

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดมหาสารคาม ได้ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำเสนอตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
p-value	แทน	ค่าสำคัญทางสถิติทดสอบ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้นำเสนอขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยเกี่ยวกับให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน โดยจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน งานติดต่อขอรับบริการ ณ จุดบริการศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดมหาสารคาม และภูมิลำเนาที่อยู่

ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป	จำนวน (n = 400)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	147	36.75
1.2 หญิง	253	63.25
รวม	400	100.00
2. อายุ		
2.1 ไม่เกิน 20 ปี	139	34.75
2.2 21 – 35 ปี	115	28.75
2.3 36 – 50 ปี	124	31.00
2.4 51 ปีขึ้นไป	22	5.00
รวม	400	100.00
3. การศึกษา		
3.1 ประถม	75	18.75
3.2 มัธยมศึกษาตอนต้น	94	23.50
3.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย	27	6.75

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป	จำนวน (n = 400)	ร้อยละ
3.4 ปวช.	3	0.75
3.5 ปวส.	36	9.00
3.6 ปริญญาตรี	143	35.75
3.7 สูงกว่าปริญญาตรี	22	5.50
รวม	400	100.00
4. อาชีพ		
4.1 รับจ้าง	113	28.25
4.2 รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	112	28.00
4.3 เกษตรกรรม	36	9.00
4.4 ค้าขาย/ประกอบธุรกิจ	40	10.00
4.5 นักเรียน/นักศึกษา	47	11.75
4.6 ไม่ได้ประกอบอาชีพ	31	7.75
4.7 อื่น ๆ	21	5.75
รวม	400	100.00
5. สถานภาพ		
5.1 โสด	187	46.75
5.2 สมรส	198	49.50
5.3 หย่า/หม้าย	15	3.75
รวม	400	100.00
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)		
6.1 ต่ำกว่า 3,000 บาท	89	22.25
6.2 3,001 - 6,000 บาท	67	16.75
6.3 6,001 - 10,000 บาท	85	21.25
6.4 10,001 - 20,000 บาท	91	22.75
6.5 20,001 บาทขึ้นไป	68	17.00
รวม	400	100.00
7. งานที่ติดต่อขอรับบริการ ณ จุดบริการศาลเยาวชน และครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม		
7.1 กลุ่มงานคดี	80	20

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป	จำนวน (n = 400)	ร้อยละ
7.2 กลุ่มงานช่วยอำนวยความสะดวก	80	20
7.3 กลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี	80	20
7.4 กลุ่มงานประชาสัมพันธ์	80	20
7.5 กลุ่มงานไต่ถามไต่สวนและประนอมข้อพิพาท	80	20
รวม	400	100.00
8. ปัจจุบันท่านมีภูมิลำเนาอยู่ที่		
8.1 เขตอำเภอเมืองมหาสารคาม	153	38.25
8.2 เขตเทศบาลจังหวัดมหาสารคาม	72	18.00
8.3 อำเภออื่นๆ ในจังหวัดมหาสารคาม	133	33.25
8.4 จังหวัดอื่น	42	10.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.25 อายุไม่เกิน 20 ปี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.75 การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.75 อาชีพรับจ้าง จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.25 สถานภาพสมรส จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75 งานที่ติดต่อกับบริการ ณ จุดบริการศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคามเป็นกลุ่มงานทั้งห้ากลุ่มงาน จำนวนกลุ่มงานละ 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20 และปัจจุบันท่านมีภูมิลำเนาอยู่ที่เขตอำเภอเมืองมหาสารคาม จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.25

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัด

มหาสารคาม

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน

คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	คุณภาพการให้บริการ
1. การเข้าถึงผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร	4.20	0.50	มาก
2. ความสามารถของเจ้าหน้าที่/บุคลากร	4.23	0.63	มากที่สุด
3. ความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่/บุคลากร	4.18	0.71	มาก
4. ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่/บุคลากร	4.24	0.58	มากที่สุด
5. การสร้างความเชื่อมั่นของเจ้าหน้าที่/บุคลากร	4.20	0.69	มาก
6. การให้ความไว้วางใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.25	0.64	มากที่สุด
7. การเสนอบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ	3.90	0.72	มาก
8. การตอบสนองผู้รับบริการ	4.08	0.65	มาก
9. การติดต่อสอบถามผู้รับบริการ	4.15	0.60	มาก
10. การสร้างงานบริการให้เป็นที่ยอมรับและเป็นที่รู้จัก	4.24	0.60	มากที่สุด
รวม	4.17	0.49	มาก

จากตารางที่ 3 คุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ การให้ความไว้วางใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.25$) รองลงมา คือ การสร้างงานบริการให้เป็นที่ยอมรับและเป็นที่รู้จัก ($\bar{X} = 4.24$) ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่/บุคลากร ($\bar{X} = 4.24$) และความสามารถของเจ้าหน้าที่/บุคลากร ($\bar{X} = 4.23$) อยู่ในระดับมาก 6 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ การเข้าถึงผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร ($\bar{X} = 4.20$) รองลงมา คือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่/บุคลากร ($\bar{X} = 4.20$) ความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่/บุคลากร ($\bar{X} = 4.18$) การติดต่อสอบถามผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.15$) การตอบสนองผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.08$) และการเสนอบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.90$)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและ
ครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ด้านการเข้าถึงผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร

การเข้าถึงผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร	\bar{X}	S.D.	คุณภาพการ ให้บริการ
1 ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	4.26	0.62	มากที่สุด
2 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.17	0.63	มาก
3 รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.17	0.63	มาก
รวม	4.20	0.50	มาก

จากตารางที่ 4 คุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ด้านการเข้าถึงผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง ($\bar{X} = 4.26$) อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 4.17$) และรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ ($\bar{X} = 4.17$)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและ
ครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ด้านความสามารถของเจ้าหน้าที่/บุคลากร

ความสามารถของเจ้าหน้าที่/บุคลากร	\bar{X}	S.D.	คุณภาพการ ให้บริการ
1 อธิบายและตอบข้อสงสัยของผู้มาติดต่อได้ตรงประเด็น	4.26	0.62	มากที่สุด
2 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการ	4.23	0.63	มากที่สุด
3 มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ รับผิดชอบ	4.20	0.64	มาก
รวม	4.23	0.50	มาก

จากตารางที่ 5 คุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ด้านความสามารถของเจ้าหน้าที่ บุคลากร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ บุคลากร

อธิบายและตอบข้อสงสัยของผู้มาติดต่อได้ตรงประเด็น ($\bar{X} = 4.26$) และมีความเอาใจใส่/กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.23$) อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญเหมาะกับงานที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.20$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ คุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ด้านความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่/บุคลากร

ความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่/บุคลากร	\bar{X}	S.D.	คุณภาพการให้บริการ
1 ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.25	0.80	มาก
2 ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่	4.21	0.73	มาก
3 มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.08	0.81	มาก
รวม	4.18	0.71	มาก

จากตารางที่ 6 คุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ด้านความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่/บุคลากร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ความเสมอภาคในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.25$) รองลงมา คือ ความมีน้ำใจมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ($\bar{X} = 4.21$) และมีความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.18$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคามด้านความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่/บุคลากร

ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่/บุคลากร	\bar{X}	S.D.	คุณภาพการให้บริการ
1 ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.33	0.66	มากที่สุด
2 มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่	4.16	0.64	มาก
3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำ ให้คำปรึกษา	4.22	0.77	มากที่สุด
รวม	4.24	0.58	มาก

จากตารางที่ 7 คุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ด้านความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่/บุคลากร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ($\bar{X} = 4.33$) และความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงแนะนำ ให้คำปรึกษา ($\bar{X} = 4.22$) อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 4.16$)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ด้านการสร้างความเชื่อมั่นของเจ้าหน้าที่ บุคลากร

การสร้างความเชื่อมั่นของเจ้าหน้าที่/บุคลากร	\bar{X}	S.D.	คุณภาพการให้บริการ
1. ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต	4.34	0.74	มากที่สุด
2. ความประพฤติเหมาะสมน่าเชื่อถือ	4.17	0.74	มาก
3. ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ผู้มารับบริการ	4.10	0.86	มาก
รวม	4.20	0.69	มาก

จากตารางที่ 8 คุณภาพการให้บริการของ ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ด้านการสร้างความเชื่อมั่นของเจ้าหน้าที่/บุคลากร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ($\bar{X} = 4.34$) อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ความประพฤติเหมาะสมน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.17$) และปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.10$)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้ความไว้วางใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

การให้ความไว้วางใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่	\bar{X}	S.D.	คุณภาพการให้บริการ
1. มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.32	0.66	มากที่สุด
2. มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ	4.23	0.75	มากที่สุด
3. มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำที่ถูกต้องครบถ้วน ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.20	0.81	มาก
รวม	4.25	0.64	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 คุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้ความไว้วางใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 4.32$) และมีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 4.23$) อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ ความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.20$)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ด้านการเสนอบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ

การเสนอบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ	\bar{X}	S.D.	คุณภาพการให้บริการ
1. มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	4.17	0.80	มาก
2. แนะนำขั้นตอนการให้บริการหลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์	3.83	0.88	มาก
3. แนะนำการส่งเอกสารแก่ผู้รับบริการทางไปรษณีย์ (กรณีไม่สามารถให้เอกสารภายในวันนั้นได้)	3.71	0.85	มาก
รวม	3.90	0.72	มาก

จากตารางที่ 10 คุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ด้านการเสนอบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.17$) รองลงมา คือ แนะนำขั้นตอนการให้บริการหลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ ($\bar{X} = 3.83$) และแนะนำการส่งเอกสารแก่ผู้รับบริการทางไปรษณีย์ (กรณีไม่สามารถให้เอกสารภายในวันนั้นได้) ($\bar{X} = 3.71$)

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับกับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชน
และครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ

การตอบสนองผู้รับบริการ	\bar{X}	S.D.	คุณภาพการ ให้บริการ
1. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ ของผู้รับบริการ	4.04	0.76	มาก
2. สามารถตอบสนองต่อปัญหาของผู้รับบริการได้	4.13	0.70	มาก
3. ให้ข้อมูล และความกระจ่างในประเด็นข้อสงสัยได้	4.06	0.78	มาก
รวม	4.08	0.65	มาก

จากตารางที่ 11 คุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม
ด้านการการตอบสนองผู้รับบริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) เมื่อพิจารณาเป็นราย
ข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ สามารถตอบสนอง
ต่อปัญหาของผู้รับบริการได้ ($\bar{X} = 4.13$) รองลงมาคือ ให้ข้อมูลและความกระจ่างในประเด็นข้อ
สงสัยได้ ($\bar{X} = 4.06$) และให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ
($\bar{X} = 4.04$)

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชน
และครอบครัว จังหวัดมหาสารคาม ด้านการติดต่อสอบถามผู้รับบริการ

การติดต่อสอบถามผู้รับบริการ	\bar{X}	S.D.	คุณภาพการ ให้บริการ
1. สอบถามผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจ	4.21	0.62	มากที่สุด
2. ตอบคำถามและแนะนำผู้รับบริการให้ได้รับ บริการตรงตามความต้องการ	4.19	0.67	มาก
3. อธิบายและตอบข้อสงสัยของผู้รับบริการได้ รวดเร็ว	4.05	0.78	มาก
รวม	4.15	0.60	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า คุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัด
มหาสารคาม ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อคือ สอบถามผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจ

($\bar{X} = 4.21$) อยู่ในระดับมาก 2 ข้อคือ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ตอบคำถามและแนะนำผู้รับบริการให้ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.19$) และอธิบายและตอบข้อสงสัยของผู้รับบริการได้รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.05$)

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับกับคุณภาพการ ให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ด้านการสร้างงานบริการให้เป็นที่ยอมรับและเป็นที่รู้จัก

การสร้างงานบริการให้เป็นที่ยอมรับและเป็นที่รู้จัก	\bar{X}	S.D.	คุณภาพการให้บริการ
1. ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.25	0.66	มากที่สุด
2. ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.28	0.67	มากที่สุด
3. ความซื่อสัตย์ สุจริต ต่อการปฏิบัติหน้าที่	4.21	0.81	มากที่สุด
รวม	4.24	0.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 คุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ด้านการสร้างงานบริการให้เป็นที่ยอมรับและเป็นที่รู้จัก พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส กริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.28$) รองลงมา คือ ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ ($\bar{X} = 4.25$) และความซื่อสัตย์ สุจริต ต่อการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 4.21$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยเกี่ยวกับให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ปรากฏผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยเกี่ยวเนื่องกับการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน

ปัจจัยเกี่ยวเนื่องกับการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. คุณภาพของบุคลากร	4.20	0.55	มาก
2. ความเหมาะสมของสถานที่	3.95	0.68	มาก
3. ประสิทธิภาพของกระบวนการ	4.00	0.73	มาก
4. ประเภทของการรับบริการ	4.00	0.74	มาก
5. เจตคติต่อการให้บริการ	4.21	0.60	มากที่สุด
รวม	4.07	0.55	มาก

จากตารางที่ 14 ปัจจัยเกี่ยวเนื่องกับการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน คือ ด้านเจตคติต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.21$) อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านคุณภาพของบุคลากร ($\bar{X} = 4.20$) รองลงมา คือ ด้านประเภทของการรับบริการ ($\bar{X} = 4.00$) ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการ ($\bar{X} = 4.00$) และด้านความเหมาะสมของสถานที่ ($\bar{X} = 3.95$)

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยเกี่ยวเนื่องกับให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายข้อ ด้านคุณภาพของบุคลากร

ด้านคุณภาพของบุคลากร	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมและเป็นกันเอง	4.27	0.66	มากที่สุด
2. ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.20	0.65	มากที่สุด
3. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและท่าทางที่สุภาพ	4.17	0.64	มาก
4. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาที่เหมาะสม	4.15	0.74	มาก
รวม	4.20	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 ปัจจัยเกี่ยวข้องเนื่องกับการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมด้านคุณภาพของบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมและเป็นกันเอง ($\bar{X} = 4.27$) และให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง ($\bar{X} = 4.20$) อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและท่าทางที่สุภาพ ($\bar{X} = 4.17$) และมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.15$)

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยเกี่ยวข้องเนื่องกับการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายข้อ ด้านความเหมาะสมของสถานที่

ด้านความเหมาะสมของสถานที่	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. สภาพแวดล้อมรอบ ๆ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดสวยงามและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.96	0.82	มาก
2. การจัดสำนักงานมีความสะอาดเป็นระเบียบ สร้างบรรยากาศที่ดีให้กับประชาชนผู้รับบริการ	3.82	0.84	มาก
3. มีป้ายแสดงประเภทงานที่ให้บริการให้เห็นอย่างชัดเจน	4.02	0.76	มาก
4. การจัดมุมอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ เช่น มุมหนังสือพิมพ์ มุมเครื่องดื่ม	4.01	0.84	มาก
รวม	3.95	0.68	มาก

จากตารางที่ 16 ปัจจัยเกี่ยวข้องเนื่องกับการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมด้านความเหมาะสมของสถานที่ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีป้ายแสดงประเภทงานที่ให้บริการให้เห็นอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.02$) รองลงมา คือ การจัดมุมอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ เช่น มุมหนังสือพิมพ์ มุมเครื่องดื่ม ($\bar{X} = 4.01$) สภาพแวดล้อมรอบ ๆ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดสวยงามและเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.96$) และการจัดสำนักงานมีความสะอาดเป็นระเบียบ สร้างบรรยากาศที่ดีให้กับประชาชนผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.82$)

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยเกี่ยวเนื่องกับการให้บริการของ
 ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายข้อ ด้านประสิทธิภาพ
 ของกระบวนการ

ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ คุณภาพ
1. มีขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	3.94	0.85	มาก
2. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ และ ป้าย ประชาสัมพันธ์ชัดเจนเข้าใจง่าย	4.12	0.78	มาก
3. มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ	4.00	0.92	มาก
4. มีช่องทางที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของ หน่วยงานได้	3.92	0.87	มาก
รวม	4.00	0.73	มาก

จากตารางที่ 17 ปัจจัยเกี่ยวเนื่องกับการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว
 จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมด้านประสิทธิภาพของกระบวนการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$)
 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้
 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจนเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.12$) รองลงมา คือ มีการ
 กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ ($\bar{X} = 4.00$) มีขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความ
 คล่องตัว ($\bar{X} = 3.94$) และมีช่องทางที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้ ($\bar{X} = 3.92$)

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยเกี่ยวเนื่องกับการให้บริการของศาล
 เยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายข้อ ด้านประเภทของการ
 รับบริการ

ด้านประเภทของการรับบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ คุณภาพ
1. การสอบถาม	4.05	0.85	มาก
2. การยื่นคำร้อง	3.98	0.85	มาก
3. การให้คำแนะนำปรึกษา	4.07	0.86	มาก
4. การอำนวยความสะดวก	3.90	1.00	มาก
รวม	4.00	0.74	มาก

จากตารางที่ 18 ปัจจัยเกี่ยวเนื่องกับการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมด้านประเภทของการรับบริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านการให้คำแนะนำปรึกษา ($\bar{X} = 4.07$) รองลงมา คือ ด้านการสอบถาม ($\bar{X} = 4.05$) ด้านการยื่นคำร้อง ($\bar{X} = 3.98$) และด้านการอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.90$)

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยเกี่ยวเนื่องกับการให้บริการของ ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายข้อ ด้านเจตคติต่อการ ให้บริการ

ด้านเจตคติต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ คุณภาพ
1. ความพึงพอใจในการเอาใจใส่	4.11	0.76	มาก
2. ความมั่นคงของหน่วยงานและผู้ให้บริการ	4.13	0.68	มาก
3. ความยุติธรรม ความเป็นธรรม	4.29	0.64	มากที่สุด
4. ความเชื่อมั่นในคำตัดสินหรือคำสั่งของศาล	4.33	0.81	มากที่สุด
รวม	4.21	0.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 ระดับปัจจัยเกี่ยวเนื่องกับการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมด้านเจตคติต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เจตคติต่อความเชื่อมั่นในคำตัดสินหรือคำสั่งของศาล ($\bar{X} = 4.33$) และเจตคติต่อความยุติธรรม ความเป็นธรรม ($\bar{X} = 4.29$) อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ เจตคติต่อความ มั่นคงของหน่วยงานและผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.13$) และเจตคติต่อความพึงพอใจในการเอาใจใส่ ($\bar{X} = 4.11$)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของศาล เยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชน และครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบหาความสัมพันธ์ดังกล่าว ผลการวิจัย ปรากฏ ดังนี้

ตารางที่ 20 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม

(n = 400)

ความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ	คุณภาพของบุคลากร		ความเหมาะสมของสถานที่		ประสิทธิภาพของกระบวนการ		ประเภทของการรับบริการ		เจตคติต่อการให้บริการ	
	r	p-value	r	p-value	r	p-value	r	p-value	r	p-value
	1. การเข้าถึงผู้รับบริการ	0.037	0.667	0.474	0.000*	0.344	0.000*	0.251	0.079	0.182
2. ความสามารถของบุคลากร	0.362	0.283	0.540	0.000*	0.387	0.000*	0.041	0.611	0.253	0.391
3. ความมีน้ำใจของบุคลากร	0.597	0.167	0.402	0.000*	0.414	0.000*	0.193	0.072	0.441	0.275
4. ความน่าเชื่อถือของบุคลากร	0.615	0.004*	0.440	0.000*	0.551	0.000*	0.481	0.058	0.428	0.318
5. การสร้างความเชื่อมั่นของบุคลากร	0.322	0.311	0.588	0.000*	0.599	0.000*	0.412	0.062	0.087	0.421
6. การให้ความไว้วางใจต่อการให้บริการ	0.494	0.021	0.608	0.000*	0.568	0.000*	0.571	0.373	0.201	0.811
7. การเสนอบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ	0.522	0.000*	0.587	0.000*	0.593	0.000*	0.175	0.452	0.058	0.220
8. การตอบสนองของผู้รับบริการ	0.451	0.041	0.584	0.000*	0.647	0.000*	0.398	0.362	0.659	0.251
9. การติดต่อสอบถาม	0.671	0.213	0.432	0.000*	0.531	0.000*	0.459	0.000*	0.472	0.846
10. การสร้างงานบริการให้เป็นที่รู้จัก	0.413	0.181	0.576	0.000*	0.556	0.000*	0.567	0.852	0.561	0.752
รวม	0.847	0.138	0.671	0.000*	0.663	0.000*	0.811	0.184	0.869	0.293

จากตารางที่ 20 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ได้แก่

1. ความเหมาะสมของสถานที่ที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการบริการทั้งโดยรวมและรายด้าน โดยมีค่า r ระหว่าง 0.40 ถึง 0.60 มีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับปานกลาง

2. ประสิทธิภาพของกระบวนการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการโดยรวมและรายด้าน โดยมีค่าระหว่าง 0.34 ถึง 0.59 ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลาง

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพกับการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพกับการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดมหาสารคาม	ความถี่
1. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ และรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	15
1.2 เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายและตอบข้อสงสัยของผู้มาติดต่อได้ตรงประเด็น และมีใจเอาใจใส่/กระตือรือร้น	10
1.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบและความพร้อมในการให้บริการ	6
1.4 เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่	8
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	
2.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกับความต้องการ และให้ข้อมูล และความกระจ่างในประเด็นข้อสงสัยได้	11
2.2 เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถตอบสนองต่อปัญหาของผู้รับบริการได้	9
2.3 เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการที่สะดวก และรวดเร็วของการและความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสกริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	8

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชน และครอบครัว จังหวัดมหาสารคาม	ความถี่
2.4 เจ้าหน้าที่ที่สามารถสามารถตอบสนองต่อปัญหาของผู้รับบริการได้ และสอบถามผู้มารับ บริการด้วยความเต็มใจ	10
3. ด้านสถานที่ให้บริการ	
3.1 เจ้าหน้าที่ควรมีการพัฒนาสถานที่ดำเนินกิจกรรมให้มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน	20
3.2 เจ้าหน้าที่ควรมีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการหลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ และแฟกซ์	19
3.3 เจ้าหน้าที่ควรมีแนะนำการส่งเอกสารแก่ผู้รับบริการทางไปรษณีย์ (กรณีไม่สามารถให้ เอกสารภายในวันได้) ความซื่อสัตย์ สุจริต ต่อการปฏิบัติหน้าที่	15

จากตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศาล
เยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ได้ดังนี้

ด้านกรบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจ
ให้บริการ และรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ (ความถี่ = 15) รองลงมา คือ
เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายและตอบข้อสงสัยของผู้มาติดต่อได้ตรงประเด็น และมีมีความ เอาใจใส่
กระตือรือร้น (ความถี่ = 10) เจ้าหน้าที่ที่มีความเสมอภาคในการให้บริการความมีน้ำใจ มีความ
เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ (ความถี่ = 8) และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญเหมาะกับงานที่
รับผิดชอบและความ พร้อมในการให้บริการ (ความถี่ = 6)

ด้านกระบวนการให้บริการ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความรู้
ความสามารถในการให้คำแนะนำที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกับความต้องการ และให้ข้อมูล และ
ความกระฉับในประเด็นข้อสงสัยได้ (ความถี่ = 11) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถสามารถ
ตอบสนองต่อปัญหาของผู้รับบริการได้ และสอบถามผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจ (ความถี่ = 10)
เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการและสามารถ
ตอบสนองต่อปัญหาของผู้รับบริการได้ (ความถี่ = 9) และเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการที่สะดวก
และรวดเร็วของการและความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสกริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
(ความถี่ = 8)

ด้านสถานที่ให้บริการเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรมีการ
พัฒนาสถานที่ดำเนินกิจกรรมให้มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน (ความถี่ = 20) รองลงมา คือ
เจ้าหน้าที่ควรมีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการหลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์

ไปรษณีย์ และแฟกซ์ (ความถี่ = 19) และเจ้าหน้าที่ควรมีแนะนำการส่งเอกสารแก่ผู้รับบริการทางไปรษณีย์ (กรณีไม่สามารถให้ เอกสารภายในวันได้) ความซื่อสัตย์ สุจริต ต่อการปฏิบัติหน้าที่ ความถี่ = 15)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY