

ชื่อเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว
จังหวัดมหาสารคาม

ผู้วิจัย รพีชชา รักษาโคตร

ปริญญา รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)

อาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.ดร.สัญญา เคนาภูมิ

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ผศ.ดร.ยุภาพร ยุภาศ

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ผศ.ดร.วัชรินทร์ สุทธิชัย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2557

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม และข้อเสนอในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นประชาชนที่เข้ามาติดต่อรับบริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 5 กลุ่มงาน จำนวน 400 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ .29 ถึง .91 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .94 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ การใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม พบว่าโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้แก่ คุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ การให้ความไว้วางใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมา คือ การสร้างงานบริการให้เป็นที่ยอมรับและเป็นที่ยึด ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่/บุคลากร และความสามารถของเจ้าหน้าที่บุคลากร อยู่ในระดับมาก 6 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ การเข้าถึงผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร รองลงมา คือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่/บุคลากร ความมีน้ำใจ

ของเจ้าหน้าที่/บุคลากร การติดต่อสอบถามผู้รับบริการ การตอบสนองผู้รับบริการ และการเสนอ
บริการที่ดีต่อผู้รับบริการ

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว
จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ ความเหมาะสมของสถานที่ โดยมีค่า r ระหว่าง 0.40 ถึง 0.60 มี
ความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับปานกลาง และประสิทธิภาพของกระบวนการ โดยมีค่าระหว่าง
0.34 ถึง 0.59 ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลาง

3. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว
จังหวัดมหาสารคาม มีดังนี้ ควรพัฒนาสถานที่ดำเนินกิจกรรมให้มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน
ควรให้คำแนะนำและขั้นตอนการให้บริการด้วยวิธีที่หลากหลายรูปแบบ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

TITLE : The Factors Related to Quality of Service Juvenile and Family Court of
Maha Sarakham Province.

AUTHOR : Rapicha Raksakhote

DEGREE : M.P.A. (Public Administration)

ADVISORS : Asst. Prof. Dr.Sanya Kenaphoom

Chairman

Asst. Prof Dr. Yupaporn Yupas

Committee

Asst. Prof Dr. Watcharin Sutthisai

Committee

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2014

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. The quality of service of Juvenile and Family Court Maha Sarakham . Found that, overall, and specifically at the high level . Average sort descending include . Quality of service of Juvenile and Family Court Maha Sarakham found that overall levels. Considering the aspects found in the four sides by an average of descending below the trust towards the service of the staff , followed by the creation of the service to be recognized and accepted. known Credibility of officers / personnel. And the ability of staff / personnel. The level 6 the average order of descending below to access the services of the officers / personnel , followed by the ability of staff / personnel. The kindness of the staff / personnel. Contact for patients Responding patients And to offer a better service to patients.

2. Factors associated with quality of service of Juvenile and Family Court including Maha Sarakham. The suitability of the location, with r values between 0.40 to 0.60 are positively correlated at a moderate level. And process efficiency With values between 0.34 to 0.59, which is positively correlated moderately.

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.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY