

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย
แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

นางรัชนิกร ปัญญาใส

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2552

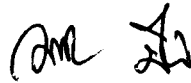
**People's Opinion on Service Delivery of Loei Local Provincial Court,
Juvenile and Family Division**

Mrs. Rutchaneegon Panyasai

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University
2009

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดี
 เยาวชนและครอบครัว
ชื่อและนามสกุล นางรัชนีกร ปัญญาใส
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต
 2. รองศาสตราจารย์ ดร. รังสรรค์ ประเสริฐศรี

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้ให้ความเห็นชอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว




ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์วันชัย มีชาติ)



กรรมการ

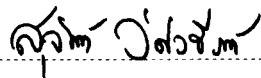
(รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. รังสรรค์ ประเสริฐศรี)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์
ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชา
บริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร. สุจินต์ วิสวธีรานนท์)

วันที่ 2 เดือน กันยายน พ.ศ. 2553

ชื่อวิทยานิพนธ์ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชน
และครอบครัว

ผู้วิจัย นางรัชนิกร ปัญญาใส **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ภาวดี มนตรีวัต (2) รองศาสตราจารย์ ดร. รัชสรณ์
ประเสริฐศรี **ปีการศึกษา** 2552

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นการให้บริการประชาชน 2 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานคดี และกลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี ของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว (3) ศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ที่มาใช้บริการศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว จำนวน 338 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.953 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที

ผลการศึกษาพบว่า (1) ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวทั้งกลุ่มงานคดีและกลุ่มงานช่วยพิจารณาคดีในระดับมาก โดยด้านการพัฒนาการบริการทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (2) ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวกลุ่มงานคดี และกลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี ไม่แตกต่างกัน (3) ข้อเสนอแนะ ได้แก่ บริการเท่าเทียมกันดี บริการตรงต่อเวลาดี ที่นั่งพักคอยไม่เพียงพอ มีการเก็งงานกัน โดยอาจไม่ได้มีการมอบหมายงานให้มีความชัดเจนทำให้การบริการไม่มีความต่อเนื่อง และควรมีการนำวัสดุอุปกรณ์การปฏิบัติงานที่ทันสมัยมาใช้เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็วและทั่วถึง

คำสำคัญ ความคิดเห็น การให้บริการ ศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

Thesis title: People's Opinion on Service Delivery of Loei Local Provincial Court,
Juvenile and Family Division

Researcher: Mrs.Ratchaneekorn Panyasai **Degree:** Master of Public Administration

Thesis advisors: (1) Papavadee Montriwat ,Associate Professor; (2) Dr.Rangsan Prasertsri,
Associate Professor; **Academic year:** 2009

Abstract

The purposes of this study were to (1) study the people's opinions on service delivered of Loei Local Provincial Court, Juvenile and Family Division, (2) compare the opinions on the service of litigation section and case support section at Court of Loei Local Provincial Court, Juvenile and Family Division, (3) study the people's recommendations on the service delivered at Court of Loei Local Provincial Court, Juvenile and Family Division.

Samples of 338 were people of 15 years and over who received services at Loei Local Provincial Court, Juvenile and Family Division. Instrument used was questionnaire with reliability level at 0.953 . Statistical tools employed were frequency, percentage, mean, standard deviation, and t-test.

Research result revealed that (1) in general, the opinions on service at Loei Local Provincial Court, Juvenile and Family Division, litigation section and case support section, were in high level; with highest mean on service quality and quantity development, and lowest mean on continuous service delivered (2) no differences were found on people's opinions on services delivered by both sections (3) recommendations were: equally good service, good service on time, not enough seats, work together with the dispute could not be assigned to clear the service no continuity and application materials should sophisticated operation used to provide services as quickly and thoroughly.

Keywords : Opinion, Service, Loei Local Provincial Court, Juvenile and Family Division

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก
รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนต์รีวัต ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งได้ให้
คำแนะนำ ถ่ายทอดความรู้อันทรงคุณค่าและเป็นประโยชน์แก่ผู้ศึกษา จนทำให้วิทยานิพนธ์มีความ
สมบูรณ์และสำเร็จลุล่วงไปได้ รวมทั้งกรรมการที่ปรึกษาร่วม ซึ่งกรุณาให้โอกาส ให้กำลังใจ และ
ให้คำแนะนำที่มีค่า ยิ่งไปกว่านั้นผู้ศึกษารู้สึกสำนึกในพระคุณของท่านคณาจารย์ทั้งในอดีตและ
ปัจจุบันที่ได้ถ่ายทอดความรู้ แนวคิด ประสบการณ์ และแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ศึกษา

ขอขอบพระคุณผู้ที่ให้กำลังใจและสนับสนุนอยู่เบื้องหลัง อันเป็นบุคคลสำคัญ ได้แก่
บิดา มารดา และขอขอบพระคุณประชาชนผู้รับบริการศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและ
ครอบครัวที่เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเพื่อนนักศึกษา และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำ
วิทยานิพนธ์ครั้งนี้ทุกท่านที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และให้กำลังใจตลอดมา

ธนิกร ปัญญาใส

มิถุนายน 2553

สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย..... | ง |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... | จ |
| กิตติกรรมประกาศ..... | ฉ |
| สารบัญตาราง..... | ณ |
| สารบัญภาพ..... | ฐ |
| บทที่ 1 บทนำ..... | 1 |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... | 1 |
| วัตถุประสงค์การวิจัย..... | 3 |
| กรอบแนวคิดการวิจัย..... | 3 |
| ขอบเขตการวิจัย..... | 5 |
| นิยามศัพท์เฉพาะ..... | 5 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... | 7 |
| บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง..... | 8 |
| แนวคิดทั่วไป และหลักการเกี่ยวกับความคิดเห็น..... | 8 |
| แนวคิดทั่วไป และหลักการเกี่ยวกับการบริการ..... | 10 |
| ศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว..... | 27 |
| ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 31 |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย..... | 34 |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... | 34 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... | 35 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 36 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล..... | 37 |
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 39 |
| ส่วนที่ 1 สถานภาพของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง..... | 39 |
| ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม..... | 43 |
| ส่วนที่ 3 ข้อเสนอที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจาก กลุ่มตัวอย่าง..... | 63 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|---|------|
| บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... | 69 |
| สรุปการวิจัย..... | 69 |
| การอภิปรายผล..... | 75 |
| ข้อเสนอแนะ..... | 80 |
| บรรณานุกรม..... | 82 |
| ภาคผนวก..... | 88 |
| ประวัติผู้วิจัย..... | 95 |

สารบัญตาราง

| | หน้า |
|---|------|
| ตารางที่ 2.1 อัตรากำลังศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว..... | 31 |
| ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรที่มาใช้บริการศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว..... | 34 |
| ตารางที่ 4.1 ประเภทงานที่มาติดต่อของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (n = 338) แสดงค่าเป็นจำนวนและค่าร้อยละ..... | 40 |
| ตารางที่ 4.2 เพศของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (n = 338) แสดงค่าเป็นจำนวนและค่าร้อยละ..... | 40 |
| ตารางที่ 4.3 อายุของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (n = 338) แสดงค่าเป็นจำนวนและค่าร้อยละ..... | 41 |
| ตารางที่ 4.4 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (n = 338) แสดงค่าเป็นจำนวนและค่าร้อยละ..... | 41 |
| ตารางที่ 4.5 อาชีพของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (n = 338) แสดงค่าเป็นจำนวนและค่าร้อยละ..... | 42 |
| ตารางที่ 4.6 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว (กลุ่มงานคดี)..... | 43 |
| ตารางที่ 4.7 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว (กลุ่มงานคดี) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน..... | 44 |
| ตารางที่ 4.8 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว (กลุ่มงานคดี) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา..... | 45 |
| ตารางที่ 4.9 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว (กลุ่มงานคดี) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ..... | 46 |
| ตารางที่ 4.10 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว (กลุ่มงานคดี) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง..... | 47 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| | หน้า |
|--|------|
| ตารางที่ 4.11 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว (กลุ่มงานคดี) ด้านการพัฒนาการบริการ ด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า..... | 48 |
| ตารางที่ 4.12 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว (กลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี)..... | 50 |
| ตารางที่ 4.13 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว (กลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน..... | 51 |
| ตารางที่ 4.14 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว (กลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา..... | 52 |
| ตารางที่ 4.15 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว (กลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ..... | 53 |
| ตารางที่ 4.16 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว (กลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง..... | 54 |
| ตารางที่ 4.17 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว (กลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี) ด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า..... | 55 |
| ตารางที่ 4.18 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อการให้บริการศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว คือ กลุ่มงานคดีและกลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี..... | 57 |
| ตารางที่ 4.19 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อการให้บริการศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว คือ กลุ่มงานคดีและกลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน..... | 58 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| | หน้า |
|--|------|
| ตารางที่ 4.20 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อการให้บริการศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว คือ กลุ่มงานคดีและกลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา..... | 59 |
| ตารางที่ 4.21 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อการให้บริการศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว คือ กลุ่มงานคดีและกลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ..... | 60 |
| ตารางที่ 4.22 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อการให้บริการศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว คือ กลุ่มงานคดีและกลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง..... | 61 |
| ตารางที่ 4.23 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อการให้บริการศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว คือ กลุ่มงานคดีและกลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี ด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า..... | 62 |
| ตารางที่ 4.24 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม แสดงค่าเป็นจำนวนและค่าร้อยละ..... | 63 |
| ตารางที่ 4.25 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน แสดงค่าเป็นจำนวนและค่าร้อยละ..... | 64 |
| ตารางที่ 4.26 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา แสดงค่าเป็นจำนวนและค่าร้อยละ..... | 65 |
| ตารางที่ 4.27 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ แสดงค่าเป็นจำนวนและค่าร้อยละ..... | 66 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| | หน้า |
|--|------|
| ตารางที่ 4.28 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แสดงค่าเป็นจำนวนและค่าร้อยละ..... | 67 |
| ตารางที่ 4.29 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า แสดงค่าเป็นจำนวนและค่าร้อยละ..... | 68 |

สารบัญภาพ

| | หน้า |
|--|------|
| ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา..... | 4 |
| ภาพที่ 2.1 โครงสร้างศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว..... | 29 |

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปี พ.ศ. 2494 ได้มีการประกาศใช้ พ.ร.บ.จัดตั้งศาลคดีเด็กและเยาวชน พ.ศ. 2494 และพ.ร.บ.วิธีพิจารณาคดีเด็กและเยาวชน พ.ศ. 2494 กระทรวงยุติธรรมจึงจัดตั้งศาลคดีเด็กและเยาวชนกลาง กับสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนกลางเป็นครั้งแรก เมื่อวันที่ 28 มกราคม พ.ศ. 2495 กฎหมายดังกล่าวได้บัญญัติให้แยกการปฏิบัติต่อเด็กและเยาวชนที่กระทำผิดออกจาก การปฏิบัติสำหรับผู้ใหญ่ซึ่งกระทำผิดกฎหมาย โดยให้มีการสืบเสาะและพินิจข้อเท็จจริงเกี่ยวกับ เด็กและเยาวชน โดยแพทย์และพนักงานคุมประพฤติไปพร้อมกับการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับ การกระทำความผิด ซึ่งทำให้ศาลได้ทราบสาเหตุแห่งการกระทำผิดก่อนแล้วจึงใช้มาตรการแก้ไข เยียวยาเด็กหรือเยาวชนด้วยวิธีการสำหรับเด็กและเยาวชนให้เหมาะสมเป็นราย ๆ ไป

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

เนื่องจากกฎหมายที่ใช้บังคับอยู่นั้นมีบทบัญญัติไม่เหมาะสมหลายประการ เช่น มิได้ให้ อำนาจพนักงานสอบสวนในการเปรียบเทียบปรับคดีอาญาที่เด็กและเยาวชนต้องหาว่ากระทำการ อันกฎหมายบัญญัติว่าเป็นความผิด อีกทั้งการพิจารณาพิพากษาคดีเกี่ยวกับครอบครัวเป็นอำนาจของ ศาลธรรมดา ไม่มีวิธีการเป็นพิเศษที่ช่วยเหลือ และคุ้มครองสถานภาพของการสมรส สามี ภริยา และบุตร ได้อย่างเต็มที่ จึงมีการจัดตั้งศาลเยาวชนและครอบครัวขึ้นแทนศาลคดีเด็กและเยาวชน โดยศาลเยาวชนและครอบครัวมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีอาญาซึ่งเด็กและเยาวชนกระทำความผิดและ คดีเกี่ยวกับครอบครัวที่มีวิธีพิจารณาเป็นพิเศษแตกต่างจากคดีธรรมดา ตาม พ.ร.บ.จัดตั้ง ศาลเยาวชน และครอบครัว และวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2534 ที่มีผลใช้บังคับ เมื่อวันที่ 22 มกราคม พ.ศ. 2534 และได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมโดย พ.ร.บ.จัดตั้งศาลเยาวชนและครอบครัวและ วิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2543

เดิมมีศาลคดีเด็กและเยาวชนในท้องที่จังหวัดต่าง ๆ เพียง 4 แห่งเท่านั้น คือ ที่จังหวัดสงขลา จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดอุบลราชธานี ในปี พ.ศ. 2525 กระทรวงยุติธรรมได้เสนอกณะรัฐมนตรีขออนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาศาลคดีเด็กและเยาวชนขึ้นเพื่อหาแนวทางพัฒนางานศาลคดีเด็กและเยาวชนให้ก้าวไกลกว่าที่เป็นอยู่ จนกระทั่งเมื่อปี พ.ศ. 2534 สภานิติบัญญัติแห่งชาติได้มีมติเห็นชอบ ให้ประกาศใช้พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลเยาวชนและครอบครัว และวิธีพิจารณาคดีศาลเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2534 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 22 พฤศจิกายน 2534 และมีผลบังคับใช้เมื่อพ้นกำหนดหกสิบวัน นับถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา ส่งผลให้ศาลคดีเด็กและเยาวชนทั้งแผนกคดีเด็กและเยาวชนที่จัดตั้งขึ้นแล้ว ในจังหวัดต่างๆ ถูกยกเลิกไปและให้จัดตั้งศาลเยาวชนและครอบครัวขึ้นแทนนับตั้งแต่วันที่ 22 ม.ค. 2535

ศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวเปิดทำการเมื่อวันที่ 9 มกราคม พ.ศ. 2549 โดยมีภารกิจให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. กลุ่มงานคดี ให้บริการประชาชนเกี่ยวกับส่วนคดี งานรับฟ้อง งานออกหมาย งานเก็บสำนวนความและเอกสาร งานอุทธรณ์ – ฎีกา และงานสถิติ
2. กลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี ให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์และบริการประชาชน งานหน้าบัลลังก์ งานสารบบความและคำพิพากษา งานศูนย์นัดความ และงานใกล้เคียง

ศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวมีลักษณะเป็นศาลพิเศษ มีเจตนารมณ์และเป้าหมายในการพิจารณาพิพากษาคดีแตกต่างไปจากศาลยุติธรรมทั่วไป กล่าวคือ ในการพิจารณาพิพากษาคดีอาญาศาลจะต้องคำนึงถึงการแก้ไข บำบัด ฟื้นฟูเด็กเยาวชนที่กระทำความผิดยิ่งกว่าการลงโทษ ส่วนการพิจารณาพิพากษาคดีครอบครัวศาลจะต้องคำนึงถึงการชำระไว้ซึ่งสถาบันครอบครัวเป็นสำคัญ เพื่อสวัสดิภาพของเด็กและเยาวชนที่เป็นสมาชิกในครอบครัวนั้นๆ ทั้งยัง ต้องตระหนักดีว่าการพิจารณาพิพากษาคดีเด็กเยาวชนและครอบครัวนั้นมิได้เป็นจุดสิ้นสุดของการแก้ไข บำบัด ฟื้นฟูเด็กเยาวชนและครอบครัว หากเป็นเพียงจุดเริ่มต้นเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวจึงต้องพิจารณาภารกิจอย่างเป็นองค์รวม มีมิติทั้งในเชิงลึกและเชื่อมโยงกับภาคส่วนอื่นของสังคมในอันที่จะป้องกัน แก้ไข ฟื้นฟู เด็กเยาวชนและครอบครัว

การให้บริการประชาชน เป็นภาระหน้าที่หลักที่สำคัญของหน่วยงานภาครัฐที่จะต้องจัดให้มีการบริการประชาชนอย่างทั่วถึง เป็นธรรม เสมอภาคอย่างต่อเนื่อง และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม หน่วยงานราชการต่างๆ จึงจำเป็นที่จะต้องพัฒนา

กระบวนการ วิธีการ ขั้นตอนการให้บริการให้มีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อให้เกิดระบบการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

ศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวนับเป็นหน่วยงานหลักจะต้องรับผิดชอบดำเนินการให้บริการด้านความยุติธรรมแก่ประชาชน มีภารกิจหลักที่สำคัญ คือ การให้บริการประชาชนและสังคมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ประกอบกับศาลเปิดทำการได้ไม่นาน การให้บริการ ยังต้องพัฒนาอีกหลายอย่าง ผู้ศึกษาจึงเล็งเห็นความสำคัญของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวว่ามีความคาดหวังใด และต้องการให้มีการพัฒนาการให้บริการอย่างไร เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ให้มีศักยภาพที่จะเป็นหน่วยงานอิสระที่มีความเป็นธรรม และสอดคล้องกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ

2. วัตถุประสงค์

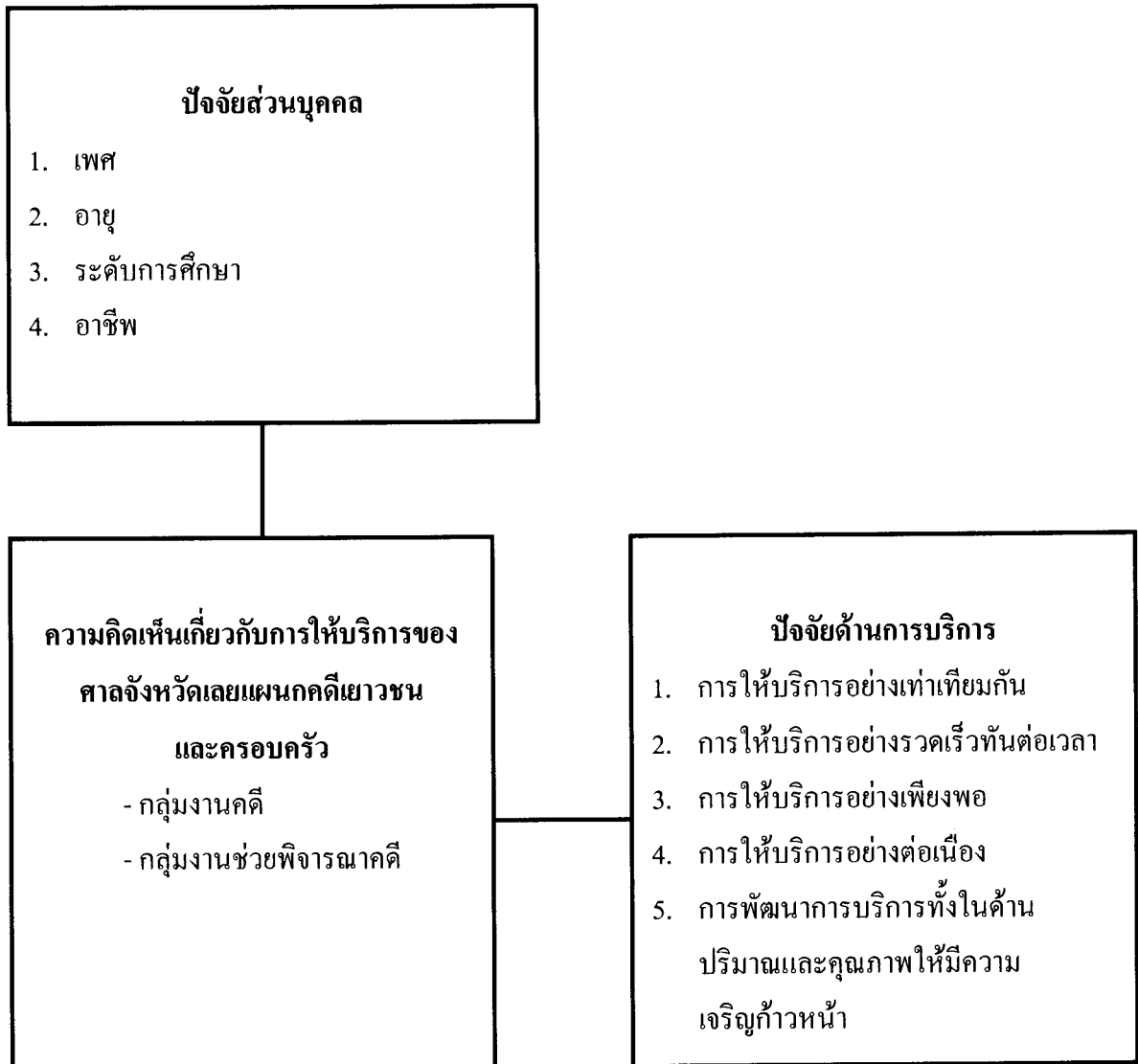
- 2.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว
- 2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นการให้บริการประชาชน 2 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานคดีและกลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี ของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว
- 2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

3. กรอบความคิดการวิจัย

ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยไว้ดังนี้
ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดจากปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยได้ศึกษาแนวคิดของนักวิชาการ เช่น John D. Millett, Penchansky and Thomas และ Kennedy and Young เป็นต้น โดยผู้ศึกษาได้อาศัยแนวคิดของ Millett เป็นหลัก ซึ่งสรุป ได้ว่าการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ
 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
 5. การพัฒนาการบริการทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า
- ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังแสดงในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

4. ขอบเขตการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ฉะนั้นขอบเขตของการวิจัยจะครอบคลุมในเรื่องต่อไปนี้

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชน และครอบครัวเกี่ยวกับการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวในประเด็นการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการพัฒนาการบริการทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า

4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

ศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว 2 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานคดี และกลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี

4.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ที่มาใช้บริการศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว รวมจำนวนประชากร 2,800 ราย โดยได้กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 338 ราย จากตารางสำเร็จรูปของ Krejcie และ Morgan

4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลาการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ตั้งแต่เดือน พฤษภาคม – เดือนกรกฎาคม 2552 เป็นเวลา 3 เดือน และรวมระยะเวลาตลอดการศึกษาทั้งสิ้น 12 เดือน

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 การให้บริการ หมายถึง การให้บริการประชาชนของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชน และครอบครัว 2 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานคดี และกลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี

5.2 ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มารับบริการจากศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว 2 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานคดี และกลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี

5.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการ หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวที่ปฏิบัติงานในศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

5.4 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพของผู้รับบริการ ศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

5.5 ปัจจัยด้านการบริการ หมายถึง การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการพัฒนาการบริการทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า

5.6 การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน หมายถึง การปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยยึดหลักว่าประชาชนทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกัน ไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพ หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม ในที่นี้หมายถึง การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง การดูแลเอาใจใส่ประชาชนเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความสุภาพชน เคารพสิทธิของประชาชน มีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง มีความเต็มใจในการตอบคำถาม และมีการปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเป็นกลางไม่เข้าข้างผู้ใดผู้หนึ่ง

5.7 การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา หมายถึง การให้บริการที่ตรงตามเวลาที่กำหนด ในที่นี้หมายถึง มีการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่สะดวก ระยะเวลาแต่ละขั้นตอนของการให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว การให้บริการเสร็จตามกำหนดนัดหมาย และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว

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

5.9 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการถูกกำหนดไว้ชัดเจน และมีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการตลอดเวลา ในที่นี้หมายถึง การติดตามดูแลเรื่องของประชาชนจนเสร็จ การอุทิศเวลาในการให้บริการอย่างเต็มที่ เช่น ให้บริการเวลาพักเที่ยง การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้อย่างสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการตลอดเวลา เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มตลอดเวลา

5.10 การพัฒนาการบริการทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า หมายถึง การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ และมีการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดีขึ้นจากเดิม ในที่นี้หมายถึง มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ มีการให้คำแนะนำและให้ข้อมูลอย่างชัดเจน มีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการที่หลากหลาย เช่น อินเทอร์เน็ต , โทรศัพท์, สำนักงาน ฯลฯ การรักษาผลประโยชน์ และความลับของประชาชน เปิด

โอกาสให้ประชาชนสามารถร้องเรียนได้หลายช่องทาง เช่น อินเทอร์เน็ต, โทรศัพท์สายตรง ผู้บริหาร, สำนักงานฯลฯ เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การให้บริการตรงตามความต้องการของประชาชน และมีความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือให้กับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

5.11 ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึกของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว 2 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานคดี และกลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี

5.12 กลุ่มงานคดี หมายถึง กลุ่มงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับส่วนคดี งานรับฟ้อง งานออกหมาย งานเก็บสำนวนความและเอกสาร งานอุทธรณ์ – ฎีกา และงานสถิติ

5.13 กลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี หมายถึง กลุ่มงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์และบริการประชาชน งานหน้าบัลลังก์ งานสารบบความและคำพิพากษา งานศูนย์นัดความ และงานไต่ถามคดี

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 เป็นแนวทางสำหรับการนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อปรับปรุงหรือพัฒนาด้านการให้บริการประชาชนของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อการบริหารมากยิ่งขึ้น

6.2 ช่วยกระตุ้นให้บุคลากรในหน่วยงานเกิดความตื่นตัวและมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่ของตนมากยิ่งขึ้น

6.3 ประชาชนได้รับการบริการจากศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ตามความต้องการด้วยจิตสำนึกในการให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากรในศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว” ผู้ศึกษาได้นำวรรณกรรม เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเสนอไว้เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. แนวคิดทั่วไป และหลักการเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดทั่วไป และหลักการเกี่ยวกับการบริการ
3. ศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทั่วไป และหลักการเกี่ยวกับความคิดเห็น

ประสิทธิ์ รัตนชวานนท์ (2543: 13) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยการพูดหรือเขียนเกิดจากความรู้สึกภายใน ซึ่งความรู้สึกภายในนี้อาจเป็นเพียงเจตคติ ความเชื่อ ค่านิยม หรืออคติ อาจกล่าวได้อีกแง่หนึ่งว่า เจตคติ ความเชื่อ ค่านิยม และอคติ เป็นพฤติกรรมภายในซึ่งไม่สามารถสังเกตได้โดยบุคคลอื่นนอกจากตัวของเขาผู้นั้นเอง แต่ความคิดเห็นเป็นพฤติกรรมภายนอกที่ผู้อื่นสามารถสังเกตหรือทราบได้อย่างชัดเจน ดังนั้น ถ้าผู้หนึ่งผู้ใดมีเจตคติ ความเชื่อ ค่านิยม หรืออคติอย่างใดอย่างหนึ่ง ถ้าเขาไม่แสดงความคิดเห็นออกมาก็ไม่อาจทราบได้ว่าเขามีเจตคติ ความเชื่อ ค่านิยม หรืออคติอย่างไร

วุฒิพร เคียวพานิช (2543: 7) กล่าวว่า ความคิดเห็น คือ ความคิดที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้วแสดงออกมาโดยการพูดหรือเขียน และการแสดงออกดังกล่าวนี้ขึ้นอยู่กับพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้นๆ ซึ่งบุคคลอื่นอาจไม่เห็นด้วยก็ได้

Gould, Kole (1964 อ้างใน วรพันธ์ ภูผา 2543: 7) ได้ให้คำจำกัดความของความคิดเห็นใน Dictionary of the Social Sciences ไว้ 3 ลักษณะ คือ

1. ความคิดเห็น คือการพิจารณาตัดสินความเชื่อจากบุคคลอื่น ในบางประเด็น ความคิดเห็นอาจแสดงออกทางค่านิยม หรือชนิดของเหตุผล หรือหลักฐานที่มีอยู่ ซึ่งความสำคัญของความเห็นอาจจะมีมากหรือน้อยต่างกันแล้วแต่บุคคล

2. ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกอย่างแคบและตรงจุด ทำให้ทราบถึงความในใจของบุคคลมากกว่าทัศนคติ ดังนั้นเมื่อความเห็นมีความสัมพันธ์กับลักษณะการเปลี่ยนแปลงภายนอก และมีความจำกัด จะมียุทธศาสตร์มาจากระบบทัศนคติของแต่ละบุคคล

3. ถ้าความคิดเห็นเป็นสิ่งมีชีวิต มันสามารถวัดได้และได้มีการพัฒนาเครื่องมือในการวัดขึ้นมา ซึ่งโดยปกติจะมีการเก็บรวบรวมความคิดเห็น ทัศนคติ เทคนิคการวางแผนและการสร้างแบบสอบถามสามารถนำมาใช้การวิจัยด้านความคิดเห็น เป็นต้น

อนุพงษ์ เนื่องจำนง (2544 :7) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า ความคิดเห็น คือ ความรู้สึกทางจิตใจของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เกิดจากพื้นความรู้ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อม ส่วนการแสดงออกทางความคิดอาจแสดงออกมาเป็นคำพูดหรือการเขียน ซึ่งการแสดงออกนี้อาจจะเป็นไปในทางที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้

จรุ ถมปัด (2546: 24) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลโดยผ่านวิธีการต่างๆ เช่น คำพูด ความเชื่อ ความคิด ความรู้สึก ฯลฯ ที่มีต่อเหตุการณ์ต่างๆ วัตถุประสงค์บุคคลหรือองค์กร และความคิดเห็นที่แสดงออกไปนั้นก็อาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้

ธิดา โมสิกรัตน์ (2547: 56) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นของบุคคลโดยเฉพาะซึ่งได้รับอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางวัฒนธรรม กล่าวคือ แม้จะเกิดในครอบครัวเดียวกัน หรือชนชาติเดียวกันก็ไม่ได้มีอิทธิพลให้ทุกคนมีความคิดเห็นเหมือนกัน แต่อาจจะคล้ายคลึงกันได้บ้าง หรือบางอย่างอาจแตกต่างกันโดยสิ้นเชิง ความคิดเห็นของบุคคลมักสะท้อนให้เห็นทัศนคติค่านิยมของคนนั้น และยังสามารถให้เห็นถึงภูมิหลังของคนนั้นในด้านความรู้ ประสบการณ์ ความเชื่อ อารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด ปฏิภาณไหวพริบ ความถนัด ฯลฯ และยังเป็นบุคลิกภาพที่มีผลมาจากการฝึกฝน โอกาส และอิทธิพลของสภาพแวดล้อมทั้งทางกายภาพ และทางวัฒนธรรมอีกด้วย ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ความคิดเห็นของแต่ละคนเป็นเรื่องเฉพาะตัว ความคิดเห็นนั้นไม่มีผิดมีถูก

ศันสนีย์ เกษตรสินสมบัติ (2547: 8) ได้อธิบายเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ว่า “ความคิดเห็น” เป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับเจตคติ ความเชื่อ ค่านิยม และทัศนคติของบุคคลต่อบุคคลหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งการแสดงออกนั้น จะมาจากพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ สภาพแวดล้อม และพฤติกรรมระหว่างบุคคลกับเหตุการณ์หรือสิ่งที่บุคคลนั้นได้เกี่ยวข้อง

จรัญ มากสมบูรณ์ (2548: 9) กล่าวว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกที่เกิดจากความรู้สึก ความเชื่อ เจตคติ ค่านิยม หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นการแสดงออกมาโดยคำพูด การเขียน หรือการปฏิบัติที่อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากบุคคลอื่นก็ได้

ปิยฉัตร แก่นจันทน์ (2548: 33) สรุปค่านิยมของความคิดเห็นไว้ว่า “ความคิดเห็น” คือ การแสดงออกซึ่งความรู้สึกรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความเชื่อ ทศนคติ เจตคติ หรือความเชื่อ ความคิดเห็นอาจจะเป็นไปในทางเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับสิ่งนั้นก็ได้ อาจถูกต้องหรือไม่ถูกต้อง และอาจเปลี่ยนไปได้ตามกาลเวลา

จากความหมายของความคิดเห็นที่มีผู้กล่าวไว้ทั้งหมดสามารถสรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง ท่าทีของความรู้สึกรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือสถานการณ์ต่างๆ รอบข้างในทิศทางที่เห็นด้วย คือ ความคิดเห็นที่ดี และไม่เห็นด้วย คือ ความคิดเห็นที่ไม่ดี

2. แนวคิดทั่วไป และหลักการเกี่ยวกับการบริการ

2.1 แนวคิดทั่วไป และหลักการเกี่ยวกับการบริการ

2.1.1 ความหมายของการบริการ

การบริการเป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะใน ลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ ผู้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ โดยมีนักวิชาการ หลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ดังนี้

วิฑูรย์ สิมะ โชคดี (2541: 202) กล่าวว่า การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องได้ยาก และสูญสลายหายไปได้ง่าย การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการเพื่อส่งมอบบริการหนึ่งๆ ให้แก่ผู้รับบริการ (เป็นการส่งมอบการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการเพื่อประชาชนผู้รับบริการ) การ บริโภคหรือการใช้บริการจะเกิดขึ้นทันทีหลังที่มีการให้บริการนั้นๆ หรือเกือบจะทันทีทันทีที่มีการ ให้บริการเกิดขึ้น

สมิธ สัจฉกร (2542: 13) ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นการ ปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ การให้บริการต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทาง ใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีหลากหลาย ในการกระทำให้คนต่างๆ ที่ เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการบริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการ ให้บริการ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการก็เป็นการให้บริการ การบริการจึงสามารถ ดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดที่สำคัญของการบริการ คือ เป็นการช่วยเหลือและการอำนวยความสะดวก ให้แก่ผู้รับบริการ

Max Weber, 1962 : 427 (อ้างใน ไพศาล จินาชาญ 2542: 12) ให้ทศนคติ เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ ให้บริการว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชน

มากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล คือ การให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ และไม่มี ความชอบพอใจเป็นพิเศษ ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพที่ เหมือนกัน

สรุดา ไพฑูรย์สวัสดิ์ (2544: 7) กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรมหรือ กระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของ บุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

จินตนา บุญบังการ (2545: 40) กล่าวว่า การบริการ คือ สิ่งที่จับสัมผัสและ ต้องได้ยากและเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย การบริการจะสร้างขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันที หรือเกือบจะทันที

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2545: 6) ให้คำจำกัดความของบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ

ธนวรรณ แสงสุวรรณและคณะ (2546: 575) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติ ซึ่งฝ่ายหนึ่งนำเสนอต่ออีกฝ่ายหนึ่ง เป็นสิ่งที่ไม่มียุติกรรมหรือตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ และไม่มีผลต่อความเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ในสิ่งนั้น

สมชาติ กิจยรรยง (2546: 9) การบริการ หมายถึง กระบวนการของการ ปฏิบัติตนตามหน้าที่การงานของตนเพื่อผู้อื่น โดยมีการช่วยเหลือหรืออนุเคราะห์หรือให้ความ สะดวก

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547: 14) กล่าวว่า บริการ คือ การกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น อาจมีตัว สิ้นค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่โดยเนื้อแท้ของสิ่งที่เสนอให้เป็นการกระทำ พฤติกรรม หรือการ ปฏิบัติการ ซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของ

Kotler and Bloom, 1984 (อ้างใน ชิริกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา 2547: 5) ให้ ความหมายของการบริการว่าเป็นกิจกรรมหรือผลประโยชน์ใดๆ ก็ตามที่บุคคลหนึ่งสามารถเสนอ ให้อีกบุคคลหนึ่งเป็นสิ่งที่ไม่อาจจับต้องได้และไม่ทำให้เกิดความเป็นเจ้าของใดๆ ทั้งสิ้น การผลิต บริการนี้อาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตสินค้าหรือไม่ก็ได้

Rachman, 1994: 296-297 (อ้างใน อิศระ ทองสามศรี 2547: 4) ให้ ความหมายของการบริการว่า เป็นกิจกรรมใดๆ ในเชิงเศรษฐกิจที่บุคคลหรือองค์การหนึ่งเสนอให้แก่ บุคคลหรือองค์การอื่นๆ ในรูปแบบที่ไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ก่อให้เกิดเป็นกรรมสิทธิ์หรือ

ความเป็นเจ้าของใดๆ แต่จะปรากฏในรูปของความทรงจำ ซึ่งแต่ละกิจกรรมดังกล่าวกำลังขยายตัวอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากการแข่งขันในตลาด การปรับปรุงเทคโนโลยีที่ทันสมัย และกระแสโลกาภิวัตน์

ธีรพันธ์ โล่ทองคำ (2549: 12) กล่าวว่า บริการหมายความว่า การบริการจะต้องสร้างความแตกต่างในทางที่คึกกับงานบริการในกลุ่มเดียวกัน โดยการทำให้ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายเกิดความพึงพอใจและประทับใจ

2.1.2 หลักการบริการ

อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล (2540: 15-19) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการให้บริการเชิงรุกของ ชวงส์ ฉายะบุตร ว่าจะต้องเป็นไปตามหลักการที่เรียกว่า การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร (Package Service) ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับ จะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจร คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้ใช้บริการทั้งผู้ที่มาติดต่อ และมาขอรับบริการ ผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งมีลักษณะ ดังนี้

1.1 ผู้ให้บริการจะต้องถือว่าการให้บริการ เป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.2 การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจ จะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้ใช้บริการอย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.3 ผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มาใช้บริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ ปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา การพัฒนาให้บริการมีความรวดเร็วมากขึ้นอาจกระทำได้ 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาบุคลากรให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่ทำอยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้ระยะเวลาในการให้บริการให้สั้นที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่ เกิน 2 ครั้ง (คือมารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง) นอกจากนี้ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่นๆ ที่ผู้มาติดต่อใช้บริการสมควรจะได้รับด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประชาชนหมดอายุแล้ว ก็ดำเนินการจัดทำบัตรประชาชนให้ใหม่ทันที

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ซึ่งเป็นเป้าหมายที่สำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก หากเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ผู้มาใช้บริการก็จะเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผลและคำแนะนำต่างๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่นๆ อีก และจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของผู้ใช้บริการในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบาย ระเบียบแบบแผน และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย

6. ความสุภาพอ่อนน้อม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะต้องปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติที่ดี อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายขึ้น

7. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งจะต้องเป็นไปภายใต้เงื่อนไขดังต่อไปนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้ใช้บริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการบริการ

7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการ ทั้งนี้เพราะประชาชนบางกลุ่มของประเทศมีข้อจำกัดในการที่จะมาติดต่อขอใช้บริการ เช่น รายได้น้อย ขาดความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น

กองฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (2541: 1-2) กล่าวว่า การบริการ คือ การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการและผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างเต็มที่พึงพอใจ ทั้งนี้โดยอาศัยปัจจัยเสริมอื่นๆ

เช่น ความสะดวกสบาย ทัศนคติที่ดี เป็นสิ่งที่ทำให้การบริการนั้นเป็นที่ประทับใจของผู้บริการ โดยกล่าวถึงหลักการบริการที่ดี ดังนี้

1. การบริการด้วยความรวดเร็ว ผู้ให้บริการควรให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการด้วยความรวดเร็วและตรงต่อเวลา
2. การบริการด้วยความถูกต้อง การให้ข้อมูลและการบริการใดๆ ต้องถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้มารับบริการ และถูกต้องต่อความเป็นจริงของหน่วยงานนั้น และควรระมัดระวังการให้ข้อมูลหรือการบริการที่ผิดพลาด อันจะก่อให้เกิดความยุ่งยากซึ่งต้องมาแก้ไขในภายหลัง
3. การบริการด้วยน้ำใจ ถ้าหากเป็นงานในหน้าที่โดยตรงจะต้องช่วยเหลือผู้ที่เข้ามาติดต่อด้วยความเต็มใจ แต่หากไม่ใช่งานในหน้าที่ของตน ก็ควรจะแจ้งให้ทราบว่าจะต้องติดต่อได้ที่ไหนและต้องบริการด้วยความเอาใจใส่ ทัศนคติดี และมารยาทงาม

4. การบริการต่อทุกคนเท่าเทียมกัน เนื่องจากทุกคนล้วนอยากให้ตนเองได้รับการบริการที่มากที่สุดและดีที่สุด แต่ไม่อยากจะตนเองต้องประสบกับการบริการที่ไม่ยุติธรรม ดังนั้น จะทำอย่างไรให้ผู้ที่มาติดต่อทุกคน ได้รับการบริการที่ยุติธรรม ทั้งคุณภาพและปริมาณที่เฉลี่ยเท่าเทียมกัน แต่ในขณะเดียวกัน ก็สามารถรู้สึกได้ว่าได้รับการปฏิบัติที่ดีเหมือนคนอื่น

Eliher Katz and Benda Danet (1973: 4-6 อ้างใน ไพศาล จินาชาญ 2542: 13) ได้เสนอความเห็นว่าการสำคัญของการให้บริการต่อผู้รับบริการที่ควรจะนำไปปฏิบัติทั้งในองค์กรของรัฐและเอกชนควรปฏิบัติ ดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) หมายถึง การติดต่อสื่อสารกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการจะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น ไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย
2. การปฏิบัติงานโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universality) หมายความว่า พนักงานจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการ โดยความเป็นธรรมไม่ถือเขาถือเรา เช่น การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เป็นต้น
3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง พนักงานจะต้องให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่มีอารมณ์ส่วนตัวเข้าเกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานด้วยเหตุผลใช้หลักความถูกต้องไม่ใช่ขู่ตะคอก หรือหาสาเหตุชวนวิวาทกับผู้รับบริการ

สุภชัย คามวัลย์ (2544: 12-15) ได้เสนอหลักการให้บริการโดยยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมายการบริการ ดังนี้

1. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการ เป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2. การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3. ข้าราชการจะต้องมองผู้รับบริการว่า มีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

4. ความรวดเร็วในการให้บริการสังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่นๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริการข้าราชการ เพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดกั้นในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีเหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่า เป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าและเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้น ระบบราชการจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจจะกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

4.1 การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญ มีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

4.2 การกระจายอำนาจ หรือ มอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

4.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

5. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง

6. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผลคำแนะนำต่างๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่นๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

7. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้

8. ความสุภาพอ่อนน้อม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้อย่างยิ่งขึ้น

9. ความเสมอภาค ข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

9.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

9.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาค ในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้ เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศไทยเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารไม่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น

แมกซ์ เวเบอร์ (Weber อ้างใน สุพินดา ชีระวราพิชญ์ 2544: 14) กล่าวว่า การจะให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์สภาพที่เหมือนกัน

อัสยุทธ์ สุทธิธวิล (อ้างใน พัทธภรณ์ กระบวนรัตน์ 2546: 54) ได้นำเสนอหลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และการบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้บริการแก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. ความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดขึ้นนั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้ากันและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่นอย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการ ต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย ไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรมาก และยังไม่เป็นการสร้างความลำบากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

พงศ์สัมพันธ์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย (อ้างใน รัชชา ศิริวัฒน์ 2546: 17-18) กล่าวถึงหลักการบริการที่ดี ดังนี้

1. หลักประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการที่ดีได้รับผลลัพธ์สูง แต่ใช้ทรัพยากรน้อยและคุ้มค่า
2. หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การให้บริการได้ครบตามขอบข่ายของอำนาจหน้าที่
3. หลักการตอบสนอง หมายถึง การที่ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการของรัฐได้อย่างไม่จำกัด สามารถเลือกรับบริการได้สอดคล้องกับความพอใจ ไม่สามารถหลีกเลี่ยง หรือปฏิเสธการให้บริการที่ประชาชนร้องขอ อีกทั้งควรหาช่องทางหรือเพิ่มโอกาสในการให้บริการประชาชนให้มากที่สุด
4. หลักความรวดเร็ว หมายถึง การลดขั้นตอนให้น้อยที่สุด งานใดที่ทำได้ทันทีควรจะทำ ถ้าไม่สามารถทำได้ทันทีควรกำหนดระยะเวลาและควรทำให้เร็วที่สุด
5. หลักความสอดคล้อง หมายถึง การจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของปัจเจกบุคคลและสภาพสังคม
6. หลักความเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง การทำให้ประชาชนมีความศรัทธาในหน่วยงานของรัฐ ได้รับความพึงพอใจในบริการ
7. หลักมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นมิตร เอื้ออาทรต่อผู้รับบริการ มีความเอาใจใส่ สนใจ เข้าใจปัญหา และให้ความประทับใจ มีความสุขหลังจากรับบริการ
8. หลักการให้เกียรติ การยอมรับ หมายถึง การให้ความสำคัญ ไม่เลือกปฏิบัติ ต้อนรับด้วยความสุภาพ ไม่ดูถูกเหยียดหยามประชาชน ไม่ใช่อำนาจข่มขู่
9. หลักความเต็มใจ หมายถึง ทำทุกอย่างด้วยใจ ไม่ฝืนใจ หรือเสแสร้งพยายามสร้างจิตใจในการบริการ
10. หลักการแข่งขัน หมายถึง การพัฒนาหน่วยงานที่ทำให้มีการบริการที่ดีกว่าหน่วยงานอื่นๆ ในประเภทเดียวกัน และให้ประชาชนอยากมาใช้บริการอีก
11. หลักความกระฉับกระเฉง หมายถึง การตื่นตัวในการทำงาน มีความกระตือรือร้น

12. หลักภาพพจน์ที่ดี หมายถึง การที่ประชาชนมีความมั่นใจในการรับบริการยอมรับการบริการ และรับรู้หน่วยงานในทางที่ดี ทั้งนี้การที่จะสร้างภาพพจน์ที่ดีนั้นจะต้องอาศัยองค์ประกอบของหลักการบริการดังกล่าวได้ครบถ้วน เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจและประทับใจ

จอห์น ดี มิลเล็ท (John D. Millett) (อ้างใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ 2548: 229) เห็นว่าการบริการมีเป้าหมายที่สำคัญอยู่ที่การสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ประชาชน โดยเขาเห็นว่าเป้าหมายนี้ เป็นค่านิยมแรกของผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้เสมอ พร้อมๆ ไปด้วยกับการยึดถือค่านิยมหรือหลักการของการให้บริการอีก 5 ประการ ได้แก่

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (equitable service) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึงประชาชนทุกคนควรมีสติพจน์เท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมาย และทางการเมือง การให้บริการของรัฐต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพ หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (time service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่ตรงเวลา และจะสร้างความไม่พึงพอใจให้กับประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการต้องมีลักษณะ มีจำนวนการใช้ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาคและการตรงต่อเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการไม่เพียงพอ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ ยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก

5. การพัฒนาการบริการทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลของการปฏิบัติงานอยู่ตลอด

Parasuraman Zeithaml and Berry (1989 อ้างถึงในประเทืองทิพย์ ชีระเวช เจริญชัย 2548: 22) ได้กล่าวถึงหลักการบริการ ประกอบไปด้วย

1. Tangibles หมายถึง เป็นบริการที่จับต้องได้ มีตัวตน (Tangible) บริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม เช่น คุณภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รวมถึงความพยายามทำให้งานบริการเป็นสิ่งจับต้องได้หรือสัมผัสได้

2. Reliability หมายถึง การให้บริการคงเส้นคงวา น่าเชื่อถือ (Reliable) บริการที่ไว้ใจได้ มีความน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ ไม่ว่าจะมาใช้บริการเมื่อใด

3. Responsiveness หมายถึง การให้บริการสามารถตอบสนองได้ตามที่ใจ
ต้องการ (Responsive) ความมุ่งมั่นเต็มใจในการให้บริการและพร้อมให้บริการเสมอ

4. Assurance หมายถึง พนักงานมีความรู้ในงานและคอยเอาใจใส่
(Assurance) พนักงานที่ให้บริการต้องมีความรู้ ความชำนาญ และมีมารยาท สามารถสร้างความ
น่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าเมื่อมาใช้บริการ

5. Empathy หมายถึง มีความเข้าใจในลูกค้า (Empathy) พนักงานให้บริการ
ด้วยความเอาใจใส่ลูกค้า สามารถดูแลลูกค้าแต่ละบุคคลที่มีความต้องการต่างกันได้อย่างเหมาะสม
เพนชานสกี และ โทมัส (Penchansky and Thomas, 1961: 8 อ้างในสุมารี
พรรณนิคม 2548: 23) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการ ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่าง
บริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก (Accessibility) โดยคำนึงถึง
ลักษณะที่ตั้งของการเดินทาง

3. ความสะดวกและอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ
(Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการ (Capability) ในการที่จะเสียค่าใช้จ่าย
สำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการ
ยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

แทพเพน (Tappen.1983:377 อ้างใน วรฤทธิ์ สารฤทธิคาม 2548: 36)
กล่าวถึงการบริการว่าเป็นการจัดสรรทรัพยากรอย่างมีระบบ ซึ่งได้แก่ การเตรียมสิ่งต่างๆ ดังนี้

1. ความสะดวก (Facilitics) ได้แก่ ความสะดวกจากการจัดแผนผังความ
สบายและความปลอดภัยของสถานที่ รวมถึงการเข้าถึงสิ่งสนับสนุนของการบริการ

2. การจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ (Equipment) ได้แก่ ความพร้อม ความ
เพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ การบำรุงรักษา ความทันสมัยของเครื่องมือ เครื่องใช้ และความสามารถ
ของบุคลากรในการใช้เครื่องต่างๆ อย่างเหมาะสม

3. บุคลากร (Staff) ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ความน่าเชื่อถือ อัตรา
บุคลากรที่เหมาะสมกับจำนวนผู้รับบริการ

4. การเงิน (Finances) ได้แก่ เงินเดือน ค่าตอบแทน แหล่งที่มาของเงิน
ความเพียงพอของเงิน

ดวงกมล พรธานี (2549: 7) กล่าวถึง หลักการบริการที่ดี ดังนี้

1. ให้ความสะดวกแก่ประชาชนเมื่อมาพบ
2. ให้ความสบายเมื่อมาหา
3. ให้ความจริงใจเมื่อเจรจา
4. ให้การต้อนรับด้วยความอ่อนน้อม
5. ให้ความเป็นธรรมและให้เกียรติแก่ประชาชน
6. ให้การช่วยเหลือโดยไม่รังเกียจเศรษฐานะ
7. มีความพร้อมในการช่วยแก้ปัญหาแก่ประชาชน

Kennedy and Young (1998: อ้างใน พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศลกุล 2549: 31) ได้
เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการ ดังนี้

1. Availability of support หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ
2. Responsibeness of support หมายถึง การตอบสนองอย่างรวดเร็วของผู้
ให้บริการ
3. Timeliness of support หมายถึง การให้บริการที่ตรงต่อเวลา และผลงาน
ในกรอบระยะเวลาที่กำหนด
4. Completeness of support หมายถึง บริการที่ส่งมอบครบถ้วน
5. Pleasantness of support หมายถึง การให้บริการอย่างมีอาชีพและสร้าง
ความประทับใจ

2.2 แนวคิดทั่วไป และหลักการเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

2.2.1 ความหมายของการบริการสาธารณะ

กิจกรรมสาธารณะของรัฐที่สำคัญ คือ การให้บริการสาธารณะ (public service delivery) โดยที่หน่วยงานของรัฐจะต้องมีหน้าที่ในการดำเนินงานในกิจกรรมการให้บริการต่างๆ เพื่อส่งมอบบริการเหล่านั้น เพื่อตอบสนองต่อความจำเป็นและความต้องการของประชาชน ซึ่งได้มีนักวิชาการที่กล่าวถึงแนวคิดนี้หลายท่าน ดังนี้

นภาพร เขียงแสน (อ้างใน พัชรภรณ์ กระบวนรัตน์ 2546: 50) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการ ในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่าย

แรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ การให้บริการสาธารณะมีกระบวนการให้บริการ

บี เอ็ม เวอร์มา (B.M. Verma) (อ้างใน เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ 2548: 225) มองว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง กระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดียิ่งจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ ที่มีการมองว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการ ใช้ปัจจัยนำเข้า (input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (process) ออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (output) โดยทั้งหมดจะต้องมีแผนกำหนดไว้ และการประเมินผลจะช่วยให้ทราบว่าผลผลิตหรือบริการที่เกิดขึ้นเป็นเช่นไร ซึ่งจะกลายเป็นปัจจัยป้อนกลับ (feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป

2.2.2 องค์ประกอบของการบริการสาธารณะ

ลูซี่ กิลเบิร์ต และเบิร์คเฮด (Lucy Gibert and Birkhead อ้างใน วิภา พิง วิวัฒน์พิบูล 2541: 17-18) ได้กล่าวว่าการให้บริการสาธารณะนั้นมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Inputs) ทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (activities) หรือกระบวนการ (process) หมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผล (results) หรือผลผลิต (outputs) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากรแล้ว
4. ความคิดเห็น (opinions) ต่อผลกระทบ (impacts) หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่ได้รับ

เจมส์ เอส แมคคัลลัฟ (James S. McCullough อ้างใน เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ 2548: 225) เห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (service delivery agency) บริการที่ให้ (the service) และผู้รับบริการ (the service recipient) ดังนั้น การให้บริการสาธารณะจึงเป็นเรื่องที่หน่วยงานให้บริการทำหน้าที่ส่งมอบการบริการให้แก่ผู้รับบริการ โดยที่ประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้นผู้รับบริการตระหนักไว้ในจิตใจ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการมองว่าการให้บริการสาธารณะจะมีทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยมีการบริการเป็นตัวเคลื่อนย้ายไปหาผู้รับบริการ รวมถึงการให้ความสำคัญต่อการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ เนื่องจากผู้รับบริการจะตระหนักถึงคุณค่าในจิตใจ

2.2.3 ลักษณะการบริการสาธารณะ

ประยูร กาญจนกุล (อ้างใน กิจติพิงค์ ขลิบเข้ม 2541: 16) ได้กล่าวถึงลักษณะของการให้บริการสาธารณะว่ามีอยู่ 5 ประการ ที่สำคัญ คือ

1. บริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมจะต้องแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะ จะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ

จรัส สุวรรณมาลา (2539: อ้างถึงใน อภิลักษณ์ นवलศรี, 2541: 12) ได้กล่าวถึงการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยจะต้องมีตัวแปรที่นำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของการบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องของกฎหมาย บริการที่จัดขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะงานบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น การชำระภาษีอากร เป็นต้น งานบริการลักษณะนี้จะต้องมีการควบคุมให้เป็นไปตามกฎหมาย
2. ความพอเพียง หมายถึง การบริการที่มีจำนวนและคุณภาพที่พอเพียงกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยการรับบริการ โดยใช้เวลานาน
3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ บริการสาธารณะที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ ทุกกลุ่มอาชีพ ทุกเพศ ทุกวัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกัน อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น
4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้น ผู้รับบริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่างๆ โดยสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายรูปแบบตามสภาพของผู้รับบริการ ความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้บริการเพียงจุดเดียว (One – stop service) ความรวดเร็วก็เป็นอีกส่วนของการให้บริการ ประชาชนต้องได้รับบริการในทันที โดยไม่ต้องใช้เวลาในการรอคิวรับบริการนานเกินไป ในส่วนของความเชื่อถือนั้น ระบบบริการจะต้องมีความต่อเนื่อง สม่ำเสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความพึงพอใจ ความประทับใจของผู้รับบริการ บริการที่มีคุณภาพจะต้องเป็นที่พึงพอใจและเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการส่วนใหญ่ด้วย

จุฑามาศ คุประตกุล (2544: 61) คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การทำหน้าที่ถูกต้อง มีการปฏิบัติงานที่มีผลดี สะดวกง่ายต่อการดำเนินงาน มีประสิทธิภาพ มีภาพพจน์ที่ดี ทันสมัย ระยะเวลาเหมาะสมเชื่อถือได้ ปลอดภัย มีคุณค่าในสังคม และรักษาภาพของสิ่งแวดล้อม

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศลกุล (2549: 2) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ (Service Quality) คือ การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ) ซึ่งต้องดำเนินการในพื้นที่สำคัญที่สุดขององค์กร คือ จุดที่มีการสัมผัสกับผู้รับบริการโดยตรง (Front Line) โดยเน้นเวลาดังแต่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการ เสร็จสิ้นและกลับออกไป ซึ่งตลอดเวลานี้เรียกว่า Moment of Truth คือ ช่วงเวลาที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้ผู้รับบริการประทับใจมากที่สุด

พวงรัตน์ บุญญานุกรักษ์ (2546: 18) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการว่า หมายถึง การบริการที่มีความเป็นเลิศ คือ การบริการที่ดีที่สุด

Lloyd-Walker&Cheung (1998: อ้างถึงในชัยสมพล ชาวประเสริฐ: 2548: 141) คุณภาพการบริการ (Service quality) หมายถึง การบริการที่ดีเลิศ (excellent Service) ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (Customer satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer loyalty)

ชำนาญ ภู่อี่ยม (อ้างใน กฤษณ์ สุภนราพรรค์ 2548: 14) ได้กล่าวว่า การบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE มีความหมายถึง คุณภาพของการให้บริการที่ดี ดังนี้

S = SMILING & SYMPATHY ยิ้มแย้มแจ่มใส เห็นอกเห็นใจประชาชน

E = EARLY RESPONSE ให้บริการอย่างรวดเร็ว และรู้ใจมีต้องให้ประชาชนร้องขอ

R = RESPECTFUL แสดงออกถึงความเคารพนับถือ ให้เกียรติประชาชน

V = VOLUNTARINESS MANNER ให้บริการด้วยความเต็มใจมิใช่ฝืนใจทำ

I = IMAGE ENHANCING การแสดงออกซึ่งเสริมภาพพจน์ผู้ให้บริการและ

องค์กร

C = COURTESY กิริยาอาการสุภาพ อ่อนโยน มีมารยาทดี

E = ENTHUSIASM มีความกระตือรือร้นในการบริการ ให้บริการมากกว่าประชาชนคาดหวัง

ณัฐพัชร สือประดิษฐ์พงษ์ (2549: 5) ได้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภค ความประทับใจ ความพึงพอใจ ไปจนถึงความภักดีของลูกค้า

2.4 ลักษณะผู้ให้บริการที่ดี

พาราเดอร์แมน ซีทอล และแบร์รี่ (Paradurman Zeithal, and Barry อ้างใน วิชา
 ฝั่งวิวัฒน์พิบูล 2541: 20-22) ได้กล่าวถึงการบริการที่ดีต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ
 - 1.2 ความพึงพาได้
2. การตอบสนอง (responsiveness) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 2.3 ความต่อเนื่องในการติดต่อ
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการให้บริการ
 - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควร
 มากมายซับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ให้บริการด้วยบุคลิกที่ดี
6. การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณภาพของระบบงานบริการ มีความเที่ยงตรง

น่าเชื่อถือ

อุปกรณ์

7.1 ความมั่นคง (security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ

7.2 ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย

- 1) การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
- 2) การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
- 3) การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

8. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ได้แก่

- 8.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
- 8.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้
- 8.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

รีน ช่างสาร (2543: 7) ได้กล่าวถึงการให้บริการที่จะให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและพึงพอใจ จะต้องมึลักษณะของการบริการที่ดี ซึ่งคุณลักษณะของการบริการที่ดีมีลักษณะดังนี้

1. สะดวก รวดเร็ว งานมีประสิทธิภาพ
2. ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดี สร้างความประทับใจ ให้ความเป็นกันเอง เอาใจเขามาใส่ใจเรา
3. ใช้กฎหมาย ระเบียบที่ง่าย ไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่าย ลดขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ
4. มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี
5. ทำงานตรงเวลา
6. สถานที่สะดวก สบาย มีอุปกรณ์พร้อม สามารถติดต่อกับงานที่เกี่ยวข้องไม่ไกลนัก หรือรวบรวมบริการไว้ในจุดเดียว
7. บริการด้วยความเสมอภาค เพื่อสร้างความพอใจแก่ประชาชนและพยายามสนองตอบความต้องการให้เป็นที่น่าประทับใจ
8. ไม่เรียกร้องสิ่งใดๆ จากประชาชน
9. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ ได้รับการฝึกฝนมาด้วยความชำนาญ และเจ้าหน้าที่ระดับต่างๆ สามารถที่จะตัดสินใจได้ในบางเรื่อง
10. ให้บริการก่อนและหลังเวลาราชการ หรือให้บริการในวันหยุด
11. สามารถตรวจสอบการให้บริการได้ว่ามีปัญหาที่ใด
12. เมื่อมีปัญหาสามารถค้นหากฎหมายและระเบียบได้ทันที

นอกจากนี้ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมีลักษณะเพิ่มเติมดังนี้

1. กิริยาวาจา ท่าทางสุภาพเรียบร้อยเป็นที่ประทับใจผู้มาติดต่อ
2. มีความขยันขันแข็ง มีความตั้งใจ จริงใจและจริงจังต่อการทำงาน
3. ถื่องานข้าราชการเป็นอาชีพหลักและภูมิใจในงานราชการ
4. ผลงานที่ถือปฏิบัติมีประสิทธิภาพ
5. มีสุขภาพดีทั้งร่างกายและจิตใจ
6. มีความสุภาพเรียบร้อยเข้ากับประชาชนและเพื่อนร่วมงาน ได้ดี
7. ทำงานอย่างมีเหตุผล รักความยุติธรรม และมีความรับผิดชอบ
8. มีจิตสำนึก มีคุณภาพและรับผิดชอบต่อ
9. ประสานงานดี มีมนุษยสัมพันธ์ และประชาสัมพันธ์ดี
10. ทำงานเรียบร้อย เก็บเอกสารดี
11. เข้ากับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ได้
12. มีทัศนคติที่ดี สนใจ และเต็มใจในการบริการ
13. รู้จักทำงาน โดยใช้ระบบข้อมูล
14. จักยึดหยุ่นถือสายกลาง
15. ไม่ประจบสอพลอ
16. รู้จักแก้ปัญหา ไม่สร้างปัญหา
17. ถื่องานของชาติสำคัญกว่างานของตน
18. มีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

จามจรี จันทรัตน (อ้างใน พัชรภรณ์ กระบวนรัตน์ 2546: 55) ได้กล่าวถึง

คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี ประกอบด้วย 6 ประการ ดังนี้

1. มีบุคลิกสง่างาม น่าคบ รู้จักกาลเทศะ และรู้จักใช้ความคิด มีทักษะ มโนภาพ
2. มีบุคลิกยิ้มแย้มแจ่มใส มีชีวิตชีวา มีความกระตือรือร้น มีความเข้มแข็ง มี

คุณค่า

3. พุดจาสุภาพ เรียบร้อย มีจังหวะจะโคน มีโทนเสียงน่าฟัง
4. รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ
5. บริการที่มีจิตสำนึกของการให้บริการ
6. ทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจ ประทับใจ

Robert Spector and Patrick McCarty (2005: 50) กล่าวว่า สิ่งที่จะทำให้องค์กรมีการบริการที่เป็นเลิศ ผู้ให้บริการที่ดีต้องมีลักษณะดังนี้

1. สร้างวัฒนธรรมในการเป็นผู้ให้บริการ
2. เจนคติที่ดีในการทำอะไรรู้ได้ให้กับผู้รับบริการ
3. มีบุคลิกภาพในเชิงบวก
4. มีความทนทานต่อการทำงานหนัก
5. มีจิตใจที่ดีงาม
6. มีแรงจูงใจในการทำงาน

วิชา คำนธำรงกุล (2548: 7-9) ได้กล่าวถึงผู้ให้บริการที่ดี ต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. มีความรอบรู้
2. มีทัศนคติที่ดี
3. มีความชำนาญ
4. มีวินัย ในที่นี้ หมายถึง ความคงเส้นคงวา ควบคุมสติอารมณ์ ช่วยเหลือเกื้อกูล

ไม่เกีย่งงานกัน

3. ศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

3.1 ความเป็นมา

ในปี พ.ศ. 2494 ได้มีการประกาศใช้ พ.ร.บ.จัดตั้งศาลคดีเด็กและเยาวชน พ.ศ. 2494 และพ.ร.บ.วิธีพิจารณาคดีเด็กและเยาวชน พ.ศ. 2494 กระทรวงยุติธรรมจึงจัดตั้งศาลคดีเด็กและเยาวชนกลาง กับสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนกลางเป็นครั้งแรก เมื่อวันที่ 28 มกราคม พ.ศ. 2495 กฎหมายดังกล่าวได้บัญญัติให้แยกการปฏิบัติต่อเด็กและเยาวชนที่กระทำผิด ออกจากการปฏิบัติสำหรับผู้ใหญ่ซึ่งกระทำผิดกฎหมาย โดยให้มีการสืบเสาะและพินิจข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเด็กและเยาวชน โดยแพทย์และพนักงานคุมประพฤติไปพร้อมกับการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการกระทำความผิด ซึ่งทำให้ศาลได้ทราบสาเหตุแห่งการกระทำผิดก่อนแล้วจึงใช้มาตรการแก้ไข เยียวยาเด็กหรือเยาวชนด้วยวิธีการสำหรับเด็กและเยาวชนให้เหมาะสมเป็นราย ๆ ไป

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

เนื่องจากกฎหมายที่ใช้บังคับอยู่นั้นมีบทบัญญัติไม่เหมาะสมหลายประการ เช่น มิได้ให้อำนาจพนักงานสอบสวนในการเปรียบเทียบปรับคดีอาญาที่เด็กและเยาวชนต้องหาว่ากระทำการอันกฎหมายบัญญัติว่าเป็นความผิด อีกทั้งการพิจารณาพิพากษาคดีเกี่ยวกับครอบครัวเป็นอำนาจของศาลธรรมดา ไม่มีวิธีการเป็นพิเศษที่ช่วยเหลือ และคุ้มครองสถานภาพของการสมรสสามี ภรรยา และบุตร ได้อย่างเต็มที่ จึงมีการจัดตั้งศาลเยาวชนและครอบครัวขึ้นแทนศาลคดีเด็กและเยาวชน โดยศาลเยาวชนและครอบครัวมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีอาญาซึ่งเด็กและเยาวชนกระทำผิดและคดีเกี่ยวกับครอบครัวที่มีวิธีพิจารณาเป็นพิเศษแตกต่างจากคดีธรรมดา ตาม พ.ร.บ.จัดตั้ง ศาลเยาวชนและครอบครัว และวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2534 ที่มีผลใช้บังคับ เมื่อวันที่ 22 มกราคม พ.ศ. 2534 และได้มีการแก้ไขเพิ่มเติม โดย พ.ร.บ.จัดตั้งศาลเยาวชนและครอบครัว และวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2543

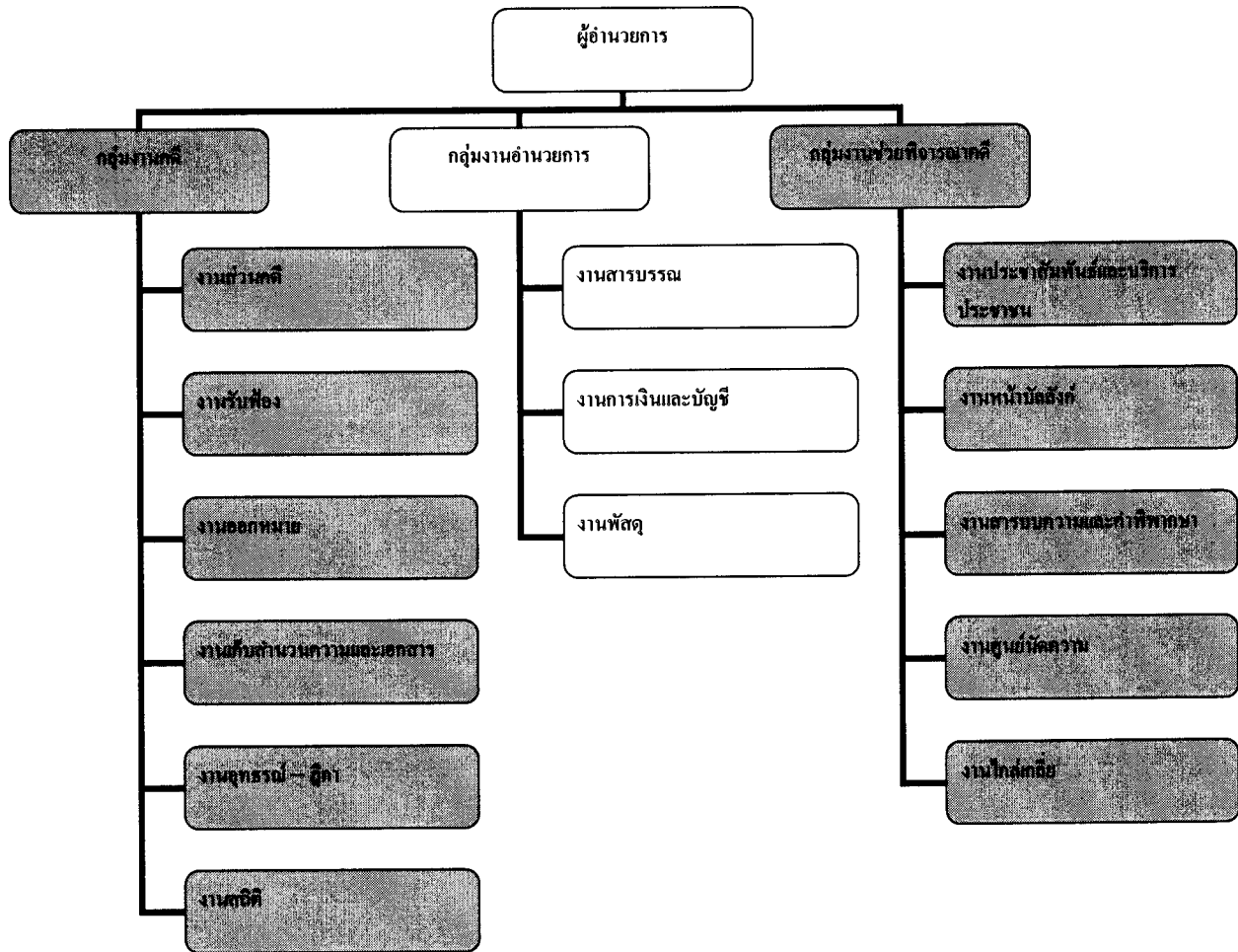
เดิมมีศาลคดีเด็กและเยาวชนในท้องที่จังหวัดต่าง ๆ เพียง 4 แห่งเท่านั้น คือ ที่จังหวัดสงขลา จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดอุบลราชธานี ในปี พ.ศ. 2525 กระทรวงยุติธรรมได้เสนอคณะรัฐมนตรีขออนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาศาลคดีเด็กและเยาวชนขึ้น เพื่อหาแนวทางพัฒนางานศาลคดีเด็กและเยาวชนให้ก้าวไกลกว่าที่เป็นอยู่ จนกระทั่งเมื่อปี พ.ศ. 2534 สภานิติบัญญัติแห่งชาติได้มีมติเห็นชอบ ให้ประกาศใช้พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีศาลเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2534 ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 22 พฤศจิกายน 2534 และมีผลบังคับใช้เมื่อพ้นกำหนดหกสิบวัน นับถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา ส่งผลให้ศาลคดีเด็กและเยาวชนทั้งแผนกคดีเด็กและเยาวชนที่จัดตั้งขึ้นแล้ว ในจังหวัดต่าง ๆ ถูกยกเลิกไปและให้จัดตั้งศาลเยาวชนและครอบครัวขึ้นแทนนับตั้งแต่วันที่ 22 ม.ค. 2535

ศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวเปิดทำการเมื่อวันที่ 9 มกราคม พ.ศ. 2549 โดยมีการให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. กลุ่มงานคดี ให้บริการประชาชนเกี่ยวกับส่วนคดี งานรับฟ้อง งานออกหมาย งานเก็บสำนวนความและเอกสาร งานอุทธรณ์ – ฎีกา และงานสถิติ
 2. กลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี ให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์และบริการประชาชน งานหน้าบัลลังก์ งานสารบบความและคำพิพากษา งานศูนย์นัดความ และงานไกล่เกลี่ย
- วิสัยทัศน์ (Vision) ศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว เป็นผู้ดำเนินการอำนวยความสะดวกสู่ความเป็นเลิศ และมุ่งเน้นการป้องกัน แก้ไข บำบัด ฟันฟู และคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของเด็กเยาวชนและครอบครัว โดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของเด็กเยาวชนและสังคม (ที่มา : คู่มือการปฏิบัติงานศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2549)

3.2 โครงสร้าง

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



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

หมายเหตุ : คำสั่งสำนักงานศาลยุติธรรม ที่ 1515/2552 ลงวันที่ 1 ธันวาคม 2552

■ หน่วยงานที่ศึกษา

จากภาพที่ 2.1 กลุ่มงานคดี ให้บริการประชาชนเกี่ยวกับส่วนคดี งานรับฟ้อง งานออกหมาย งานเก็บสำนวนความและเอกสาร งานอุทธรณ์ - ฎีกา และงานคดี ส่วนกลุ่มงานช่วยเหลือ

พิจารณาคดี ให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์และบริการประชาชน งานหน้าบัลลังก์ งานสารบบความและคำพิพากษา งานศูนย์นัดความ และงานไต่ถามคดี

3.3 อำนาจหน้าที่ของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

การดำเนินงานของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว มีจุดมุ่งหมายที่สำคัญคือ เป็นสถาบันหลักในการอำนวยความยุติธรรมและคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของเด็ก เยาวชนและครอบครัวด้วยความเที่ยงธรรม รวมไปถึงการนำระบบการจัดสวัสดิการทางสังคมมาใช้ ร่วมกับระบบการแก้ไข บำบัด ฟื้นฟู และนำกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มาปรับใช้เป็น กระบวนการยุติธรรมเสริมกระบวนการยุติธรรมทางอาญาสำหรับเด็กและเยาวชนตามปกติ ทั้งนี้ เพื่อบรรลุถึงเจตนารมณ์ของการจัดตั้งศาลเยาวชนและครอบครัวอย่างเป็นทางการ โดยให้บริการ ประชาชนในพื้นที่เขตอำนาจศาล คือ จังหวัดเลย

สำหรับภารกิจของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว มีดังนี้

1. การรักษาความเข้มแข็งและมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการอำนวยความยุติธรรม และมุ่งเน้นการป้องกัน แก้ไข บำบัด ฟื้นฟู คุ้มครองสิทธิเสรีภาพของเด็กเยาวชนและครอบครัว เพื่อให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นในการอำนวยความยุติธรรม
2. การเพิ่มศักยภาพระบบการสนับสนุนการอำนวยความยุติธรรมและ กระบวนการป้องกัน แก้ไข บำบัด ฟื้นฟู คุ้มครองสิทธิเสรีภาพของเด็กเยาวชน และครอบครัว โดยการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรที่เกี่ยวข้องทั้งในด้านวิชาการและด้านกิจกรรม เพื่อให้การทำงาน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ผู้พิพากษาสมทบ เจ้าหน้าที่ศาล อาสาสมัครเครือข่ายพิทักษ์สิทธิ เด็กเยาวชนและครอบครัว เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการสนับสนุนการอำนวยความ ยุติธรรมและกระบวนการแก้ไขบำบัด
3. การประสานความร่วมมือทุกภาคส่วน เพื่อสร้างและประสานเครือข่ายเพื่อ พิทักษ์สิทธิเด็กเยาวชนและครอบครัว รวมถึงการร่วมคิดร่วมแก้ร่วมป้องกันปัญหา และร่วม สร้างสรรค์สังคม
4. การบูรณาการงานและการทำงานร่วมกันระหว่างคณะทำงานตามแผนปฏิบัติการ (แผนเชิงรุก แผนเชิงรับ แผนสนับสนุน) เพื่อประโยชน์สุขของเด็ก เยาวชน ครอบครัวและสังคม
5. การให้บริการประชาชนและสังคมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ด้วยการเผยแพร่ ความรู้ด้านกฎหมายและกระบวนการใหม่แก่เด็กเยาวชน บิดามารดา ผู้ปกครอง ครูอาจารย์ อาสาสมัครเครือข่ายและประชาชน เพื่อระวังรักษาสิทธิเสรีภาพของตนเอง และป้องกันการกระทำผิด เพื่อให้ประชาชนที่ใช้บริการของศาลมีความพึงพอใจสูงสุด

การให้บริการประชาชนของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวใน
ด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. กลุ่มงานคดี ให้บริการประชาชนเกี่ยวกับส่วนคดี งานรับฟ้อง งานออกหมาย งาน
เก็บสำนวนความและเอกสาร งานอุทธรณ์ – ฎีกา และงานสถิติ

2. กลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี ให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์และ
บริการประชาชน งานหน้าบัลลังก์ งานสารบบความและคำพิพากษา งานศูนย์นัดความ และงาน ไกล่เกลี่ย
(ที่มา : คู่มือการปฏิบัติงานศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2549)

3.4 อัตรากำลังศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ตามระเบียบ

คณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรมว่าด้วยการจัดประเภทตำแหน่งและระดับตำแหน่งของ
ข้าราชการ ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2552 ได้กำหนดตำแหน่งข้าราชการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดี
เยาวชนและครอบครัว โดยแสดงไว้ในภาพที่ 2.2

ตารางที่ 2.1 อัตรากำลังศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

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

หมายเหตุ : ระเบียบคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรมว่าด้วยการจัดประเภทตำแหน่งและ
ระดับตำแหน่งของข้าราชการศาลยุติธรรม พ.ศ. 2552

4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รัฐพล นราดิศร (2545) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของ
ข้าราชการฝ่ายปกครองเมืองเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า 1) ประชาชนผู้ใช้บริการมีความรู้สึกพึง
พอใจมาก ต่อการให้บริการประชาชน และการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครองที่มีหน้าที่
ให้บริการ แก่ประชาชน 2) ประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าในสถานการณ์ปัจจุบัน การ
พัฒนาระบบ การบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น รัฐควรพัฒนาหรือส่งเสริมเกี่ยวกับ
การให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับระเบียบ ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ ควรจัด
ให้มีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย การให้พัฒนาความสำนึกในหน้าที่การให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ

ควรแก้ไขระเบียบขั้นตอนที่ยุ่งยาก ซับซ้อน ควรให้มีจำนวนบุคลากรที่เพียงพอ และต้องการให้มีการจัดตั้งสถานที่ซึ่งง่ายและสะดวกต่อการไปติดต่อกับทางราชการ 3) ประชาชนผู้ใช้บริการมีความต้องการให้รัฐจัดระบบการบริการเพิ่มเติมนอกเหนือจากการบริการตามปกติ ณ ที่ว่าการอำเภอ เช่น ในวันเสาร์ ต้องการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ให้มากขึ้นตามหมู่บ้านในชนบท ต้องการให้จัดบริการเขียนคำร้องต่างๆ แก่ประชาชนที่เขียนหนังสือไม่ได้ โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ ต้องการให้จัดทำเอกสารเผยแพร่การติดต่อกันต่างๆ แก่ประชาชน 4) ข้าราชการฝ่ายปกครองอำเภอเมืองเชียงใหม่ ยังมีทัศนคติและค่านิยมในเรื่องบทบาท อำนาจหน้าที่ และมีจิตสำนึกในหน้าที่การให้บริการประชาชนค่อนข้างต่ำ เนื่องจากส่วนใหญ่ยังคิดว่าข้าราชการเป็นบุคคลที่มีเกียรติ ประชาชนควรให้การเคารพ 5) ข้าราชการฝ่ายปกครองอำเภอเมืองเชียงใหม่ ยังพอที่จะมีความเข้าใจว่าหน้าที่ของตนคือการให้บริการประชาชน และยังมีความรู้สึกว่าข้าราชการคือผู้รับใช้ประชาชน และ 6) ข้าราชการฝ่ายปกครองอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีความคิดเห็นว่าสถานที่ปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่สถานที่ในการให้บริการประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองเชียงใหม่คับแคบ ซึ่งอาจเกิดอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองที่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชน

อุดมพร สุคนธฉายา (2547) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านสถานที่ที่ให้บริการ ส่วนด้านกระบวนการให้บริการและด้านบุคลากร ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อประสิทธิผลการให้บริการ พบว่า เพศ และอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จแตกต่างกัน ส่วนอายุ ระดับการศึกษาและรายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจุดเดียวแบบเบ็ดเสร็จไม่แตกต่างกัน

นราวุธ นवलเกลี้ยง (2550) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาเพื่อพัฒนาการบริการประชาชนของสถานีรถไฟหาดใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้รับบริการมีความเห็นว่าการให้บริการของสถานีรถไฟหาดใหญ่ในภาพรวมพอใช้ได้ เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัยการให้บริการ พบว่า การให้บริการของสถานีรถไฟหาดใหญ่คืออยู่แล้ว 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยทั่วไป และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการด้านการโดยสาร ส่วนปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการด้านสินค้า และปัจจัยด้านอาคารสถานีและอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการให้บริการ ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าการให้บริการทั้ง 2 ปัจจัยนี้อยู่ในระดับพอใช้ได้ 2) ปัญหาอุปสรรคในการบริการประชาชนที่สำคัญ คือ พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอ ข้อจำกัดของช่องทางในการจองตั๋วรถไฟ ห้องน้ำสกปรก และที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการ ไม่เพียงพอและไม่มีความสะดวก

3) ข้อเสนอแนะที่สำคัญ คือ ควรเพิ่มจำนวนพนักงานให้เพียงพอในการปฏิบัติงาน ยุบตำแหน่งงานที่ไม่สำคัญ และพัฒนาคุณภาพของพนักงาน โดยเน้นให้พนักงานพูดจาไพเราะ มีความกระตือรือร้น มีอริยาคัยดี และมีมนุษยสัมพันธ์ ควรเพิ่มช่องทางในการจองตั๋วรถไฟให้มากขึ้น เช่น ผ่านทางโทรศัพท์ หรือผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ควรเพิ่มการดูแลรักษาความสะอาดให้ห้องน้ำมีความสะอาดอยู่เสมอ ควรจัดที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการให้เพียงพอและเป็นสัดส่วน

ฐานุกรณ์ บุญเกิด (2550) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ : กรณีศึกษาสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ผลการศึกษาพบว่า 1) องค์ประกอบของคุณภาพการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ทั้ง 10 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2) การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลโดยผู้รับบริการที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน และผู้รับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ลักษณะของผู้ใช้บริการ ระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของคุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) สภาพปัญหาและอุปสรรคการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ด้านการให้บริการคืออุปกรณ์โดยเฉพาะเครื่องคอมพิวเตอร์มีปัญหา ด้านสถานที่บริการคือห้องน้ำมีน้อย ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ คือไม่มีประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ด้านผู้ให้บริการคือผู้รับบริการรอคอยเจ้าหน้าที่ในการรับบริการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ออกตรวจพื้นที่ 4) ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ผู้นำหรือผู้บริหารจะต้องเพิ่มบทบาทในการบริหารงานภายใน รวมทั้งปรับปรุงสภาพแวดล้อมของหน่วยงานให้มีการเตรียมสถานที่วัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการ สะอาดสวยงาม เพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ โดยใช้วัสดุอุปกรณ์ที่เข้าใจได้ง่ายและเห็นได้ชัดเจน และต้องเพิ่มจำนวนช่องทางการบริการให้เพียงพอ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยมีการกำหนดรูปแบบการวิจัยเป็นการศึกษาเชิงสำรวจ และมีวิธีดำเนินการวิจัย 4 หัวข้อ ตามลำดับ ได้แก่

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

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นประชาชนทั่วไปที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ที่มาใช้บริการศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว จำนวน 2,800 คน โดยการคำนวณหาค่าเฉลี่ยจากประชาชนที่มาใช้บริการระหว่าง ปี พ.ศ. 2549 จำนวน 2,658 คน และปี พ.ศ. 2550 จำนวน 2,942 คน ซึ่งผู้ศึกษาขอเสนอเป็นภาพประกอบในส่วนประชาชนที่มาใช้บริการ ดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวระหว่างปี พ.ศ. 2549 – พ.ศ. 2550

| | ม.ค. | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | รวม |
|-----------|------|------|-------|-------|------|-------|------|------|------|------|------|------|-------|
| พ.ศ. 2549 | 129 | 153 | 206 | 98 | 221 | 264 | 258 | 252 | 298 | 263 | 272 | 244 | 2,658 |
| พ.ศ. 2550 | 147 | 173 | 246 | 149 | 241 | 282 | 298 | 284 | 323 | 292 | 313 | 194 | 2,942 |

หมายเหตุ : สถิติประชาชนที่มาใช้บริการศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

$$\text{ค่าเฉลี่ย} = 2,658 + 2,942 = 5,600 \div 2 = 2,800$$

เมื่อได้ประชากรกลุ่มเป้าหมายแล้ว ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 338 ตัวอย่าง จากตารางสำเร็จรูปของ Krejcie และ Morgan แล้วทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling) และเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวในช่วงเวลาที่กำหนดจนครบตามจำนวนตัวอย่างที่กำหนด

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้สอบถามวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ทั้งนี้แบบสอบถามจะแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะคำถามแบบเลือกตอบเกี่ยวกับประเภทงานที่มาติดต่อ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามแบบปลายปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว 5 ด้าน คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. การพัฒนาการบริการทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า โดยแบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 4 ระดับ คือ มากที่สุด มาก น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นข้อคำถามแบบปลายเปิดเกี่ยวกับการรับบริการเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการ

เมื่อสร้างข้อคำถามหรือแบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่างเสร็จแล้ว ผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบตามขั้นตอนต่อไปนี้

ขั้นตอนที่หนึ่ง ยกร่างแบบสอบถาม โดยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และขอบเขตการศึกษา

ขั้นตอนที่สอง การตรวจสอบความเที่ยงตรง เป็นลักษณะของการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความสมบูรณ์ ความสอดคล้อง ตลอดจนเนื้อหาและถ้อยคำของแบบสอบถามให้รัดกุมและถูกต้อง ขั้นตอนนี้ดำเนินการ โดยนำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านตรวจสอบ คือ

1. นางสาวพรรณณี เอี่ยมสุขวงษ์

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักงานประจำศาลแขวงอุดรธานี

สังกัด ศาลแขวงอุดรธานี

การศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยปทุมธานี

2. นางสาวงามจิต ใจตรง

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานศาลยุติธรรมชำนาญการ

สังกัด ศาลจังหวัดบึงบัวใหญ่

การศึกษา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาพัฒนาสังคม) มหาวิทยาลัยขอนแก่น

3. นายศิริพงษ์ นิตยภมลพันธุ์

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานคดีปฏิบัติการ

สังกัด ศาลแขวงอุดรธานี

การศึกษา นิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

เมื่อพบข้อบกพร่องผู้ศึกษาได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์และมีความเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น

ขั้นตอนที่สาม การตรวจสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ผู้ศึกษาได้หาค่าความเชื่อมั่นขอแบบสอบถามโดยการนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันกับประชากรที่ศึกษา คือ ผู้ใช้บริการจากศาลจังหวัดเลย จำนวน 30 คน และนำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค

ผลการหาความเที่ยงของแบบสอบถามได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.953

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ขอความร่วมมือสอบถามตามแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยได้ชี้แจงให้ผู้ที่มาใช้บริการเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษา พร้อมทั้งอธิบายเป็นรายข้อแล้วให้ทำแบบสอบถาม ตามขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ โดยเก็บแบบสอบถามได้จำนวน 338 ชุด คิดเป็น 100%

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเสร็จแล้ว ผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลอีกครั้ง แล้วนำข้อมูลมาทำการบันทึกลงรหัสข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้สถิติ ดังนี้

4.1 อธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาจำนวนและค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 อธิบายความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยการหาจำนวน ค่าร้อยละ (Percentage) แจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation , S.D.)

4.3 อธิบายเปรียบเทียบความคิดเห็นของการให้บริการประชาชน 2 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานคดี และกลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี ของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยการหาค่าเฉลี่ย (Means) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation , S.D.) และการทดสอบค่าที (t-test) ซึ่งใช้สัญลักษณ์ในการแปลความหมายดังนี้

4.3.1 t หมายถึง ค่าสถิติที่คำนวณได้จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

4.3.2 Sig.(2-tailed) หมายถึง ค่าความน่าจะเป็นในการยอมรับหรือปฏิเสธ ในกรณีนี้ หมายถึง แตกต่าง หรือ ไม่แตกต่างกัน

4.3.3 ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (α) ที่ใช้เป็นเกณฑ์สำหรับการยอมรับหรือปฏิเสธ ว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกันหรือไม่แตกต่างกัน ในที่นี้กำหนดให้ $\alpha = 0.05$ หรือที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05 หรือ 95%

4.3.4 * หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม แตกต่างกัน (Sig.(2-tailed) < α หรือ (Sig. (2-tailed) = α)

4.3.5 ** หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ไม่แตกต่างกัน (Sig.(2-tailed) > α)

4.4 อธิบายความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่าง โดยการหาความถี่และค่าร้อยละ

4.5 การวัดระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการแบ่งออกเป็น 4 ระดับ คือ 1 – 2 – 3 – 4 โดยใช้เกณฑ์ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ช่วงชั้นระดับคิดเห็น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\
 &= \frac{4 - 1}{4} \\
 &= 0.75
 \end{aligned}$$

ดังนั้น การแปลความหมายตามค่าเฉลี่ยต่างๆ คือ

| | |
|-------------|-------------------------------|
| 1.00 - 1.75 | หมายถึง ความคิดเห็นน้อยที่สุด |
| 1.76 - 2.50 | หมายถึง ความคิดเห็นน้อย |
| 2.51 - 3.25 | หมายถึง ความคิดเห็นมาก |
| 3.26 - 4.00 | หมายถึง ความคิดเห็นมากที่สุด |

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว” เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey) โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ออกเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาหาจำนวน ค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ประกอบด้วย 2 หัวข้อ

2.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวกลุ่มงานคดี วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาหาจำนวน ค่าร้อยละ (Percentage) แจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation , S.D.)

2.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวกลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาหาจำนวน ค่าร้อยละ (Percentage) แจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation , S.D.)

2.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของการให้บริการประชาชน 2 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานคดี และกลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี ของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาหาค่าเฉลี่ย (Means) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation , S.D.) และการทดสอบค่าที (t-test)

ตอนที่ 3 ข้อสรุปที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์โดยหาความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ 1 สถานภาพของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง

สถานภาพของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างเป็นเรื่องเกี่ยวกับ ประเภทงานที่มาติดต่อ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

1.1 ประเภทงานที่มาติดต่อ

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามกลุ่มงานที่มาติดต่อ

| กลุ่มงาน | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------|------------|------------|
| งานคดี | 169 | 50 |
| งานช่วยพิจารณาคดี | 169 | 50 |
| รวม | 338 | 100 |

จากตารางที่ 4.1 ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 338 คน มาติดต่องานคดีและงานช่วยพิจารณาคดีจำนวนเท่ากัน คือ 169 คน (ร้อยละ 50)

1.2 เพศ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------|------------|------------|
| ชาย | 170 | 50.30 |
| หญิง | 168 | 49.70 |
| รวม | 338 | 100 |

จากตารางที่ 4.2 ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 338 คน เป็นเพศชาย จำนวน 170 คน (ร้อยละ 50.30) และเพศหญิง 168 คน (ร้อยละ 49.70)

1.3 อายุ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------|------------|------------|
| ระหว่าง 15- 25 ปี | 12 | 3.55 |
| ระหว่าง 26- 35 ปี | 70 | 20.71 |
| ระหว่าง 36-45 ปี | 119 | 35.21 |
| ระหว่าง 46-55 ปี | 81 | 23.96 |
| อายุ 56 ปี ขึ้นไป | 56 | 16.57 |
| รวม | 338 | 100 |

จากตารางที่ 4.3 ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 338 คน มีช่วงอายุระหว่าง 36 – 45 ปี มากที่สุด จำนวน 119 คน (ร้อยละ 35.21) และช่วงอายุระหว่าง 15 – 25 ปี น้อยที่สุด จำนวน 12 คน (ร้อยละ 3.55)

1.4 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------|------------|------------|
| ประถมศึกษา | 28 | 8.29 |
| มัธยมศึกษาตอนต้น | 40 | 11.83 |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | 16 | 4.73 |
| อนุปริญญา/ปวส./ปวท. | 70 | 20.71 |
| ปริญญาตรี | 156 | 46.15 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 28 | 8.29 |
| รวม | 338 | 100 |

จากตารางที่ 4.4 ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 338 คน มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 156 คน (ร้อยละ 46.15) และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. น้อยที่สุด จำนวน 16 คน (ร้อยละ 4.73)

1.5 อาชีพ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------------|------------|------------|
| นักเรียน/นักศึกษา | 12 | 3.55 |
| ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ | 69 | 20.41 |
| พนักงานบริษัทเอกชน | 58 | 17.16 |
| ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว | 70 | 20.71 |
| อื่นๆ | 129 | 38.17 |
| รวม | 338 | 100 |

จากตารางที่ 4.5 ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 338 คน ประกอบอาชีพอื่นๆ มากที่สุด จำนวน 129 คน (ร้อยละ 38.17) ได้แก่ ทำนา จำนวน 63 คน ทำสวน จำนวน 45 คน แม่บ้าน จำนวน 21 คน ตามลำดับ และนักเรียน/นักศึกษา น้อยที่สุด จำนวน 12 คน (ร้อยละ 3.55)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

2.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวกลุ่มงานคดี

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว (กลุ่มงานคดี)

| ด้านที่ | การให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว | กลุ่มงานคดี | | | | ระดับ ความคิดเห็น |
|---------------------|--|-------------|--------|-------------|-------------|----------------------|
| | | จำนวน | ร้อยละ | \bar{X} | S.D | |
| 1 | ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน | 169 | 100 | 2.80 | 0.58 | มาก |
| 2 | ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา | 169 | 100 | 2.76 | 0.63 | มาก |
| 3 | ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ | 169 | 100 | 2.64 | 0.64 | มาก |
| 4 | ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง | 169 | 100 | 2.57 | 0.60 | มาก |
| 5 | การพัฒนาการบริการทั้งในด้านปริมาณและ คุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า | 169 | 100 | 2.98 | 0.65 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | 2.75 | 0.62 | มาก |

จากตารางที่ 4.6 ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 169 คน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว (กลุ่มงานคดี) ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.75) โดยด้านการพัฒนาการบริการทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 2.98) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 2.57)

2.1.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว (กลุ่มงานคดี) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

| ข้อที่ | การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน | ระดับความคิดเห็นของกลุ่มงานคดี | | | | | รวม | ระดับความคิดเห็น | |
|---------------------|--|--------------------------------|-------------|------------|------------|-------------|-------------|------------------|-----|
| | | มากที่สุด | มาก | น้อย | น้อยที่สุด | รวม | | | |
| | | n (%) | n (%) | n (%) | n (%) | \bar{X} | S.D. | | |
| 1 | การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง | 40 (23.70) | 95 (56.20) | 32 (18.90) | 2 (1.20) | 169 (100) | 3.02 | 0.68 | มาก |
| 2 | การดูแลเอาใจใส่ประชาชนเท่าเทียมกัน | 40 (23.70) | 85 (50.30) | 44 (26.00) | - | 169 (100) | 2.97 | 0.70 | มาก |
| 3 | เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความสุภาพชน เคารพสิทธิของประชาชน | 6 (3.55) | 90 (53.26) | 71 (42.00) | 2 (1.19) | 169 (100) | 2.59 | 0.58 | มาก |
| 4 | มีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง | 6 (3.60) | 106 (62.70) | 55 (32.50) | 2 (1.20) | 169 (100) | 2.68 | 0.55 | มาก |
| 5 | มีความเต็มใจในการตอบคำถาม | 6 (3.55) | 123 (72.78) | 40 (23.67) | - | 169 (100) | 2.79 | 0.48 | มาก |
| 6 | มีการปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเป็นกลาง ไม่เข้าข้างผู้ใดผู้หนึ่ง | 2 (1.20) | 122 (72.20) | 45 (26.60) | - | 169 (100) | 2.74 | 0.46 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 2.80 | 0.58 | มาก | |

จากตารางที่ 4.7 ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 169 คน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว (กลุ่มงานคดี) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.80) โดยการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.02) และเจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความสุภาพชน เคารพสิทธิของประชาชน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 2.59)

2.1.2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว (กลุ่มงานคดี) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา

| ข้อที่ | การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา | ระดับความคิดเห็นของกลุ่มงานคดี | | | | | | | ระดับความคิดเห็น |
|---------------------|---|--------------------------------|-------------|------------|------------|-----------|-------------|-------------|------------------|
| | | มากที่สุด | มาก | น้อย | น้อยที่สุด | รวม | \bar{X} | S.D. | |
| | | n (%) | n (%) | n (%) | n (%) | n (%) | | | |
| 7 | มีการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่สะดวก | 16 (9.50) | 108 (63.90) | 45 (26.60) | - | 169 (100) | 2.82 | 0.57 | มาก |
| 8 | ระยะเวลาแต่ละขั้นตอนของการให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว | 16 (9.50) | 84 (49.70) | 69 (40.80) | - | 169 (100) | 2.68 | 0.63 | มาก |
| 9 | การให้บริการเสร็จตามกำหนดนัดหมาย | 21 (12.43) | 93 (55.03) | 55 (32.54) | - | 169 (100) | 2.79 | 0.64 | มาก |
| 10 | การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว | 26 (15.39) | 78 (46.15) | 65 (38.46) | - | 169 (100) | 2.76 | 0.69 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | | 2.76 | 0.63 | มาก |

จากตารางที่ 4.8 ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 169 คน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว (กลุ่มงานคดี) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.76) โดยมีการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่สะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 2.82) และระยะเวลาแต่ละขั้นตอนของการให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 2.68)

2.1.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว (กลุ่มงานคดี) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

| ข้อที่ | การให้บริการอย่างเพียงพอ | ระดับความคิดเห็นของกลุ่มงานคดี | | | | | | | ระดับ ความคิดเห็น |
|---------------------|--|--------------------------------|-----------------|------------------|----------------------------|-----------------|-------------|-------------|----------------------|
| | | มากที่สุด n (%) | มาก n (%) | น้อย n (%) | น้อย ที่สุด n (%) | รวม n (%) | \bar{X} | S.D. | |
| 11 | มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ | 28 (16.57) | 77 (45.56) | 62 (36.69) | 2 (1.18) | 169 (100) | 2.77 | 0.72 | มาก |
| 12 | ความเพียงพอและความ สะอาดของห้องน้ำ | 17 (10.06) | 87 (51.48) | 61 (36.09) | 4 (2.37) | 169 (100) | 2.69 | 0.68 | มาก |
| 13 | ความเพียงพอของจำนวนที่ นั่งระหว่างรอรับบริการ | 17 (10.10) | 80 (47.30) | 72 (42.60) | - | 169 (100) | 2.67 | 0.65 | มาก |
| 14 | มีเครื่องมือและอุปกรณ์ สำนักงานที่สะดวกและ ทันสมัย | 6 (3.55) | 75 (44.38) | 88 (52.07) | - | 169 (100) | 2.51 | 0.56 | น้อย |
| 15 | มีความพร้อมในการ ให้บริการทางโทรศัพท์ ตลอดเวลา | 8 (4.70) | 83 (49.10) | 78 (46.20) | - | 169 (100) | 2.58 | 0.58 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | | 2.64 | 0.64 | มาก |

จากตารางที่ 4.9 ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 169 คน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว (กลุ่มงานคดี) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.64) โดยมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 2.77) และมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่สะดวกและทันสมัย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 2.51)

2.1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว (กลุ่มงานคดี) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

| ข้อที่ | การให้บริการอย่างต่อเนื่อง | ระดับความคิดเห็นของกลุ่มงานคดี | | | | | \bar{X} | S.D. | ระดับ ความคิดเห็น |
|---------------------|--|--------------------------------|-----------------|------------------|----------------------------|-----------------|-------------|-------------|----------------------|
| | | มากที่สุด n (%) | มาก n (%) | น้อย n (%) | น้อย ที่สุด n (%) | รวม n (%) | | | |
| 16 | การติดตามดูแลเรื่องของประชาชนจนเสร็จ | 8 (4.70) | 88 (52.10) | 73 (43.20) | - | 169 (100) | 2.61 | 0.57 | มาก |
| 17 | การอุทิศเวลาในการให้บริการอย่างเต็มที่ เช่น ให้บริการเวลาพักเที่ยง | 6 (3.60) | 69 (40.80) | 92 (54.40) | 2 (1.20) | 169 (100) | 2.46 | 0.58 | น้อย |
| 18 | การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้อย่างสม่ำเสมอ | 5 (3.00) | 83 (49.10) | 79 (46.70) | 2 (1.20) | 169 (100) | 2.53 | 0.57 | มาก |
| 19 | เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ในการให้บริการตลอดเวลา | 6 (3.55) | 87 (51.48) | 74 (43.79) | 2 (1.18) | 169 (100) | 2.57 | 0.58 | มาก |
| 20 | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ | 14 (8.30) | 75 (44.40) | 80 (47.30) | - | 169 (100) | 2.60 | 0.63 | มาก |
| 21 | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มตลอดเวลา | 20 (11.80) | 74 (43.80) | 75 (44.40) | - | 169 (100) | 2.67 | 0.67 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | | 2.57 | 0.60 | มาก |

จากตารางที่ 4.10 ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 169 คน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว (กลุ่มงานคดี) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.57) โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย

ใบหน้ายิ้มแย้มตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 2.67) และการอุทิศเวลาในการให้บริการอย่างเต็มที่ เช่น ให้บริการเวลาพักเที่ยง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 2.46)

2.1.5 การพัฒนาการบริการทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความ

เจริญก้าวหน้า

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว (กลุ่มงานคดี) ด้านการพัฒนาการบริการทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า

| ข้อที่ | การพัฒนาการบริการ ทั้งในด้านปริมาณและ คุณภาพให้มีความ เจริญก้าวหน้า | ระดับความคิดเห็นของกลุ่มงานคดี | | | | | | | ระดับ ความ คิดเห็น |
|--------|---|--------------------------------|----------------|---------------|----------------|--------------|-----------|------|--------------------------|
| | | มากที่สุด | มาก | น้อย | น้อย ที่สุด | รวม | \bar{X} | S.D. | |
| | | n (%) | n (%) | n (%) | n (%) | n (%) | | | |
| 22 | มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ | 18 (10.65) | 82 (48.52) | 67 (39.65) | 2 (1.18) | 169 (100) | 2.68 | 0.67 | มาก |
| 23 | มีการให้คำแนะนำและให้ข้อมูล อย่างชัดเจน | 22 (13.00) | 98 (58.00) | 49 (29.00) | - | 169 (100) | 2.84 | 0.63 | มาก |
| 24 | มีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูล การให้บริการที่หลากหลาย เช่น อินเทอร์เน็ต , โทรศัพท์, สำนักงาน ฯลฯ | 26 (15.40) | 94 (55.60) | 47 (27.80) | 2 (1.20) | 169 (100) | 2.85 | 0.67 | มาก |
| 25 | การรักษาผลประโยชน์ และความลับของประชาชน | 35 (20.70) | 101 (59.80) | 31 (18.30) | 2 (1.20) | 169 (100) | 3.00 | 0.66 | มาก |
| 26 | เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถร้องเรียนคดีหลายช่องทาง เช่น อินเทอร์เน็ต, โทรศัพท์สายตรงผู้บริหาร, สำนักงาน ฯลฯ | 45 (26.60) | 96 (56.80) | 28 (16.60) | - | 169 (100) | 3.10 | 0.65 | มาก |
| 27 | เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นของประชาชน | 49 (29.00) | 103 (60.90) | 17 (10.10) | - | 169 (100) | 3.17 | 0.59 | มาก |

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

| ข้อที่ | การพัฒนาการบริการ ทั้งในด้านปริมาณและ คุณภาพ ให้มีความ เจริญก้าวหน้า | ระดับความคิดเห็นของกลุ่มงานคหิ | | | | | | ระดับ ความเห็น |
|---------------------|---|--------------------------------|-----------------|------------------|----------------------------|-----------------|----------------------------|-------------------|
| | | มากที่สุด n (%) | มาก n (%) | น้อย n (%) | น้อย ที่สุด n (%) | รวม n (%) | \bar{X} S.D. | |
| 28 | การให้บริการตรงตามความ ต้องการของประชาชน | 53 (31.36) | 99 (58.58) | 13 (7.69) | 4 (2.37) | 169 (100) | 3.18 0.67 | มาก |
| 29 | มีความไว้วางใจและความ น่าเชื่อถือให้กับเจ้าหน้าที่ที่ ให้บริการ | 39 (23.08) | 101 (59.76) | 25 (14.79) | 4 (2.37) | 169 (100) | 3.03 0.68 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | | 2.98 0.65 | มาก |

จากตารางที่ 4.11 ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 169 คน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว (กลุ่มงานคหิ) ด้านการพัฒนาการบริการทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.98) โดยการให้บริการตรงตามความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.18) และมีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 2.68)

2.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดี เยาวชนและครอบครัวของกลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว (กลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี)

| ด้านที่ | การให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว | กลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี | | | | ระดับ ความคิดเห็น |
|---------------------|--|------------------------|--------|-------------|-------------|----------------------|
| | | จำนวน | ร้อยละ | \bar{X} | S.D | |
| 1 | ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน | 169 | 100 | 2.79 | 0.59 | มาก |
| 2 | ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทัน ต่อเวลา | 169 | 100 | 2.78 | 0.62 | มาก |
| 3 | ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ | 169 | 100 | 2.71 | 0.66 | มาก |
| 4 | ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง | 169 | 100 | 2.58 | 0.57 | มาก |
| 5 | การพัฒนาการบริการทั้งในด้าน ปริมาณและคุณภาพให้มีความ เจริญก้าวหน้า | 169 | 100 | 2.99 | 0.66 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | 2.77 | 0.62 | มาก |

จากตารางที่ 4.12 ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 169 คน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว (กลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี) ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.77) โดยด้านการพัฒนาการบริการทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 2.99) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 2.58)

2.2.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว (กลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

| ข้อที่ | การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน | ระดับความคิดเห็นของกลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี | | | | | \bar{X} | S.D. | ระดับ ความคิดเห็น |
|---------------------|--|---|-----------------|------------------|----------------------------|-----------------|-------------|-------------|----------------------|
| | | มากที่สุด n (%) | มาก n (%) | น้อย n (%) | น้อย ที่สุด n (%) | รวม n (%) | | | |
| 1 | การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง | 47 (27.80) | 87 (51.50) | 33 (19.50) | 2 (1.20) | 169 (100) | 3.05 | 0.72 | มาก |
| 2 | การดูแลเอาใจใส่ประชาชนเท่า เทียมกัน | 46 (27.22) | 79 (46.75) | 44 (26.03) | - | 169 (100) | 3.01 | 0.73 | มาก |
| 3 | เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความสุภาพชน เคารพสิทธิของประชาชน | 5 (2.96) | 81 (47.93) | 79 (46.75) | 4 (2.36) | 169 (100) | 2.51 | 0.59 | น้อย |
| 4 | มีมนุษยสัมพันธ์และความเป็น กันเอง | 5 (2.96) | 107 (63.31) | 53 (31.36) | 4 (2.37) | 169 (100) | 2.66 | 0.57 | มาก |
| 5 | มีความเต็มใจในการตอบคำถาม | 5 (3.00) | 118 (69.80) | 46 (27.20) | - | 169 (100) | 2.75 | 0.49 | มาก |
| 6 | มีการปฏิบัติต่อประชาชนอย่าง เป็นกลาง ไม่เข้าข้างผู้ใดผู้หนึ่ง | 4 (2.37) | 124 (73.37) | 41 (24.26) | - | 169 (100) | 2.78 | 0.46 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | | 2.79 | 0.59 | มาก |

จากตารางที่ 4.13 ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 169 คน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว (กลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.79) โดยการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.05) และเจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความสุภาพชน เคารพสิทธิของประชาชน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 2.51)

2.2.2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว (กลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา

| ข้อที่ | การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา | ระดับความคิดเห็นของกลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี | | | | | | | ระดับ ความเห็น |
|---------------------|---|---|-----------------|------------------|----------------------------|-----------------|-------------|-------------|-------------------|
| | | มากที่สุด n (%) | มาก n (%) | น้อย n (%) | น้อย ที่สุด n (%) | รวม n (%) | \bar{X} | S.D. | |
| 7 | มีการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่สะดวก | 12 (7.10) | 117 (69.20) | 40 (23.70) | - | 169 (100) | 2.83 | 0.53 | มาก |
| 8 | ระยะเวลาแต่ละขั้นตอนของการให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว | 11 (6.50) | 90 (53.30) | 68 (40.20) | - | 169 (100) | 2.66 | 0.59 | มาก |
| 9 | การให้บริการเสร็จตามกำหนดนัดหมาย | 23 (13.60) | 94 (55.60) | 52 (30.80) | - | 169 (100) | 2.82 | 0.64 | มาก |
| 10 | การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว | 30 (17.75) | 78 (46.15) | 61 (36.10) | - | 169 (100) | 2.81 | 0.71 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | | 2.78 | 0.62 | มาก |

จากตารางที่ 4.14 ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 169 คน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว (กลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.78) โดยมีการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่สะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 2.83) และระยะเวลาแต่ละขั้นตอนของการให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 2.66)

2.2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว (กลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

| ข้อที่ | การให้บริการอย่างเพียงพอ | ระดับความคิดเห็นของกลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี | | | | | \bar{X} | S.D. | ระดับ ความคิดเห็น |
|---------------------|---|---|-----------------|------------------|----------------------------|-----------------|-------------|-------------|----------------------|
| | | มากที่สุด n (%) | มาก n (%) | น้อย n (%) | น้อย ที่สุด n (%) | รวม n (%) | | | |
| 11 | มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ | 36 (21.30) | 73 (43.20) | 57 (33.70) | 3 (1.80) | 169 (100) | 2.84 | 0.77 | มาก |
| 12 | ความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำ | 25 (14.79) | 87 (51.48) | 52 (30.77) | 5 (2.96) | 169 (100) | 2.78 | 0.72 | มาก |
| 13 | ความเพียงพอของจำนวนที่นั่งระหว่างรอรับบริการ | 24 (14.20) | 77 (45.60) | 68 (40.20) | - | 169 (100) | 2.73 | 0.69 | มาก |
| 14 | มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่สะดวกและทันสมัย | 7 (4.14) | 83 (49.11) | 79 (46.75) | - | 169 (100) | 2.57 | 0.57 | มาก |
| 15 | มีความพร้อมในการให้บริการทางโทรศัพท์ ตลอดเวลา | 8 (4.73) | 94 (55.62) | 67 (39.65) | - | 169 (100) | 2.65 | 0.56 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | | 2.71 | 0.66 | มาก |

จากตารางที่ 4.15 ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 169 คน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว (กลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.71) โดยมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 2.84) และมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่สะดวกและทันสมัย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 2.57)

2.2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว (กลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

| ข้อที่ | การให้บริการอย่างต่อเนื่อง | ระดับความคิดเห็นของกลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี | | | | | | ระดับ ความเห็น |
|---------------------|---|---|-----------------|------------------|----------------------------|-----------------|-------------------|-------------------|
| | | มากที่สุด n (%) | มาก n (%) | น้อย n (%) | น้อย ที่สุด n (%) | รวม n (%) | \bar{X} S.D. | |
| 16 | การติดตามดูแลเรื่องของ ประชาชนจนเสร็จ | 6 (3.55) | 99 (58.58) | 64 (37.87) | - | 169 (100) | 2.62 0.54 | มาก |
| 17 | การอุทิสเวลาในการ ให้บริการอย่างเต็มที่ เช่น ให้บริการเวลาพักเที่ยง | 5 (2.96) | 75 (44.38) | 87 (51.48) | 2 (1.18) | 169 (100) | 2.49 0.57 | น้อย |
| 18 | การประชาสัมพันธ์ให้ ความรู้อย่างสม่ำเสมอ | 4 (2.40) | 93 (55.00) | 70 (41.40) | 2 (1.20) | 169 (100) | 2.58 0.56 | มาก |
| 19 | เจ้าหน้าที่มีความ กระตือรือร้น ในการ ให้บริการตลอดเวลา | 5 (2.96) | 96 (56.80) | 65 (38.46) | 3 (1.78) | 169 (100) | 2.60 0.57 | มาก |
| 20 | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย น้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ | 6 (3.60) | 79 (46.70) | 84 (49.70) | - | 169 (100) | 2.53 0.56 | มาก |
| 21 | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ใบหน้ายิ้มแย้มตลอดเวลา | 15 (8.88) | 76 (44.97) | 78 (46.15) | - | 169 (100) | 2.65 0.64 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 2.58 | 0.57 | มาก |

จากตารางที่ 4.16 ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 169 คน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว (กลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.58) โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 2.65) และการอุทิสเวลาในการให้บริการอย่างเต็มที่ เช่น ให้บริการเวลาพักเที่ยง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 2.49)

2.2.5 การพัฒนาการบริการทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความ

เจริญก้าวหน้า

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว (กลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี) ด้านการพัฒนาการบริการทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า

| ข้อที่ | การพัฒนาการบริการทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า | ระดับความคิดเห็นของกลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี | | | | | | ระดับความคิดเห็น |
|--------|---|---|-----------------|------------------|------------------------|-----------------|-------------------|------------------|
| | | มากที่สุด n (%) | มาก n (%) | น้อย n (%) | น้อยที่สุด n (%) | รวม n (%) | \bar{X} S.D. | |
| 22 | มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ | 22 (13.00) | 81 (47.90) | 64 (37.90) | 2 (1.20) | 169 (100) | 2.72 0.69 | มาก |
| 23 | มีการให้คำแนะนำและให้ข้อมูลอย่างชัดเจน | 23 (13.60) | 98 (58.00) | 48 (28.40) | - | 169 (100) | 2.85 0.63 | มาก |
| 24 | มีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการที่หลากหลาย เช่น อินเทอร์เน็ต, โทรศัพท์, สำนักงาน ฯลฯ | 25 (14.80) | 96 (56.80) | 45 (26.60) | 3 (1.80) | 169 (100) | 2.84 0.68 | มาก |
| 25 | การรักษาผลประโยชน์ และความลับของประชาชน | 34 (20.10) | 100 (59.20) | 32 (18.90) | 3 (1.80) | 169 (100) | 2.97 0.68 | มาก |
| 26 | เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถร้องเรียนได้หลายช่องทาง เช่น อินเทอร์เน็ต, โทรศัพท์สายตรงผู้บริหาร, สำนักงาน ฯลฯ | 43 (25.40) | 101 (59.80) | 25 (14.80) | - | 169 (100) | 3.10 0.62 | มาก |
| 27 | เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นของประชาชน | 40 (23.70) | 109 (64.50) | 20 (11.80) | - | 169 (100) | 3.11 0.58 | มาก |
| 28 | การให้บริการตรงตามความต้องการของประชาชน | 69 (40.80) | 86 (50.90) | 9 (5.30) | 5 (3.00) | 169 (100) | 3.29 0.70 | มากที่สุด |

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

| ข้อที่ | การพัฒนาการบริการทั้ง ในด้านปริมาณและ คุณภาพให้มีความ เจริญก้าวหน้า | ระดับความคิดเห็นของกลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี | | | | | | ระดับ ความ คิดเห็น |
|---------------------|--|---|-----------------|------------------|----------------------------|-----------------|----------------------------|--------------------------|
| | | มากที่สุด n (%) | มาก n (%) | น้อย n (%) | น้อย ที่สุด n (%) | รวม n (%) | \bar{X} S.D. | |
| 29 | มีความไว้วางใจและ ความน่าเชื่อถือให้กับ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ | 46 (27.20) | 93 (55.00) | 25 (14.80) | 5 (3.00) | 169 (100) | 3.06 0.73 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | | 2.99 0.66 | มาก |

จากตารางที่ 4.17 ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 169 คน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวของกลุ่มงานช่วยพิจารณาคดีด้านการพัฒนาการบริการทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.99) โดยการให้บริการตรงตามความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.29) และมีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 2.72)

2.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของการให้บริการประชาชน 2 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานคดี และกลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี ของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

ตารางที่ 4.18 ค่าสถิติการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการศาลจังหวัดเลย
แผนกคดีเยาวชนและครอบครัวระหว่างกลุ่มงานคดี และกลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี

| ด้านที่ | การให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว | กลุ่มตัวอย่าง (n = 338) | | | | t | Sig. (2-tailed) |
|---------|--|-------------------------|------|----------------------------|------|--------|--------------------|
| | | กลุ่มงานคดี | | กลุ่มงานช่วย พิจารณาคดี | | | |
| | | \bar{X} | S.D | \bar{X} | S.D | | |
| 1 | ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน | 2.80 | 0.58 | 2.79 | 0.59 | 0.108 | 0.537** |
| 2 | ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา | 2.76 | 0.63 | 2.78 | 0.62 | -0.197 | 0.715** |
| 3 | ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ | 2.64 | 0.64 | 2.71 | 0.66 | -0.968 | 0.338** |
| 4 | ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง | 2.57 | 0.60 | 2.58 | 0.57 | 0.112 | 0.484** |
| 5 | การพัฒนาการบริการทั้งในด้านปริมาณและ คุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า | 3.00 | 0.65 | 3.01 | 0.66 | -0.142 | 0.672** |
| | รวม | 2.75 | 0.62 | 2.77 | 0.62 | -0.217 | 0.549 |

จากตารางที่ 4.18 ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวไม่แตกต่างกัน โดยค่า Sig. (2-tailed) มากกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05)

2.3.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

ตารางที่ 4.19 ค่าสถิติการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัวระหว่างกลุ่มงานคดี และกลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

| ข้อที่ | การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน | กลุ่มตัวอย่าง (n = 338) | | | | t | Sig. (2-tailed) |
|--------|---|-------------------------|------|------------------------|------|--------|--------------------|
| | | กลุ่มงานคดี | | กลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี | | | |
| | | \bar{X} | S.D | \bar{X} | S.D | | |
| 1 | การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง | 3.02 | 0.68 | 3.05 | 0.72 | -0.462 | 0.644** |
| 2 | การดูแลเอาใจใส่ประชาชนเท่าเทียมกัน | 2.97 | 0.70 | 3.01 | 0.73 | -0.454 | 0.650** |
| 3 | เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความสุภาพชน เคารพสิทธิของประชาชน | 2.59 | 0.58 | 2.51 | 0.59 | 1.198 | 0.232** |
| 4 | มีมนุษยสัมพันธ์และความเป็น กันเอง | 2.68 | 0.55 | 2.66 | 0.57 | 0.288 | 0.773** |
| 5 | มีความเต็มใจในการตอบคำถาม | 2.79 | 0.48 | 2.75 | 0.49 | 0.779 | 0.436** |
| 6 | มีการปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเป็น กลางไม่เข้าข้างผู้ใดผู้หนึ่ง | 2.74 | 0.46 | 2.78 | 0.46 | -0.700 | 0.484** |
| | รวม | 2.80 | 0.58 | 2.79 | 0.59 | 0.108 | 0.537 |

จากตารางที่ 4.19 ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความ
คิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวด้านการให้บริการอย่าง
เท่าเทียมกันไม่แตกต่างกัน โดยค่า Sig. (2-tailed) มากกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05)

2.3.2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา

ตารางที่ 4.20 ค่าสถิติการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัวระหว่างกลุ่มงานคดี และกลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา

| ข้อที่ | การให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา | กลุ่มตัวอย่าง (n = 338) | | | | t | Sig. (2-tailed) |
|--------|---|-------------------------|-------------|----------------------------|-------------|---------------|--------------------|
| | | กลุ่มงานคดี | | กลุ่มงานช่วย พิจารณาคดี | | | |
| | | \bar{X} | S.D | \bar{X} | S.D | | |
| 7 | มีการให้บริการเป็นไปตาม ขั้นตอนที่สะดวก | 2.82 | 0.57 | 2.83 | 0.53 | -0.098 | 0.922** |
| 8 | ระยะเวลาแต่ละขั้นตอนของการ ให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว | 2.68 | 0.63 | 2.66 | 0.59 | 0.352 | 0.725** |
| 9 | การให้บริการเสร็จตามกำหนดนัด หมาย | 2.79 | 0.64 | 2.82 | 0.64 | -0.423 | 0.673** |
| 10 | การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ อย่างรวดเร็ว | 2.76 | 0.69 | 2.81 | 0.71 | -0.617 | 0.538** |
| | รวม | 2.76 | 0.63 | 2.78 | 0.62 | -0.197 | 0.715 |

จากตารางที่ 4.20 ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความ
คิดเห็นต่อ การให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวด้านการให้บริการอย่าง
รวดเร็ว ทันต่อเวลาไม่แตกต่างกัน โดยค่า Sig. (2-tailed) มากกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
เท่ากับ 0.05)

2.3.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ตารางที่ 4.21 ค่าสถิติการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัวระหว่างกลุ่มงานคดี และกลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

| ข้อที่ | การให้บริการอย่างเพียงพอ | กลุ่มตัวอย่าง (n = 338) | | | | t | Sig. (2-tailed) |
|--------|--|-------------------------|-------------|----------------------------|-------------|---------------|--------------------|
| | | กลุ่มงานคดี | | กลุ่มงานช่วย พิจารณาคดี | | | |
| | | \bar{X} | S.D | \bar{X} | S.D | | |
| 11 | มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ | 2.77 | 0.72 | 2.84 | 0.77 | -0.795 | 0.427** |
| 12 | ความเพียงพอและความสะอาด ของห้องน้ำ | 2.69 | 0.68 | 2.78 | 0.72 | -1.158 | 0.248** |
| 13 | ความเพียงพอของจำนวนที่นั่ง ระหว่าง รอรับบริการ | 2.67 | 0.65 | 2.73 | 0.69 | -0.891 | 0.374** |
| 14 | มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงาน ที่สะดวกและทันสมัย | 2.51 | 0.56 | 2.57 | 0.57 | -0.953 | 0.341** |
| 15 | มีความพร้อมในการให้บริการทาง โทรศัพท์ตลอดเวลา | 2.58 | 0.58 | 2.65 | 0.56 | -1.039 | 0.300** |
| | รวม | 2.64 | 0.64 | 2.71 | 0.66 | -0.968 | 0.338 |

จากตารางที่ 4.21 ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความ
คิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวด้านการให้บริการอย่าง
เพียงพอ ไม่แตกต่างกัน โดยค่า Sig. (2-tailed) มากกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05)

2.3.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 4.22 ค่าสถิติการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัวระหว่างกลุ่มงานคดี และกลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

| ข้อที่ | การให้บริการอย่างต่อเนื่อง | กลุ่มตัวอย่าง (n = 338) | | | | t | Sig. (2-tailed) |
|--------|--|-------------------------|------|------------------------|------|--------|--------------------|
| | | กลุ่มงานคดี | | กลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี | | | |
| | | \bar{X} | S.D | \bar{X} | S.D | | |
| 16 | การติดตามดูแลเรื่องของประชาชนจนเสร็จ | 2.61 | 0.57 | 2.62 | 0.54 | -0.678 | 0.499** |
| 17 | การอุทิศเวลาในการให้บริการอย่างเต็มที่ เช่น ให้บริการเวลาพักเที่ยง | 2.46 | 0.58 | 2.49 | 0.57 | -0.373 | 0.709** |
| 18 | การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้อย่างสม่ำเสมอ | 2.53 | 0.57 | 2.58 | 0.56 | -0.764 | 0.445** |
| 19 | เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการตลอดเวลา | 2.57 | 0.58 | 2.60 | 0.57 | 0.744 | 0.457** |
| 20 | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ | 2.60 | 0.63 | 2.53 | 0.56 | 1.082 | 0.280** |
| 21 | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มตลอดเวลา | 2.67 | 0.67 | 2.65 | 0.64 | 0.659 | 0.511** |
| | รวม | 2.57 | 0.60 | 2.58 | 0.57 | 0.112 | 0.484 |

จากตารางที่ 4.22 ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อ การให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่แตกต่างกัน โดยค่า Sig. (2-tailed) มากกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05)

2.3.5 การพัฒนาการบริการทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความ

เจริญก้าวหน้า

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการพัฒนาการบริการทั้งใน ด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า

| ข้อที่ | การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน | กลุ่มตัวอย่าง (n = 338) | | | | t | Sig. (2-tailed) |
|--------|---|-------------------------|------|----------------------------|------|--------|--------------------|
| | | กลุ่มงานคดี | | กลุ่มงานช่วย พิจารณาคดี | | | |
| | | \bar{X} | S.D | \bar{X} | S.D | | |
| 22 | มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ | 2.68 | 0.67 | 2.72 | 0.69 | -0.555 | 0.579** |
| 23 | มีการให้คำแนะนำและให้ข้อมูลอย่างชัดเจน | 2.84 | 0.63 | 2.85 | 0.63 | -0.172 | 0.863** |
| 24 | มีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการที่หลากหลาย เช่น อินเทอร์เน็ต, โทรศัพท์, สำนักงาน ฯลฯ | 2.85 | 0.67 | 2.84 | 0.68 | 0.080 | 0.936** |
| 25 | การรักษาผลประโยชน์ และความลับของประชาชน | 3.00 | 0.66 | 2.97 | 0.68 | 0.324 | 0.746** |
| 26 | เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถร้องเรียนได้หลายช่องทาง เช่น อินเทอร์เน็ต, โทรศัพท์สายตรงผู้บริหาร, สำนักงาน ฯลฯ | 3.10 | 0.65 | 3.10 | 0.62 | -0.085 | 0.932** |
| 27 | เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นของประชาชน | 3.17 | 0.59 | 3.11 | 0.58 | 1.103 | 0.271** |
| 28 | การให้บริการตรงตามความต้องการของประชาชน | 3.18 | 0.67 | 3.29 | 0.70 | -1.423 | 0.156** |
| 29 | มีความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือให้กับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ | 3.03 | 0.68 | 3.06 | 0.73 | -0.382 | 0.703** |
| รวม | | 3.00 | 0.65 | 3.01 | 0.66 | -0.142 | 0.672 |

จากตารางที่ 4.23 ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวด้านการพัฒนาการบริการทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไม่แตกต่างกัน โดยค่า Sig. (2-tailed) มากกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่าง

จากการที่ผู้ศึกษาได้กำหนดคำถามปลายเปิดไว้ในแบบสอบถาม ปรากฏว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการพัฒนาการบริการประชาชนของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงขอสรุปวิเคราะห์ และนำเสนอโดยนำแนวคิดของ จอห์น ดี มิลเล็ท (John D. Millett) มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการสรุปวิเคราะห์ 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการพัฒนาการบริการทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า โดยผู้ศึกษาได้รวบรวมความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการเฉพาะส่วนที่มีความคิดเห็นคล้ายคลึงกัน ดังนี้

ตารางที่ 4.24 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการที่แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

| ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว | จำนวน | ร้อยละ |
|--|------------|--------------|
| ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน | 46 | 13.61 |
| ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา | 62 | 18.34 |
| ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ | 56 | 16.57 |
| ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง | 52 | 15.38 |
| ด้านการพัฒนาการบริการทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า | 63 | 18.64 |
| รวม | 279 | 82.54 |

จากตารางที่ 4.24 ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 338 คน ได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการพัฒนาการบริการประชาชนของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว จำนวน 279 คน (ร้อยละ 82.54) โดยแสดงความคิดเห็นด้านการพัฒนาการบริการทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้ามากที่สุด จำนวน 63 คน (ร้อยละ 18.64) และด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันน้อยที่สุด จำนวน 46 คน (ร้อยละ 13.61)

3.1 สรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

ตารางที่ 4.25 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการที่แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

| ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของประชาชน | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-----------|--------------|
| บริการเท่าเทียมกันดี | 13 | 3.85 |
| ไม่มีความเต็มใจในการตอบคำถาม | 9 | 2.66 |
| พุดจาไฟเราะกับประชาชนบางกลุ่ม | 7 | 2.07 |
| แสดงกิริยาเต็มใจในการให้บริการกับประชาชนบางกลุ่ม | 8 | 2.37 |
| ควรมีการอบรมสร้างจิตสำนึกในการบริการให้แก่เจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง | 9 | 2.66 |
| รวม | 46 | 13.61 |

จากตารางที่ 4.25 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการพัฒนาการบริการประชาชนของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จำนวน 46 คน (ร้อยละ 13.61) โดยเห็นว่าบริการเท่าเทียมกันดีมากที่สุด จำนวน 13 คน (ร้อยละ 3.85) และพุดจาไฟเราะกับประชาชนบางกลุ่มน้อยที่สุด จำนวน 7 คน (ร้อยละ 2.07)

3.2 สรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการของศาลจังหวัด เลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา

ตารางที่ 4.26 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการที่แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา

| ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของประชาชน | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-----------|--------------|
| บริการตรงต่อเวลาดี | 22 | 6.51 |
| บางครั้งต้องรอรับบริการนานมากเกินไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีที่มีประชาชนมารับบริการเป็นจำนวนมาก เช่น วันจันทร์ วันศุกร์ เป็นต้น | 9 | 2.66 |
| การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าล่าช้า บางครั้งต้องรอการตัดสินใจจากระดับผู้บริหาร | 7 | 2.07 |
| ควรมีการวางระบบการให้บริการแก่ประชาชนให้เพียงพอกับปริมาณประชาชนที่ขอรับบริการในแต่ละวัน | 14 | 4.14 |
| เจ้าหน้าที่ต้องกล้าตัดสินใจและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ในเบื้องต้น | 10 | 2.96 |
| รวม | 62 | 18.34 |

จากตารางที่ 4.26 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการพัฒนาการบริการประชาชนของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา จำนวน 62 คน (ร้อยละ 18.34) โดยเห็นว่าบริการตรงต่อเวลามากที่สุด จำนวน 22 คน (ร้อยละ 6.51) และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าล่าช้า บางครั้งต้องรอการตัดสินใจจากระดับผู้บริหารน้อยที่สุด จำนวน 7 คน (ร้อยละ 2.07)

3.3 สรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการของศาลจังหวัด เลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ตารางที่ 4.27 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการที่แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

| ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของประชาชน | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-----------|--------------|
| เครื่องคอมพิวเตอร์มีสภาพเก่า ไม่ทันสมัย และติดขัดจนใช้การไม่ได้บ่อยครั้ง | 9 | 2.66 |
| กรณีเครื่องคอมพิวเตอร์ติดขัดเจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขให้ใช้การได้เบื้องต้น ต้องรอเจ้าหน้าที่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งมีเพียงคนเดียวที่นั่งพักคอยไม่เพียงพอ | 14 | 4.14 |
| ห้องน้ำไม่ได้ทำความสะอาด | 11 | 3.25 |
| ควรเปลี่ยนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้มีความทันสมัย | 3 | 0.89 |
| ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ให้สามารถแก้ไขความขัดข้องของอุปกรณ์และระบบการให้บริการได้ในเบื้องต้น | 2 | 0.59 |
| ควรเตรียมเก้าอี้เสริมไว้ในกรณีที่มีประชาชนมารับบริการเป็นจำนวนมาก | 8 | 2.37 |
| ควรมีการทำความสะอาดห้องน้ำประชาชนอย่างน้อยวันละ 2 ครั้ง คือ เช้าและกลางวัน | 6 | 1.78 |
| รวม | 56 | 16.57 |

จากตารางที่ 4.27 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการพัฒนาการบริการประชาชนของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำนวน 56 คน (ร้อยละ 16.57) โดยเห็นว่าที่นั่งพักคอยไม่เพียงพอมากที่สุด จำนวน 14 คน (ร้อยละ 4.14) และควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ให้สามารถแก้ไขความขัดข้องของอุปกรณ์และระบบการให้บริการได้ในเบื้องต้นน้อยที่สุด จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.59)

3.4 สรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการของศาลจังหวัด เลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 4.28 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการที่แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ
ต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวด้านการ
ให้บริการอย่างต่อเนื่อง

| ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของประชาชน | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-----------|--------------|
| มีการเกี่ยงงานกัน โดยอาจไม่ได้มีการมอบหมายงานให้มีความชัดเจนทำให้ การบริการไม่มีความต่อเนื่อง | 17 | 5.03 |
| ขาดการประชาสัมพันธ์ในเรื่องของเอกสารหลักฐานและขั้นตอนการติดต่อ ขอรับบริการ | 12 | 3.55 |
| ควรมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างชัดเจน | 6 | 1.77 |
| ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเอกสารหลักฐานที่ต้องใช้ประกอบในการ ขอรับบริการให้ประชาชนทราบ | 9 | 2.66 |
| ควรมีป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการของแต่ละงานให้ประชาชนทราบ | 8 | 2.37 |
| รวม | 52 | 15.38 |

จากตารางที่ 4.28 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นหรือ
ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการบริการประชาชนของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำนวน 52 คน (ร้อยละ 15.38) โดยเห็นว่าการเกี่ยงงานกันโดยอาจ
ไม่ได้มีการมอบหมายงานให้มีความชัดเจนทำให้การบริการไม่มีความต่อเนื่องมากที่สุด จำนวน
17 คน (ร้อยละ 5.03) และควรมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่าง
ชัดเจนน้อยที่สุด จำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.77)

3.5 สรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการของศาลจังหวัด เลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวด้านการพัฒนาการบริการทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความ เจริญก้าวหน้า

ตารางที่ 4.29 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการที่แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ
ต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวด้านการ
พัฒนาการบริการทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า

| ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของประชาชน | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-----------|--------------|
| เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความชำนาญทำให้บางครั้งประชาชนได้รับ คำแนะนำหรือข้อมูลที่ไม่ชัดเจน | 12 | 3.55 |
| มีการติดตั้งตู้รับฟังความคิดเห็น แต่ก็ไม่ได้มีการนำผลการรับฟังความ คิดเห็นไปปรับปรุงพัฒนาการบริการมากนัก | 10 | 2.96 |
| ควรอบรมเพิ่มความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่ | 8 | 2.37 |
| ควรมีการนำวัสดุอุปกรณ์การปฏิบัติงานที่ทันสมัยมาใช้เพื่อให้การ บริการเป็นไปอย่างรวดเร็วและทั่วถึง | 18 | 5.33 |
| ควรมีการนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนมาใช้เป็น แนวทางในการปรับปรุงการบริการ และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน ผู้รับบริการทราบ | 15 | 4.43 |
| รวม | 63 | 18.64 |

จากตารางที่ 4.29 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นหรือ
ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการบริการประชาชนของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว
ด้านการพัฒนาการบริการทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า จำนวน 63 คน
(ร้อยละ 18.64) โดยเห็นว่าควรมีการนำวัสดุอุปกรณ์การปฏิบัติงานที่ทันสมัยมาใช้เพื่อให้การบริการ
เป็นไปอย่างรวดเร็วและทั่วถึงมากที่สุด จำนวน 18 คน (ร้อยละ 5.33) และควรอบรมเพิ่มความรู้และ
ทักษะในการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด จำนวน 8 คน (ร้อยละ 2.37)

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้ ผู้ศึกษาแบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ส่วนที่สำคัญ ส่วนแรกเป็นการสรุปการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย วัตถุประสงค์ วิธีดำเนินการวิจัย และผลการวิจัย ส่วนถัดมาเป็นการนำผลการวิจัยมาอภิปรายผล และส่วนสุดท้ายเป็นข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. สรุปการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย และผลการวิจัย ดังนี้

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นการให้บริการประชาชน 2 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานคดี และกลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี ของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

1.1.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ที่มาใช้บริการศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว รวมจำนวนประชากร 2,800 ราย โดยได้กำหนดขนาดตัวอย่าง จำนวน 338 ราย จากตารางสำเร็จรูปของ Krejcie และ Morgan แล้วทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling)

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นโดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีทั้งหมด 3 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม หรือที่เรียกว่าข้อมูลส่วนบุคคล ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยแบ่งออกเป็น การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการพัฒนาการบริการทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า ตอนที่ 3 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการพัฒนาการบริการประชาชนของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวให้มีประสิทธิภาพเพิ่มสูงขึ้น

1.2.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบตามขั้นตอนดังนี้ขั้นตอนที่หนึ่ง ยกร่างแบบสอบถามโดยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และขอบเขตการศึกษา ขั้นตอนที่สอง นำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านตรวจสอบเมื่อพบข้อบกพร่องผู้ศึกษาได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์และมีความเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น ขั้นตอนที่สาม นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันกับประชากรที่ศึกษา คือ ผู้ใช้บริการจากศาลจังหวัดเลย จำนวน 30 คน และนำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.953

1.2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้เวลาเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 1 พฤษภาคม 2552 ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2552 เป็นเวลา 3 เดือน โดยผู้ศึกษาได้ชี้แจงให้ผู้ที่มาใช้บริการเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษา พร้อมทั้งอธิบายเป็นรายข้อแล้วให้ทำแบบสอบถาม ตามขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ โดยเก็บแบบสอบถามได้จำนวน 338 ชุด คิดเป็น 100%

1.2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้สถิติ ดังนี้ อธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาจำนวนและค่าร้อยละ (Percentage) อธิบายความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation , S.D.) อธิบายเปรียบเทียบความคิดเห็นของการให้บริการประชาชน 2 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานคดี และกลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี ของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยการทดสอบค่าที (t-test) และอธิบายความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากกลุ่มตัวอย่าง โดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

1.3 ผลการวิจัย

1.3.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้รับบริการมาติดต่อกันคดีและงานช่วยพิจารณาคดีจำนวนเท่ากันคือ 169 คน (ร้อยละ 50) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 170 คน (ร้อยละ 50.3) โดยมีช่วงอายุระหว่าง 36 – 45 ปี มากที่สุด จำนวน 119 คน (ร้อยละ 35.2) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 156 คน (ร้อยละ 46.2) และประกอบอาชีพอื่นๆ เช่น แม่บ้าน เกษตรกร มากที่สุด จำนวน 129 คน (ร้อยละ 38.2)

1.3.2 ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวในกลุ่มงานคดี ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 169 คน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.75) โดยด้านการพัฒนาการบริการทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 2.98) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 2.57) แยกเป็นรายด้านได้ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.80) โดยการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.02) และเจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความสุภาพชน เคารพสิทธิของประชาชน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 2.59)

2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.76) โดยมีการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่สะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 2.82) และระยะเวลาแต่ละขั้นตอนของการให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 2.68)

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.64) โดยมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 2.77) และมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่สะดวกและทันสมัย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 2.51)

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.57) โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยใบหน้า ยิ้มแย้มตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 2.67) และการอุทิศเวลาในการให้บริการอย่างเต็มที่ เช่น ให้บริการเวลาพักเที่ยง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 2.46)

5. ด้านการพัฒนาการบริการทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของ ศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวด้านการพัฒนาการบริการทั้งในด้านปริมาณและ คุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.98) โดยการให้บริการตรงตามความ ต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.18) และมีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติ หน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 2.68)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและ ครอบครัวกลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 169 คน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.77) โดยด้านการพัฒนาการบริการทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความ เจริญก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 2.99) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 2.58) แยกเป็นรายด้านได้ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.79) โดยการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.05) และเจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความสุภาพชน เคารพสิทธิของประชาชน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 2.51)

2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ผลการศึกษาพบว่า ใน ภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและ ครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.78) โดยมีการ ให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่สะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 2.83) และระยะเวลาแต่ละขั้นตอน ของการให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 2.66)

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.71) โดยมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น

โทรทัศน์ ไม้ค้ำ หนังสือพิมพ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 2.84) และมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่สะดวกและทันสมัย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 2.57)

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.58) โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 2.65) และการอุทิศเวลาในการให้บริการอย่างเต็มที่ เช่น ให้บริการเวลาพักเที่ยง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 2.49)

5. ด้านการพัฒนาการบริการทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวด้านการพัฒนาการบริการทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.99) โดยการให้บริการตรงตามความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.29) และมีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 2.72)

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นการให้บริการประชาชน 2 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานคดี และกลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี ของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวไม่แตกต่างกัน โดยค่า Sig. (2-tailed) มากกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) แยกเป็นรายด้านได้ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันไม่แตกต่างกัน โดยค่า Sig. (2-tailed) มากกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05)

2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลาไม่แตกต่างกัน โดยค่า Sig. (2-tailed) มากกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05)

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ไม่แตกต่างกัน โดยค่า Sig. (2-tailed) มากกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05)

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่แตกต่างกัน โดยค่า Sig. (2-tailed) มากกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05)

5. ด้านการพัฒนาการบริการทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวด้านการพัฒนาการบริการทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไม่แตกต่างกัน โดยค่า Sig. (2-tailed) มากกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05)

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 338 คน ได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการพัฒนาการบริการประชาชนของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว จำนวน 279 คน (ร้อยละ 82.54) โดยแสดงความคิดเห็นด้านการพัฒนาการบริการทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้ามากที่สุด จำนวน 63 คน (ร้อยละ 18.64) และด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันน้อยที่สุด จำนวน 46 คน (ร้อยละ 13.61) แยกเป็นรายด้านได้ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการพัฒนาการบริการประชาชนของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จำนวน 46 คน (ร้อยละ 13.61) โดยเห็นว่าบริการเท่าเทียมกันดี มากที่สุด จำนวน 13 คน (ร้อยละ 3.85) และพุดจาไผ่เรากับประชาชน บางกลุ่มน้อยที่สุด จำนวน 7 คน (ร้อยละ 2.07)

2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการพัฒนาการบริการประชาชนของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา จำนวน 62 คน (ร้อยละ 18.34) โดยเห็นว่าบริการตรงต่อเวลาดีมากที่สุด จำนวน 22 คน (ร้อยละ 6.51) และการแก้ไขปัญหาลเฉพาะหน้าล่าช้า บางครั้งต้องรอการตัดสินใจจากระดับผู้บริหารน้อยที่สุด จำนวน 7 คน (ร้อยละ 2.07)

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการพัฒนาการบริการประชาชนของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำนวน 56 คน (ร้อยละ 16.57) โดยเห็นว่า ที่นั่งพักคอยไม่เพียงพอ มากที่สุด จำนวน 14 คน (ร้อยละ 4.14) และควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ให้สามารถแก้ไขความขัดข้องของอุปกรณ์และระบบการให้บริการได้ในเบื้องต้นน้อยที่สุด จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.59)

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการพัฒนาการบริการประชาชนของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำนวน 52 คน (ร้อยละ 15.38) โดยเห็นว่า มีการเกี่ยงงานกัน โดยอาจไม่ได้มีการมอบหมายงานให้มีความชัดเจนทำให้การบริการไม่มีความต่อเนื่องมากที่สุด จำนวน 17 คน (ร้อยละ 5.03) และควรมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างชัดเจนน้อยที่สุด จำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.77)

5. ด้านการพัฒนาการบริการทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการพัฒนาการบริการประชาชนของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ด้านการพัฒนาการบริการทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า จำนวน 63 คน (ร้อยละ 18.64) โดยเห็นว่าควรมีการนำวัสดุอุปกรณ์การปฏิบัติงานที่ทันสมัยมาใช้เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็วและทั่วถึงมากที่สุด จำนวน 18 คน (ร้อยละ 5.33) และควรรอบรมเพิ่มความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด จำนวน 8 คน (ร้อยละ 2.37)

2. อภิปรายผล

จากการศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว เพื่อเสนอแนะการพัฒนาการให้บริการประชาชนซึ่งสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

2.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

ผลการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวมการให้บริการประชาชนของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวของกลุ่มงานคดีและกลุ่มงานช่วยพิจารณาคดีอยู่ในระดับมากเหมือนกัน แยกเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความสุภาพชน เคารพสิทธิของประชาชนของกลุ่มงานคดีอยู่ในระดับมาก แต่ในขณะเดียวกัน กลุ่มงานช่วยพิจารณาคดีกลับอยู่ในระดับน้อย เนื่องมาจากการที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการสื่อสารด้วยการพูดและท่าทางที่ไม่เหมือนกัน ผู้ศึกษาเห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ให้ความช่วยเหลือผู้ที่เข้ามาติดต่อด้วยความเต็มใจ และวางตัวเป็นกลางไม่มีอารมณ์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง

ซึ่งสอดคล้องกับหลักการบริการของอภิชัย พรหมพิทักษ์กุล (2540: 15-19) ที่กล่าวว่า ผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มาใช้บริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่ และหากเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ผู้มาใช้บริการก็จะเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผลและคำแนะนำต่างๆ มากขึ้นนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของผู้ใช้บริการในที่สุด อีกทั้งยังสอดคล้องกับหลักการบริการของ Eliher Katz and Benda Danet (1973: 4-6 อ้างใน ไพศาล จินาชาญ 2542: 13) ที่กล่าวว่า พนักงานจะต้องวางตัวเป็นกลาง ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่มีอารมณ์ส่วนตัวเข้าเกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานด้วยความสุภาพใช้ความถูกต้องไม่ใช่อุบายหรือหาสาเหตุชนวนวิวาทกับผู้รับบริการ และแมกซ์ เวเบอร์ ที่กล่าวว่า ควรบริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสันใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์สภาพที่เหมือนกัน

ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา พบว่า ระยะเวลาแต่ละขั้นตอนของการให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดทั้งสองกลุ่มงาน เนื่องมาจากการที่ผู้รับบริการมารอรับบริการนานเกินไปโดยไม่รู้ถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานของระบบศาล และความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ผู้ศึกษาเห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว ไม่ปิดภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ งานใดที่ทำได้ทันทีควรจะทำ

ซึ่งสอดคล้องกับหลักการบริการของ สุภชัย ความวัลย์ (2544: 12-15) ที่กล่าวว่า ควรปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด อีกทั้งยังสอดคล้องกับหลักความรวดเร็วของ พงศ์สัมพันธ์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย (อ้างใน วรรษยา ศิริวัฒน์ 2546: 17-18) ที่กล่าวว่า ควรลดขั้นตอนให้น้อยที่สุด งานใดที่ทำได้ทันทีควรจะทำ ถ้าไม่สามารถทำได้ทันที ควรกำหนดระยะเวลาและควรทำให้เร็วที่สุด

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่สะดวกและทันสมัยของกลุ่มงานคดีอยู่ในระดับน้อย แต่ในขณะเดียวกัน กลุ่มงานช่วยพิจารณาคดีกลับอยู่ในระดับมาก เนื่องมาจากการขาดอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย

ผู้ศึกษาเห็นว่า ควรมีนำเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีความทันสมัย และพร้อมใช้งานมาใช้ในการปฏิบัติงานแทนเครื่องเดิมที่ล่าช้า

ซึ่งสอดคล้องกับหลักการบริการของ สุกชัย คามวัลย์ (2544: 12-15) ที่กล่าวว่า ควรมีการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้สามารถให้บริการได้รวดเร็วขึ้น และแทพเพน (Tappen.1983:377 อ้างใน วรฤทธิ์ สารฤทธิคาม 2548: 36) ที่กล่าวว่า ควรเตรียมความพร้อม ความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ การบำรุงรักษา ความทันสมัยของเครื่องมือ เครื่องใช้ และความสามารถของบุคลากรในการใช้เครื่องต่างๆ อย่างเหมาะสม

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าการอุทิศเวลาในการให้บริการอย่างเต็มที่ เช่น ให้บริการเวลาพักเที่ยง อยู่ในระดับน้อยทั้งสองกลุ่มงาน ผู้ศึกษาเห็นว่า ผู้ให้บริการควรมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลาและอุทิศเวลาให้แก่ราชการ

ซึ่งสอดคล้องกับพาราเดอร์แมน ซีทอล และแบร์รี่ (Paradurman Zeithal, and Barry อ้างใน วิณา พิงวิวัฒน์พิกุล 2541: 20-22) ที่กล่าวว่า การบริการที่ดีต้องมีความเต็มใจที่จะให้บริการ มีความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา อีกทั้งยังสอดคล้องกับริน ช่างสาร (2543: 7) ที่กล่าวว่า การบริการที่ดีควรให้บริการก่อนและหลังเวลาราชการ หรือให้บริการในวันหยุด

ด้านการพัฒนาการบริการทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า พบว่า มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดทั้งสองกลุ่มงาน เนื่องจากประชาชนมองว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการมีลักษณะเล็อกปฏิบัติ ส่งผลให้ผู้รับบริการรู้สึกที่ไม่มี ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ ผู้ศึกษาเห็นว่า ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยความ สุภาพอ่อนโยน ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ไม่ประจบสอพลอ

ซึ่งสอดคล้องกับริน ช่างสาร (2543: 7) ที่กล่าวว่า ลักษณะของการบริการที่ดีต้อง มีความสุภาพเรียบร้อยเข้ากับประชาชน มีมนุษยสัมพันธ์ มีทัศนคติที่ดี ไม่ประจบสอพลอ และเต็มใจในการบริการ

2.2 ข้อสรุปที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ปรากฏว่า

2.2.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ปัญหาที่พบ เจ้าหน้าที่ไม่มีความเต็มใจในการตอบคำถาม พุดจาไเพราะกับประชาชนบางกลุ่ม และแสดงกิริยาเต็มใจในการให้บริการกับประชาชนบางกลุ่ม ข้อเสนอแนะ ควรมีการอบรมสร้างจิตสำนึกในการบริการให้แก่เจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ผู้ศึกษาเห็นว่าจากปัญหาดังกล่าว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และต้องให้บริการภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน สอดคล้องกับหลักการบริการของ

อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล (2540: 15-19) ที่กล่าวว่า หากเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ผู้มาใช้บริการก็จะเกิดทัศนคติที่ดี และการให้บริการต้องคำนึงถึงความเสมอภาคเพราะประชาชน บางกลุ่มมีข้อจำกัดในการที่จะมาติดต่อขอใช้บริการ เช่น รายได้น้อย ขาดความเอาใจใส่ หรือข้อมูล ข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น

2.2.2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ปัญหาที่พบ บางครั้งต้องรอรับ บริการนานมากเกินไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีที่มีประชาชนมารับบริการเป็นจำนวนมาก เช่น วัน จันทร์ วันศุกร์ เป็นต้น การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าล่าช้า บางครั้งต้องรอการตัดสินใจจากระดับ ผู้บริหาร ข้อเสนอแนะ ควรมีการวางระบบการให้บริการแก่ประชาชนให้เพียงพอกับปริมาณ ประชาชนที่ขอรับบริการในแต่ละวัน และเจ้าหน้าที่ต้องกล้าตัดสินใจและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ ในเบื้องต้น ซึ่งสอดคล้องกับหลักการบริการของ อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล (2540: 15-19) ที่กล่าวว่า ควรพัฒนาบุคลากรให้กล้าตัดสินใจในเรื่องที่ทำอยู่ในอำนาจของตน มีการมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้ระยะเวลาในการให้บริการให้สั้นที่สุด

2.2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ปัญหาที่พบ เครื่องคอมพิวเตอร์มีสภาพเก่า ไม่ทันสมัย และติดขัดจนใช้การ ไม่ได้บ่อยครั้ง กรณีเครื่องคอมพิวเตอร์ติดขัดเจ้าหน้าที่ไม่สามารถ แก้ไขให้ใช้การได้เบื้องต้น ต้องรอเจ้าหน้าที่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งมีเพียงคนเดียว ที่นั่งพักคอย ไม่เพียงพอ และห้องน้ำไม่ได้ทำความสะอาด สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นราวุธ นวลเกลี้ยง (2550) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาเพื่อพัฒนาการบริการประชาชนของสถานีรถไฟหาดใหญ่ ผลการศึกษาพบว่าอุปสรรคในการบริการประชาชนที่สำคัญ คือ ห้องน้ำสกปรก และผลการวิจัย ของ ฐาปนกรณ์ บุญเกิด (2550) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ : กรณีศึกษา สำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอุษุขยา กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ผลการศึกษาพบว่า สภาพปัญหาและอุปสรรคการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอุษุขยา ด้านการ ให้บริการ คือ อุปกรณ์โดยเฉพาะเครื่องคอมพิวเตอร์มีปัญหา ข้อเสนอแนะ ควรมีการอบรม เจ้าหน้าที่ให้สามารถแก้ไขความขัดข้องของอุปกรณ์และระบบการให้บริการได้ในเบื้องต้น ควรเตรียมเก้าอี้เสริมไว้กรณีที่มีประชาชนมารับบริการเป็นจำนวนมาก และควรมีการทำ ความสะอาดห้องน้ำประชาชนอย่างน้อยวันละ 2 ครั้ง คือ เช้า และกลางวัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ รัฐพล นราดิศร (2545) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของข้าราชการฝ่าย ปกครองเมืองเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า รัฐควรพัฒนาหรือส่งเสริมให้มีระบบเทคโนโลยีที่ ทันสมัย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นราวุธ นวลเกลี้ยง (2550) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาเพื่อพัฒนาการบริการประชาชนของสถานีรถไฟหาดใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า ข้อเสนอแนะที่สำคัญ คือ ควรเพิ่มการดูแลรักษาความสะอาดให้ห้องน้ำมีความสะอาดอยู่เสมอ

และฐาปกรณ์ บุญเกิด (2550) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ : กรณีศึกษา สำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ผลการศึกษาพบว่า ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมของหน่วยงานให้มีการเตรียมสถานที่วัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ

2.2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ปัญหาที่พบ มีการเกี่ยงงานกัน โดยอาจไม่ได้มีการมอบหมายงานให้มีความชัดเจนทำให้การบริการไม่มีความต่อเนื่อง และขาดการประชาสัมพันธ์ในเรื่องของเอกสารหลักฐานและขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการ ข้อเสนอแนะ ควรมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างชัดเจน ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเอกสารหลักฐานที่ต้องใช้ประกอบในการขอรับบริการให้ประชาชนทราบ และควรมีป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการของแต่ละงานให้ประชาชนทราบ ผู้ศึกษาเห็นว่าจากปัญหาดังกล่าว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ สอดคล้องกับหลักการให้บริการของ อัสยุทธ์ สุทธิถวิล (อ้างใน พัชราภรณ์ กระบวนรัตน์ 2546: 54) ที่กล่าวว่า การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ใดๆ ใดๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการ และยังสอดคล้องกับหลักการให้บริการของ จอห์น ดี มิลเล็ท (John D. Millett) (อ้างใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ 2548: 229) ที่กล่าวว่า การให้บริการต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ ยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก

2.2.5 ด้านการพัฒนาการบริการทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า ปัญหาที่พบ เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความชำนาญทำให้บางครั้งประชาชนได้รับคำแนะนำหรือข้อมูลที่ไม่ชัดเจน มีการติดตั้งตู้รับฟังความคิดเห็น แต่ก็ไม่ได้มีการนำผลการรับฟังความคิดเห็นไปปรับปรุงพัฒนาการบริการมากนัก ข้อเสนอแนะ ควรอบรมเพิ่มความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่ ควรมีการนำวัสดุอุปกรณ์การปฏิบัติงานที่ทันสมัยมาใช้เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็วและทั่วถึง และควรมีการนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการ และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ซึ่งสอดคล้องกับ หลักการให้บริการของ อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล (2540: 15-19) ที่กล่าวว่า ควรมีการพัฒนาบุคลากรให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน อีกทั้งยังสอดคล้องกับหลักการให้บริการของ Parasuraman Zeithaml and Berry (1989 อ้างถึงในประทีป ทิพย์ ธีรเวชเจริญชัย 2548: 22) ที่กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ ความชำนาญ และมีมารยาท สามารถสร้างความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ

3. ข้อเสนอแนะ

ในเรื่องข้อเสนอแนะนี้ ผู้ศึกษาจะได้นำเสนอเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนแรกเป็นการเสนอแนะ ในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ ส่วนที่สองเป็นข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

หลักการในการให้บริการที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่บริการประชาชนของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัวต้องนำมาใช้ในการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (equitable service) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (time service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) และการพัฒนาการบริการทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (progressive service) ดังนั้น ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อให้ดำเนินการตามหลักการบริการ ดังนี้

3.1.1 การสร้างความเสมอภาคในการให้บริการ ผู้บริหารควรสร้างความเสมอภาค โดยการมีการอบรมสร้างจิตสำนึกในการบริการให้แก่เจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง จัดให้มีการบริการตามลำดับก่อนหลังอย่างเคร่งครัด โดยการไ้ระบบคิวอัตโนมัติเช่นเดียวกับการให้บริการของภาคเอกชน เช่น ธนาคาร เพื่อให้ผู้รับบริการมีหลักประกันว่าจะได้รับการบริการตามลำดับก่อนหลัง

3.1.2 การพัฒนาความตรงเวลาในการให้บริการ ควรกำหนดระยะเวลาที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการที่ชัดเจน รวมทั้งตีประกาศในสถานที่ให้บริการ เพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบได้อีกทางหนึ่งด้วย นอกจากนี้ผู้บริหารควรสร้างระบบการตรวจสอบการให้บริการที่ใช้ระยะเวลาเกินระยะเวลามาตรฐานที่กำหนดไว้เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น

3.1.3 การตอบสนองความเพียงพอในการให้บริการ ทั้งในด้านระยะเวลาและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรตรวจสอบความต้องการรับบริการ และจัดเวลาการให้บริการให้สอดคล้องกับ ความต้องการดังกล่าว โดยอาจจัดให้มีบริการในช่วงเวลาพักกลางวันหรือการให้บริการในวันหยุดราชการ นอกจากนี้ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับปริมาณประชาชนผู้รับบริการด้วย

3.1.4 การสร้างความต่อเนื่องในการให้บริการ ผู้บริหารควรตรวจสอบให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติหน้าที่พร้อมให้บริการอยู่ตลอดเวลาราชการ รวมทั้งเวลาอื่นๆ ตามที่กำหนด เช่น บริการช่วงพักกลางวันและวันหยุด เพื่อให้ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการสามารถรับบริการ ด้วยความรวดเร็ว

3.1.5 การเพิ่มความก้าวหน้าในการให้บริการ ผู้บริหารระดับสูงควรจัดให้มีการให้บริการรูปแบบใหม่ๆ เพื่อให้สามารถรองรับการให้บริการประชาชนได้มากขึ้น และทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม เช่น การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต การให้บริการทางโทรศัพท์ หรือการให้บริการ โดยเครื่องให้บริการแบบอัตโนมัติ เป็นต้น

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 การวิจัยในพื้นที่อื่นๆ การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว จังหวัดเลย ดังนั้น จึงควรมีการศึกษาถึงศาลในจังหวัดอื่นๆ หรือระดับภาค หรือศึกษาในระดับประเทศ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ อันจะเป็นประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาในระดับนโยบายต่อไป

3.2.2 การวิจัยทางอินเทอร์เน็ต เนื่องจากในปัจจุบันมีความก้าวหน้าทางระบบอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างมาก อีกทั้งประชาชนทั่วไปมีอัตราการใช้งานค่อนข้างสูง ประกอบกับในปัจจุบันสำนักงานศาลยุติธรรมได้มีการให้บริการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตแล้วหลายงาน ดังนั้นจึงควรมีการวิจัยผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตด้วย เพื่อให้ได้ผลการศึกษาวิจัยที่ทั่วถึง ตรงกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กองฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร (2541) *เอกสารวิชาการ* กรุงเทพมหานคร การบินไทย
กิจติพงษ์ ขลิบเยี่ยม (2541) “การศึกษาการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร :
กรณีศึกษา สำนักงานเขตจตุจักร” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- กฤษณ์ สุภนราพรรค (2548) “การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสนามกีฬาโรงเรียนชุมชน
แหลมงอบ จังหวัดตราดของผู้ปกครองนักเรียนและชุมชน” ออนไลน์ ค้นคืน
วันที่ 20 มกราคม 2552 จาก <http://www.geocities.com/learn gob05/kranok.doc>
- จุฑามาศ คุประตกุล (2544) “ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจการให้บริการจากเจ้าหน้าที่
ทางการพยาบาลของผู้รับบริการ โรงพยาบาลสมิติเวช ในกรุงเทพมหานคร”
ปริญญาโทศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- จินตนา บุญบงการ (2545) *การบริการประชาชน สู่ความเป็นเลิศ ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเองหลักสูตร
การบริหารงาน : การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่* กรุงเทพมหานคร
อาทิตย์โปรดักส์กรุ๊ป
- จเร ถมปัด (2546) “ความคิดเห็นของพนักงานสินเชื่อธนาคารออมสินต่อแนวทางการป้องกันและ
แก้ไขสินเชื่อที่หยุดรับรู้รายได้ โครงการธนาคารประชาชนในเขตภาคกลาง” การศึกษา
ค้นคว้าด้วยตนเองปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ
ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- จรัญ มากสมบูรณ์ (2548) “ความคิดเห็นของเกษตรกรต่อการได้สิทธิทำกินในเขตป่าสงวนแห่งชาติ
ป่าคลองแม่รำพึง อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์” การค้นคว้าอิสระ
ปริญญาเกษตรศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาส่งเสริมการเกษตร
สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548) *การตลาดบริการ พิมพ์ครั้งที่ 6* กรุงเทพมหานคร
ส.เอเชียเพรส (1989)
- ฐาปกรณ์ บุญเกิด (2550) “แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ : กรณีศึกษาสำนักงานการขนส่ง
ทางน้ำ สาขาอุษยากรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี” วิทยานิพนธ์ปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

- ณัฐพัชร ล้อประดิษฐพงษ์ (2549) *คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า* กรุงเทพมหานคร
ประชุมทอง พรินต์ติ้ง กรุป
- ดวงกมล พรธานี (2549) “การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ในปกครองจังหวัดนนทบุรี.
บรรณาธิการ” การอบรมสัมมนาบุคลากรภาครัฐในการให้บริการประชาชน รุ่น 1
เล่ม 2.นนทบุรี ที่ทำการปกครองจังหวัดนนทบุรี
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2548) “แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการให้บริการ
สาธารณะ” ใน *ประมวลสาระชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์*
หน่วยที่ 5 หน้า 221-280 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- ชนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ (2546) *การจัดการตลาด* กรุงเทพมหานคร เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น
อินโดไชน่า
- ธิดา โมสิกรัตน์ (2547) “ลักษณะของการแสดงความคิดเห็น” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาภาษาไทย
เพื่อการสื่อสาร* หน่วยที่ 9 หน้า 56 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
สาขาวิชาศิลปศาสตร์
- ธีรกิต นวรัตน์ ณ อยู่ชยา (2547) *การตลาดสำหรับการบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์*
กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ธีรพันธ์ โล่ทองคำ (2549,19 กันยายน) “คลื่นความคิด” *มติชนรายวัน*
- นราวุธ นวลเกลี้ยง (2550) “การศึกษาเพื่อพัฒนาการบริการประชาชนของสถานีรถไฟหาดใหญ่”
วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ประสิทธิ์ รัตนชวานนท์ (2543) “ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานส่งเสริมการปลูกสัตว์ตามระบบ
ใหม่ของปลูสัตว์อำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” วิทยานิพนธ์ปริญญา
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาส่งเสริมการเกษตร บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ประเทืองทิพย์ ธีรเวชเจริญชัย (2548) “ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองคลังส่วนราชการที่มีต่อ
การให้บริการของกรมบัญชีกลาง” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

- ปิยฉัตร แก่นจันทร์ (2548) “ความคิดเห็นเกี่ยวกับระเบียบและวิธีการปฏิบัติในการผลิตปลา
สวยงามตามมาตรฐานการจัดการฟาร์มเพาะเลี้ยงปลาสวยงามเพื่อการส่งออกของ
เกษตรกร” วิทยานิพนธ์ปริญญาเกษตรศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาส่งเสริม
การเกษตร สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ไพศาล จินาชาญ (2542) “ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก
ท่าอากาศยานตรัง” ปัญหาพิเศษทางรัฐประศาสนศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- พัชรภรณ์ กระบวนรัตน์ (2546) “ประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงาน
ทั่วไปโรงพยาบาลตากสิน” ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสมเด็จเจ้าพระยา
- พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ (2546) *ขุมปัญญาทางพยาบาลศาสตร์ กรุงเทพมหานคร พระราม 4
ปรีณดิ้ง*
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศลกุล (2549) *เทคนิคการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ กรุงเทพมหานคร
ซีเอ็ดยูเคชั่น*
- ปิ่น ช่างสาร (2543) การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ในปกครองจังหวัดนนทบุรี
บรรณาธิการ การอบรมสัมมนาบุคลากรภาครัฐในการให้บริการประชาชน
รุ่น 1 นนทบุรี ที่ทำการปกครองจังหวัดนนทบุรี.
- รัฐพล นราศิริ (2545) “ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครองอำเภอ
เมืองเชียงใหม่” การค้นคว้าแบบอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการเมืองการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2541) *คุณภาพคือความอยู่รอด กรุงเทพมหานคร สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี
(ไทย - ญี่ปุ่น)*
- วีณา พิงวิวัฒน์พิกุล (2541) “การให้บริการสารสนเทศของคณะรัฐศาสตร์” มหาวิทยาลัย
รามคำแหง วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- วรพันธ์ ภูผา (2543) “ความคิดเห็นของเกษตรกรต่อ โครงการปรับ โครงสร้างและระบบการผลิต
การเกษตรในจังหวัดมหาสารคาม” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
(ส่งเสริมการเกษตร) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น

- วุฒิพร เคียวพานิช (2543) “ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของนิสิตระดับปริญญาตรี” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมวิทยาประยุกต์ ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (25451) *คุณภาพในงานบริการ* กรุงเทพมหานคร สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น).
- วรรษชา ศิริวัฒน์ (2546) “การประเมินผลประสิทธิภาพการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรจน์ประสานมิตร
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547) *การตลาดธุรกิจบริการ* กรุงเทพมหานคร ซีเอ็ดยูเคชั่น
- วรฤทธิ์ สารฤทธิคาม (2548) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม” วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนามหาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- วิทยา ค่านธำรงกุล (2548) “การกอบกู้บริการที่ผิดพลาด : กลวิธีรักษาลูกค้าอย่างยั่งยืน” *วารสารบริหารธุรกิจ* (ม.ย. 2548).
- ศรุดา ไพฑูรย์สวัสดิ์ (2544) “ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ อีสเทิร์นเอเชีย
- คันสนีย์ เกษตรสินสมบัติ (2547) “ความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องต่อการท่องเที่ยวเชิงเกษตร บ้านฝั่งท่าตำบลวังก้ง อำเภอบรบือ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์” วิทยานิพนธ์ปริญญาเกษตรศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาส่งเสริมการเกษตร สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สมิธ สัมภูกร (2542) *การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์วิญญูชน
- สุภชัย กามวัลย์ (2544) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอดงอูม จังหวัดอุบลราชธานี” ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- สุพินดา ชีระวราพิชญ์ (2544) “การศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยและธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาสยามสแควร์” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- สมชาติ กิจยรรยง (2546) *ศิลปะการต้อนรับที่ประทับใจ* กรุงเทพมหานคร ชรรคมลการพิมพ์
- สุมาลี พรรณนิคม (2548) “พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)” *ปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา*
- สถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม (2549) *คู่มือการปฏิบัติงานศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว* กรุงเทพมหานคร สถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม
- อภิษฐ์ พรหมพิทักษ์กุล (2540) “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการมาใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและที่ไม่มีการรื้อปรับระบบ” *ปริญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*
- อภิลักษณ์ นวลศรี (2541) “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลสงขลานครินทร์” *ปัญหาพิเศษทางรัฐประศาสนศาสตร์*
- รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- อนุพงษ์ เนื่องจาง (2544) “ความคิดเห็นของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อโครงสร้างและองค์ประกอบ อำนาจหน้าที่ รูปแบบการบริหาร และกระบวนการการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชั้นที่ 1 ในเขตปริมณฑล” *วิทยานิพนธ์ปริญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม ภาควิชาโครงการสหวิทยาการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*
- อิสระ ทองสามศรี (2547) “คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลา” *สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์*
- มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- Robert Spector and Patrick McCarthy (2005) *The Nordstrom Way To Customer Service Excellence Seattle* ⁶www.Robertspector.com, 20 January 2009.

ภาคผนวก

แบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของ
ศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

คำชี้แจงแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลที่ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของศาลจังหวัดเลย

แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

2. ระดับของการแสดงความคิดเห็นแบ่งออกเป็น 4 ระดับ คือ

ระดับ 1 หมายถึง มีความคิดเห็นน้อยที่สุด

ระดับ 2 หมายถึง มีความคิดเห็นน้อย

ระดับ 3 หมายถึง มีความคิดเห็นมาก

ระดับ 4 หมายถึง มีความคิดเห็นมากที่สุด

ตอนที่ 1 : ลักษณะข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

1. ท่านมาติดต่อขอรับบริการ

| | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 1.1 งานคดี | <input type="checkbox"/> 1.2 งานช่วยพิจารณาพิพากษาคดี |
|-------------------------------------|---|

2. เพศ

| | |
|----------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 2.1 ชาย | <input type="checkbox"/> 2.2 หญิง |
|----------------------------------|-----------------------------------|

3. อายุ

| | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 3.1 15 – 25 ปี | <input type="checkbox"/> 3.2 26 – 35 ปี |
| <input type="checkbox"/> 3.3 36 – 45 ปี | <input type="checkbox"/> 3.4 46 – 55 ปี |
| <input type="checkbox"/> 3.5 อายุ 56 ปีขึ้นไป | |

4. ระดับการศึกษา

| | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 4.1 ประถมศึกษา | <input type="checkbox"/> 4.2 มัธยมต้น |
| <input type="checkbox"/> 4.3 มัธยมปลาย/ปวช. | <input type="checkbox"/> 4.4 อนุปริญญา/ปวส. |
| <input type="checkbox"/> 4.5 ปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> 4.6 สูงกว่าปริญญาตรี |

5. อาชีพ

| | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 5.1 นักเรียน/นักศึกษา | <input type="checkbox"/> 5.2 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ |
| <input type="checkbox"/> 5.3 พนักงานบริษัท | <input type="checkbox"/> 5.4 ค้าขาย |
| <input type="checkbox"/> 5.5 อื่นๆ (โปรดระบุ | |

ตอนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย
แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

| รายการ | ระดับความคิดเห็น | | | |
|--|------------------|-----|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | น้อย | น้อยที่สุด |
| | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1. การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง | | | | |
| 2. การดูแลเอาใจใส่ประชาชนเท่าเทียมกัน | | | | |
| 3. เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความสุภาพชน เคารพสิทธิของประชาชน | | | | |
| 4. มีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง | | | | |
| 5. มีความเต็มใจในการตอบคำถาม | | | | |
| 6. มีการปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเป็นกลางไม่เข้าข้างผู้ใดผู้หนึ่ง | | | | |
| 7. มีการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่สะดวก | | | | |
| 8. ระยะเวลาแต่ละขั้นตอนของการให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว | | | | |
| 9. การให้บริการเสร็จตามกำหนดนัดหมาย | | | | |
| 10. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว | | | | |
| 11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ | | | | |
| 12. ความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำ | | | | |
| 13. ความเพียงพอของจำนวนที่นั่งระหว่างรอรับบริการ | | | | |
| 14. มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่สะดวกและทันสมัย | | | | |
| 15. มีความพร้อมในการให้บริการทางโทรศัพท์ตลอดเวลา | | | | |

| รายการ | ระดับความคิดเห็น | | | |
|---|------------------|-----|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | น้อย | น้อยที่สุด |
| | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 16. การติดตามดูแลเรื่องของประชาชนจนเสร็จ | | | | |
| 17. การอุทิศเวลาในการให้บริการอย่างเต็มที่ เช่น ให้บริการเวลาพักเที่ยง | | | | |
| 18. การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้อย่างสม่ำเสมอ | | | | |
| 19. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการตลอดเวลา | | | | |
| 20. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ | | | | |
| 21. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มตลอดเวลา | | | | |
| 22. มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ | | | | |
| 23. มีการให้คำแนะนำและให้ข้อมูลอย่างชัดเจน | | | | |
| 24. มีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการที่หลากหลาย เช่น อินเทอร์เน็ต , โทรศัพท์, สำนักงาน ฯลฯ | | | | |
| 25. การรักษาผลประโยชน์ และความลับของประชาชน | | | | |
| 26. เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถร้องเรียนได้หลายช่องทาง เช่น อินเทอร์เน็ต, โทรศัพท์สายตรงผู้บริหาร, สำนักงาน ฯลฯ | | | | |
| 27. เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นของประชาชน | | | | |
| 28. การให้บริการตรงตามความต้องการของประชาชน | | | | |
| 29. มีความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือให้กับเจ้าหน้าที่ให้บริการ | | | | |

**ตอนที่ 3 : ข้อเสนอแนะของท่านในการให้บริการของศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชน
และครอบครัว**

3.1 งานคดี

.....
.....

3.2 งานช่วยพิจารณาพิพากษาคดี

.....
.....

Table for Determining Sample Size from a Given Population

| N | S | N | S | N | S |
|-----|-----|------|-----|-------------|------------|
| 10 | 10 | 220 | 140 | 1200 | 291 |
| 15 | 14 | 230 | 144 | 1300 | 297 |
| 20 | 19 | 240 | 148 | 1400 | 302 |
| 25 | 24 | 250 | 152 | 1500 | 308 |
| 30 | 28 | 260 | 155 | 1600 | 310 |
| 35 | 32 | 270 | 159 | 1700 | 313 |
| 40 | 36 | 280 | 162 | 1800 | 317 |
| 45 | 40 | 290 | 165 | 1900 | 320 |
| 50 | 44 | 300 | 169 | 2000 | 322 |
| 55 | 48 | 320 | 175 | 2200 | 327 |
| 60 | 52 | 340 | 181 | 2400 | 331 |
| 65 | 56 | 360 | 186 | 2600 | 335 |
| 70 | 59 | 380 | 191 | 2800 | 338 |
| 75 | 63 | 400 | 196 | 3000 | 341 |
| 80 | 66 | 420 | 201 | 3500 | 346 |
| 85 | 70 | 440 | 205 | 4000 | 351 |
| 90 | 73 | 460 | 210 | 4500 | 354 |
| 95 | 76 | 480 | 214 | 5000 | 357 |
| 100 | 80 | 500 | 217 | 6000 | 361 |
| 110 | 86 | 550 | 226 | 7000 | 364 |
| 120 | 92 | 600 | 231 | 8000 | 367 |
| 130 | 97 | 650 | 242 | 9000 | 368 |
| 140 | 103 | 700 | 248 | 10000 | 370 |
| 150 | 108 | 750 | 254 | 15000 | 375 |
| 160 | 113 | 800 | 260 | 20000 | 377 |
| 170 | 118 | 850 | 265 | 30000 | 379 |
| 180 | 123 | 900 | 269 | 40000 | 380 |
| 190 | 127 | 950 | 274 | 50000 | 381 |
| 200 | 132 | 1000 | 278 | 75000 | 382 |
| 210 | 136 | 1100 | 285 | 100000 | 384 |

(Krejcie, R.V. and Morgan, D.W. Educational and Psychological Measurement, 1970:608)

ประวัติผู้วิจัย

| | |
|-------------------------|---|
| ชื่อ | นางรัชนิกร ปัญญาใส |
| วัน เดือน ปีเกิด | 5 ตุลาคม พ.ศ. 2524 |
| สถานที่เกิด | อำเภอเมือง จังหวัดเลย |
| ประวัติการศึกษา | บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบัญชี) สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา พ.ศ. 2547 |
| สถานที่ทำงาน | ศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว |
| ตำแหน่ง | เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีปฏิบัติงาน |