

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
ศาลจังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศาลจังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของศาลจังหวัดมหาสารคาม

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของข้อมูล ผู้ศึกษาจึงกำหนด
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่กรอกแล้วทั้ง 375 ฉบับ มาจัดหมวดหมู่ แล้วตรวจ
นับคะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปทำการวิเคราะห์ข้อมูลและใช้สถิติ
วิเคราะห์ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์โดยใช้การแจก
แจงความถี่ (Frequency Distribution) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
ศาลจังหวัดมหาสารคาม วิเคราะห์โดยหา ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของศาลจังหวัดมหาสารคามใช้การวิเคราะห์เนื้อหาโดยการนำมาประมวลเนื้อหาสรุปประเด็นหาความหมาย แล้ววิเคราะห์ด้วยการพรรณนาความ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศาลจังหวัดมหาสารคามปรากฏผล ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการต่อการให้บริการของศาลจังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างกับผู้รับบริการต่อการให้บริการของศาลจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 375 คน โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 375 ฉบับ จากนั้นได้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้รับบริการต่อการให้บริการของศาลจังหวัดมหาสารคาม

| ข้อมูลผู้มารับบริการศาล จังหวัดมหาสารคาม | จำนวน กลุ่มตัวอย่าง (คน) | ร้อยละ |
|---|--------------------------------|--------|
| 1. กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องกับโจทก์ | | |
| - โจทก์ | 40 | 10.67 |
| - ทนายโจทก์ | 40 | 10.67 |
| - ญาติพี่น้องโจทก์ | 40 | 10.66 |
| รวม | 120 | 32.00 |
| 2. กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับจำเลย | | |
| - จำเลย | 90 | 24.00 |
| - ทนายจำเลย | 10 | 2.67 |
| - ญาติพี่น้องจำเลย | 75 | 20.00 |
| รวม | 175 | 46.67 |

| ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป | จำนวน กลุ่มตัวอย่าง (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------|--------------------------------|---------------|
| 3. กลุ่มเจ้าหน้าที่ของรัฐ | | |
| - พนักงานคุมประพฤติ | 40 | 10.67 |
| - พนักงานอัยการ | 10 | 2.67 |
| - เจ้าพนักงานบังคับคดี | 30 | 7.99 |
| รวม | 80 | 21.33 |
| รวม | 375 | 100.00 |

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องกับโจทก์ จำนวน 120 คน (ร้อยละ 32.00) เป็น โจทก์ จำนวน 40 คน (ร้อยละ 10.67) ทนายโจทก์ จำนวน 40 คน (ร้อยละ 10.67) และญาติพี่น้องโจทก์ จำนวน 40 คน (ร้อยละ 10.66) กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องกับจำเลย จำนวน 175 คน (ร้อยละ 46.67) เป็น จำเลย จำนวน 90 คน (ร้อยละ 24.00) ทนายจำเลย จำนวน 10 คน (ร้อยละ 2.67) และญาติพี่น้องจำเลย จำนวน 75 คน (ร้อยละ 20.00) และกลุ่มเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 80 คน (ร้อยละ 21.33) เป็นพนักงานคุมประพฤติ จำนวน 40 คน (ร้อยละ 10.67) พนักงานอัยการ จำนวน 10 คน (ร้อยละ 2.67) และเจ้าพนักงานบังคับคดี จำนวน 30 คน (ร้อยละ 7.99)

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศาลจังหวัดมหาสารคามโดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตาม ด้านการบริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศาลจังหวัดมหาสารคามโดยภาพรวม

| ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศาล จังหวัดมหาสารคาม | \bar{X} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-----------|------|------------------|
| 1. ด้านการบริการอย่างเสมอภาค | 4.28 | 0.18 | มาก |
| 2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา | 3.44 | 0.20 | ปานกลาง |
| 3. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง | 2.76 | 0.09 | ปานกลาง |
| 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง | 2.45 | 0.18 | น้อย |
| 5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า | 3.19 | 0.44 | ปานกลาง |
| รวม | 3.22 | 0.25 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 3 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศาลจังหวัดมหาสารคามโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก คือ ด้านการบริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 4.28$) อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ($\bar{X} = 3.44$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.19$) และด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ($\bar{X} = 2.76$) อยู่ในระดับน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 2.45$)

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศาล
จังหวัดมหาสารคามโดย จำแนกรายด้านและรายชื่อ จำนวน 5 ด้าน ดังนี้

ด้านการบริการอย่างเสมอภาค

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศาล
จังหวัดมหาสารคาม ด้านการบริการอย่างเสมอภาค จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 375)

| ข้อที่ | ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของศาลจังหวัดมหาสารคาม | \bar{X} | S.D. | ระดับความ พึงพอใจ |
|--------|---|-------------|-------------|----------------------|
| 1 | ประชาชนได้รับการบริการอย่างเสมอภาค ตามลำดับก่อนหลัง | 3.86 | 0.93 | มาก |
| 2 | เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับผู้มารับบริการทุกกลุ่ม อาชีพเท่าเทียมกัน | 4.17 | 0.93 | มาก |
| 3 | มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้มารับ บริการทุกกลุ่มอาชีพเท่าเทียมกัน | 4.22 | 1.15 | มาก |
| 4 | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร กับทุกคนที่มาติดต่อราชการ | 4.53 | 0.97 | มากที่สุด |
| 5 | การเรียกเก็บค่าธรรมเนียม มีการแจกแจง รายละเอียดชัดเจนเป็นธรรมกับทุกคนที่มาติดต่อ ราชการ | 4.59 | 0.70 | มากที่สุด |
| | รวม | 4.28 | 0.18 | มาก |

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศาลจังหวัด
มหาสารคาม ด้านการบริการอย่างเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$) เมื่อจำแนก
เป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ การเรียก
เก็บค่าธรรมเนียม มีการแจกแจงรายละเอียดชัดเจนเป็นธรรมกับทุกคนที่มาติดต่อราชการ
($\bar{X} = 4.59$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตรกับทุกคนที่มาติดต่อราชการ
($\bar{X} = 4.53$) อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้มารับบริการทุกกลุ่มอาชีพเท่าเทียมกัน($\bar{X} = 4.22$) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ

กับผู้มารับบริการทุกกลุ่มอาชีพเท่าเทียมกัน($\bar{X} = 4.17$) และประชาชนได้รับการบริการอย่างเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X} = 3.86$)

ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศาลจังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา จำแนกเป็นรายชื่อ (n = 375)

| ข้อที่ | ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศาลจังหวัดมหาสารคาม | \bar{X} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|--------|---|-----------|------|------------------|
| 1 | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วและตรงต่อเวลา | 3.80 | 0.75 | มาก |
| 2 | ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสมกับสภาพงาน | 3.18 | 0.98 | ปานกลาง |
| 3 | มีการบอกขั้นตอนในการรับบริการชัดเจนเข้าใจง่าย | 3.72 | 0.85 | มาก |
| 4 | การให้บริการเป็นระบบชัดเจนไม่ยุ่งยาก | 3.90 | 1.05 | มาก |
| 5 | ขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว | 2.59 | 1.28 | ปานกลาง |
| | รวม | 3.44 | 0.22 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศาลจังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ การให้บริการเป็นระบบชัดเจนไม่ยุ่งยาก ($\bar{X} = 3.90$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วและตรงต่อเวลา ($\bar{X} = 3.80$) และมีการบอกขั้นตอนในการรับบริการชัดเจนเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.72$) อยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสมกับสภาพงาน ($\bar{X} = 3.18$) และขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X} = 2.59$)

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศาล
จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 375)

| ข้อที่ | ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของศาลจังหวัดมหาสารคาม | \bar{X} | S.D. | ระดับความ พึงพอใจ |
|--------|---|-----------|------|----------------------|
| 1 | สถานที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้มา ติดต่อขอรับบริการ | 2.62 | 0.64 | ปานกลาง |
| 2 | มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอบริการแก่ผู้มาติดต่อ ขอรับบริการ | 3.30 | 0.77 | ปานกลาง |
| 3 | มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการท่านอย่างเพียงพอ | 2.66 | 0.83 | ปานกลาง |
| 4 | มีอุปกรณ์และเครื่องมือใช้ในการบริการอย่าง เพียงพอ | 2.31 | 0.78 | น้อย |
| 5 | มีสถานที่จอดรถของผู้มาติดต่อราชการอย่าง เพียงพอ | 3.11 | 0.64 | ปานกลาง |
| | รวม | 2.76 | 0.09 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศาลจังหวัด
มหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.76$) เมื่อ
จำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ มี
ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอบริการแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ ($\bar{X} = 3.30$) มีสถานที่จอดรถของ
ผู้มาติดต่อราชการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.11$) มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการท่านอย่างเพียงพอ
($\bar{X} = 2.66$) และสถานที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ ($\bar{X} = 2.62$)
อยู่ในระดับน้อย คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือใช้ในการบริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 2.31$)

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศาล
จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 375)

| ข้อที่ | ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของศาลจังหวัดมหาสารคาม | \bar{X} | S.D. | ระดับความ พึงพอใจ |
|--------|---|-----------|------|----------------------|
| 1 | เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและติดตามงานจน แล้วเสร็จ | 2.75 | 0.81 | ปานกลาง |
| 2 | การให้บริการของเจ้าหน้าที่กระทำอย่างต่อเนื่อง (การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ไม่หยุดบริการ) | 3.29 | 0.83 | ปานกลาง |
| 3 | มีการให้บริการนอกเวลาทำการและ วันหยุดราชการ | 1.79 | 0.77 | น้อย |
| 4 | เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอสามารถทำงาน ทดแทนกันได้ | 2.62 | 0.89 | ปานกลาง |
| 5 | เจ้าหน้าที่มีการปรับปรุงการให้บริการอยู่เสมอ | 1.82 | 1.22 | น้อย |
| | รวม | 2.45 | 0.18 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศาลจังหวัด
มหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.45$) เมื่อจำแนก
เป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ มีการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่กระทำอย่างต่อเนื่อง (การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ไม่หยุดบริการ) ($\bar{X} = 3.29$)
เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและติดตามงานจนแล้วเสร็จ ($\bar{X} = 2.75$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการ
อย่างสม่ำเสมอสามารถทำงานทดแทนกันได้ ($\bar{X} = 2.62$) อยู่ในระดับน้อย เรียงค่าเฉลี่ยจากมาก
ไปน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีการปรับปรุงการให้บริการอยู่เสมอ ($\bar{X} = 1.82$) และมีการให้บริการ
นอกเวลาทำการและวันหยุดราชการ ($\bar{X} = 1.79$)

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศาล
จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 375)

| ข้อที่ | ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของศาลจังหวัดมหาสารคาม | \bar{X} | S.D. | ระดับความ พึงพอใจ |
|--------|--|-----------|------|----------------------|
| 1 | การให้บริการเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ มี เพียงพอ | 2.26 | 1.71 | น้อย |
| 2 | มีการบริการหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์, อินเทอร์เน็ต | 3.18 | 0.98 | ปานกลาง |
| 3 | เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถและความชำนาญ ในการให้บริการ | 4.20 | 0.50 | มาก |
| 4 | มีการจัดให้มีระบบการรับฟังข้อเสนอแนะหรือข้อ ร้องเรียนของประชาชน เช่น กล้องรับฟังความ คิดเห็นของประชาชน | 3.90 | 1.05 | มาก |
| 5 | มีการจัดทำคู่มือหรือแผ่นพับไว้ให้ผู้มาติดต่อ ขอรับบริการได้อ่าน | 2.37 | 1.16 | ปานกลาง |
| | รวม | 3.19 | 0.44 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศาลจังหวัด
มหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$) เมื่อ
จำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่มี
ความรู้ ความสามารถและความชำนาญในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.20$) และมีการจัดให้มีระบบ
การรับฟังข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนของประชาชน เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็นของ
ประชาชน ($\bar{X} = 3.90$) อยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้มีการบริการ
หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์, อินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 3.18$) และมีการจัดทำคู่มือหรือแผ่นพับไว้
ให้ผู้มาติดต่อขอรับบริการได้อ่าน ($\bar{X} = 2.37$) อยู่ในระดับน้อย คือการให้บริการเอกสารและ
แบบพิมพ์ต่าง ๆ มีเพียงพอ ($\bar{X} = 2.26$)

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศาลจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม กลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับโจทก์ กลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับจำเลย และกลุ่มเจ้าหน้าที่ของรัฐ ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศาลจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม กลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับโจทก์

(n = 375)

| ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศาลจังหวัดมหาสารคาม | โจทก์ | | ระดับความพึงพอใจ | | หมายโจทก์ | | ระดับความพึงพอใจ | | ญาติพี่น้องโจทก์ | | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-----------|------|------------------|------|-----------|------|------------------|------|------------------|---------|------------------|
| | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | |
| 1. ด้านการบริการอย่างสมภาค | 3.54 | 0.91 | มาก | 0.67 | 4.32 | 0.67 | มาก | 3.38 | 0.49 | ปานกลาง | ปานกลาง |
| 2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา | 3.14 | 0.51 | ปานกลาง | 0.64 | 4.27 | 0.64 | มาก | 3.23 | 0.42 | ปานกลาง | ปานกลาง |
| 3. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง | 2.96 | 0.65 | ปานกลาง | 0.34 | 3.14 | 0.34 | ปานกลาง | 2.96 | 0.41 | ปานกลาง | ปานกลาง |
| 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง | 2.39 | 0.49 | น้อย | 0.82 | 3.39 | 0.82 | ปานกลาง | 3.06 | 0.26 | ปานกลาง | ปานกลาง |
| 5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า | 2.48 | 0.51 | น้อย | 0.69 | 2.63 | 0.69 | ปานกลาง | 2.85 | 0.51 | ปานกลาง | ปานกลาง |
| รวม | 2.90 | 0.61 | ปานกลาง | 0.63 | 3.55 | 0.63 | มาก | 3.09 | 0.42 | ปานกลาง | ปานกลาง |

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศาลจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม กลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับศาล (n = 375)

| ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศาลจังหวัดมหาสารคาม | จำนวน | | ระดับความพึงพอใจ | | ทนายจำเลย | | ระดับความพึงพอใจ | | ญาติพี่น้องจำเลย | | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-----------|------|------------------|---------|-----------|------|------------------|---------|------------------|------|------------------|
| | \bar{X} | S.D. | พอใจ | ไม่พอใจ | \bar{X} | S.D. | มาก | ปานกลาง | \bar{X} | S.D. | |
| 1. ด้านการบริการอย่างสมภาค | 3.31 | 0.46 | ปานกลาง | | 3.78 | 0.75 | มาก | | 2.44 | 0.50 | น้อย |
| 2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา | 2.80 | 0.43 | ปานกลาง | | 3.22 | 0.94 | ปานกลาง | | 2.62 | 0.49 | ปานกลาง |
| 3. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง | 2.79 | 0.41 | ปานกลาง | | 3.16 | 0.99 | ปานกลาง | | 2.48 | 0.72 | น้อย |
| 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง | 2.43 | 0.76 | น้อย | | 2.94 | 0.37 | ปานกลาง | | 2.36 | 0.63 | น้อย |
| 5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า | 2.76 | 0.43 | ปานกลาง | | 3.04 | 0.40 | ปานกลาง | | 2.30 | 0.62 | น้อย |
| รวม | 2.81 | 0.49 | ปานกลาง | | 3.22 | 0.69 | ปานกลาง | | 2.44 | 0.59 | น้อย |

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศาล
จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม กลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับจำเลย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
($\bar{X} = 2.82$) จากการหาค่าเฉลี่ยกลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับจำเลย รวมกัน เมื่อจำแนกตาม กลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับ
จำเลย พบว่า

จำเลย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.91$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ใน
ระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการบริการอย่างเสมอ
ภาค ($\bar{X} = 3.31$) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วจนทันต่อเวลา ($\bar{X} = 3.80$) ด้านการให้บริการอย่าง
พอเพียง ($\bar{X} = 2.79$) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 2.76$) และอยู่ในระดับน้อย ด้าน
เดียว ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 2.43$)

ทนายจำเลย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า
อยู่ในระดับมากด้านเดียว ได้แก่ ด้านการบริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 3.78$) อยู่ในระดับ
ปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วจน
ทันต่อเวลา ($\bar{X} = 3.22$) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ($\bar{X} = 3.16$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
($\bar{X} = 3.04$) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 2.94$)

ญาติพี่น้องจำเลย โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.44$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า
อยู่ในระดับปานกลางด้านเดียว ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วจนทันต่อเวลา ($\bar{X} = 2.62$) อยู่
ในระดับน้อย 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง
($\bar{X} = 2.48$) ด้านการบริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 2.44$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
($\bar{X} = 2.36$) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 2.30$)

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศาลจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม กลุ่มเจ้าหน้าที่ของรัฐ (n = 375)

| ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศาลจังหวัดมหาสารคาม | พนักงานคุมประพฤติ | | ระดับความพึงพอใจ | พนักงานอัยการ | | ระดับความพึงพอใจ | เจ้าพนักงานบังคับคดี | | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-------------------|-------------|------------------|---------------|-------------|------------------|----------------------|-------------|------------------|
| | \bar{X} | S.D. | | \bar{X} | S.D. | | \bar{X} | S.D. | |
| 1. ด้านการบริการอย่างสมภาค | 4.55 | 0.68 | มากที่สุด | 3.60 | 0.72 | มาก | 3.29 | 0.46 | ปานกลาง |
| 2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา | 3.86 | 0.72 | มาก | 3.54 | 0.64 | มาก | 2.48 | 0.65 | น้อย |
| 3. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง | 3.46 | 0.76 | ปานกลาง | 3.36 | 0.60 | ปานกลาง | 2.57 | 0.50 | ปานกลาง |
| 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง | 3.40 | 0.83 | ปานกลาง | 3.27 | 0.46 | ปานกลาง | 2.68 | 0.47 | ปานกลาง |
| 5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า | 3.37 | 0.83 | ปานกลาง | 3.35 | 0.49 | ปานกลาง | 2.74 | 0.44 | ปานกลาง |
| รวม | 3.72 | 0.76 | มาก | 3.42 | 0.58 | ปานกลาง | 2.75 | 0.50 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศาลจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม กลุ่มเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$) จากการหาค่าเฉลี่ยกลุ่มเจ้าหน้าที่ของรัฐ รวมกัน เมื่อจำแนกตาม กลุ่มเจ้าหน้าที่ของรัฐ พบว่า

พนักงานคุมประพฤติ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการบริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 4.$) อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ($\bar{X} = 3.86$) อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ($\bar{X} = 3.46$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.40$) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.37$)

พนักงานอัยการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการบริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 3.60$) และด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ($\bar{X} = 3.54$) อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ($\bar{X} = 3.36$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.35$) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.27$)

เจ้าพนักงานบังคับคดี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.75$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการบริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 3.29$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 2.74$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 2.68$) และด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ($\bar{X} = 2.57$) อยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ($\bar{X} = 2.48$)

5. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศาลจังหวัดมหาสารคาม
ตารางที่ 12 จำนวนความถี่ ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของศาลจังหวัดมหาสารคาม

| ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศาลจังหวัดมหาสารคาม | ความถี่ |
|--|---------|
| ด้านการบริการอย่างเสมอภาค | |
| 1. ควรให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาคเหมือนกับการให้บริการของธนาคาร | 264 |
| 2. ควรให้บริการอย่างยิ้มแย้มแจ่มใส | 258 |
| 3. ควรบริการให้ด้วยความสุภาพเป็นมิตรกับทุกคนที่มาติดต่อขอรับบริการ | 243 |
| 4. ควรที่จะชี้แจงรายละเอียดเพิ่มเติมและมีความเข้าใจง่าย เมื่อผู้มาขอรับบริการสงสัย | 198 |
| ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา | |
| 1. ควรมีแผนผังบอกจุดบริการให้ประชาชนได้เข้าใจ | 242 |
| 2. ควรลดขั้นตอนการบริการให้น้อยลง | 238 |
| 3. ให้มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์บริการประชาชนเพิ่มขึ้น | 231 |
| 4. ควรมีการบริการที่รวดเร็วและสะดวก | 211 |
| ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ | |
| 1. ควรจัดสถานที่นั่งรอรับบริการเพิ่มเติม | 248 |
| 2. ควรปรับปรุงห้องน้ำให้มีความเพียงพอต่อการให้บริการของผู้มาขอรับบริการ | 239 |
| 3. ควรเพิ่มอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ | 219 |
| 4. ควรปรับปรุงสถานที่จอดรถ เช่น ทำโรงรถ ติดป้าย สัญลัักษณ์ที่จอด เป็นต้น | 199 |

| ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศาลจังหวัดมหาสารคาม | ความถี่ |
|--|---------|
| ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง | |
| 1. ควรให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานแต่ละงานจนเสร็จ | 263 |
| 2. ควรให้เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างต่อเนื่อง | 253 |
| 3. ควรให้เจ้าหน้าที่ทำงานวันหยุดด้วย | 231 |
| 4. ควรให้เจ้าหน้าที่ทำงานทดแทนกันได้ | 217 |
| ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า | |
| 1. ควรเพิ่มเอกสารที่ให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการ | 264 |
| 2. ควรเพิ่มการรับฟังข่าวสารให้มาก | 251 |
| 3. ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ | 231 |
| 4. ควรให้ผู้มาติดต่อได้ประเมินการทำงานของเจ้าหน้าที่ | 220 |

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความถี่ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศาลจังหวัดมหาสารคาม พบว่า

1. **ด้านการบริการอย่างเสมอภาค** เรียงลำดับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของศาลจังหวัดมหาสารคาม จากมากไปน้อย ดังนี้ ควรให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาคเหมือนกับการให้บริการของธนาคาร ควรให้บริการอย่างยิ้มแย้มแจ่มใส ควรบริการให้ด้วยความสุภาพ เป็นมิตรกับทุกคนที่มาติดต่อขอรับบริการ และควรที่จะชี้แจงรายละเอียดเพิ่มเติมและมีความเข้าใจง่าย เมื่อผู้มาขอรับบริการสงสัย

2. **ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา** เรียงลำดับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของศาลจังหวัดมหาสารคาม จากมากไปน้อย ดังนี้ ควรมีแผนผังบอกจุดบริการให้ประชาชนได้เข้าใจ ควรลดขั้นตอนการบริการให้น้อยลง ให้มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์บริการประชาชนเพิ่มขึ้น และควรมีการบริการที่รวดเร็วและสะดวก

3. **ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ** เรียงลำดับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของศาลจังหวัดมหาสารคาม จากมากไปน้อย ดังนี้ ควรจัดสถานที่นั่งรอรับบริการเพิ่มเติม ควรปรับปรุงห้องน้ำให้มีความเพียงพอต่อการให้บริการของผู้มาขอรับบริการ ควรเพิ่มอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ และควรปรับปรุงสถานที่จอดรถ เช่น ทำโรงรถ ติดป้าย สัญลักษณ์ที่ชัดเจน เป็นต้น

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เรียงลำดับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของศาลจังหวัดมหาสารคาม จากมากไปน้อย ดังนี้ ควรให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานแต่ละงานจนเสร็จ ควรให้เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างต่อเนื่อง ควรให้เจ้าหน้าที่ทำงานวันหยุดด้วย และควรให้เจ้าหน้าที่ทำงานทดแทนกันได้

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เรียงลำดับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของศาลจังหวัดมหาสารคาม จากมากไปน้อย ดังนี้ ควรเพิ่มเอกสารที่ให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการ ควรเพิ่มการรับฟังข่าวสารให้มาก ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ และควรให้ผู้มาติดต่อได้ประเมินการทำงานของเจ้าหน้าที่



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY