

ชื่อการค้นคว้าอิสระ การจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสมุทรปราการ
ผู้วิจัย นางสาวฐิติญา ผลพลอย ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ(การจัดการทั่วไป)
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา 1) ศศ.ดร.ยวลักษณ์ เวชวิทยาคลัง 2) รศ.ปรีชา
วัฒนาทิพย์ธำรงค์ ปีการศึกษา 2553 จำนวน 129 หน้า คำสำคัญ การจัดการงานบริการประชาชน

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรม
ในจังหวัดสมุทรปราการ และเพื่อเปรียบเทียบการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรม
ในทัศนะของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่
ประชาชนผู้รับบริการศาลยุติธรรมในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 108 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม
สถิติที่ใช้คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า 1) การจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัด
สมุทรปราการ ในภาพรวม คะแนนเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คะแนนเฉลี่ย
อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับจากมากที่สุด คือ ด้านความถูกต้องตามกฎหมาย ด้านมาตรฐานทางเทคนิค
หรือวิชาการ และด้านความเท่าเทียมกัน 2) ผลการเปรียบเทียบการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการ
ศาลยุติธรรมในทัศนะของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ประชาชน
ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมในภาพรวม
ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความพอเพียง ประชาชนผู้รับบริการ
ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ
ด้านความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ ประชาชนผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีความคิดเห็น
โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา 1..... 2.....

Independent study title : The Management of Public Service by Government Officers of the Court of Justice in Samutprakan Province

Researcher : Ms.Thiriya Phonploy. Degree: Master of Business Administration (General Management). Dhonburi Rajaphat University. Independent study advisors: 1) Asst. Prof. Dr.Yuwalak Vejwittayaklung 2) Assoc. Prof. Preecha Wattanatipthumrong. Academic year: 2010. 129 pp.
Keyword: management of public service

Abstract

The objectives of this research were to study the management of service by government officers of the court of justice in Samutprakan province and to compare the management of public service by government officers in views of people receiving the public service classified by demographic characteristics. The sample included 108 service receivers. Questionnaires were used as a research tool. Data were analyzed by percentage, mean, standard deviation, and One-way ANOVA.

The results of the research indicated that the mean score of overall management of public service by government officers, mentioned above, was at the medium level. Aspect analyses revealed that the 3 aspects placed at high level ranked in descending order were: legal righteousness, technical or academic standard, and equality. The comparison of management of public service by government officers in views of service receivers classified by demographic characteristics showed that the receivers of service had no statistically significant difference in opinions toward the management of public service. Aspect comparison revealed that service receivers having different monthly income were significantly different in their overall opinions toward sufficiency aspect at 0.01. Service receivers having different marital status were significantly different in their overall opinions on convenience, quickness, and reliability at 0.05.

Student's signature

Independent study advisors' signatures 1. 2.