

คุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครศรีธรรมราช
The Motivation of Personal Performance Effect Efficiency and Quality
Service of Juvenile and Family Court Office of the Court
Nakhon Si Thammarat Province

ฐนิชา สาลีพันธ์¹, นิจร มະณู², อัศฟีญา หะยิดาโอะ³
Thanicha Saleephan¹, Nitchaporn Manu², Asfiya Hayidao³

¹คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยเฉลิมกาญจนา

²คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยเฉลิมกาญจนา

³คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยเฉลิมกาญจนา

¹Faculty of Law, Chalermkanchana University

² Faculty of Management Science, Chalermkarnchana University

³Faculty of Faculty of Public Health, Chalermkanchana University

*Corresponding author e-mail: audchara36@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ผู้รับบริการได้รับ กลุ่มประชากร คือ ประชาชนผู้มาติดต่อและขอรับบริการด้านต่างๆ ณ ศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครศรีธรรมราช ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 332 คน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่อแจกแจงความถี่ อัตราส่วนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติเชิงอนุมาน และสถิติทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ผู้วิจัยทำการจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า มีคุณภาพการให้บริการตามลำดับดังนี้ (1) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ระดับดี (2) ความเป็นรูปธรรมของบริการ ระดับดี (3) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ระดับดี (4) การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ระดับปานกลาง และ (5) ความเชื่อถือไว้วางใจ ระดับปานกลาง ตามลำดับ และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อาชีพต่างกันได้รับคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสำคัญทางสถิติระดับ .05 โดยที่เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว ไม่มีผลต่อการได้รับคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครศรีธรรมราชแตกต่างกัน

คำสำคัญ: ศาลเยาวชน, ครอบครัว, คุณภาพ

Abstract

This research is survey research. The objective is to study the quality of services provided by the Juvenile and Family Court. and to compare the quality of services provided by the Youth and Family Court. Nakhon Si Thammarat Province that service recipients receive, the population group is people who come to contact and request various services at the Juvenile and Family Court Nakhon Si Thammarat Province A sample size of 332 people was used. using descriptive statistics to enumerate

frequencies Percentage ratio, mean, standard deviation and test hypotheses using inferential statistics. and one-way variance test statistics the researcher classified each pair using the method The research results found that Quality of service provided by the Yao Chon and Family Court Overall is at a good level. When separated into each aspect, it was found that the quality of service is provided in the following order: (1) Understanding and sympathy for service recipients, good level. (2) Concreteness of service, good level. (3) Providing confidence to service recipients, good level. (4) Responding to the needs of service recipients, moderate level. and (5) trust, moderate level, respectively. and the results of the hypothesis testing found that Different professions receive the quality of services provided by the Youth and Family Court. They are significantly different at the .05 statistical significance level by gender, age, and educational level. and the average monthly income of the family It has no effect on the quality of services provided by the Youth and Family Court. Nakhon Si Thammarat Province is different.

Keywords: Juvenile Court, family, Quality

บทนำ

การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐต่อประชาชน เป็นพันธกิจที่รัฐบาลและหน่วยงานภาครัฐต้องถือปฏิบัติ และให้ความสำคัญมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากประเทศไทยปกครองในระบอบประชาธิปไตย การสนองตอบความต้องการของประชาชน โดยประชาชน และเพื่อประชาชน ดังที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 "มาตรา 60 บุคคลย่อมมีสิทธิที่จะฟ้องหน่วยงานราชการหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548) ราชการส่วนท้องถิ่น หรือองค์กรอื่นของรัฐที่เป็นนิติบุคคลให้รับผิด เนื่องจากการกระทำหรือการละเว้นการกระทำของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานนั้น" จากกระแสความต้องการของประชาชนที่ต้องการจะได้รับการบริการที่ดีจากภาครัฐ และกระแสเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชน ทำให้ทุกหน่วยงานราชการ โดยข้าราชการเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ แต่เดิมข้าราชการเปรียบเสมือนนายของประชาชน ปัจจุบันมีแนวคิดใหม่ว่า "ข้าราชการเป็นผู้รับใช้ หรือผู้บริการประชาชน" ดังนั้น การดำเนินกิจกรรมใด ๆ ของหน่วยงานภาครัฐ ต้องรับฟังความต้องการของประชาชนในฐานะผู้รับบริการ และคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ที่ประชาชนควรได้รับ หน่วยงานของรัฐจึงต้องรับทราบข้อมูลจากประชาชนอย่างต่อเนื่อง ทั้งในขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระบบและกระบวนการทำงาน ความต้องการและความคาดหวังในการให้บริการจากข้าราชการ เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงพัฒนาการบริการให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการ และความคาดหวังมากยิ่งขึ้น (วรลักษณ์ แผงมณี, 2549)

ศาลยุติธรรมเป็นองค์กรที่สำคัญในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการยุติธรรม เป็นสัญลักษณ์แห่งอำนาจตุลาการ ในระบบประชาธิปไตย และเป็นที่ยึดเหนี่ยวของประชาชนในการแสวงหาความยุติธรรม (จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2542) การใช้อำนาจอธิปไตยทางตุลาการในพระปรมาภิไธยพระมหากษัตริย์ ศาลยุติธรรมมีภารกิจสำคัญในการรักษาความยุติธรรมของสังคมและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน โดยการอำนวยความสะดวกผ่านกระบวนการพิจารณาพิพากษาคดี ภายใต้กระบวนการพิจารณาพิพากษาคดี จำเป็นต้องมีระบบงานให้บริการที่เข้มแข็ง เพื่อให้บริการประชาชนผู้เกี่ยวข้องหรือประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ให้เป็นไปในทิศทางที่สอดคล้องกับความคาดหวัง สมกับการเป็นที่พึ่งสุดท้ายในกระบวนการยุติธรรมของประชาชนที่ยังคงมีศรัทธาภายใต้หลักของการบริการที่ดีมีคุณภาพ

ศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งเป็นศาลยุติธรรมชั้นต้น มีเขตอำนาจศาลในพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีหรือมีคำสั่งในคดีอาญาที่มีข้อหาว่า เด็กหรือเยาวชน และคดีครอบครัว ที่กระทำความผิด ในแต่ละปีมีปริมาณคดีที่เข้าสู่ศาลและผู้มาติดต่อขอรับบริการจำนวนมาก เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นเพื่อให้ประชาชนผู้ที่เกี่ยวข้องกับคดีความได้รับความคุ้มครองสิทธิเสรีภาพด้วยความเที่ยงธรรม รวดเร็ว และเสมอภาคภายใต้กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ เพื่อให้ผู้มาติดต่อราชการศาลได้รับความสะดวก รวดเร็ว และสนองต่อความต้องการ ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครศรีธรรมราช ได้มีการพัฒนาระบบงานธุรการของศาลที่สนับสนุนการพิจารณาพิพากษาคดี โดยปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ระบบงาน ขั้นตอน ให้มีลักษณะคล่องตัว รวดเร็ว

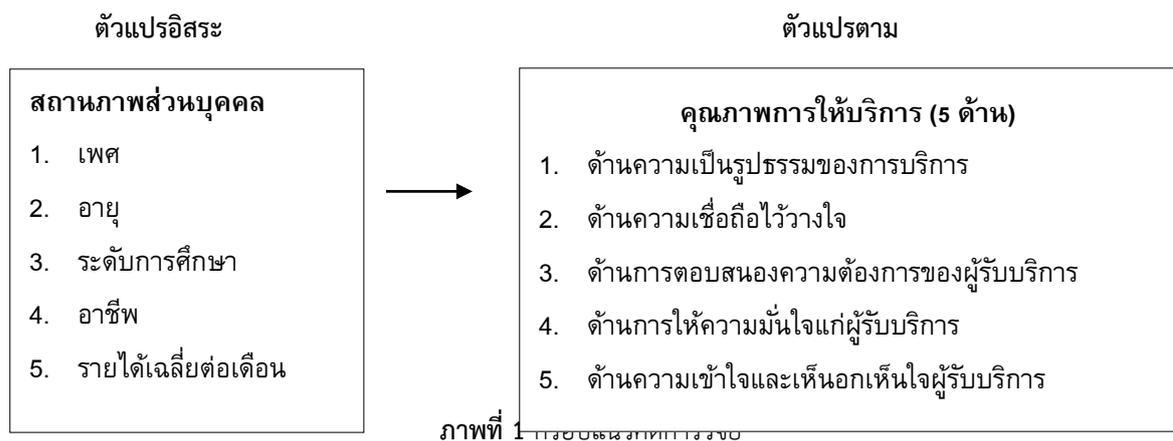
และชัดเจน อีกทั้งมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในกระบวนการทำงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการให้บริการ แต่การให้บริการที่ผ่านมายังประสบปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งได้รับข้อติงที่ได้จากกล่องแสดงความคิดเห็นและข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ดังนั้น ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครศรีธรรมราช จึงมีความสนใจที่รวบรวมข้อมูล ความรู้สึก ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของฝ่ายสนับสนุนกระบวนการยุติธรรม หรือระบบงานธุรกิจ ซึ่งมีระบบงานที่หลากหลาย เพื่อให้การพัฒนาการให้บริการได้ตรงตามความหวังของประชาชน ผู้วิจัยจึงกำหนดหัวข้อการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครศรีธรรมราชเพื่อทราบว่า คุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดนครศรีธรรมราชแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวอยู่ในระดับที่สามารถสร้างคุณภาพแก่ผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครศรีธรรมราช ให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ผู้รับบริการได้รับ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยของครอบครัว

กรอบแนวคิดการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัย คุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครศรีธรรมราชเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีวิธีการดำเนินการดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มาติดต่อและขอรับบริการด้านต่างๆ ที่ศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยใช้สถิติจำนวนผู้มาติดต่อและขอรับบริการด้านต่างๆ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2566 - 31 พฤษภาคม 2566 ตามการบันทึกไว้มีจำนวน 1,440 คน (งานคดีศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครศรีธรรมราช ข้อมูล ณ วันที่ 15 มิถุนายน 2566)

2. จากจำนวนประชากรผู้มาติดต่อและขอรับบริการด้านต่างๆ ที่ศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยนำยอดรวมจำนวนผู้มาติดต่อและรับบริการ มาคำนวณเพื่อกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) ด้วยวิธีของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973: 725) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 (ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5) ซึ่งมีสูตรในการคำนวณดังต่อไปนี้

สูตร	$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$
เมื่อ	n หมายถึง จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง
	N หมายถึง จำนวนประชากรทั้งหมด
	e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ระดับ 0.05
แทนค่า	$n = \frac{1440}{1+1440 \times 0.0025}$
	$= \frac{1440}{4.6}$
	$= 313.04$

ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 313 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) กับผู้ใช้บริการ ณ ศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครศรีธรรมราชในแต่ละวัน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้า แนวทิต ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีโครงสร้างของแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้
 ตอนที่ 1 เป็นคำถามแบบเลือกตอบเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยของครอบครัว จำนวน 5 ข้อ
 ตอนที่ 2 เป็นคำถามแบบปลายปิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครศรีธรรมราช แบ่งเป็น

- | | |
|---|--------------|
| (1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ | จำนวน 5 ข้อ |
| (2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ | จำนวน 5 ข้อ |
| (3) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ | จำนวน 5 ข้อ |
| (4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ | จำนวน 5 ข้อ |
| (5) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ | จำนวน 5 ข้อ |
| รวม | จำนวน 25 ข้อ |

ทั้งนี้ ได้ใช้มาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์ให้คะแนน ดังนี้

- | | | |
|---------------------------|-----|---------|
| คุณภาพการให้บริการดีมาก | ให้ | 5 คะแนน |
| คุณภาพการให้บริการดี | ให้ | 4 คะแนน |
| คุณภาพการให้บริการปานกลาง | ให้ | 3 คะแนน |

คุณภาพการให้บริการไม่ดี ให้ 2 คะแนน
 คุณภาพการให้บริการต้องปรับปรุง ให้ 1 คะแนน
 สำหรับเกณฑ์การให้คะแนน ผู้วิจัยได้ทำการทหีสัยช่วงชั้นคะแนนเป็น 5 ช่วง ตามแบบของเบสต์ (Best, (ธานินทร์ ศิลป์จารุ: 2548 ดังนี้)

$$\begin{aligned} \text{สูตร} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{แทนค่า} &= \frac{5-1}{5} \\ \text{ช่วงคะแนน} &= 0.80 \end{aligned}$$

ได้เกณฑ์การวัดคุณภาพการให้บริการ แบ่งเป็น 5 ระดับคะแนนดังนี้

ระดับคุณภาพการให้บริการ	ระดับคะแนน
คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมากที่สุด	ให้ 4.21-5.00
คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก	ให้ 3.41-4.20
คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง	ให้ 2.61-3.40
คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย	ให้ 1.81-2.60
คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด	ให้ 1.00-1.80

2. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามกรอบแนวความคิดในการวิจัย และได้นำมาทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ 3 ขั้นตอน ดังนี้

2.1 การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน

2.2 การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงไปทดลองใช้ (try Out) กับ จำนวน 30 คน ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 30 ฉบับ

การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล จากแหล่งข้อมูล 2 แหล่ง คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งสอบถาม โดยผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถาม จำนวน 313 ชุด กับกลุ่มตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1.1 ทำหนังสือ บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยเฉลิมกาญจนาเรื่อง ขออนุญาตแจกแบบสอบถาม ณ ศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.2 ดำเนินการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง จำนวน 313 ชุดให้ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ ศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามและเก็บคืนแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

1.3 นำข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามมาสู่กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ เมื่อได้ค่าสถิติแล้ว จะแสดงผลทางสถิติ นำเสนอผลการศึกษาโดยวิธีบรรยายความหมายประกอบตารางข้อมูล

2. ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าเอกสาร ตำราบทความ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อการประมวลเอกสารสำหรับเป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครศรีธรรมราช มุ่งสนองตอบวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ผู้รับบริการได้รับ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยของครอบครัว ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้มาติดต่อและขอรับบริการด้านต่างๆ ณ ศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครศรีธรรมราช กำหนดขนาดตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro

Yamane ได้จำนวนทั้งสิ้น 313 คน สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ปรากฏผลการวิเคราะห์ตามลำดับหัวข้อ ดังนี้

- 4.1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 คุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครศรีธรรมราช
- 4.3 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครศรีธรรมราช

1. สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละ สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (n=313)	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
ชาย	188.00	60.10
หญิง	125.00	39.90
2.อายุ		
18-30 ปี	40.00	12.80
31-40 ปี	57.00	18.20
41-50 ปี	136.00	43.50
มากกว่า 50 ปี	80.00	25.60
สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (n=313)	ร้อยละ (%)
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	35.00	11.20
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	169.00	54.00
อนุปริญญา และปริญญาตรี	81.00	25.90
ปริญญาโทและสูงกว่า	28.00	8.90
4. อาชีพ		
เกษตรกร	52.00	16.60
รับจ้างทั่วไป	54.00	17.30
พนักงานหน่วยงานเอกชน	79.00	25.20
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	117.00	37.40
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้าง พนักงานองค์กรภาครัฐ	11.00	3.50
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของ ครอบครัว		
ไม่เกิน 10,000 บาท	97.00	31.00

10,001-20,000	109.00	34.80
20,001-30,000	72.00	23.00
30,000 บาทขึ้นไป	37.00	11.20

จากตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นดังนี้ เป็นชาย ร้อยละ 60.10 เป็นหญิง ร้อยละ 39.9 อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 43.50 รองลงมาคือ มากกว่า 50 ปี ร้อยละ 25.60 อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 18.20 และอายุ 18-30 ปี ร้อยละ 12.80 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 54.0 รองลงมาคือ อนุปริญญา และปริญญาตรี ร้อยละ 25.90 ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ 11.20 และปริญญาโทและสูงกว่า ร้อยละ 8.90 โดยมีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 37.40 รองลงมาคือ พนักงานเอกชน ร้อยละ 25.20 รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 17.30 เกษตรกร ร้อยละ 17.60 และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างพนักงานองค์กรภาครัฐ ร้อยละ 3.50 รายได้ต่อเดือนของครอบครัว 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 34.80 รองลงมาคือไม่เกิน 10,000 บาท ร้อยละ 31.0 รายได้ 20,001- 30,000 บาท ร้อยละ 23.0 และ 30,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 11.20 ตามลำดับ

2. คุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตารางที่ 2 ภาพรวมคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครศรีธรรมราช

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	S.D	แปลผล
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.54	0.485	ดี
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	3.08	0.486	ปานกลาง
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	3.27	0.629	ปานกลาง
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	3.47	0.596	ดี
5. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	3.74	0.498	ดี
รวม	3.42	0.331	ดี

จากตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ภาพรวมคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า คุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 3.42) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ย เป็นดังนี้ (1) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการคุณภาพการให้บริการระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 3.74) (2) ความเป็นรูปธรรมของบริการคุณภาพการให้บริการระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 3.54) (3) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการคุณภาพการให้บริการระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 3.47) (4) การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการคุณภาพการให้บริการระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.27) และ (5) ความเชื่อถือไว้วางใจคุณภาพการให้บริการระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.08) ตามลำดับ

3. การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครศรีธรรมราช

การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงผลการวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครศรีธรรมราช

สถานภาพส่วนบุคคล	n	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	Sig.
1. เพศ					
ชาย	188.00	3.44	0.34	-	-
หญิง	125.00	3.38	0.38	1.44	0.91
รวม	313.00	3.42	0.33	1.44	0.91
2.อายุ					
18-30 ปี	40.00	3.38	0.314	-	-

31-40 ปี	57.00	3.41	0.295	-	-
41-50 ปี	136.00	3.40	0.333	0.644	0.587
มากกว่า 50 ปี	80.00	3.46	0.360	-	-
รวม	313.00	3.42	0.331	0.644	0.587

สถานภาพส่วนบุคคล	n	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	Sig.
3. ระดับการศึกษา					
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	35.00	3.36	0.394	-	-
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	169.00	3.42	0.332	-	-
อนุปริญญา และปริญญาตรี	81.00	3.46	0.285	0.932	0.425
ปริญญาโทและสูงกว่า	28.00	3.37	0.361	-	-
รวม	313.00	3.42	0.331	-	-
4. อาชีพ					
เกษตรกร	52.00	3.45	0.288	-	-
รับจ้างทั่วไป	54.00	3.40	0.327	-	-
พนักงานหน่วยงานเอกชน	79.00	3.34	0.392	-	-
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	117.00	3.48	0.292	2.862	0.24*
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ ลูกจ้างพนักงานองค์กร ภาครัฐ	11.00	3.29	0.346	-	-
รวม	313.00	3.42	0.331	2.862	0.24*
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของ ครอบครัว					
ไม่เกิน 10,000 บาท	97.00	3.44	0.312	-	-
10,001-20,000	109.00	3.38	0.321	-	-
20,001-30,000	72.00	3.45	0.350	0.957	0.413
30,000 บาทขึ้นไป	35.00	3.38	0.372	-	-
รวม	313.00	3.42	0.331	0.957	0.413

จากตารางที่ 3 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ t-test พบว่า เพศชาย ได้รับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครศรีธรรมราช (ค่าเฉลี่ย = 3.41) มากกว่าเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย = 3.38) โดยพบค่าความแปรปรวนของค่าเฉลี่ย Sig = 0.911 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่า p ที่กำหนดไว้ (0.05) หมายความว่า เพศต่างกัน ได้รับคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครศรีธรรมราชไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

จำแนกตามอายุ พบว่า อายุ มากกว่า 50 ปี ได้รับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว (ค่าเฉลี่ย = 3.46) ซึ่งมากกว่าทุกกลุ่มอายุ โดยมีค่าความแปรปรวนของค่าเฉลี่ย Sig = 0.587 ซึ่งมากกว่าค่า p ที่กำหนด

ไว้ (0.05) หมายความว่า อายุต่างกันได้รับคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครศรีธรรมราช ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า อนุปริญญา และปริญญาตรีได้รับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว (ค่าเฉลี่ย = 3.46) ซึ่งมากกว่าทุกระดับการศึกษา โดยมีค่าความแปรปรวนของค่าเฉลี่ย Sig = 0.425 ซึ่งมากกว่าค่า p ที่กำหนดไว้ (0.05) หมายความว่า ระดับการศึกษาต่างกัน ได้รับคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครศรีธรรมราชไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

จำแนกตามอาชีพ พบว่า ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ได้รับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว (ค่าเฉลี่ย = 3.48) ซึ่งมากกว่าทุกสาขาอาชีพ โดยมีค่าความแปรปรวนของค่าเฉลี่ย Sig = 0.024 ซึ่งน้อยกว่าค่า p ที่กำหนดไว้ (0.05) หมายความว่า อาชีพต่างกันได้รับคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยทำการจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference: LSD

จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว 20,001-30,000 บาท ได้รับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว (ค่าเฉลี่ย = 3.45) ซึ่งมากกว่าทุกกลุ่มรายได้ โดยมีค่าความแปรปรวนของค่าเฉลี่ย Sig = 0.413 ซึ่งมากกว่าค่า p ที่กำหนดไว้ (0.05) หมายความว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวต่างกัน ได้รับคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครศรีธรรมราชไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. สรุปการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครศรีธรรมราช

จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4 สรุปการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครศรีธรรมราช

จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะส่วนบุคคล	Sig	เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
เพศ	0.911	-	✓
อายุ	0.587	-	✓
ระดับการศึกษา	0.425	-	✓
อาชีพ	0.024*	✓	-
รายได้ต่อเดือน	0.413	-	✓

จากตารางที่ 4 สรุปการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า อาชีพที่ต่างกัน ได้รับคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครศรีธรรมราชแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว ไม่มีผลต่อการได้รับคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครศรีธรรมราชแตกต่างกัน

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

1. สถานภาพส่วนบุคคลของประชากรมีลักษณะดังนี้ เป็นชาย ร้อยละ 60.10 อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 43.50 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 54.00 อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 37.40 รายได้เดือนของครอบครัว 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 34.8

2. คุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครศรีธรรมราชผลการวิจัยสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว โดยรวมอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 3.42) เมื่อแยกเป็นรายด้านมีคุณภาพการให้บริการตามลำดับดังนี้ (1) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 3.74) (2) ความเป็นรูปธรรมของบริการระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 3.54) (3) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 3.47) (4) การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.27) และ (5) ความเชื่อถือไว้วางใจปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.08) ตามลำดับ

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน การทดสอบสมมติฐานด้วยการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลของประชากร สรุปได้ว่า อาชีพต่างกัน ได้รับคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่เพศอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว ไม่มีผลต่อการได้รับคุณภาพการบริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครศรีธรรมราชแตกต่างกัน

เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง นนทบุรี.

วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ

วรลักษณ์ แผงมณี. (2549). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดยโสธร.

การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม.มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สำนักงานศาลยุติธรรม. (2549). ศาลยุติธรรม. กรุงเทพฯ : กองสารนิเทศและประชาสัมพันธ์.ศาลเยาวชนและครอบครัว

กลาง. (2549). คู่มือการติดต่อราชการศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง. กรุงเทพฯ : จีริรัชการพิมพ์ กรุงเทพฯ :

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.