

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ .....	ก
ABSTRACT.....	ข
กิตติกรรมประกาศ .....	ค
สารบัญ .....	ง
สารบัญตาราง .....	ฉ
สารบัญแผนภาพ .....	ช
สารบัญตารางภาคผนวก .....	ฌ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ภูมิหลัง .....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	6
สมมติฐานการวิจัย .....	6
ขอบเขตการวิจัย .....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	7
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย .....	11
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	12
แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของการบริการ .....	12
แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ .....	18
แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ .....	21
บทบาทหน้าที่ของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม.....	28
แนวคิดการบริการยุคใหม่ของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายประธานศาลฎีกา และตามแผนยุทธศาสตร์ของ สำนักงานศาลยุติธรรม.....	32
บริบททั่วไปของสำนักงานประจำศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ....	37
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	53
กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	61

หัวข้อ	หน้า
<b>บทที่ 3</b> วิธีดำเนินการวิจัย .....	62
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	62
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	64
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	66
การทดสอบสมมติฐาน .....	67
<b>บทที่ 4</b> ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	69
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	69
ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	69
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	70
<b>บทที่ 5</b> สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	88
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	88
สมมติฐานการวิจัย .....	88
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	89
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	89
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	90
สรุปผลการวิจัย .....	91
อภิปรายผล .....	92
ข้อเสนอแนะ .....	95
<b>บรรณานุกรม</b> .....	97
<b>ภาคผนวก</b> .....	101
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม .....	102
ภาคผนวก ข การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม .....	116
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ .....	120
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์และแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญ .....	124
ภาคผนวก จ แบบตอบรับเข้าร่วมประชุมวิชาการและผลงานทางวิชาการ .....	131
<b>ประวัติผู้วิจัย</b> .....	140

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	สภาพปัญหาของการบริหารราชการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดมหาสารคาม ..... 49
2	จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ..... 70
3	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของ ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน ..... 73
4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของ ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ด้านการเข้าถึง ผู้รับบริการของ เจ้าหน้าที่/บุคลากร ..... 74
5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพ การให้ บริการ ของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ด้านความสามารถของเจ้าหน้าที่/ บุคลากร ..... 74
6	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ คุณภาพการ ให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ด้านความมีน้ำใจ ขอเจ้าหน้าที่/บุคลากร ..... 75
7	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ ของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ด้านความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่/ บุคลากร ..... 75
8	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของ ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ด้านการสร้างเชื่อมั่นของ เจ้าหน้าที่/บุคลากร ..... 76
9	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของ ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้ความไว้วางใจต่อการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ ..... 76
10	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพ การให้ บริการ ของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ด้านการเสนอบริการที่ดีต่อ ผู้รับบริการ ..... 77

ตารางที่	หน้า
11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพ การให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ด้านการ ตอบสนองผู้รับบริการ .....	78
12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดมหาสารคาม ด้านการติดต่อสอบถามผู้รับบริการ .....	78
13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพ การ ให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ด้านการสร้างงานบริการให้เป็นที่ยอมรับและเป็นที่ยุ้จัก .....	79
14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยเกี่ยวเนื่องการ ให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน .....	80
15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยเกี่ยวเนื่องการ ให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายข้อ ด้านคุณภาพของบุคลากร .....	80
16 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยเกี่ยวเนื่องการ ให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายข้อ ด้านความเหมาะสมของสถานที่ .....	81
17 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยเกี่ยวเนื่องการ ให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายข้อ ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการ .....	82
18 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยเกี่ยวเนื่องการ ให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายข้อ ด้านประเภทของการรับบริการ .....	82
19 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยเกี่ยวเนื่องกับการ ให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายข้อ ด้านเจตคติต่อการให้บริการ .....	83
20 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการ ให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม .....	84
21 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอในการพัฒนาคุณภาพกับการ ให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดมหาสารคาม .....	85

## สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
1	ความสัมพันธ์ของปัญหาเด็กและเยาวชนกับปัญหาสังคมอื่นๆ .....	29
2	โครงสร้างศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม .....	40
3	ระบบ/กระบวนการยุติธรรมสำหรับเด็ก/เยาวชน .....	44
4	กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	62



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## สารบัญตารางภาคผนวก

ภาคผนวกที่	หน้า
1 การหาผลรวมและค่า IOC ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดมหาสารคาม.....	117
2 คำอำนาจจำแนกรายชื่อและความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .....	121



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY