

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม ได้ทำการศึกษาจาก จำนวน 168 คน ผู้ศึกษาจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้จึงได้กำหนดวิธีการดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของข้อมูล ผู้ศึกษาจึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ผู้ศึกษาดำเนินการได้ข้อมูลและเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมและรายด้าน วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม โดยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวนศาลจังหวัดมหาสารคาม วิเคราะห์โดยหาค่าการแจกแจงความถี่และการบรรยายข้อมูลเชิงพรรณนา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาจะได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับ เรื่อง ระดับการศึกษา อาชีพและสถานะผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ และ ค่าร้อยละ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพ และสถานะผู้รับบริการ

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	66	39.3
ปริญญาตรี	78	46.4
ปริญญาโท	22	13.1
ปริญญาเอก	2	1.2
รวม	168	100.00
อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
รับจ้าง/ค้าขาย	33	19.6
เกษตรกร	22	13.1
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	83	49.4
พนักงานขององค์กรเอกชน	29	17.3
อื่นๆ	1	0.6
รวม	168	100.00
สถานะผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	61	36.3
เจ้าหน้าที่ของรัฐ	31	18.5
จำเลย	76	45.2
รวม	168	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวนศาลจังหวัดมหาสารคาม ระดับการศึกษาที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ ระดับปริญญาตรี (คิดเป็นร้อยละ 46.4) รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี (คิดเป็นร้อยละ 39.3) ปริญญาโท (คิดเป็นร้อยละ 13.1) และปริญญาเอก (คิดเป็นร้อยละ 1.2) ส่วนอาชีพที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ (คิดเป็นร้อยละ 49.4) รองลงมาคือ รับจ้าง/ค้าขาย (คิดเป็นร้อยละ 19.6) เกษตรกร (คิดเป็นร้อยละ 13.1) และอื่นๆนอกจากที่ได้กล่าวมา (คิดเป็นร้อยละ 0.6)

สถานะของผู้รับบริการส่วนใหญ่คือจำเลย (คิดเป็นร้อยละ 45.2) รองลงมาคือ โจทก์ (คิดเป็นร้อยละ 36.3) และเจ้าหน้าที่ของรัฐ (คิดเป็นร้อยละ 18.5)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัด มหาสารคาม จำแนกตามรายด้าน

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม	ความพึงพอใจ		แปลผล
	\bar{X}	S.D.	
1. ด้านเจ้าหน้าที่	3.95	0.44	มาก
2. ด้านระยะเวลา	3.91	0.50	มาก
3. ด้านข้อมูลทั่วไป	3.80	0.50	มาก
รวมเฉลี่ย	3.88	0.48	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามรายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.44) ด้านระยะเวลา มีความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.50) ด้านข้อมูลทั่วไป มีความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาทุกด้านแล้ว ผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคามจำแนกตามรายด้านอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.48)

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่

ลำดับ	ด้านเจ้าหน้าที่	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.17	0.78	มาก
2	เจ้าหน้าที่แต่งกายอย่างเหมาะสม	4.02	0.69	มาก
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.15	0.65	มาก
4	เจ้าหน้าที่ใช้วาจาอย่างสุภาพ อ่อน โยน ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.88	0.75	มาก
5	เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	3.84	0.84	มาก
6	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิดและเท่าเทียมกัน	3.91	0.80	มาก
7	เจ้าหน้าที่รับฟังข้อซักถามหรือปัญหาของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.10	0.76	มาก
8	เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.11	0.75	มาก
9	มีเจ้าหน้าที่ต้อนรับและอำนวยความสะดวกในช่วงเวลาการพักกลางวัน	3.55	0.69	มาก
10	มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการ	3.74	0.72	มาก
รวมเฉลี่ย		3.95	0.44	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณารายข้ออยู่ในระดับพึงพอใจมากเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.78) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.65) เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.75) เจ้าหน้าที่รับฟังข้อซักถามหรือปัญหาของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ ($\bar{X} = 4.10$,

S.D = 0.76) เจ้าหน้าที่แต่งกายอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.02$, S.D = 0.69) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิดและเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.91$, S.D = 0.80) เจ้าหน้าที่ใช้วาจาอย่างสุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{X} = 3.88$, S.D = 0.75) เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ($\bar{X} = 3.84$, S.D = 0.84) มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการ ($\bar{X} = 3.74$, S.D = 0.72) และมีเจ้าหน้าที่ต้อนรับและอำนวยความสะดวกในช่วงเวลาการพักกลางวัน ($\bar{X} = 3.55$, S.D = 0.69)

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม ด้านระยะเวลา

ลำดับ	ด้านระยะเวลา	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	มีป้ายประชาสัมพันธ์แสดงขั้นตอนของระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	3.87	0.82	มาก
2	การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่ระบุไว้ทุกครั้ง	3.78	0.70	มาก
3	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับงาน	3.92	0.63	มาก
4	การให้บริการมีความต่อเนื่องจนเสร็จทุกงาน	4.06	0.76	มาก
5	กรณีมีข้อบกพร่องเจ้าหน้าที่แก้ไขอย่างรวดเร็ว	3.94	0.82	มาก
รวมเฉลี่ย		3.91	0.50	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม ด้านระยะเวลาโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมากเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ การให้บริการมีความต่อเนื่องจนเสร็จทุกงาน ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.76) รองลงมา คือ กรณีมีข้อบกพร่องเจ้าหน้าที่แก้ไขอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.82) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับงาน ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.63) มีป้ายประชาสัมพันธ์แสดงขั้นตอนของระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.82) และการให้บริการเป็นไปตามเวลาที่ระบุไว้ทุกครั้ง ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.70)

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม ด้านข้อมูลทั่วไป

ลำดับ	ด้านข้อมูลทั่วไป	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	สถานที่ตั้งงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคามมีความสะดวกในการติดต่อ	4.40	0.66	มาก
2	เส้นทางเข้า – ออกมีความสะดวก	4.04	0.81	มาก
3	มีสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อเพียงพอ	3.91	0.95	มาก
4	มีเครื่องมือที่ทันสมัยต่อการให้บริการ	3.85	0.72	มาก
5	มีที่นั่งรอรับบริการที่เพียงพอ	3.49	0.80	ปานกลาง
6	มีตัวอย่างการกรอกเอกสารตามแบบฟอร์ม	3.58	0.79	มาก
7	มีวัสดุอุปกรณ์คอยให้บริการอย่างเพียงพอ	3.58	0.81	มาก
8	มีเอกสารชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการติดต่องาน	3.67	0.82	มาก
9	มีเจ้าหน้าที่ต้อนรับและอำนวยความสะดวก	3.62	0.80	มาก
10	มีบริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต	3.78	0.80	มาก
รวมเฉลี่ย		3.80	0.50	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม ด้านข้อมูลทั่วไป โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ จำนวน 10 ข้อ พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมากจำนวน 9 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ สถานที่ตั้งงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคามมีความสะดวกในการติดต่อ ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.66) รองลงมาคือ เส้นทางเข้า – ออกมีความสะดวก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.81) มีสถานจอดรถสำหรับผู้มาติดต่อเพียงพอ ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.75) มีเครื่องมือที่ทันสมัยต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.72) มีบริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.80) มีเอกสารชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการติดต่องาน ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.82) มีเจ้าหน้าที่ต้อนรับและอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.80) มีวัสดุอุปกรณ์คอยให้บริการอย่างเพียงพอ (มีค่า $\bar{X} = 3.58$, S.D. = 0.81) และมีตัวอย่างการกรอกเอกสารตามแบบฟอร์ม (มีค่า $\bar{X} = 3.58$, S.D. = 0.79) อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ มีที่นั่งรอรับบริการที่เพียงพอ (มีค่า $X = 3.49$, S.D. = 0.80)

แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บ
สำนวน ศาลจังหวัด มหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพ และสถานะผู้รับบริการ

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน
ศาลจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพ และสถานะผู้รับบริการ สถิติที่ใช้ในการ
วิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ
ให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ต่อการ ให้บริการของ งานเก็บสำนวน ศาลจังหวัด มหาสารคาม	ระดับการศึกษา											
	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี			ปริญญาโท			ปริญญาเอก		
	\bar{X}	S.D.	แปล ผล	\bar{X}	S.D.	แปล ผล	\bar{X}	S.D.	แปล ผล	\bar{X}	S.D.	แปล ผล
1. ด้าน เจ้าหน้าที่	3.85	0.50	มาก	3.91	0.41	มาก	3.91	0.29	มาก	3.90	0.14	มาก
2. ด้าน ระยะเวลา	3.80	0.60	มาก	3.96	0.43	มาก	4.05	0.37	มาก	3.80	0.82	มาก
3. ด้านข้อมูล ทั่วไป	3.73	0.57	มาก	3.80	0.50	มาก	3.96	0.28	มาก	4.0	0.42	มาก
โดยรวม	3.80	0.47	มาก	3.93	0.37	มาก	3.98	0.27	มาก	3.90	0	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน
ศาลจังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ตารางที่ 7 ผลการเปรียบเทียบแหล่งความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและราย
ด้าน

ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการ ให้บริการของ งานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	1.17	3	.39	2.10	.10
	ภายในกลุ่ม	30.59	164	.19		
	รวม	31.76	167			
2. ด้านระยะเวลา	ระหว่างกลุ่ม	1.51	3	.50	2.03	.11
	ภายในกลุ่ม	40.62	164	.25		
	รวม	42.13	167			
3. ด้านข้อมูลทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	.98	3	.33	1.29	.28
	ภายในกลุ่ม	41.73	164	.25		
	รวม	42.71	167			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.89	3	.30	1.81	.15
	ภายในกลุ่ม	26.71	164	.16		
	รวม	27.10	167			

จากตารางที่ 7 พบว่าผลการเปรียบเทียบแหล่งความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวนศาลจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวม
และรายด้านทุกด้าน พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 8 ผลการเปรียบเทียบแหล่งความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการ ให้บริการของ งานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3.43	4	.86	4.93	.001*
	ภายในกลุ่ม	28.33	163	.18		
	รวม	31.76	167			
2. ด้านระยะเวลา	ระหว่างกลุ่ม	3.49	4	.88	3.68	.007*
	ภายในกลุ่ม	38.64	163	.24		
	รวม	42.13	167			
3. ด้านข้อมูลทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	2.16	4	.54	2.17	.075
	ภายในกลุ่ม	40.55	163	.25		
	รวม	42.71	167			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.74	4	.69	4.50	.002*
	ภายในกลุ่ม	24.85	163	.15		
	รวม	27.59	167			

*หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 8 พบว่าผลการเปรียบเทียบแหล่งความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวนศาลจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและรายด้าน พบว่าโดยรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านเจ้าหน้าที่และด้านระยะเวลามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านข้อมูลทั่วไปไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ตามวิธี LSD ของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ การให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	อาชีพ				
		รับจ้าง/ ค้าขาย	เกษตรกร	รับราชการ /พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน ของ องค์การ เอกชน	อื่น ๆ
รับจ้าง/ค้าขาย	3.94	-	0.33*	0.04	-0.18	-0.06
เกษตรกร	3.61	-	-	-0.37*	-0.51*	-0.39
รับราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.98	-	-	-	-0.14	-0.02
พนักงานของ องค์การเอกชน	4.12	-	-	-	-	-0.12
อื่น ๆ	4.00	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 9 เมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธี LSD พบความแตกต่าง ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้าง/ค้าขาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ แตกต่างกับกับอาชีพเกษตรกร
2. กลุ่มตัวอย่างอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ ต่างกับกับอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจและพนักงานขององค์การเอกชน

ตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ตามวิธี LSD ของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม ด้านระยะเวลา จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	อาชีพ				
		รับจ้าง/ ค้าขาย	เกษตรกร	รับราชการ /พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน ของ องค์การ เอกชน	อื่น ๆ
รับจ้าง/ค้าขาย	3.94	-	0.38*	-0.02	-0.07	0.54
เกษตรกร	3.56	-	-	-0.4*	-0.45*	0.16
รับราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.96	-	-	-	-0.05	0.56
พนักงานของ องค์การเอกชน	4.01	-	-	-	-	0.61
อื่น ๆ	3.40	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 10 เมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธี LSD พบความแตกต่าง ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้าง/ค้าขาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม ด้านระยะเวลา แตกต่างกับกับอาชีพเกษตรกร
2. กลุ่มตัวอย่างอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม ด้านระยะเวลา แตกต่างกับกับอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจและพนักงานขององค์การเอกชน

ตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบแหล่งความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามสถานะผู้รับบริการ โดยรวมและ
รายด้าน

ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการ ให้บริการของ งานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	1.60	2	.80	4.36	.014*
	ภายในกลุ่ม	30.16	165	.18		
	รวม	31.76	167			
2. ด้านระยะเวลา	ระหว่างกลุ่ม	.67	2	.33	1.33	.27
	ภายในกลุ่ม	41.46	165	.25		
	รวม	42.13	167			
3. ด้านข้อมูลทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	.19	2	.10	.37	.69
	ภายในกลุ่ม	42.52	165	.26		
	รวม	42.71	167			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.68	2	.34	2.07	.13
	ภายในกลุ่ม	26.92	165	.16		
	รวม	27.59	167			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 11 พบว่าผลการเปรียบเทียบแหล่งความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวนศาลจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามสถานะผู้รับบริการ โดยรวม
และรายด้าน พบว่าโดยรวม ไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านเจ้าหน้าที่ ส่วนด้านระยะเวลาและด้านข้อมูลทั่วไปไม่แตกต่าง
กัน

ตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ตามวิธี LSD ของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ จำแนกตามสถานะผู้รับบริการ

สถานะผู้รับบริการ	\bar{X}	สถานะผู้รับบริการ		
		โจทก์	เจ้าหน้าที่ของรัฐ	จำเลย
โจทก์	4.06	-	0.10	0.22*
เจ้าหน้าที่ของรัฐ	3.96	-	-	0.12
จำเลย	3.84	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 พบว่าผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ตามวิธี LSD พบความแตกต่างด้านเจ้าหน้าที่ จำแนกตามสถานะผู้รับบริการพบว่า โจทก์แตกต่างจากจำเลยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ 13 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1. ด้านเจ้าหน้าที่	
เพิ่มการให้บริการให้รวดเร็วขึ้น	18
รวม	18
2. ด้านระยะเวลา	
2.1 เพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักกลางวัน	33
2.2 เพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์และเอกสาร	12
รวม	45
3. ด้านข้อมูลทั่วไป	
3.1 เพิ่มที่จอดรถและที่นั่งรอให้เพียงพอ	54
3.2 มีผังขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ชัดเจน	10
3.3 เพิ่มเอกสารแนะนำอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	15
3.4 เพิ่มคอมพิวเตอร์ในการให้บริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต	26
รวม	105

จากการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มความรวดเร็วของการให้บริการ (ความถี่ = 18) ด้านระยะเวลา ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักกลางวัน และเพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์และเอกสารให้มากขึ้น (ความถี่ = 45) ด้านข้อมูลทั่วไป ควรเพิ่มที่จอดรถและที่นั่งรอให้เพียงพอ มีผังขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ชัดเจน เพิ่มเอกสารแนะนำอธิบายขั้นตอนการให้บริการ และเพิ่มคอมพิวเตอร์ในการให้บริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต (ความถี่ = 105)