



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว

### จังหวัดมหาสารคาม

คำชี้แจง ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้จะนำไปใช้เพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น ขอโปรดตอบคำถามให้ตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด โดยมีต้องระบุชื่อผู้ตอบแบบสอบถาม และผลการตอบจะนำไปใช้ประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้น โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  และเติมคำลงในช่องว่าง

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

##### 1. เพศ

1.  หญิง                      2.  ชาย

##### 2. อายุ

1.  ไม่เกิน 20 ปี                      2.  21 - 35 ปี                      3.  36-50 ปี                      4.  51 ปีขึ้นไป

##### 3. การศึกษา

1.  ประถม                      2.  มัธยมศึกษาตอนต้น                      3.  มัธยมศึกษาตอนปลาย  
4.  ปวช.                      5.  ปวส.                      6. ปริญญาตรี                      7.  สูงกว่าปริญญาตรี

##### 4. อาชีพ

1.  รับจ้าง                      2.  รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ                      3.  เกษตรกรรม  
4.  ค้าขาย/ประกอบธุรกิจ                      5.  นักเรียน/นักศึกษา                      6.  ไม่ได้ประกอบอาชีพ  
7.  อื่น ๆ โปรดระบุ.....

##### 5. สถานภาพ

1.  โสด                      2.  สมรส                      3.  หย่า/หม้าย

##### 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)

1.  ต่ำกว่า 3,000 บาท                      2.  3,001 - 6,000 บาท                      3.  6,001 - 10,000  
4.  10,001 - 20,000 บาท                      5.  20,001 บาทขึ้นไป

##### 7. งานที่ติดต่อขอรับบริการ ณ จุดบริการศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม

1.  กลุ่มงานคดี                      2.  กลุ่มงานช่วยอำนวยความสะดวก  
3.  กลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี                      4.  กลุ่มงานประชาสัมพันธ์  
5.  กลุ่มงานไต่ถามไต่สวนและประนอมข้อพิพาท

##### 8. ปัจจุบันท่านมีภูมิลำเนาอยู่ที่

1.  เขตอำเภอเมืองมหาสารคาม      2.  เขตเทศบาลจังหวัดมหาสารคาม  
3.  อำเภออื่นๆ ในจังหวัดมหาสารคาม      4.  จังหวัดอื่น

**ส่วนที่ 2** คุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม

ลำดับ	คำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>การเข้าถึงผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร</b>						
1	ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง					
2	มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ					
3	รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
<b>ความสามารถของเจ้าหน้าที่/บุคลากร</b>						
1	อธิบายและตอบข้อสงสัยของผู้มาติดต่อได้ตรงประเด็น					
2	มีความเอาใจใส่ / กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
3	มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ					
<b>ความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่/บุคลากร</b>						
1	ความเสมอภาคในการให้บริการ					
2	ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่					
3	มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
<b>ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่/บุคลากร</b>						
1	ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
2	มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่					
3	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำ ให้คำปรึกษา					
<b>การสร้างเชื่อมั่นของเจ้าหน้าที่/บุคลากร</b>						
1	ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต					
2	ความประพฤติเหมาะสมน่านับถือ					
3	ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ผู้มารับบริการ					

ลำดับ	คำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>การให้ความไว้วางใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>						
1	มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
2	มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ					
3	มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ					
<b>การเสนอบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ</b>						
1	มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ					
2	แนะนำขั้นตอนการให้บริการหลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์					
3	แนะนำการส่งเอกสารแก่ผู้รับบริการทางไปรษณีย์ (กรณีไม่สามารถให้เอกสารภายในวันได้)					
<b>การตอบสนองผู้รับบริการ</b>						
1	ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ					
2	สามารถตอบสนองต่อปัญหาของผู้รับบริการได้					
3	ให้ข้อมูล และความกระจ่างในประเด็นข้อสงสัยได้					
<b>การติดต่อสอบถามผู้รับบริการ</b>						
1	สอบถามผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ					
2	ตอบคำถามและแนะนำผู้รับบริการให้ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
3	อธิบายและตอบข้อสงสัยของผู้รับบริการ ได้รวดเร็ว					
<b>การสร้างงานบริการให้เป็นที่ยอมรับและเป็นที่รู้จัก</b>						
1	ความสะอาด รวดเร็วของการให้บริการ					
2	ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3	ความซื่อสัตย์ สุจริต ต่อการปฏิบัติหน้าที่					

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัด

มหาสารคาม

ลำดับ	คำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>คุณภาพของบุคลากร</b>						
1	ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมและเป็นกันเอง					
2	ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง					
3	แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและท่าทางที่สุภาพ					
4	มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาที่เหมาะสม					
<b>ความเหมาะสมของสถานที่</b>						
1	สภาพแวดล้อมรอบ ๆ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดสวยงามและเป็นระเบียบเรียบร้อย					
2	การจัดสำนักงานมีความสะอาดเป็นระเบียบ สร้างบรรยากาศที่ดีให้กับประชาชนผู้รับบริการ					
3	มีป้ายแสดงประเภทงานที่ให้บริการให้เห็นอย่างชัดเจน					
4	การจัดมุมอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ เช่น มุมหนังสือพิมพ์ มุมเครื่องดื่ม					
<b>ประสิทธิภาพของกระบวนการ</b>						
1	มีขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2	มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน					
3	มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ					
4	มีช่องทางที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้					
<b>ประเภทของการรับบริการ</b>						
1	การสอบถาม					
2	การยื่นคำร้อง					

ลำดับ	คำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3	การให้คำแนะนำปรึกษา					
4	การอำนวยความสะดวก					
<b>เจตคติต่อการให้บริการ</b>						
1	ความพึงพอใจในการเอาใจใส่					
2	ความ มั่นคงของหน่วยงานและผู้ให้บริการ					
3	ความยุติธรรม ความเป็นธรรม					
4	ความเชื่อมั่นในคำตัดสินหรือคำสั่งของศาล					

**ส่วนที่ 4** ความเห็น/ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ณ จุดบริการศาล  
เยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม

1. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....  
.....
2. ด้านกระบวนการให้บริการ.....  
.....
3. ด้านสถานที่ให้บริการ.....  
.....
4. อื่น ๆ.....  
.....

\*\*\*\*\*

ขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ตารางภาคผนวกที่ 1 การหาผลรวมและค่า IOC ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ  
ของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดมหาสารคาม

เนื้อหา	ข้อ ที่	คะแนนของ			รวม	ค่า IOC	สรุปผล
		ผู้เชี่ยวชาญ(คน ที่)					
		1	2	3			
1. การเข้าถึงผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่/ บุคลากร	1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2. ความสามารถของเจ้าหน้าที่/บุคลากร	1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3. ความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่/บุคลากร	1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4. ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่/บุคลากร	1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
5. การสร้างความเชื่อมั่นของเจ้าหน้าที่/ บุคลากร	1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
6. การให้ความไว้วางใจต่อการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
7. การเสนอบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ	1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

เนื้อหา	ข้อ ที่	คะแนนของ ผู้เชี่ยวชาญ(คน ที่)			รวม	ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3			
8. การตอบสนองผู้รับบริการ	1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
9. การติดต่อสอบถามผู้รับบริการ	1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
10. การสร้างงานบริการให้เป็นที่ยอมรับ และเป็นที่ยอมรับ	1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
11. คุณภาพของบุคลากร	1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	4	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
12. ความเหมาะสมของสถานที่	1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	4	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
13. ประสิทธิภาพของกระบวนการ	1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	4	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
14. ประเภทของการรับบริการ	1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	4	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

เนื้อหา	ข้อ ที่	คะแนนของ ผู้เชี่ยวชาญ(คน ที่)			รวม	ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3			
15. เจตคติต่อการให้บริการ	1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	4	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ค

คำอำนาจจำแนกรายชื่อและความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 2 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อและความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

Items	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha if Item Deleted
A1	198.8000	741.2410	.2966	.9777
A2	198.8500	733.1051	.4205	.9773
A3	198.8750	734.3686	.3942	.9774
B1	198.7000	729.8051	.5602	.9771
B2	198.9000	718.7590	.6759	.9768
B3	198.8500	716.1821	.7139	.9767
C1	198.8000	720.9846	.5866	.9770
C2	198.8250	717.3788	.6765	.9768
C3	198.9000	713.6308	.7135	.9767
D1	198.6750	722.7378	.6789	.9768
D2	198.8500	719.9256	.7570	.9766
D3	198.6750	727.7122	.5759	.9770
E1	198.6500	730.1821	.5327	.9771
E2	198.9500	716.0487	.8075	.9765
E3	198.9500	712.7667	.8162	.9764
F1	198.7250	726.6147	.6722	.9769
F2	198.7750	719.9224	.6832	.9768
F3	198.8000	714.3179	.7108	.9767
G1	198.8750	707.4455	.8096	.9764
G2	199.3500	708.1308	.7319	.9767
G3	199.4000	708.4513	.7418	.9766
H1	199.1000	706.7590	.9100	.9763
H2	198.9500	713.4333	.7688	.9765
H3	198.9000	718.7077	.6772	.9768

Items	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha if Item Deleted
I1	198.8000	724.8821	.6715	.9768
I1	198.7750	720.4865	.7024	.9767
I1	198.9750	714.6917	.7862	.9765
J1	198.8250	719.2763	.7215	.9767
J2	198.7000	718.4718	.7636	.9766
J3	198.7500	713.1667	.7750	.9765
K1	198.7250	736.3071	.3642	.9774
K2	198.8750	725.7019	.6509	.9769
K3	198.9000	726.6051	.6418	.9769
K4	198.8750	713.3942	.7909	.9765
L1	199.1500	724.6949	.5034	.9773
L2	199.3250	717.6609	.6455	.9769
L3	199.1250	720.0609	.7384	.9767
L4	199.1000	716.2974	.7747	.9765
M1	199.0500	716.6128	.6984	.9767
M2	198.8750	717.1378	.7026	.9767
M3	199.1250	711.7532	.6476	.9770
M4	199.1000	717.2205	.6195	.9770
N1	199.0500	711.279	.7395	.9766
N2	199.1000	719.6821	.5681	.9771
N3	198.9250	708.6353	.8064	.9764
N4	199.3000	710.2154	.6464	.9770

Items	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha if Item Deleted
O1	198.9500	713.0231	.8458	.9764
O2	198.9250	717.1994	.7604	.9766
O3	198.7000	718.0103	.7759	.9766
O4	198.6500	718.0795	.5792	.9771

หมายเหตุ

1. N of Cases = 40.0

2. N of Items = 50

3. Alpha = .9472



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ง

หนังสือขอความอนุเคราะห์และแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY





ที่ ศธ ๐๕๕๐.๐๓/ก ๑๐๗๗

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
จ.เมือง จ.มหาสารคาม ๕๔๐๐๑

๒๗ สิงหาคม ๒๕๕๖

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย

เรียน นางสุรสุดา เรืองศรี วรณวิจิตร

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วยนางรพีชชา รักษาโคตร รหัสประจำตัว ๕๕๕๒๖๐๐๑๐๑๑๐ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชน และครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม" เพื่อให้การวิจัยดำเนินการด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัดนี้ดิฉันได้ขอเชิญคุณครูสุรสุดา เรืองศรี จากมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ซึ่งใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ
- ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา
  - ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
  - ตรวจสอบด้านสถิติ การวิจัย
  - อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รุ่งเรืองศักดิ์ ไทรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย  
โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๔๔๒๐ - ๕๕๖๘

- รุ่งเรืองศักดิ์  
- ทนาย  
(นางสาวสุลาภิกษณ์ วรณวิจิตร)



### บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โทร. ๓๐๐  
ที่ ๒๖ ๑๑๓๗/๑๓๕๖ วันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๕๖  
เรื่อง: เชิญเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ก้องกา กุลสุวรรณ  
ถึงที่เสมอด้วย เครื่องมือแบบทดลองทางการวิจัย

ด้วย นางรพีชชา รักษาโศตร รหัสประจำตัว ๕๕๕๘๖๐๐๑๐๑๑๐ นักศึกษาปริญญาโท  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชน และ  
ครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม" เพื่อให้การวิจัยดำเนินการไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเชิญเสด็จท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ  
ความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ  ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา
- ตรวจสอบด้านการวัดผลประเมินผล
- ตรวจสอบด้านสถิติ การวิจัย
- อื่นๆ ระบุ.....

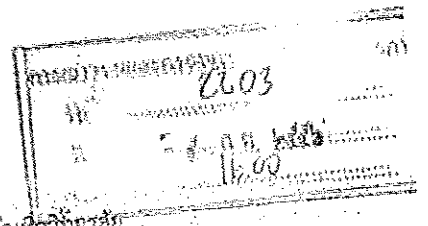
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ  
มา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ก้องกา กุลสุวรรณ)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ศาสตราจารย์ ดร.ก้องกา กุลสุวรรณ วันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๕๖

๑๒  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ก้องกา กุลสุวรรณ)



ที่ ศร ๐๕๕๐.๐๑/๑๓๖๖

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๕๕๐๐๑

๒๗ สิงหาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเจ้าของเครื่องใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย  
เรียน ผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามและคณาจารย์จังหวัดมหาสารคาม  
สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑๑ ชุด

ด้วยนางรพีชชา รักษาโคตร รหัสประจำตัว ๕๕๕๒๖๐๐๑๐๑๐๑ นักศึกษามหาวิทยาลัย  
ราชภัฏมหาสารคาม สาขาศึกษาศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชน และ  
ครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม" เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อ  
การวิจัยจากบุคคลที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม โดย  
กลุ่มตัวอย่างไม่ใช่ประชากรกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย เช่น เจ้าหน้าที่, ผู้พิพากษา, ผู้พิพากษาสมทบ,  
ตำรวจ, วก. ฯลฯ เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ  
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไทวรรณ)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

๐๑๙/๑๗  
(นางพนมมาลี ขุนประสิทธิ์)  
ผู้ฝึกงาน

บัณฑิตวิทยาลัย  
โทรศัพท์, โทรสาร ๐-๕๓๓๖-๕๕๓๘

ขอประทานโทษผู้ฝึกงานเจ้าหน้าที่ศาล  
- เพื่อโปรดทราบ  
- ขอแจ้งคุณครูที่ปรึกษา ศาลเยาวชนและครอบครัว  
จังหวัดมหาสารคาม และคณาจารย์ที่ปรึกษา  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์เกรียงศักดิ์ ไทวรรณ  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
- ขอแจ้งให้คณาจารย์  
- ทราบโดยด่วน

(นางศิริวรรณ ขุนเมือง)

ผู้อำนวยการฝ่ายประสานงานศาลเยาวชนและครอบครัว  
จังหวัดมหาสารคาม - 5 ก.ย. 2556



ที่ ศธ ๐๕๕๐.๐๑/ว ๑๑๓๗

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
จ.เมือง จ.มหาสารคาม ๕๔๐๐๑

๒๗ สิงหาคม ๒๕๖๒

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถ้ำนการวิจัย

เรียน นายธีรวิทย์ นุ้ยรัมย์

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือแบบสอบถ้ำนการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วยนางรพีชญา รักษาโตตร์ รหัสประจำตัว ๕๕๕๒๖๐๐๑๑๑๑๑ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชน และครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม" เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ  ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา
- ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
- ตรวจสอบทันสมัย การวิจัย
- อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ  
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เทรียงศักดิ์ ไทรวรรณ)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย  
โทรศัพท์ โทรสาร ๐-๕๓๓๒-๕๕๓๓

ดร.   
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
คณบดี ดร. ลิขิตฐานะ ศรีบุญญานันท์

รหัสเอกสาร	2202
วันที่	๕ ก.ย. ๒๕๕๖
ราคา	16.00



ที่ ศร ๐๕๕๐.๐๓/๑๓๖๕

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๕๕๐๐๑

๒๗ สิงหาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน ผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามและคณาจารย์คณาจารย์มหาวิทยาลัย

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วยนางรพีชชา รักษาโคตร รหัสประจำตัว ๕๕๕๒๖๐๐๑๐๑๑๑๑๑ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชน และครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม" เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยจากประชาชนที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม โดยกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ  
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เวียงศักดิ์ ไชรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ของโรงเรียนเตรียมผู้บริหารฯ

(นางรพีชชา รักษาโคตร)  
ผู้ส่งมาด้วย

บัณฑิตวิทยาลัย  
โทรศัพท์, โทรสาร ๐-๕๓๓๖-๕๕๓๘

- เพื่อโปรดทราบ
- หัวหน้ากลุ่มภารกิจศาลเยาวชนและครอบครัว
- หัวหน้าศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม
- หัวหน้าศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม
- หัวหน้าศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม

(นางรพีชชา รักษาโคตร)  
ผู้ส่งมาด้วย มีสำเนาให้ศาลเยาวชนและครอบครัว  
จังหวัดมหาสารคาม = 5 ก.ย. ๒๕๕๖

ภาคผนวก จ

แบบตอบรับเข้าร่วมประชุมวิชาการและผลงานทางวิชาการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ที่ ศธ. ๐๕๔๗.๐๒ /ว ๐๐๓๒



คณะครุศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี  
ถนนราชธานี อำเภอเมือง  
จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๐๐๐

๒ มกราคม ๒๕๕๗

เรื่อง ตอบรับการเข้าร่วมประชุมวิชาการ

เรียน นางรพีชชา รัชยาโคตร

ตามที่ท่านได้ส่งบทความวิจัยเรื่อง บัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของทาล  
เยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม เพื่อรับการพิจารณาให้นำเสนอในการประชุมวิชาการและ  
เสนอผลงานวิจัยระดับชาติและระดับนานาชาติ ครั้งที่ ๓๖ ในวันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรม  
สุณีย์แกรนด์ จังหวัดอุบลราชธานี นั้น

ในการนี้ คณะครุศาสตร์ ขอแจ้งให้ทราบว่า ผลงานของท่านได้ผ่านการพิจารณาและตอบรับ  
การเข้าร่วมประชุมวิชาการดังกล่าว โดยท่านสามารถตรวจสอบกำหนดการนำเสนอผลงานวิชาการได้ที่  
เว็บไซต์ [www.edu.ubru.ac.th](http://www.edu.ubru.ac.th) ภายในวันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๕๗

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กชกร อธิปัตย์)

คณบดีคณะครุศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

สาขาวิชาการบริหารการศึกษาศาสตร์

โทร ๐-๔๕๓๕-๒๐๐๐- ต่อ ๓๐๐๔

โทรสาร ๐-๔๕๓๖-๑๑๒๔



# วิชาการ

การประชุมวิชาการ  
และการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและระดับนานาชาติ  
การประชุมวิชาการบริหารการศึกษาสัมพันธ์แห่งประเทศไทย ครั้งที่ 36  
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี  
วันศุกร์ที่ 24 มกราคม 2557  
ณ โรงแรมสุโขทัยแตรนด์ จังหวัดอุบลราชธานี

## “ผู้นำการศึกษากับการพัฒนา สู่ประชาคมอาเซียน”



Academic Conference and Presentation of National and International Researches  
The 36<sup>th</sup> Academic Conference of Thailand Educational Relation's  
on "Educational Leadership and Development toward ASEAN Community"  
Organized by Educational Administration Program,  
Faculty of Education of Ubon Ratchathani Rajabhat University  
At Sunee Grand Hotel on Friday, January 24, 2014  
[www.http://ubed-doctor.com](http://ubed-doctor.com)

สนับสนุนโดย





ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม  
 The Factors Related to Quality of Service Juvenile and Family Court  
 of Maha Sarakham Province.  
 รุ่งจิรา รักษาโคตร ผศ.ดร.สัตยา เตณาภูมิ<sup>1</sup> ผศ.ดร.ยุภากร ยุภาศิริ<sup>2</sup> ธีรรินทร์ สุทธิชัย<sup>3</sup>

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม และข้อเสนอในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นประชาชนที่เข้ามาติดต่อรับบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 5 กลุ่มงาน จำนวน 400 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ .29 ถึง .91 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .94 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และ การใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Person's Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม พบว่าโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก
2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ ความเหมาะสมของสถานที่ และประสิทธิภาพของกระบวนการ
3. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม มีดังนี้ ควรพัฒนาสถานที่ดำเนินการให้บริการให้มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน ควรให้คำแนะนำและขั้นตอนการให้บริการด้วยวิธีที่หลากหลายรูปแบบ

คำสำคัญ : ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์, คุณภาพการให้บริการ, ความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ, ศาลเยาวชนและครอบครัว

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประธานหลักสูตรสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์  
<sup>3</sup> อาจารย์ ดร. ประธานหลักสูตรสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

## ABSTRACT

The objective of this research was aimed to study quality of service juvenile and family court of Maha Sarakham province. To study the factors related to quality of service juvenile and family court of Maha Sarakham province including suggestion about improving the quality of service of Juvenile and Family Court of Maha Sarakham province. The sample was the people who receive the services of Juvenile and Family Court of Maha Sarakham consist of the five groups of 400 persons, they were selected by stratified random sampling. The instrument for collecting data was the rating scale questionnaire with the discrimination power between .29 to .91 and reliability at .94. The statistics for analysis were frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation and Person's Product Moment Correlation Coefficient.

The results of the study were as follows :

1. Quality of service juvenile and family court of Maha Sarakham province as overall was in high level.
2. The factors related to quality of service juvenile and family court of Maha Sarakham province including, the suitability of the location and the efficiency of the process.
3. The suggestion about improving the quality of service of Juvenile and Family Court of Maha Sarakham province were should develop location that are appropriate to the nature activities and guidance and procedures provide service in several forms.

Keywords : The factors related, Quality of service, Related to quality of service, Juvenile and Family Court



มหาวิทยาลัยราชภัฏจุฬาลงกรณ์ ร่วมกับ สมาคมพัฒนาวิชาชีพการบริหารการศึกษานั่งประเทศไทย

มอบเกียรติบัตรนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

**นางรพีชชา รักษาโคตร**

ได้เข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาทางวิชาการระดับชาติและนานาชาติเรื่อง "ผู้นำการศึกษากับการพัฒนาสู่ประชาคมอาเซียน"

งานบริหารการศึกษาล้มพันธ์แห่งประเทศไทย ครั้งที่ ๓๖

วันที่ ๒๔ มกราคม พุทธศักราช ๒๕๕๗

ณ โรงแรมสุโขทัยแกรนด์ จังหวัดจุฬาลงกรณ์

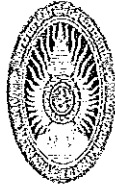
ขอให้มีความสุข ความเจริญตลอดไป

*(Signature)*  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประทุม ผงคำ)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏจุฬาลงกรณ์

*(Signature)*  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทศพล อารินิจ)

นายกสมาคมพัฒนาวิชาชีพการบริหารการศึกษานั่งประเทศไทย



มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ร่วมกับ สมาคมพัฒนาวิชาชีพการบริหารการศึกษาแห่งประเทศไทย

มอบเกียรติบัตรนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

**นางรพีชชา รักษาโคตร**

ได้นำเสนองานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ  
ในงานบริหารการศึกษาระดับจังหวัดแห่งประเทศไทย ครั้งที่ ๓๖  
วันที่ ๒๔ มกราคม พุทธศักราช ๒๕๕๗  
ณ โรงแรมสุโขทัยแกรนด์ จังหวัดอุบลราชธานี

ขอให้มีความสุข ความเจริญตลอดไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

*(Signature)*  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจักษ์ มงขำ)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

*(Signature)*  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิศพล อารีเนง)

นายกสมาคมพัฒนาวิชาชีพการบริหารการศึกษาแห่งประเทศไทย