา และผลการศึกษา ดังต่อไปนี้

##### 1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม

1.1.2 เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม

##### 1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรในการศึกษา คือ ผู้มาใช้บริการศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม จำนวน 573 คน โดยกลุ่มตัวอย่างในศึกษานี้มีจำนวน 236 คน ขนาดกลุ่มตัวอย่างมีการคำนวณจากสูตรของทาโร ยามาเน่ ด้วยระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน 5%

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด จากกลุ่มตัวอย่างเพื่อทดสอบก่อน (Pre-Test) แล้วนำมาหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม ด้วยการลงรหัสและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) ในภาพรวมผลการคำนวณได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .9708 ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่มีความเชื่อถือได้เนื่องจากตัวเลขที่ได้มากกว่า 0.80 จากสูตรการคำนวณช่วงคะแนน

หลังจากนั้นจึงได้ทำการแจกแบบสอบถามจริงกับกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม เมื่อได้รับแบบสอบถามที่แจกกับกลุ่มตัวอย่างกลับคืนมาเรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ลงรหัส และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.2.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ภูมิลำเนา วัตถุประสงค์ในการติดต่อขอรับบริการ งานที่ติดต่อขอรับบริการ เกี่ยวข้องในคดี ช่วงเวลาที่ติดต่อขอรับบริการ และระยะเวลาในการติดต่อ วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

1.2.2 ข้อมูลระดับความคาดหวังก่อนใช้บริการและระดับการรับรู้หลังการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.2.3 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังก่อนการใช้บริการและระดับการรับรู้หลังการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม วิเคราะห์โดยใช้การทดสอบค่าเฉลี่ยแบบจับคู่ (Paired Sample t-test)

### 1.3 ผลการศึกษา

จากการศึกษาระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ได้ผลการศึกษาสรุปตามวัตถุประสงค์การศึกษา และสมมติฐานการศึกษา ณ ระดับนัยสำคัญ 0.01 ได้ดังนี้



### 1.3.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 58.1 ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลสถิติประจำปี 2558 (ข้อมูลคหิของโจทก์และจำเลยย้อนหลัง 1 ปี ระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2558 – 31 ธันวาคม 2559) อูราวัลย์ นพภาพร (2552) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการในการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท และประชา ลีมวงษ์ทอง (2551) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานธุรการคดีศาลจังหวัดเดชอุดม อำเภอเดชอุดมจังหวัดอุบลราชธานี พบว่าส่วนใหญ่แล้วเพศชายมาใช้บริการที่ศาลมากกว่าเพศหญิง

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 50 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 44.1

สถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 48.7

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 38.6

อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3

รายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9

ภูมิลำเนา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำนาจศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 66.1

วัตถุประสงค์ในการติดต่อขอรับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการที่ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐมเพื่อนัดพิจารณาคดี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8

งานที่ติดต่อขอรับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการที่กลุ่มงานคดี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3

เกี่ยวข้องกับคดี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับคดีเป็นกลุ่มเกี่ยวข้องกับจำเลยฯ จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 57.6

ซึ่งสอดคล้องกับ ประชา ลิ้มวงษ์ทอง (2551) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานธุรการคดีศาลจังหวัดเดชอุดม อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ผู้มาใช้บริการที่ศาลส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับคดีเป็นกลุ่มเกี่ยวข้องกับจำเลยฯ ช่วงเวลาที่ติดต่อขอรับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการในช่วงระหว่างเวลา 08.30-10.30 นาฬิกา จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 62.7 และระยะเวลาในการติดต่อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการติดต่อขอรับบริการไม่เกิน 2 ชั่วโมง จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7

### 1.3.2 ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การศึกษาข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลมีความสุภาพและอ่อนน้อม ( $\bar{X} = 4.09$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ศาลแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย ( $\bar{X} = 4.07$ ) ภายในอาคารศาลมีอากาศถ่ายเทสะดวก และมีแสงสว่างที่เพียงพอ ( $\bar{X} = 3.98$ ) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการที่ทันสมัย เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องบริการค้นหาข้อมูลคดี ( $\bar{X} = 3.97$ ) มีการจัดสถานที่ให้บริการที่สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ( $\bar{X} = 3.94$ ) เคาน์เตอร์สำหรับให้บริการมีความสะอาดเหมาะสมในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.90$ ) มีแผนผังและป้ายบอกทิศทางที่ชัดเจน ( $\bar{X} = 3.88$ ) ที่นั่งสำหรับรอรับบริการ มีความสะอาดมีจำนวนเพียงพอ และมีความเหมาะสม ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.84$ ) อาคารศาลความทันสมัยและมีความสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.83$ ) ห้องน้ำสะอาด มีจำนวนเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.72$ ) และระดับความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ และมีความสะดวกในการเข้า-ออก ( $\bar{X} = 3.48$ )

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ศาลมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ สามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.14$ ) รองลงมา คือ การให้บริการที่เป็นมาตรฐานเชื่อถือได้ และศาลสามารถจัดบริการให้แก่ผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 4.08$ ) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลมีความถูกต้อง ไม่ผิดพลาด น่าเชื่อถือ ( $\bar{X} = 4.01$ ) และระดับความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่ระบุไว้ ( $\bar{X} = 3.98$ )

ด้านการตอบสนองความต้องการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.05$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ศาลให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.15$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ศาลมีความพร้อมในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.11$ ) เจ้าหน้าที่ศาลมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.09$ ) มีการจัดเรียงตามลำดับก่อนและหลังในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.07$ ) เจ้าหน้าที่ศาลมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.04$ ) เจ้าหน้าที่ศาลมีการแจ้งว่าการบริการจะเสร็จเมื่อใด ( $\bar{X} = 4.01$ ) เจ้าหน้าที่ศาลจะแจ้งให้ทราบเป็นระยะ ๆ เมื่อมีการให้บริการเกินเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 3.97$ ) และระดับความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ระยะเวลาในการรอรับบริการมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.95$ )

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ศาลมีการตรวจสอบชื่อ - สกุล ของผู้รับบริการก่อนให้บริการ ( $\bar{X} = 4.21$ ) รองลงมา คือ มีการเรียกชื่อ-สกุลของผู้รับบริการเสียงดังชัดเจน ( $\bar{X} = 4.20$ ) มีเอกสารให้คำแนะนำขั้นตอนในการใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.09$ ) การเก็บค่าธรรมเนียมมีความถูกต้องตามประกาศ ( $\bar{X} = 4.06$ ) มีตัวอย่างการกรอกเอกสารตามแบบฟอร์ม ( $\bar{X} = 4.02$ ) และระดับความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีกล่องแสดงความคิดเห็นเพื่อให้ผู้รับบริการตรวจสอบ ( $\bar{X} = 3.99$ )

ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการจัดทนายความอาสาคอยให้คำปรึกษา แนะนำข้อมูลคดี ( $\bar{X} = 4.31$ ) รองลงมา คือ มีเจ้าหน้าที่ศาลคอยสอบถามความต้องการและให้คำแนะนำในการมาใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.30$ ) มีที่นั่งรอสำหรับญาติผู้มาติดต่อ ( $\bar{X} = 4.07$ ) มีมุมสนามเด็กเล่นไว้คอยให้บริการ ( $\bar{X} = 3.99$ ) มีรถเข็นไว้สำหรับให้บริการผู้สูงอายุ ( $\bar{X} = 3.94$ ) มีทางลาดชันสำหรับรถเข็นในการให้บริการผู้สูงอายุ ( $\bar{X} = 3.88$ ) และระดับความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีแวนสายตาไว้คอยให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ( $\bar{X} = 3.78$ )

### **1.3.3 ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การศึกษาข้อที่ 2 เพื่อศึกษาระดับ การรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม**

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับการรับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาล มีความสุภาพและอ่อนน้อม ( $\bar{X} = 4.25$ ) รองลงมาคือ มีการจัดสถานที่ให้บริการที่สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ( $\bar{X} = 4.24$ ) เจ้าหน้าที่ศาลแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย ( $\bar{X} = 4.18$ ) ภายในอาคารศาลมีอากาศถ่ายเทสะดวก และมีแสงสว่างที่เพียงพอ ( $\bar{X} = 4.17$ ) เคาน์เตอร์สำหรับ

ให้บริการ มีความสะอาด เหมาะสมในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.14$ ) มีแผนผังและป้ายบอกทิศทางที่ชัดเจนและมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการที่ทันสมัย เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องบริการค้นหาข้อมูลดี ( $\bar{X} = 4.13$ ) อาคารศาลความทันสมัยและมีความสะดวกสำหรับผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.06$ ) ห้องน้ำสะอาด มีจำนวนเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.99$ ) ที่นั่งสำหรับรอรับบริการมีความสะอาด มีจำนวนเพียงพอ และมีความเหมาะสม ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.97$ ) และระดับการรับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ สถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับผู้ให้บริการ และมีความสะดวกในการเข้า-ออก ( $\bar{X} = 3.55$ )

ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.31$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับการรับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การให้บริการที่เป็นมาตรฐานเชื่อถือได้ ( $\bar{X} = 4.40$ ) รองลงมา คือเจ้าหน้าที่ศาลมีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ สามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.36$ ) ศาลสามารถจัดบริการให้แก่ผู้มารับบริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 4.33$ ) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลมีความถูกต้อง ไม่ผิดพลาด น่าเชื่อถือ ( $\bar{X} = 4.31$ ) และระดับการรับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่ระบุไว้ ( $\bar{X} = 4.15$ )

ด้านการตอบสนองความต้องการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.23$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับการรับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ศาลมีความพร้อมในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.32$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ศาลให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.29$ ) เจ้าหน้าที่ศาลมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.28$ ) มีการจัดเรียงตามลำดับก่อนและหลังในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ศาลจะแจ้งให้ทราบเป็นระยะๆ เมื่อมีการให้บริการเกินเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.26$ ) เจ้าหน้าที่ศาลมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการและเจ้าหน้าที่ศาลมีการแจ้งว่าการบริการจะเสร็จเมื่อใด ( $\bar{X} = 4.20$ ) และระดับการรับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ระยะเวลาในการรอรับบริการมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.05$ )

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.35$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับการรับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการเรียกชื่อ-สกุลของผู้รับบริการเสียงดังชัดเจน ( $\bar{X} = 4.45$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ศาลมีการตรวจสอบชื่อ - สกุลของผู้รับบริการก่อนให้บริการ ( $\bar{X} = 4.44$ ) มีเอกสารให้คำแนะนำขั้นตอนในการใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.35$ ) มีตัวอย่างการกรอกเอกสารตามแบบฟอร์มและมีกล่องแสดงความคิดเห็นเพื่อให้ผู้รับบริการตรวจสอบ ( $\bar{X} = 4.28$ ) และระดับการรับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การเก็บค่าธรรมเนียมมีความถูกต้องตามประกาศ ( $\bar{X} = 4.27$ )

ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.36$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับการรับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการจัดทนายความอาสาคอยให้คำปรึกษา แนะนำข้อมูลคดี ( $\bar{X} = 4.47$ ) รองลงมา คือ มีเจ้าหน้าที่ศาลคอยสอบถามความต้องการ และให้คำแนะนำในการมาใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.44$ ) มีที่นั่งรอสำหรับญาติผู้มาติดต่อ ( $\bar{X} = 4.41$ ) มีมุมสนามเด็กเล่นไว้คอยให้บริการ ( $\bar{X} = 4.39$ ) มีทางลาดชันสำหรับรถเข็นในการให้บริการผู้สูงอายุ ( $\bar{X} = 4.32$ ) มีที่นั่งรอสำหรับญาติผู้มาติดต่อ ( $\bar{X} = 4.28$ ) และระดับการรับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีแวนสายตาไว้คอยให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ( $\bar{X} = 4.23$ )

**1.3.4 ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การศึกษาข้อที่ 3 เพื่อวิเคราะห์ ความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ทั้ง 5 ด้าน ดังนี้**

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ และความสะดวกในการเข้า-ออก และ เจ้าหน้าที่ศาลแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจากค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.00

ด้านการตอบสนองความต้องการ โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระยะเวลาในการรอรับบริการมีความเหมาะสม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจากค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.00

ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจากค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.00

**1.3.5 ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา ความคาดหวังก่อนการใช้บริการและการรับรู้หลังการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม มีความแตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน ณ ระดับนัยสำคัญ 0.01 สรุปได้ดังนี้**

ระดับความคาดหวังก่อนการใช้บริการและระดับการรับรู้หลังการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม มีความแตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และการเอาใจใส่ผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

## 2. อภิปรายผล

การอภิปรายผลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการนำผลการศึกษาและข้อค้นพบมาอภิปราย โดยแบ่งเป็น 5 ประเด็น คือ

### 2.1 ความสอดคล้องหรือไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ระดับความคาดหวังก่อนการใช้บริการและระดับการรับรู้หลังการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม มีความแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

### 2.2 ข้อค้นพบที่เด่น

#### 2.2.1 ระดับความคาดหวังก่อนใช้บริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ระดับความคาดหวังก่อนใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังมากที่สุด คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลมีความสุภาพและอ่อนน้อม ดังนั้น ศาลควรมีการดำเนินการจัดฝึกอบรมและพัฒนาทางด้านการให้บริการแก่บุคลากร โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและติดต่อโดยตรงกับประชาชนผู้ใช้บริการ เพื่อให้มีทัศนคติดี และสามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ระดับความคาดหวังก่อนใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ศาลมีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ สามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจน ดังนั้น ศาลควรมี

การดำเนินการจัดเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการและติดต่อโดยตรงกับประชาชนผู้ให้บริการให้มีเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ โดยให้เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการและติดต่อโดยตรงกับประชาชนผู้ให้บริการหมั่นศึกษาเกี่ยวกับกฎ ระเบียบในงานที่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญงานที่ปฏิบัติ และนำทักษะความรู้ความสามารถมาใช้ในการปฏิบัติงานให้ตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

ด้านการตอบสนองความต้องการ ระดับความคาดหวังก่อนใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อผู้ให้บริการมีระดับความคาดหวังมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ศาลให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ดังนั้น ศาลควรมีการดำเนินการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยให้ผู้ให้บริการได้รับการบริการที่สะดวกและรวดเร็ว โดยมีจุดมุ่งหมายให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพ เพื่อสามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

ด้านการให้ความมั่นใจกับผู้ให้บริการ ระดับความคาดหวังก่อนใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อผู้ให้บริการมีระดับความคาดหวังมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ศาล มีการตรวจสอบชื่อ-สกุลของผู้รับบริการก่อนให้บริการ ดังนั้น ศาลควรมีการดำเนินการจัดฝึกอบรมแก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและติดต่อกับประชาชนผู้ให้บริการโดยตรง โดยให้ความสำคัญเกี่ยวกับการตรวจสอบชื่อ-สกุลของผู้รับบริการก่อนให้บริการทุกครั้ง เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความถูกต้อง ส่งผลให้ผู้ให้บริการเกิดความรู้สึกมั่นใจในการให้บริการ และสามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ ระดับความคาดหวังก่อนใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อผู้ให้บริการมีระดับความคาดหวังมากที่สุด คือ มีการจัดทนายความอาสาคอยให้คำปรึกษา แนะนำข้อมูลคดี ดังนั้น ศาลควรมีการดำเนินการจัดทนายความอาสาเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม เพื่อให้คำปรึกษาแนะนำข้อมูลคดีแก่ผู้รับบริการ อันจะทำให้ผู้ให้บริการเกิดความประทับใจในการมาใช้บริการที่ศาล และสามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

### 2.2.2 ระดับการรับรู้หลังการใช้บริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ระดับการรับรู้หลังการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้มากที่สุด คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลมีความสุภาพและอ่อนน้อม ทั้งนี้ เนื่องจากจากสำนักงานศาลยุติธรรมได้วางนโยบายเชิงรุกและมีแผนยุทธศาสตร์ในเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการศาล โดยจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่ศาลทุกศาล รวมทั้งศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐมได้มีการดำเนินการจัดฝึกอบรมและพัฒนาทางด้านการใช้บริการแก่บุคลากร โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและติดต่อโดยตรงกับประชาชนผู้ใช้บริการ โดยเน้นให้เจ้าหน้าที่ศาลมีจิตใจให้บริการและนำความรู้ที่ได้มาใช้ในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการศาล ทำให้ผู้ใช้บริการศาลรับรู้ได้ถึงคุณภาพการบริการและเกิดความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของศาล

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ระดับการรับรู้หลังการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้มากที่สุด คือ การให้บริการที่เป็นมาตรฐาน เชื่อถือได้ ทั้งนี้ เนื่องจากศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐมได้มีการพัฒนากระบวนการทำงานและขั้นตอนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เป็นมาตรฐาน และเป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่บังคับใช้ ทำให้ผู้ใช้บริการ ศาลรับรู้ได้ถึงคุณภาพการบริการและเกิดความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของศาล

ด้านการตอบสนองความต้องการ ระดับการรับรู้หลังการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้มากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ศาลมีความพร้อมในการให้บริการ ทั้งนี้ เนื่องจากศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐมได้มีการจัดฝึกอบรมและพัฒนาแก่เจ้าหน้าที่ศาลทางด้านการใช้บริการแก่ผู้มาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ศาลมีจิตใจให้บริการ และมีความพร้อมในการให้บริการกับผู้มาใช้บริการศาล โดยมุ่งเน้นการให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลาตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วนตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการศาลรับรู้ได้ถึงคุณภาพการบริการและเกิดความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของศาล



ด้านการให้ความมั่นใจกับผู้ใช้บริการ ระดับการรับรู้หลังการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้มากที่สุด คือ มีการเรียกชื่อ-สกุลของผู้รับบริการเสียงดังชัดเจน ทั้งนี้ เนื่องมาจากการศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐมได้มีการจัดฝึกอบรมแก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและติดต่อกับประชาชนผู้ใช้บริการโดยตรง โดยให้ความสำคัญเกี่ยวกับการตรวจสอบชื่อ-สกุล ของผู้ใช้บริการก่อนให้บริการทุกครั้ง เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความถูกต้องทำให้ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจและเกิดความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของศาล

ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ ระดับการรับรู้หลังการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้มากที่สุด คือ มีการจัดทนายความอาสา คอยให้คำปรึกษา แนะนำข้อมูลคดี ทั้งนี้ เนื่องมาจากศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ได้มีการจัดทนายความที่ปรึกษากฎหมายไว้คอยให้คำปรึกษา แนะนำข้อมูลคดี แก่ผู้มาใช้บริการศาล เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ทางด้านกระบวนการ และขั้นตอนการปฏิบัติงานทางด้านกฎหมาย ทำให้ผู้ใช้บริการศาลรับรู้ได้ถึงคุณภาพการบริการและเกิดความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของศาล

### 2.3 ความแตกต่างหรือความสอดคล้องกับงานวิจัยอื่นๆ

2.3.1 จากผลการศึกษาระดับความคาดหวังก่อนการใช้บริการและการรับรู้หลังการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ครั้งนี้พบว่าสอดคล้องกับ ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และ พิชญานี สายปิ่น (2556) ได้ศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังและระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวสะพายเป้ชาวต่างประเทศต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของ มิไซ พาราไดส์ เกสต์เฮาส์ นครหลวงเวียงจันทน์” ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมมีการรับรู้ทุกด้านสูงกว่าระดับความคาดหวัง ทั้งนี้ การศึกษาในครั้งนี้ พบว่าแตกต่างกับงานวิจัยของ อูราวัลย์ นพนภาพร (2552) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “คุณภาพการบริการในการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท” ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการในการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สุภาภรณ์ วรรณ ประไพ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการศาลจังหวัดมหาสารคาม” ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของงานเก็บสำนวน

ศาลจังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประชา ลี้มวงษ์ทอง (2551) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการงานธุรการคดี ศาลจังหวัดเดชอุดม อำเภอดุสิต จังหวัดอุบลราชธานี” ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการงานธุรการคดีศาลจังหวัด เดชอุดม ภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง วิมลรัตน์ สังข์เหลี่ยมทอง (2555) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้โดยสารชาวไทยต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบินกาดาร์แอร์เวย์ส์” และวิมลรัตน์ หงส์ทอง (2555) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการลูกค้า ธนาคาร ออมสิน สาขาวัชรพล” ซึ่งผลการวิเคราะห์ทั้งระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ในภาพรวมและในรายด้านอยู่ในระดับมากเหมือนกัน

2.3.2 จากผลการศึกษาระดับความคาดหวังก่อนการให้บริการและการรับรู้หลัง การใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัด นครปฐม ครั้งนี้พบว่าสอดคล้องกับ Cassandra A. Atkin-Plubk (2014) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “การ วิเคราะห์ผลกระทบต่อการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับกระบวนการพิจารณาคดีของศาลในส่วนที่ เกี่ยวข้องกับคำพิพากษาหรือคำสั่งศาลกับการที่ผู้ต้องหาหรือจำเลยกลับมากระทำความผิดซ้ำ” ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมประชาชนมีการรับรู้มากที่สุดเกี่ยวกับการดำเนินงานทางด้าน กระบวนการพิจารณาคดีของศาลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคำพิพากษาหรือคำสั่งศาลที่มีความยุติธรรม และมีทัศนคติในเชิงบวกมากขึ้นเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงานของศาล ทั้งนี้การศึกษาในครั้งนี้ พบว่าแตกต่างกับงานวิจัยของ Courtney E. Broschious (2013) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “การรับรู้ของ ประชาชนต่อวิธีการประเมินผลการดำเนินงานและวิธีการคัดเลือกผู้พิพากษาที่มีผลต่อความ ไว้วางใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของศาลมลรัฐ” ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมการรับรู้ของ ประชาชนมีความสำคัญต่อวิธีการประเมินผลการดำเนินงานและวิธีการคัดเลือกผู้พิพากษา เหตุ เพราะการประเมินผลการดำเนินงานมีผลกระทบต่อความไว้วางใจของประชาชนในศาลมลรัฐ

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาในครั้งนี้

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งข้อเสนอแนะออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านนโยบาย และด้านเชิงปฏิบัติการ

##### 3.1.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ระดับความคาดหวังก่อนใช้บริการและระดับการรับรู้หลังการใช้บริการ มีระดับความคาดหวังและการรับรู้ที่น้อยที่สุดเหมือนกัน คือ สถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการและมีความสะดวกในการเข้า-ออก สืบเนื่องมาจากปริมาณคดีที่ขึ้นสู่ศาลเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก ผู้มาใช้บริการจึงมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเช่นกัน ดังนั้นผู้บริหารศาลควรกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการจัดการนั่งพิจารณาคดีตามช่วงเวลาตามความเหมาะสมในแต่ละคดี โดยคำนึงถึงความสะดวกของกลุ่มความเป็นส่วนประกอบ เพื่อให้คดีของกลุ่มความแล้วเสร็จในแต่ละช่วงเวลา ซึ่งจะช่วยให้กลุ่มความเหล่านั้นกลับออกไปจากศาลโดยเร็ว อันเป็นผลทำให้พื้นที่จอดรถว่างสำหรับกลุ่มความที่จะมาศาลในช่วงถัดไป และหากมีผู้มาใช้บริการที่ศาลมาติดต่อขอรับบริการก็จะมีพื้นที่ในการจอดรถ หากศาลนัดพิจารณาคดีไว้เพียงสองช่วงเวลา คือ เวลา 09.00 นาฬิกา และ 13.00 นาฬิกา ย่อมก่อให้เกิดปัญหาในการที่กลุ่มความมาศาลพร้อมกันแล้วมีที่จอดรถไม่เพียงพอ ซึ่งศาลก็ไม่อาจออกนั่งพิจารณาคดีเหล่านั้นพร้อมกันในเวลาเดียวกันได้ ทำให้กลุ่มความและบุคคลที่เกี่ยวข้องในคดีต้องเสียเวลาโดยไม่จำเป็นในการรอศาลพิจารณาคดีของตน หากผู้บริหารศาลกำหนดนโยบายได้ดังกล่าวแล้ว จะทำให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง

2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ระดับความคาดหวังก่อนใช้บริการและระดับการรับรู้หลังการใช้บริการ มีระดับความคาดหวังและการรับรู้ที่น้อยที่สุดเหมือนกัน คือ การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่ระบุไว้ สืบเนื่องมาจากปริมาณคดีที่ขึ้นสู่ศาลเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก ผู้มาใช้บริการจึงมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเช่นกัน ดังนั้น ผู้บริหารศาลควรกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการดำเนินการในการให้บริการแก่ผู้ให้บริการไว้อย่างชัดเจน ซึ่งผู้บริหารศาลควรมีการประชุมหารือระหว่างผู้พิพากษา เจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการแก่บุคลากรในหน่วยงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน จึงควรมีการกำหนดกรอบงานในหน้าที่ ขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาแล้วเสร็จของแต่ละงานให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยให้ทุกกลุ่มงานปิดประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานรวมถึงระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้ให้บริการได้ทราบ และสามารถติดต่อขอรับบริการได้ถูกต้องกับงานที่ให้บริการ

ควรมีการมอบหมายงานบางอย่างให้เจ้าหน้าที่ศาลสามารถดำเนินการและจัดการได้เองโดยเร็ว เช่น การขอคัดถ่ายเอกสาร เพื่อเป็นการลดขั้นตอนในการทำงาน และปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง

### 3.1.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1) ด้านการให้ความมั่นใจกับผู้ใช้บริการ ระดับความคาดหวังก่อนใช้บริการเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังน้อยที่สุด คือ มีกล่องแสดงความคิดเห็นเพื่อให้ผู้รับบริการตรวจสอบ ดังนั้น ศาลควรดำเนินการจัดการเพิ่มกล่องแสดงความคิดเห็นให้มากยิ่งขึ้น โดยจัดวางกล่องแสดงความคิดเห็นไว้ทุกกลุ่มงาน เพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศาลอย่างต่อเนื่อง และสรุปความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อผู้บริหารเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

2) ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ ระดับความคาดหวังก่อนใช้บริการและระดับการรับรู้หลังใช้บริการ มีระดับความคาดหวังและการรับรู้น้อยที่สุดเหมือนกัน คือ มีแวนสายตาไว้คอยให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ดังนั้น ศาลควรดำเนินการเกี่ยวกับการจัดแวนสายตาแก่ผู้สูงอายุให้มากยิ่งขึ้น โดยจัดไว้คอยให้บริการในทุกกลุ่มงาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ และทำให้ผู้ใช้บริการมีความประทับใจในการมาใช้บริการที่ศาล เพื่อตอบสนองต่อความต้องการอย่างแท้จริง

### 3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป ดังนี้

3.2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐมเพื่อจะได้ข้อมูลที่ละเอียดมากขึ้น

3.2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ประเมินคุณภาพบริการในมุมมองผู้ใช้บริการเพื่อให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น

3.2.3 ควรศึกษาความเป็นไปได้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการมากขึ้น และเพิ่มช่องทางการให้บริการทางเลือกอื่นให้หลากหลาย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนา ป้องกัน และแก้ไขปัญหาคุณภาพบริการต่อไป



**บรรณานุกรม**

## บรรณานุกรม

- จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และสุริย์ เจ็มทอง. (2545). “จิตวิทยาบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. (หน่วยที่ 13, หน้า 237). (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชนะดา วีระพันธ์ (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดชลบุรี. (ค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ชุมพร คุ้มพิพัฒน์ และประภาศรี พงศ์ธนาพานิช. (2556). “การวิเคราะห์เชิงปริมาณทางธุรกิจและการจัดการการดำเนินงาน” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาระบบการผลิตและการบริการ (หน่วยที่ 9, หน้า 23 – 24). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ. (2557). “การจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาพฤติกรรมองค์การ. (หน่วยที่ 5, หน้า 21-22). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ประชา ลีมวงษ์ทอง. (2551). คุณภาพการให้บริการงานธุรการคดีศาลจังหวัดเดชอุดม อำเภอดุขอุดม จังหวัดอุบลราชธานี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, อุบลราชธานี.
- พิชญานี สายปิ่น. (2556). ความคาดหวังและระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวสะพายเป้ชาวต่างประเทศต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของ มิไซ พาราไดส์ เกสต์เฮาส์ นครหลวงเวียงจันทน์. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ยุทธนา ธรรมเจริญ. (2557). “การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการการตลาดและการจัดการเชิงกลยุทธ์. (หน่วยที่ 2, หน้า 47). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพมหานคร: โอ.เอส. พรินติ้ง เฮาส์.
- วิมลรัตน์ สังข์เหลี่ยมทอง. (2555). ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้โดยสารชาวไทยต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบินกาดาร์แอร์เวย์ส. (ค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

- วิมลรัตน์ หงส์ทอง. (2555). *ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาวัชรพล*. (ค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- สุภาภรณ์ วรรณประไพ (2557). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการศาลจังหวัดมหาสารคาม*. (ค้นคว้าอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- สุรีย์ เข้มทอง. (2553). “แนวคิดเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว*. (หน่วยที่ 4, หน้า 26 – 55). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุวีณา ตั้งโพธิ์สุวรรณ. (2557). “การวางแผนกลยุทธ์ในวัฏจักรธุรกิจชั้นเจริญเติบโต” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการการตลาดและการจัดการเชิงกลยุทธ์*. (หน่วยที่ 13, หน้า 22- 24 ). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อุราวัลย์ นพนภาพร. (2552). *คุณภาพการบริการในการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- \_\_\_\_\_. (2551). *หน้าที่ความรับผิดชอบและการแบ่งส่วนราชการภายในของสำนักงานศาลยุติธรรม*. สำนักงานศาลยุติธรรม.
- \_\_\_\_\_. (2556). *แผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2557-2560*. สำนักงานศาลยุติธรรม.
- \_\_\_\_\_. (2558). *ตรวจราชการ ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม*.
- \_\_\_\_\_. (2558). *สถิติประจำปี*. ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม.
- Cassandra A. Atkin - Plubk. (2014). *Examining the impact of problem - solving court clients' perceptions of procedural justice on compliance with court mandates and recidivism*. (Doctor of Philosophy) Retrieved August 15, 2016; from <http://search.proquest.com/docview/1543868451/7D35A500BA2B4B2BPQ/1?accountid=44806>.
- Courtney E. Broschious. (2013). *Public perceptions of the state courts: How performance evaluations and judicial selection method affect citizens' trust in the courts*. (Doctor of Philosophy) Retrieved August 15, 2016; from <http://search.proquest.com/docview/1446707474/506A3469BDEE4C59PQ/1?accountid=44806>.



ภาคผนวก



## แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ด้วยผู้ศึกษาเป็นนักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้จัดทำแบบสอบถามนี้เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม” ซึ่งผลการศึกษานี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม และศึกษาข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม

ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้จะถูกเก็บไว้เป็นความลับและใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น หากมีข้อสงสัยประการใดเกี่ยวกับการศึกษาในครั้งนี้ กรุณาติดต่อสอบถามผู้ศึกษาตามที่อยู่ข้างล่างนี้ หรือติดต่อกับอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์ เข็มทอง หมายเลขโทรศัพท์ 081 – 4955340 หรือ E-mail: [Suree.Khe@gmail.com](mailto:Suree.Khe@gmail.com)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

ผู้ศึกษา

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารธุรกิจ

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

โทร: 087-4114058

E-mail: [da.17@windowslive.com](mailto:da.17@windowslive.com)

## แบบสอบถาม

เรื่อง “ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ  
ของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม”

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
2. ผู้ศึกษาขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อประโยชน์  
ในการนำข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของท่านไปใช้เพื่อการศึกษาวิจัยต่อไป
3. แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน
  - ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - ส่วนที่ 2 ความคาดหวังก่อนใช้บริการและการรับรู้หลังการใช้บริการ
  - ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ
4. กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงที่ตรงกับความรู้สึก และความคิดเห็น  
ของท่านมากที่สุด
5. กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ
6. ขอขอบพระคุณท่านที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้

นางนฤธร เอื้อย่อง

นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

- ( ) 1. หญิง ( ) 2. ชาย

2. อายุ

- ( ) 1. อายุต่ำกว่า 18 ปี ( ) 2. 18 - 30 ปี  
( ) 3. 31 - 50 ปี ( ) 4. มากกว่า 50 ปี

3. สถานภาพ

- ( ) 1. โสด ( ) 2. สมรส  
( ) 3. หย่าร้าง / ม่าย / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

- ( ) 1. ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ( ) 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย  
( ) 3. ปริญญาตรี ( ) 4. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

- ( ) 1. รับราชการ ( ) 2. รับจ้าง  
( ) 3. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ( ) 4. นักเรียน  
( ) 5. ไม่ได้ประกอบอาชีพ

6. รายได้ต่อเดือน

- ( ) 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท ( ) 2. 10,001 - 15,000 บาท  
( ) 3. 15,001 - 20,000 บาท ( ) 4. 20,001 - 25,000 บาท  
( ) 5. มากกว่า 25,001 บาท

## 7. ภูมิสำเนา

- ( ) 1. ในเขตอำนาจศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม  
 ( ) 2. นอกเขตอำนาจศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม

## 8. วัตถุประสงค์ในการติดต่อขอรับบริการ

- ( ) 1. ตรวจสอบการจับ ( ) 2. นัดพิจารณาคดี  
 ( ) 3. ไกล่เกลี่ย ( ) 4. ประกันตัว  
 ( ) 5. ขอรับเงินค่าธรรมเนียม ( ) 6. ยื่นคำร้องหรือคำฟ้อง

## 9. งานที่ติดต่อขอรับบริการ

- ( ) 1. กลุ่มงานคดี  
 ( ) 2. กลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี  
 ( ) 3. กลุ่มงานบริการประชาชนและประชาสัมพันธ์  
 ( ) 4. กลุ่มงานคลัง  
 ( ) 5. กลุ่มงานไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท  
 ( ) 6. กลุ่มงานช่วยอำนวยความสะดวก

## 10. เกี่ยวข้องในคดี

- ( ) 1. กลุ่มเกี่ยวข้องกับโจทก์ เช่น โจทก์ ทนายโจทก์ ญาติพี่น้องโจทก์ ผู้เสียหาย  
 ( ) 2. กลุ่มเกี่ยวข้องกับจำเลย เช่น จำเลย ทนายจำเลย ญาติพี่น้องจำเลย

## 11. ช่วงเวลาที่ติดต่อขอรับบริการในครั้งนี้

- ( ) 1. ระหว่างเวลา 08.30 – 10.30 นาฬิกา  
 ( ) 2. ระหว่างเวลา 10.31 – 12.00 นาฬิกา  
 ( ) 3. ระหว่างเวลา 13.00 – 14.30 นาฬิกา  
 ( ) 4. ระหว่างเวลา 14.31 – 16.30 นาฬิกา

## 12. ระยะเวลาในการติดต่อ

- ( ) 1. ไม่เกินครึ่งชั่วโมง ( ) 2. ไม่เกิน 1 ชั่วโมง  
 ( ) 3. ไม่เกิน 2 ชั่วโมง ( ) 4. มากกว่า 2 ชั่วโมง



การบริการของศาลเยาวชนและ ครอบครัวจังหวัดนครปฐม	ระดับความคาดหวังก่อนใช้บริการ					ระดับการรับรู้หลังใช้บริการ (ที่ได้รับจริง)				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่ สุด	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่ สุด
<b>ความเป็นรูปธรรมของการบริการ</b>										
6. เคาน์เตอร์สำหรับให้บริการ มีความสะอาด เหมาะสม ในการให้บริการ										
7. ห้องน้ำสะอาด มีจำนวน เพียงพอ										
8. มีแผนผังและป้ายบอก ทิศทางที่ชัดเจน										
9. เจ้าหน้าที่ศาลแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย										
10. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ศาลมีความสุภาพและอ่อนน้อม										
11. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ ให้บริการที่ทันสมัย เช่น เครื่องถ่าย เอกสาร เครื่องบริการค้นหาข้อมูลคดี										
<b>ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้</b>										
1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ศาลมีความถูกต้อง ไม่ผิดพลาด น่าเชื่อถือ										
2. เจ้าหน้าที่ศาลมีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ สามารถตอบคำถามได้อย่าง ชัดเจน										
3. การให้บริการเป็นไปตาม เวลาที่ระบุไว้										
4. การให้บริการที่เป็นมาตรฐาน เชื่อถือได้										









## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางนฤทร เอื้อยอ่อง
วัน เดือน ปีเกิด	17 ธันวาคม 2522
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต สถาบันราชภัฏนครปฐม พ.ศ. 2545 นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2550
สถานที่ทำงาน	ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม
ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานศาลยุติธรรมชำนาญการ

