

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมาย จึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อทางสถิติที่ใช้ ดังนี้

สัญลักษณ์ และอักษรย่อทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	หมายถึง	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
ตัวเลข	หมายถึง	ความถี่ หรือ ค่าร้อยละ
\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
SD	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	หมายถึง	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
F	หมายถึง	การวิเคราะห์ความแปรปรวน
*	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$
**	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.01$

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ใช้เกณฑ์ ดังนี้ (Best, 1977, p. 160)

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 – 1.49	มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด
1.50 – 2.49	มีความคิดเห็นในระดับน้อย
2.50 – 3.49	มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง
3.50 – 4.49	มีความคิดเห็นในระดับมาก
4.50 – 5.00	มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสมุทรปราการ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์การจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมในทัศนะของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมในทัศนะของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน
ผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	56	51.85
2. หญิง	52	48.15
รวม	108	100.00
อายุ		
1. ต่ำกว่า 25 ปี	24	22.22
2. 25-35 ปี	36	33.33
3. 36-45 ปี	34	31.48
4. มากกว่า 45 ปี	14	12.97
รวม	108	100.00
สถานภาพสมรส		
1. โสด	36	33.33
2. สมรส	55	50.93
3. หย่าร้าง/แยกกันอยู่	17	15.74
รวม	108	100.00
การศึกษา		
1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	27	25.00
2. มัธยมศึกษา / ปวช.	52	48.15
3. อนุปริญญา / ปวส.	12	11.11
4. ปริญญาตรี	12	11.11
5. สูงกว่าปริญญาตรี	5	4.63
รวม	108	100.00

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน
ผู้รับบริการ (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
1. นักเรียน/นักศึกษา	16	14.81
2. พนักงานบริษัท	48	44.44
3. ธุรกิจส่วนตัว	28	25.93
4. ข้าราชการ /รัฐวิสาหกิจ	6	5.56
5. พ่อบ้าน / แม่บ้าน	10	9.26
รวม	108	100.00
รายได้ต่อเดือน		
1. ต่ำกว่า 10,000 บาท	57	52.78
2. 10,000-20,000 บาท	31	28.70
3. 20,001-30,000 บาท	10	9.26
4. 30,000 บาทขึ้นไป	10	9.26
รวม	108	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 51.85 อายุ 25-35 ปี ร้อยละ 33.33 รองลงมา 36-45 ปี ร้อยละ 31.48 และน้อยที่สุด มากกว่า 45 ปี ร้อยละ 12.97 สถานภาพสมรส ร้อยละ 50.93 รองลงมา โสด ร้อยละ 33.33 และน้อยที่สุด หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ร้อยละ 15.74 การศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. ร้อยละ 48.15 รองลงมา ต่ำกว่ามัธยมศึกษา ร้อยละ 25.00 และน้อยที่สุด สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 4.63 อาชีพ พนักงานบริษัท ร้อยละ 44.44 รองลงมา ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 25.93 และน้อยที่สุด ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 5.56 รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 52.78 รองลงมา 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 28.70 และน้อยที่สุด 20,001-30,000 บาท และ เท่ากับ 30,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 9.26

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์การจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมในทัศนะของ
ประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการ
ศาลยุติธรรมในทัศนะของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ

รายการ	ชาย		หญิง		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านความถูกต้องตามกฎหมาย						
1. บริการแจ้งเดือนพยานมาศาลตามนัด	3.82	0.69	3.79	0.72	3.81	0.70
2. บริการแจ้งคำพาหนะในการส่งหมาย	3.70	0.71	3.71	0.75	3.70	0.73
3. บริการหมายนัดมาศาลเพื่อพิจารณาคดี	3.86	0.59	3.79	0.70	3.82	0.64
4. บริการหมายเรียกพยานบุคคลมาศาล	3.64	0.59	3.65	0.62	3.65	0.60
รวม	3.75	0.42	3.74	0.57	3.75	0.49
ด้านความพอเพียง						
5. การบริการมีจำนวนและคุณภาพพอกับความต้องการ ของผู้ใช้บริการ	3.55	0.85	3.48	0.64	3.52	0.75
6. การให้บริการมีความพอเพียงไม่มีการรอคอยนาน	2.91	0.79	2.63	0.84	2.78	0.82
7. มีบัตรคิวเพื่อรอคิวเข้ารับบริการ	3.02	0.88	3.04	0.77	3.03	0.83
8. มีแบบฟอร์ม คำร้อง คำขอ คำแถลง เพียงพอในการให้บริการ	3.79	0.62	3.56	0.67	3.68	0.65
รวม	3.32	0.53	3.18	0.47	3.25	0.50
ด้านความเท่าเทียมกัน						
9. ให้บริการอย่างเสมอภาคโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ว่ายากจนหรือร่ำรวย	3.52	0.74	3.54	0.75	3.53	0.74
10. ให้บริการอย่างมีคุณภาพทั่วถึงเท่าเทียมกันไม่มีข้อยกเว้น	3.50	0.71	3.35	0.81	3.43	0.76
11. การให้บริการไม่เลือกปฏิบัติกับบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เป็นพิเศษ	3.36	0.62	3.38	0.66	3.37	0.64
12. เปิดโอกาสให้ประชาชนทุกพื้นที่ใช้บริการ	3.93	0.71	3.83	0.79	3.88	0.75
รวม	3.58	0.51	3.52	0.55	3.55	0.53

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการ
ศาลยุติธรรมในทัศนะของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ (ต่อ)

รายการ	ชาย		หญิง		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้						
13. ได้รับการบริการทันที ไม่ต้องรอนาน	3.02	0.77	3.17	0.71	3.09	0.74
14. มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน	3.34	0.77	3.54	0.78	3.44	0.78
15. การบริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	3.50	0.69	3.60	0.82	3.55	0.75
16. มีจุดรับบริการแบบเพียงจุดเดียว (one stop service)	3.04	0.91	3.10	0.75	3.06	0.83
รวม	3.22	0.57	3.35	0.56	3.28	0.57
ด้านมาตรฐานทางเทคนิคหรือวิชาการ						
17. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญด้านกฎหมายและวิชาการ	3.57	0.71	3.62	0.75	3.59	0.72
18. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายกฎหมาย ข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง	3.48	0.71	3.73	0.74	3.60	0.74
19. ข้อมูลข่าวสารการให้บริการถูกต้อง ชัดเจนและได้มาตรฐาน	3.48	0.74	3.75	0.68	3.61	0.72
20. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการอย่างถูกต้องไม่มีข้อผิดพลาด	3.54	0.81	3.60	0.69	3.56	0.75
รวม	3.52	0.61	3.67	0.57	3.59	0.60
ด้านการเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม						
21. ค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความยุติธรรมและเหมาะสม	3.34	0.64	3.44	0.67	3.39	0.65
22. มีที่ปรึกษากฎหมายในการให้บริการประชาชนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	3.30	0.66	3.46	0.70	3.38	0.68
23. การให้บริการประชาชนมีคุณภาพเสียค่าใช้จ่ายน้อย	3.38	0.78	3.40	0.60	3.39	0.69
24. มีการให้บริการแบบอนาถาสำหรับประชาชนยากจนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	3.34	0.79	3.42	0.67	3.38	0.73
รวม	3.34	0.53	3.43	0.50	3.38	0.51
รวมทั้งหมด	3.46	0.36	3.48	0.35	3.47	0.35

จากตารางที่ 4.2 ประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเกี่ยวกับ การจัดการงานบริการ ประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรม ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านความถูกต้องตามกฎหมาย

ประชาชนผู้รับบริการที่มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.65-3.82$) ทุกรายการ คือ

1. บริการhamnัดมาศาลเพื่อพิจารณาคดี
2. บริการแจ้งเตือนพยานมาศาลตามนัด
3. บริการแจ้งคำพาหนะในการส่งหมาย
4. บริการหมายเรียกพยานบุคคลมาศาล

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับประชาชนผู้รับบริการเพศชายและเพศหญิง ด้านความพอเพียง

ประชาชนผู้รับบริการที่มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.52-3.68$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีแบบฟอร์ม คำร้อง คำขอ คำแถลง เพียงพอในการให้บริการ
2. การบริการมีจำนวนและคุณภาพพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับประชาชนผู้รับบริการเพศชาย ยกเว้นเพศหญิง รายการ การบริการมีจำนวนและคุณภาพพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.48$)

ด้านความเท่าเทียมกัน

ประชาชนผู้รับบริการที่มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.53-3.88$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. เปิดโอกาสให้ประชาชนทุกพื้นที่ใช้บริการ
2. ให้บริการอย่างเสมอภาคโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลว่ายากจนหรือร่ำรวย นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับประชาชนผู้รับบริการเพศหญิง ยกเว้นเพศชาย รายการ ให้บริการอย่างมีคุณภาพทั่วถึงเท่าเทียมกันไม่มีข้อยกเว้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.50$)

ด้านความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้

ประชาชนผู้รับบริการที่มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.28$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.55$) จำนวน 1 รายการ คือ การบริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับประชาชนผู้รับบริการเพศชาย ยกเว้นเพศหญิง รายการ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.54$)

ด้านมาตรฐานทางเทคนิคหรือวิชาการ

ประชาชนผู้รับบริการที่มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.56-3.61$) ทุกรายการ คือ

1. ข้อมูลข่าวสารการให้บริการถูกต้อง ชัดเจน และได้มาตรฐาน
2. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายกฎหมาย ข้อซักถาม ได้อย่างถูกต้อง
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญด้านกฎหมายและวิชาการ
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการอย่างถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับประชาชนผู้รับบริการเพศหญิง ยกเว้นเพศชาย จำนวน 2 รายการ คือ เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายกฎหมาย ข้อซักถาม ได้อย่างถูกต้อง และ ข้อมูลข่าวสารการให้บริการถูกต้อง ชัดเจน และได้มาตรฐาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.48$)

ด้านการเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม

ประชาชนผู้รับบริการที่มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.38-3.39$) ทุกรายการ คือ

1. ค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความยุติธรรม และเหมาะสม
2. การให้บริการประชาชนมีคุณภาพเสียค่าใช้จ่ายน้อย
3. มีที่ปรึกษากฎหมายในการให้บริการประชาชนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย
4. มีการให้บริการแบบอนาถาสำหรับประชาชนยากจนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับประชาชนผู้รับบริการเพศชายและเพศหญิง

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการ
ศาลยุติธรรมในทัศนะของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ

รายการ	ต่ำกว่า 25 ปี		25-35 ปี		36-45 ปี		มากกว่า 45 ปี		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านความถูกต้องตามกฎหมาย										
1. บริการแจ้งเดือนพยานมาศาลตามนัด	3.96	0.62	3.78	0.72	3.79	0.59	3.64	1.01	3.81	0.70
2. บริการแจ้งคำพาหนะในการส่งหมาย	3.75	0.68	3.75	0.65	3.56	0.79	3.86	0.86	3.70	0.73
3. บริการหมายนัดมาศาลเพื่อพิจารณาคดี	3.79	0.66	3.92	0.60	3.68	0.59	4.00	0.78	3.82	0.64
4. บริการหมายเรียกพยานบุคคลมาศาล	3.58	0.50	3.78	0.59	3.50	0.56	3.79	0.80	3.65	0.60
รวม	3.77	0.42	3.81	0.45	3.63	0.54	3.82	0.60	3.75	0.49
ด้านความพอเพียง										
5. การบริการมีจำนวนและคุณภาพพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.83	0.82	3.42	0.73	3.38	0.70	3.57	0.76	3.52	0.75
6. การให้บริการมีความพอเพียงไม่มีการรอคอยนาน	2.79	0.93	2.61	0.69	2.76	0.78	3.21	0.97	2.78	0.82
7. มีบัตรคิวเพื่อรอคิวเข้ารับบริการ	3.04	0.75	2.86	0.83	3.00	0.65	3.50	1.16	3.03	0.83
8. มีแบบฟอร์ม คำร้อง คำขอ คำแถลง เพียงพอในการให้บริการ	3.83	0.76	3.64	0.54	3.59	0.61	3.71	0.83	3.68	0.65
รวม	3.38	0.57	3.13	0.42	3.18	0.43	3.50	0.63	3.25	0.50
ด้านความเท่าเทียมกัน										
9. ให้บริการอย่างเสมอภาคโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลว่ายากจนหรือร่ำรวย	3.71	0.81	3.44	0.65	3.44	0.75	3.64	0.84	3.53	0.74
10. ให้บริการอย่างมีคุณภาพทั่วถึงเท่าเทียมกันไม่มีข้อกเว้น	3.75	0.79	3.28	0.78	3.29	0.52	3.57	1.02	3.43	0.76
11. การให้บริการไม่เลือกปฏิบัติกับ	3.67	0.70	3.28	0.57	3.35	0.60	3.14	0.66	3.37	0.64
12. เปิดโอกาสให้ประชาชนทุกพื้นที่ใช้บริการ	4.00	0.66	3.92	0.81	3.85	0.78	3.64	0.63	3.88	0.75
รวม	3.78	0.53	3.48	0.47	3.49	0.54	3.50	0.58	3.55	0.53

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการ
ศาลยุติธรรมในทัศนะของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 25 ปี		25-35 ปี		36-45 ปี		มากกว่า 45 ปี		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้										
13. ได้รับการบริการทันที ไม่ต้อง รอนาน	3.46	0.93	2.83	0.56	3.12	0.73	3.07	0.62	3.09	0.74
14. มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่ แน่นอน	3.71	0.91	3.44	0.69	3.26	0.79	3.36	0.63	3.44	0.78
15. การบริการอย่างต่อเนื่องและ สม่ำเสมอ	3.79	0.72	3.50	0.77	3.38	0.74	3.64	0.74	3.55	0.75
16. มีจุดรับบริการแบบเพียงจุดเดียว (one stop service)	3.17	0.87	3.06	0.79	3.09	0.79	2.86	1.03	3.06	0.83
รวม	3.53	0.58	3.21	0.53	3.21	0.62	3.23	0.41	3.28	0.57
ด้านมาตรฐานทางเทคนิคหรือวิชาการ										
17. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญด้าน กฎหมายและวิชาการ	3.67	0.70	3.56	0.73	3.53	0.75	3.71	0.73	3.59	0.72
18. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายกฎหมาย ข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง	3.75	0.74	3.47	0.70	3.62	0.78	3.64	0.74	3.60	0.74
19. ข้อมูลข่าวสารการให้บริการถูกต้อง ชัดเจนและได้มาตรฐาน	3.54	0.66	3.58	0.73	3.65	0.77	3.71	0.73	3.61	0.72
20. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับ ขั้นตอนการให้บริการอย่างถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด	3.67	0.82	3.61	0.73	3.53	0.71	3.36	0.84	3.56	0.75
รวม	3.66	0.59	3.56	0.59	3.58	0.63	3.61	0.62	3.59	0.60
ด้านการเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม										
21. ค่าธรรมเนียมในการให้บริการมี ความ ยุติธรรม และเหมาะสม	3.50	0.72	3.63	0.63	3.38	0.70	3.36	0.50	3.39	0.65
22. มีที่ปรึกษากฎหมายในการให้บริการ ประชาชนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	3.63	0.58	3.72	0.60	3.41	0.78	3.21	0.70	3.38	0.68
23. การให้บริการประชาชนมีคุณภาพ เสียค่าใช้จ่ายน้อย	3.75	0.79	3.72	0.59	3.65	0.65	3.29	0.73	3.39	0.69
24. มีการให้บริการแบบอนาถาสำหรับ ประชาชนยากจนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	3.58	0.65	3.39	0.69	3.32	0.84	3.64	0.66	3.38	0.73
รวม	3.61	0.53	3.50	0.46	3.40	0.51	3.35	0.55	3.38	0.51
รวมทั้งหมด	3.62	0.32	3.61	0.32	3.41	0.36	3.49	0.41	3.47	0.35

จากตารางที่ 4.3 ประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความคิดเกี่ยวกับ การจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรม ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านความถูกต้องตามกฎหมาย

ประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.58-3.96$) ทุกรายการ คือ

1. บริการแจ้งเดือนพยานมาศาลตามนัด
2. บริการหมายนัดมาศาลเพื่อพิจารณาคดี
3. บริการแจ้งคำพาหนะในการส่งหมาย
4. บริการหมายเรียกพยานบุคคลมาศาล

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับ ประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุ 25-35 ปี อายุ 36-45 ปี และอายุมากกว่า 45 ปี

ด้านความพอเพียง

ประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.83$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. การบริการมีจำนวนและคุณภาพพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
 2. มีแบบฟอร์ม คำร้อง คำขอ คำแถลง เพียงพอในการให้บริการ
- นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุ 25-35 ปี และอายุ 36-45 ปี ยกเว้นรายการ การบริการมีจำนวนและคุณภาพพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.42$, 3.38 ตามลำดับ) และประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุมากกว่า 45 ปี รายการ มีบัตรคิวเพื่อรอคิวเข้ารับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.50$)

ด้านความเท่าเทียมกัน

ประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.67-4.00$) ทุกรายการ คือ

1. เปิดโอกาสให้ประชาชนทุกพื้นที่ใช้บริการ
2. ให้บริการอย่างมีคุณภาพทั่วถึงเท่าเทียมกัน ไม่มีข้อยกเว้น
3. ให้บริการอย่างเสมอภาคโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลว่ายากจนหรือร่ำรวย
4. การให้บริการไม่เลือกปฏิบัติกับบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นพิเศษ

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุมากกว่า 45 ปี ขึ้นไป ยกเว้นรายการ การให้บริการไม่เลือกปฏิบัติกับบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นกรณีพิเศษ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.14$)

ประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุ 25 -35 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.92$) จำนวน 1 รายการ คือ เปิดโอกาสให้ประชาชนทุกพื้นที่ใช้บริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุ 36-45 ปี

ด้านความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้

ประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.71-3.79$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. การบริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
2. มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุ 25-35 ปี และอายุมากกว่า 45 ปี ยกเว้นรายการ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.44, 3.36$ ตามลำดับ)

ประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุ 36-45 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.21$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.09-3.38$) ทุกรายการ คือ

1. การบริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ
2. มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน
3. ได้รับการบริการทันทีไม่ต้องรอนาน
4. มีจุดรับบริการแบบเพียงจุดเดียว (one stop service)

ด้านมาตรฐานทางเทคนิคหรือวิชาการ

ประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.54-3.75$) ทุกรายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายกฎหมาย ข้อซักถาม ได้อย่างถูกต้อง
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญด้านกฎหมายและวิชาการ
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการอย่างถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด
4. ข้อมูลข่าวสารการให้บริการถูกต้องชัดเจน และได้มาตรฐาน

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุ 36-45 ปี ยกเว้น ประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุ 25-35 ปี รายการ เจ้าหน้าที่ที่สามารถอธิบายกฎหมายข้อซักถาม ได้อย่างถูกต้อง อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.47$) และมากกว่า 45 ปี รายการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการอย่างถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.36$)

ด้านการเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม

ประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.50-3.75$) ทุกรายการ คือ

1. การให้บริการประชาชนมีคุณภาพเสียค่าใช้จ่ายน้อย
2. มีที่ปรึกษากฎหมายในการให้บริการประชาชนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย
3. มีการให้บริการแบบอนาถาสำหรับประชาชนยากจนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย
4. ค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความยุติธรรมและเหมาะสม

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุ 25-35 ปี ยกเว้น รายการ มีการให้บริการแบบอนาถาสำหรับประชาชนยากจนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.39$)

ประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุ 36-45 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.40$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.65$) จำนวน 1 รายการ คือ การให้บริการประชาชนมีคุณภาพเสียค่าใช้จ่ายน้อย

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

ประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุมากกว่า 45 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.69$) จำนวน 1 รายการ คือ มีการให้บริการแบบอนาถาสำหรับประชาชนยากจนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการ
ยุติธรรมในทัศนะของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามสถานภาพสมรส

รายการ	โสด		สมรส		หย่าร้าง/ แยกกันอยู่		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านความถูกต้องตามกฎหมาย								
1. บริการแจ้งเดือนพยานมาศาลตามนัด	3.94	0.67	3.69	0.74	3.88	0.60	3.81	0.70
2. บริการแจ้งคำพาหนะในการส่งหมาย	3.61	0.73	3.76	0.74	3.71	0.69	3.70	0.73
3. บริการหมายนัดมาศาลเพื่อพิจารณาคดี	3.81	0.58	3.82	0.70	3.88	0.60	3.82	0.64
4. บริการหมายเรียกพยานบุคคลมาศาล	3.64	0.54	3.67	0.64	3.59	0.62	3.65	0.60
รวม	3.75	0.44	3.74	0.51	3.76	0.55	3.75	0.49
ด้านความพอเพียง								
5. การบริการมีจำนวนและคุณภาพพอกับความต้องการของ ผู้ใช้บริการ	3.53	0.84	3.49	0.72	3.59	0.71	3.52	0.75
6. การให้บริการมีความพอเพียงไม่มีการรอคอยนาน	2.94	0.86	2.64	0.78	2.88	0.86	2.78	0.82
7. มีบัตรคิวเพื่อรอคิวเข้ารับบริการ	3.03	0.84	2.95	0.78	3.29	0.92	3.03	0.83
8. มีแบบฟอร์ม คำร้อง คำขอ คำแถลง เพียงพอในการ ให้บริการ	3.69	0.71	3.69	0.60	3.59	0.71	3.68	0.65
รวม	3.30	0.53	3.19	0.47	3.34	0.54	3.25	0.50
ด้านความเท่าเทียมกัน								
9. ให้บริการอย่างเสมอภาคโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ว่ายากจนหรือร่ำรวย	3.61	0.84	3.45	0.66	3.59	0.80	3.53	0.74
10. ให้บริการอย่างมีคุณภาพทั่วถึงเท่าเทียมกัน ไม่มี ข้อยกเว้น	3.64	0.90	3.27	0.62	3.47	0.80	3.43	0.76
11. การให้บริการไม่เลือกปฏิบัติกับบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็น กรณีพิเศษ	3.47	0.70	3.27	0.56	3.47	0.72	3.37	0.64
12. เปิดโอกาสให้ประชาชนทุกพื้นที่ใช้บริการ	3.97	0.81	3.87	0.72	3.71	0.69	3.88	0.75
รวม	3.67	0.62	3.47	0.43	3.56	0.59	3.55	0.53

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการ
ศาลยุติธรรมในทัศนะของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามสถานภาพสมรส (ต่อ)

รายการ	โสด		สมรส		หย่าร้าง/ แยกกันอยู่		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้								
13. ได้รับการบริการทันที ไม่ต้องรอนาน	3.22	0.76	3.00	0.79	3.12	0.49	3.09	0.74
14. มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่ แน่นอน	3.81	0.75	3.20	0.76	3.41	0.62	3.44	0.78
15. การบริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	3.78	0.72	3.44	0.79	3.41	0.62	3.55	0.75
16. มีจุดรับบริการแบบเพียงจุดเดียว (one stop service)	3.19	0.89	3.04	0.86	2.88	0.60	3.06	0.83
รวม	3.50	0.54	3.17	0.60	3.21	0.35	3.28	0.57
ด้านมาตรฐานทางเทคนิคหรือวิชาการ								
17. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญด้าน กฎหมายและวิชาการ	3.72	0.70	3.49	0.69	3.65	0.86	3.59	0.72
18. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายกฎหมาย ข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง	3.72	0.85	3.53	0.66	3.59	0.71	3.60	0.74
19. ข้อมูลข่าวสารการให้บริการถูกต้อง ชัดเจนและได้มาตรฐาน	3.58	0.81	3.64	0.70	3.59	0.62	3.61	0.72
20. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอน การให้บริการอย่างถูกต้อง ไม่มี ข้อผิดพลาด	3.69	0.82	3.58	0.76	3.24	0.44	3.56	0.75
รวม	3.68	0.63	3.56	0.60	3.51	0.53	3.59	0.60
ด้านการเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม								
21. ค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความ ยุติธรรม และเหมาะสม	3.36	0.64	3.36	0.70	3.53	0.51	3.39	0.65
22. มีที่ปรึกษากฎหมายในการให้บริการ ประชาชนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	3.50	0.65	3.27	0.68	3.47	0.72	3.38	0.68
23. การให้บริการประชาชนมีคุณภาพเสีย ค่าใช้จ่ายน้อย	3.50	0.81	3.31	0.66	3.41	0.51	3.39	0.69
24. มีการให้บริการแบบอนาถาสำหรับ ประชาชนยากจนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	3.47	0.74	3.29	0.74	3.47	0.72	3.38	0.73
รวม	3.46	0.54	3.31	0.49	3.47	0.51	3.38	0.51
รวมทั้งหมด	3.56	0.33	3.41	0.35	3.48	0.36	3.47	0.35

จากตารางที่ 4.4 ประชาชนผู้รับบริการที่มีสถานภาพโสด มีความคิดเกี่ยวกับ การจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรม ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านความถูกต้องตามกฎหมาย

ประชาชนผู้รับบริการที่มีสถานภาพโสด มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.61-3.94$) ทุกรายการ คือ

1. บริการแจ้งเตือนพยานมาศาลตามนัด
2. บริการหมายนัดมาศาลเพื่อพิจารณาคดี
3. บริการหมายเรียกพยานบุคคลมาศาล
4. บริการแจ้งคำพาหนะในการส่งหมาย

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพสมรส พบว่า มีค่าสอดคล้องกับประชาชนผู้รับบริการทุกสถานภาพสมรส

ด้านความพอเพียง

ประชาชนผู้รับบริการที่มีสถานภาพโสด มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.53-3.69$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีแบบฟอร์ม คำร้อง คำขอ คำแถลง เพียงพอในการให้บริการ
 2. การให้บริการมีจำนวนและคุณภาพพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพสมรส พบว่า มีค่าสอดคล้องกับประชาชน ผู้รับบริการที่มีสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ ยกเว้น ประชาชนผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรส รายการ การให้บริการมีจำนวนและคุณภาพพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.49$)

ด้านความเท่าเทียมกัน

ประชาชนผู้รับบริการที่มีสถานภาพโสด มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.61-3.97$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. เปิดโอกาสให้ประชาชนทุกพื้นที่ใช้บริการ
 2. ให้บริการอย่างมีคุณภาพทั่วถึงเท่าเทียมกันไม่มีข้อยกเว้น
 3. ให้บริการอย่างเสมอภาคโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลว่ายากจนหรือร่ำรวย
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพสมรส พบว่า มีค่าสอดคล้องกับประชาชนผู้รับบริการที่มีสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ ยกเว้นรายการ ให้บริการอย่างมีคุณภาพทั่วถึงเท่าเทียมกันไม่มีข้อบกพร่อง อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.47$)

ประชาชนผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรส มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.87$) จำนวน 1 รายการ คือ เปิดโอกาสให้ประชาชนทุกพื้นที่ใช้บริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้

ประชาชนผู้รับบริการที่มีสถานภาพโสด มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.78-3.81$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน
2. การบริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับประชาชนผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรส และหย่าร้าง/แยกกันอยู่ ยกเว้น 2 รายการ คือ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.20, 3.41$ ตามลำดับ) และการบริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.44, 3.41$ ตามลำดับ)

ด้านมาตรฐานทางเทคนิคหรือวิชาการ

ประชาชนผู้รับบริการที่มีสถานภาพโสด มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.58-3.72$) ทุกรายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญด้านกฎหมายและวิชาการ
2. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายกฎหมาย ข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการอย่างถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด
4. ข้อมูลข่าวสารการให้บริการถูกต้องชัดเจนและได้มาตรฐาน

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับประชาชนผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรส ยกเว้น รายการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญด้านกฎหมายและวิชาการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.49$) และประชาชนผู้รับบริการที่มีสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ รายการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการอย่างถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.24$)

ด้านการเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม

ประชาชนผู้รับบริการที่มีสถานภาพโสด มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.50$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีที่ปรึกษากฎหมายในการให้บริการประชาชนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย
2. การให้บริการประชาชนมีคุณภาพเสียค่าใช้จ่ายน้อย

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับประชาชนผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรส ยกเว้น 2 รายการ คือ มีที่ปรึกษากฎหมายในการให้บริการประชาชนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และการให้บริการประชาชนมีคุณภาพเสียค่าใช้จ่ายน้อย อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}= 3.27, 3.31$ ตามลำดับ)

ประชาชนผู้รับบริการที่มีสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.53$) จำนวน 1 รายการ คือ ค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความยุติธรรมและเหมาะสม

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการ
ศาลยุติธรรมในทัศนะของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามการศึกษา

รายการ	ต่ำกว่า มัธยมศึกษา		มัธยมศึกษา / ปวช.		อนุปริญญา / ปวส.		ปริญญาตรี		สูงกว่า ปริญญาตรี		รวม	
			\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านความถูกต้องตาม กฎหมาย												
1. บริการแจ้งเดือน พยานมาศาลตามนัด	3.70	0.61	3.75	0.79	4.08	0.29	4.00	0.85	3.80	0.45	3.81	0.70
2. บริการแจ้งคำพาหนะ ในการส่งหมาย	3.67	0.68	3.63	0.77	3.83	0.72	3.83	0.72	4.00	0.71	3.70	0.73
3. บริการหมายนัดมา ศาลเพื่อพิจารณาคดี	3.81	0.68	3.77	0.67	4.08	0.51	3.75	0.45	4.00	0.71	3.82	0.64
4. บริการหมายเรียก พยานบุคคลมาศาล	3.74	0.59	3.60	0.63	3.50	0.52	3.83	0.39	3.60	0.89	3.65	0.60
รวม	3.73	0.53	3.69	0.51	3.88	0.33	3.85	0.46	3.85	0.63	3.75	0.49
ด้านความพอเพียง												
5. การบริการมีจำนวน และคุณภาพพอกับ ความต้องการของ ผู้ใช้บริการ	3.52	0.70	3.42	0.78	4.00	0.85	3.58	0.67	3.20	0.45	3.52	0.75
6. การให้บริการมีความ พอเพียงไม่มีการ รอคอยนาน	2.74	1.06	2.77	0.76	2.83	0.83	2.92	0.51	2.60	0.89	2.78	0.82
7. มีบัตรคิวเพื่อรอคิว เข้ารับบริการ	3.11	0.85	2.92	0.76	3.08	0.90	2.92	0.79	3.80	1.10	3.03	0.83
8. มีแบบฟอร์ม คำร้อง คำขอ คำแถลง เพียงพอในการ ให้บริการ	3.74	0.66	3.54	0.61	3.92	0.67	3.83	0.83	3.80	0.45	3.68	0.65
รวม	3.28	0.61	3.16	0.45	3.46	0.52	3.31	0.47	3.35	0.38	3.25	0.50

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการ
ศาลยุติธรรมในทัศนะของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามการศึกษา (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า มัธยมศึกษา		มัธยมศึกษา / ปวช.		อนุปริญญา / ปวส.		ปริญญาตรี		สูงกว่า ปริญญาตรี		รวม	
			\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านความเท่าเทียมกัน 9. ให้บริการอย่างเสมอภาคโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลว่ายากจนหรือร่ำรวย	3.74	0.76	3.46	0.64	3.42	1.00	3.42	0.79	3.60	0.89	3.53	0.74
10. ให้บริการอย่างมีคุณภาพทั่วถึงเท่าเทียมกันไม่มีข้อยกเว้น	3.74	0.81	3.33	0.65	3.33	1.07	3.33	0.78	3.20	0.45	3.43	0.76
11. การให้บริการไม่เลือกปฏิบัติกับบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นพิเศษ	3.48	0.70	3.37	0.63	3.25	0.45	3.33	0.78	3.20	0.45	3.37	0.64
12. เปิดโอกาสให้ประชาชนทุกพื้นที่ที่ใช้บริการ	4.04	0.65	3.85	0.78	3.92	0.67	3.67	0.89	3.80	0.84	3.88	0.75
รวม	3.75	0.56	3.50	0.45	3.48	0.55	3.44	0.71	3.45	0.48	3.55	0.53
ด้านความสะดวกรวดเร็ว เชื่อถือได้ 13. ได้รับการบริการทันทีไม่ต้องรอนาน	3.19	0.83	3.00	0.69	3.08	0.79	3.08	0.79	3.60	0.55	3.09	0.74
14. มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน	3.44	0.85	3.40	0.72	3.25	0.87	3.67	0.89	3.60	0.55	3.44	0.78
15. การบริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	3.74	0.90	3.40	0.69	3.75	0.87	3.42	0.51	3.80	0.45	3.55	0.75
16. มีจุดรับบริการแบบเพียงจุดเดียว (one stop service)	3.22	0.80	3.04	0.77	2.92	1.00	3.00	1.04	3.00	1.00	3.06	0.83
รวม	3.40	0.66	3.21	0.52	3.25	0.58	3.29	0.59	3.50	0.40	3.28	0.57

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการ
ศาลยุติธรรมในทัศนะของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามการศึกษา (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า มัธยมศึกษา		มัธยมศึกษา/ ปวช.		อนุปริญญา/ ปวส.		ปริญญาตรี		สูงกว่า ปริญญาตรี		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านมาตรฐานทาง เทคนิคหรือวิชาการ												
17. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญด้าน กฎหมายและวิชาการ	3.59	0.84	3.54	0.64	3.75	0.87	3.67	0.65	3.60	0.89	3.59	0.72
18. เจ้าหน้าที่สามารถ อธิบายกฎหมายข้อซัก ถามได้อย่างถูกต้อง	3.59	0.84	3.52	0.73	3.83	0.58	3.92	0.67	3.20	0.45	3.60	0.74
19. ข้อมูลข่าวสารการให้ บริการถูกต้องชัดเจน และได้มาตรฐาน	3.56	0.85	3.60	0.69	3.67	0.65	3.83	0.72	3.40	0.55	3.61	0.72
20. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ เกี่ยวกับขั้นตอนการ ให้บริการอย่างถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด	3.37	0.69	3.56	0.78	3.58	0.79	4.00	0.74	3.60	0.55	3.56	0.75
รวม	3.53	0.70	3.55	0.58	3.71	0.50	3.85	0.57	3.45	0.45	3.59	0.60
ด้านการเรียกเก็บค่าบริการ ที่เหมาะสม												
21. ค่าธรรมเนียมในการ ให้บริการมีความ ยุติธรรมและเหมาะสม	3.48	0.80	3.35	0.62	3.33	0.65	3.50	0.52	3.20	0.45	3.39	0.65
22. มีที่ปรึกษากฎหมายใน การบริการประชาชน โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	3.44	0.80	3.40	0.66	3.17	0.58	3.42	0.67	3.20	0.45	3.38	0.68
23. การให้บริการ ประชาชนมีคุณภาพ เสียค่าใช้จ่ายน้อย	3.48	0.58	3.40	0.75	3.08	0.67	3.50	0.80	3.20	0.45	3.39	0.69
24. มีการให้บริการแบบ อนาถาสำหรับ ประชาชนยากจนโดย ไม่เสียค่าใช้จ่าย	3.67	0.83	3.29	0.70	3.17	0.72	3.33	0.65	3.40	0.55	3.38	0.73
รวม	3.52	0.51	3.36	0.51	3.19	0.50	3.44	0.57	3.25	0.43	3.38	0.51
รวมทั้งหมด	3.53	0.38	3.41	0.33	3.50	0.31	3.53	0.45	3.48	0.25	3.47	0.35

จากตารางที่ 4.5 ประชาชนผู้รับบริการที่มีการศึกษาดำกว่ามัธยมศึกษา มีความคิดเกี่ยวกับ การจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรม ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านความถูกต้องตามกฎหมาย

ประชาชนผู้รับบริการที่มีการศึกษาดำกว่ามัธยมศึกษา มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.67-3.81$) ทุกรายการ คือ

1. บริการหมายนัดมาศาลเพื่อพิจารณาคดี
2. บริการหมายเรียกพยานบุคคลมาศาล
3. บริการแจ้งเตือนพยานมาศาลตามนัด
4. บริการแจ้งค่าพาหนะในการส่งหมาย

เมื่อพิจารณาตามการศึกษา พบว่า มีค่าสอดคล้องกับประชาชนผู้รับบริการ การศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

ด้านความพอเพียง

ประชาชนผู้รับบริการที่มีการศึกษาดำกว่ามัธยมศึกษา มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.28$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.52-3.74$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีแบบฟอร์ม คำร้อง คำขอ คำแถลง เพียงพอในการให้บริการ
 2. การให้บริการมีจำนวนและคุณภาพพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามการศึกษา พบว่า มีค่าสอดคล้องกับ ประชาชนผู้รับบริการที่มีระดับ การศึกษาอนุปริญญา/ปวส. และ ปริญญาตรี ยกเว้น การศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. รายการ การ ให้บริการมีจำนวนและคุณภาพพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.42$)

ประชาชนผู้รับบริการที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{x}=3.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.80$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีบัตรคิวเพื่อรอเข้าคิวรับบริการ
 2. มีแบบฟอร์ม คำร้อง คำขอ คำแถลง เพียงพอในการให้บริการ
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความเท่าเทียมกัน

ประชาชนผู้รับบริการที่มีการศึกษาดำกว่ามัธยมศึกษา มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ใน ระดับมาก ($\bar{x}=3.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.74-4.04$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. เปิดโอกาสให้ประชาชนทุกพื้นที่ใช้บริการ
2. ให้บริการอย่างเสมอภาคโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลว่ายากจนหรือร่ำรวย
3. ให้บริการอย่างมีคุณภาพทั่วถึงเท่าเทียมกันไม่มีข้อยกเว้น

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามการศึกษา พบว่า มีค่าสอดคล้องกับประชาชนผู้รับบริการที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ยกเว้นรายการ ให้บริการอย่างมีคุณภาพทั่วถึงเท่าเทียมกันไม่มีข้อยกเว้น อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.20$) และ ประชาชนผู้รับบริการที่มีการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรี 2 รายการ คือ ให้บริการอย่างเสมอภาคโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลว่ายากจนหรือร่ำรวย อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.46, 3.42$ ตามลำดับ) และรายการ ให้บริการอย่างมีคุณภาพทั่วถึงเท่าเทียมกันไม่มีข้อยกเว้น อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.33, 3.33$ ตามลำดับ)

ด้านความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้

ประชาชนผู้รับบริการที่มีการศึกษาคต่ำกว่ามัธยมศึกษา มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.40$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.74$) จำนวน 1 รายการ คือ การบริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามการศึกษา พบว่า มีค่าสอดคล้องกับประชาชนผู้รับบริการที่มีการศึกษา อนุปริญญา/ปวส. ยกเว้น ประชาชนผู้รับบริการที่มีการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. รายการ การบริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.40$) และประชาชนผู้รับบริการที่มีการศึกษาปริญญาตรี รายการ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.67$)

ประชาชนผู้รับบริการที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.60-3.80$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. การบริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
2. ได้รับการบริการทันที ไม่ต้องรอนาน
3. มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านมาตรฐานทางเทคนิคหรือวิชาการ

ประชาชนผู้รับบริการที่มีการศึกษาคต่ำกว่ามัธยมศึกษา มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.56-3.59$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญด้านกฎหมายและวิชาการ
 2. เจ้าหน้าที่ที่สามารถอธิบายกฎหมาย ข้อซักถาม ได้อย่างถูกต้อง
 3. ข้อมูลข่าวสารการให้บริการถูกต้องชัดเจน และได้มาตรฐาน
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามการศึกษา พบว่า มีค่าสอดคล้องกับประชาชนผู้รับบริการที่มีการศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรี ยกเว้นรายการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับ ขั้นตอนการให้บริการอย่างถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.56, 3.58$ และ 4.00 ตามลำดับ)

ประชาชนผู้รับบริการที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ใน ระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.60$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญด้านกฎหมายและวิชาการ
 2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการอย่างถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม

ประชาชนผู้รับบริการที่มีการศึกษาค่ำกว่ามัธยมศึกษา มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ใน ระดับมาก ($\bar{x}=3.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.67$) จำนวน 1 รายการ คือ มีการให้บริการแบบอนาถาสำหรับประชาชนยากจนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามการศึกษา พบว่า มีค่าสอดคล้องกับประชาชนผู้รับบริการที่มีการศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. และสูงกว่าปริญญาตรี ยกเว้นรายการ มีการให้บริการแบบ อนาถาสำหรับประชาชนยากจนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.29, 3.17$ และ 3.40 ตามลำดับ)

ประชาชนผู้รับบริการที่มีการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับ ปานกลาง($\bar{x}=3.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.50$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความยุติธรรมและเหมาะสม
 2. การให้บริการประชาชนมีคุณภาพเสียค่าใช้จ่ายน้อย
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการ
ศาลยุติธรรมในทัศนะของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ

รายการ	นักเรียน/ นักศึกษา		พนักงาน บริษัท		ธุรกิจส่วนตัว		ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ		พ่อบ้าน / แม่บ้าน		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านความถูกต้องตาม กฎหมาย												
1. บริการแจ้งเดือน พยานมาศาลตามนัด	4.06	0.57	3.75	0.70	3.89	0.83	3.67	0.52	3.50	0.53	3.81	0.70
2. บริการแจ้งคำพาหนะ ในการส่งหมาย	3.63	0.62	3.75	0.70	3.79	0.79	3.33	0.52	3.60	0.97	3.70	0.73
3. บริการหมายนัดมา ศาลเพื่อพิจารณาคดี	3.69	0.60	3.75	0.64	4.11	0.57	3.83	0.75	3.60	0.70	3.82	0.64
4. บริการหมายเรียก พยานบุคคลมาศาล	3.69	0.48	3.67	0.63	3.68	0.61	3.34	0.52	3.60	0.70	3.65	0.60
รวม	3.77	0.39	3.73	0.51	3.87	0.46	3.54	0.43	3.58	0.64	3.75	0.49
ด้านความพอเพียง												
5. การบริการมีจำนวน และคุณภาพพอความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	3.44	0.81	3.44	0.80	3.64	0.78	3.83	0.41	3.50	0.53	3.52	0.75
6. การให้บริการมีความ พอเพียงไม่มีการรอ คอยนาน	2.63	0.96	2.67	0.63	3.00	1.05	3.00	0.63	2.80	0.79	2.78	0.82
7. มีบัตรคิวเพื่อรอคิวเข้า รับบริการ	3.00	0.63	2.90	0.83	3.21	0.92	3.00	1.10	3.20	0.63	3.03	0.83
8. มีแบบฟอร์ม คำร้อง คำขอ คำแถลงเพียง พอในการให้บริการ	3.88	0.72	3.65	0.56	3.61	0.79	3.67	0.52	3.70	0.67	3.68	0.65
รวม	3.23	0.48	3.16	0.48	3.37	0.62	3.38	0.38	3.30	0.28	3.25	0.50
ด้านความเท่าเทียมกัน												
9. ให้บริการอย่างเสมอ ภาคโดยไม่คำนึงถึง ตัวบุคคลว่ายากจน หรือร่ำรวย	3.50	0.82	3.46	0.62	3.61	0.96	3.50	0.55	3.70	0.67	3.53	0.74

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการ
ศาลยุติธรรมในทัศนะของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

รายการ	นักเรียน/ นักศึกษา		พนักงาน บริษัท		ธุรกิจส่วนตัว		ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ		พ่อบ้าน / แม่บ้าน		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
10. ให้บริการอย่างมี คุณภาพทั่วถึงเท่า เทียมกันไม่มี ข้อบกพร่อง	3.44	0.63	3.29	0.74	3.61	0.88	3.50	0.84	3.50	0.71	3.43	0.76
11. การให้บริการไม่ เลือกปฏิบัติกับ บุคคลใดบุคคล หนึ่งเป็นกรณีพิเศษ	3.44	0.63	3.33	0.60	3.36	0.78	3.50	0.55	3.40	0.52	3.37	0.64
12. เปิดโอกาสให้ ประชาชนทุกพื้นที่ ใช้บริการ	3.81	0.54	3.83	0.78	3.86	0.85	4.17	0.41	4.10	0.74	3.88	0.75
รวม	3.55	0.46	3.48	0.47	3.61	0.70	3.67	0.41	3.68	0.43	3.55	0.53
ด้านความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้												
13. ได้รับการบริการ ทันทีไม่ต้อง รอนาน	3.25	0.86	2.96	0.71	3.18	0.82	3.17	0.75	3.20	0.42	3.09	0.74
14. มีระเบียบแบบ แผนการให้บริการ ที่แน่นอน	3.31	0.70	3.38	0.76	3.61	0.92	3.17	0.41	3.60	0.70	3.44	0.78
15. การบริการอย่าง ต่อเนื่องและ สม่ำเสมอ	3.63	0.62	3.40	0.84	3.68	0.67	3.33	0.52	3.90	0.74	3.55	0.75
16. มีจุดรับบริการ แบบเพียงจุดเดียว (one stop service)	3.06	0.93	3.06	0.73	3.00	1.02	3.00	0.89	3.30	0.67	3.06	0.83
รวม	3.31	0.47	3.20	0.57	3.37	0.66	3.17	0.49	3.50	0.39	3.28	0.57

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการ
ศาลยุติธรรมในทัศนะของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

รายการ	นักเรียน/ นักศึกษา		พนักงาน บริษัท		ธุรกิจส่วนตัว		ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ		พ่อบ้าน / แม่บ้าน		รวม		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	
ด้านมาตรฐานทางเทคนิค หรือวิชาการ													
17. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความ ชำนาญด้านกฎหมาย และวิชาการ	3.50	0.73	3.48	0.74	3.79	0.74	3.83	0.41	3.60	0.70	3.59	0.72	
18. เจ้าหน้าที่ที่สามารถ อธิบาย กฎหมาย ข้อ ชักถามได้อย่างถูกต้อง	3.75	0.77	3.50	0.68	3.64	0.78	4.17	0.41	3.40	0.84	3.60	0.74	
19. ข้อมูลข่าวสารการ ให้บริการถูกต้อง ชัดเจน และได้มาตรฐาน	3.44	0.63	3.58	0.74	3.68	0.72	4.00	0.63	3.60	0.84	3.61	0.72	
20. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ เกี่ยวกับขั้นตอนการ ให้บริการอย่างถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด	3.56	0.81	3.50	0.68	3.57	0.88	4.17	0.41	3.50	0.71	3.56	0.75	
รวม	3.56	0.64	3.52	0.59	3.67	0.60	4.04	0.25	3.53	0.67	3.59	0.60	
ด้านการเรียกเก็บค่าบริการ ที่เหมาะสม													
21. ค่าธรรมเนียมในการ ให้บริการมีความ ยุติธรรมและเหมาะสม	3.44	0.63	3.33	0.69	3.36	0.62	3.17	0.41	3.80	0.63	3.39	0.65	
22. มีที่ปรึกษากฎหมายใน การให้บริการประชาชน โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	3.75	0.58	3.27	0.64	3.29	0.71	3.33	0.52	3.60	0.84	3.38	0.68	
23. การให้บริการ ประชาชนมีคุณภาพเสีย ค่าใช้จ่ายน้อย	3.69	0.60	3.42	0.74	3.18	0.67	3.17	0.75	3.50	0.53	3.39	0.69	
24. มีการให้บริการ แบบอนาถาสำหรับ ประชาชนยากจนโดย ไม่เสียค่าใช้จ่าย	3.69	0.60	3.35	0.79	3.18	0.61	3.33	1.03	3.60	0.70	3.38	0.73	
รวม	3.64	0.51	3.34	0.47	3.25	0.50	3.25	0.55	3.63	0.59	3.38	0.51	
รวมทั้งหมด	3.51	0.32	3.41	0.35	3.52	0.41	3.51	0.23	3.53	0.28	3.47	0.35	

จากตารางที่ 4.6 ประชาชนผู้รับบริการที่มีอาชีพนักเรียน / นักศึกษา มีความคิดเกี่ยวกับการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรม ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านความถูกต้องตามกฎหมาย

ประชาชนผู้รับบริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.63-4.06$) ทุกรายการ คือ

1. บริการแจ้งเตือนพยานมาศาลตามนัด
2. บริการหมายนัดมาศาลเพื่อพิจารณาคดี
3. บริการหมายเรียกพยานบุคคลมาศาล
4. บริการแจ้งคำพาหนะในการส่งหมาย

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับประชาชนผู้รับบริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัท ธุรกิจส่วนตัว และพ่อบ้าน/แม่บ้าน ยกเว้น อาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2 รายการ คือ บริการแจ้งคำพาหนะในการส่งหมาย และบริการหมายแจ้งพยานบุคคลมาศาล อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.33, 3.34$ ตามลำดับ)

ด้านความพอเพียง

ประชาชนผู้รับบริการที่มีอาชีพนักเรียน / นักศึกษา มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.88$) จำนวน 1 รายการ คือ มีแบบฟอร์ม คำร้อง คำขอ คำแถลง เพียงพอในการให้บริการ

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับประชาชนผู้รับบริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัท ยกเว้นอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และพ่อบ้านแม่บ้าน รายการ การให้บริการมีจำนวนและคุณภาพพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.64, 3.83$ และ 3.50 ตามลำดับ)

ด้านความเท่าเทียมกัน

ประชาชนผู้รับบริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.50-3.81$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. เปิดโอกาสให้ประชาชนทุกพื้นที่ใช้บริการ
2. ให้บริการอย่างเสมอภาคโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลว่ายากจนหรือร่ำรวย

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับประชาชนผู้รับบริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัท ยกเว้น รายการ การให้บริการอย่างเสมอภาคโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลว่ายากจนหรือร่ำรวย อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.46$) และอาชีพธุรกิจส่วนตัว และ พ่อบ้าน/แม่บ้าน รายการ ให้บริการอย่างมีคุณภาพทั่วถึงเท่าเทียมกัน ไม่มีข้อยกเว้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.61, 3.50$ ตามลำดับ)

ประชาชนผู้รับบริการที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.50-4.71$) ทุกรายการ คือ

1. เปิดโอกาสให้ประชาชนทุกพื้นที่ใช้บริการ
2. ให้บริการอย่างเสมอภาคโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลว่ายากจนหรือร่ำรวย
3. การให้บริการอย่างมีคุณภาพทั่วถึงเท่าเทียมกัน ไม่มีข้อยกเว้น
4. การให้บริการไม่เลือกปฏิบัติกับบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นพิเศษ

ด้านความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้

ประชาชนผู้รับบริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.31$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.63$) จำนวน 1 รายการ คือ การบริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับประชาชนผู้รับบริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัท และข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ยกเว้น รายการ การบริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.40, 3.33$ ตามลำดับ)

ประชาชนผู้รับบริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.37$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.61-3.68$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. การบริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
2. มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับประชาชนผู้รับบริการที่มีอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านมาตรฐานทางเทคนิคหรือวิชาการ

ประชาชนผู้รับบริการที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.50-3.75$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายกฎหมาย ข้อซักถาม ได้อย่างถูกต้อง
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการอย่างถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญด้านกฎหมายและวิชาการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับประชาชนผู้รับบริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว และข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ยกเว้นรายการ ข้อมูลข่าวสารการให้บริการถูกต้องชัดเจนและได้มาตรฐาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.68$ และ 4.00 ตามลำดับ)

ประชาชนผู้รับบริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.50-3.59$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. ข้อมูลข่าวสารการให้บริการถูกต้องชัดเจนและได้มาตรฐาน
 2. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายกฎหมาย ข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง
 3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการอย่างถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ประชาชนผู้รับบริการที่มีอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.50-3.60$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญด้านกฎหมายและวิชาการ
 2. ข้อมูลข่าวสารการให้บริการถูกต้องชัดเจนและได้มาตรฐาน
 3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการอย่างถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม

ประชาชนผู้รับบริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.69-3.75$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. มีการให้บริการแบบอนาถาสำหรับประชาชนยากจนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย
2. การให้บริการประชาชนมีคุณภาพเสียค่าใช้จ่ายน้อย
3. มีการให้บริการแบบอนาถาสำหรับประชาชนยากจนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับประชาชนผู้รับบริการที่มีอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน ยกเว้น รายการ ค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความยุติธรรมและเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.80$)

ประชาชนผู้รับบริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.27-3.42$) ทุกรายการ คือ

1. การให้บริการประชาชนมีคุณภาพเสียค่าใช้จ่ายน้อย
2. มีการให้บริการแบบอนาถาสำหรับประชาชนยากจนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย
3. ค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความยุติธรรมและเหมาะสม
4. มีที่ปรึกษากฎหมายในการให้บริการประชาชนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับประชาชนผู้รับบริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว และข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการ
ศาลยุติธรรมในทัศนะของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000- 20,000 บาท		20,001- 30,000 บาท		30,000 บาท ขึ้นไป		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านความถูกต้องตามกฎหมาย										
1. บริการแจ้งเดือนพยานมาศาลตามนัด	3.77	0.66	3.84	0.69	3.80	0.42	3.90	1.20	3.81	0.70
2. บริการแจ้งคำพาหนะในการส่งหมาย	3.56	0.68	3.74	0.77	3.80	0.63	4.30	0.67	3.70	0.73
3. บริการหมายนัดมาศาลเพื่อพิจารณาคดี	3.68	0.63	3.94	0.63	3.90	0.57	4.20	0.63	3.82	0.64
4. บริการหมายเรียกพยานบุคคลมาศาล	3.65	0.52	3.55	0.68	3.80	0.63	3.80	0.79	3.65	0.60
รวม	3.67	0.49	3.77	0.47	3.83	0.53	4.05	0.50	3.75	0.49
ด้านความพอเพียง										
5. การบริการมีจำนวนและคุณภาพพอกับ ความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.44	0.66	3.52	0.89	3.90	0.88	3.60	0.70	3.52	0.75
6. การให้บริการมีความพอเพียงไม่มีการ รอคอยนาน	2.75	0.79	2.58	0.81	3.30	0.67	3.00	1.05	2.78	0.82
7. มีบัตรคิวเพื่อรอคิวเข้ารับบริการ	2.89	0.67	2.90	0.94	3.50	0.53	3.70	1.06	3.03	0.83
8. มีแบบฟอร์ม คำร้อง คำขอ คำแถลง เพียงพอในการให้บริการ	3.56	0.63	3.68	0.60	3.60	0.70	4.40	0.52	3.68	0.65
รวม	3.16	0.39	3.17	0.57	3.58	0.37	3.68	0.68	3.25	0.50
ด้านความเท่าเทียมกัน										
9. ให้บริการอย่างเสมอภาคโดยไม่คำนึงถึงตัว บุคคลว่ายากจนหรือร่ำรวย	3.49	0.66	3.42	0.81	3.80	0.63	3.80	1.03	3.53	0.74
10. ให้บริการอย่างมีคุณภาพทั่วถึงเท่าเทียม กัน ไม่มีข้อยกเว้น	3.39	0.67	3.29	0.86	3.60	0.70	3.90	0.88	3.43	0.76
11. การให้บริการไม่เลือกปฏิบัติกับบุคคลใด บุคคลหนึ่งเป็นกรณีพิเศษ	3.33	0.55	3.35	0.75	3.50	0.53	3.50	0.85	3.37	0.64
12. เปิดโอกาสให้ประชาชนทุกพื้นที่ใช้ บริการ	3.72	0.77	4.10	0.70	4.00	0.00	4.00	0.94	3.88	0.75
รวม	3.48	0.47	3.54	0.62	3.73	0.38	3.80	0.64	3.55	0.53

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการ
ศาลยุติธรรมในทัศนะของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000- 20,000 บาท		20,001- 30,000 บาท		30,000 บาท ขึ้นไป		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้										
13. ได้รับการบริการทันทีไม่ต้องรอนาน	3.05	0.67	2.97	0.84	3.50	0.97	3.30	0.48	3.09	0.74
14. มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่ แน่นอน	3.44	0.76	3.52	0.77	3.20	1.03	3.40	0.70	3.44	0.78
15. การบริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	3.44	0.73	3.68	0.83	3.90	0.74	3.40	0.52	3.55	0.75
16. มีจุดรับบริการแบบเพียงจุดเดียว (one stop service)	2.96	0.80	3.19	0.83	3.20	0.92	3.10	0.99	3.06	0.83
รวม	3.22	0.52	3.34	0.65	3.45	0.65	3.30	0.48	3.28	0.57
ด้านมาตรฐานทางเทคนิคหรือวิชาการ										
17. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญ ด้านกฎหมายและวิชาการ	3.42	0.63	3.77	0.76	3.70	0.67	3.90	0.99	3.59	0.72
18. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายกฎหมาย ข้อซักถาม ได้อย่างถูกต้อง	3.53	0.73	3.71	0.78	3.80	0.42	3.50	0.85	3.60	0.74
19. ข้อมูลข่าวสารการให้บริการถูกต้อง ชัดเจนและได้มาตรฐาน	3.50	0.71	3.81	0.75	3.60	0.52	3.70	0.82	3.61	0.72
20. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับ ขั้นตอนการให้บริการอย่างถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด	3.46	0.71	3.77	0.76	3.70	0.67	3.40	0.97	3.56	0.75
รวม	3.48	0.56	3.77	0.62	3.70	0.50	3.63	0.76	3.59	0.60
ด้านการเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม										
21. ค่าธรรมเนียมในการให้บริการมี ความยุติธรรม และเหมาะสม	3.42	0.65	3.29	0.74	3.40	0.52	3.50	0.53	3.39	0.65
22. มีที่ปรึกษากฎหมายในการ ให้บริการประชาชนโดยไม่เสีย ค่าใช้จ่าย	3.40	0.70	3.32	0.75	3.40	0.52	3.40	0.52	3.38	0.68
23. การให้บริการประชาชนมีคุณภาพ เสียค่าใช้จ่ายน้อย	3.44	0.68	3.32	0.83	3.40	0.52	3.30	0.48	3.39	0.69
24. มีการให้บริการแบบอนาถาสำหรับ ประชาชนยากจนโดยไม่เสีย ค่าใช้จ่าย	3.46	0.73	3.26	0.86	3.40	0.52	3.30	0.48	3.38	0.73
รวม	3.43	0.53	3.30	0.55	3.40	0.43	3.38	0.41	3.38	0.51
รวมทั้งหมด	3.41	0.32	3.48	0.40	3.61	0.29	3.64	0.37	3.47	0.35

จากตารางที่ 4.7 ประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเกี่ยวกับการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรม ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านความถูกต้องตามกฎหมาย

ประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.56-3.77$) ทุกรายการ คือ

1. บริการแจ้งเตือนพยานมาศาลตามนัด
2. บริการหมายนัดมาศาลเพื่อพิจารณาคดี
3. บริการหมายเรียกพยานบุคคลมาศาล
4. บริการแจ้งค่าพาหนะในการส่งหมาย

เมื่อพิจารณาตามรายได้ต่อเดือน พบว่า มีค่าสอดคล้องกับประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท และ 30,000 บาทขึ้นไป

ด้านความพอเพียง

ประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.16$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.56$) จำนวน 1 รายการ คือ มีแบบฟอร์ม คำร้อง คำขอ คำแถลง เพียงพอในการให้บริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามรายได้ต่อเดือน พบว่า มีค่าสอดคล้องกับประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ยกเว้นรายการ การให้บริการมีจำนวนและคุณภาพพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.52$)

ประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.50-3.90$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. การให้บริการมีจำนวนและคุณภาพพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. มีแบบฟอร์ม คำร้อง คำขอ คำแถลง เพียงพอในการให้บริการ
3. มีบัตรคิวเพื่อรอคิวเข้ารับบริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป

ด้านความเท่าเทียมกัน

ประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.72$) จำนวน 1 รายการ คือ เปิดโอกาสให้ประชาชนทุกพื้นที่ใช้บริการ

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามรายได้ต่อเดือน พบว่า มีค่าสอดคล้องกับประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้ ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท

ประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.50-4.00$) ทุกรายการ คือ

1. เปิดโอกาสให้ประชาชนทุกพื้นที่ใช้บริการ
 2. ให้บริการอย่างเสมอภาคโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลว่ายากจนหรือร่ำรวย
 3. การให้บริการอย่างมีคุณภาพทั่วถึงเท่าเทียมกันไม่มีข้อยกเว้น
 4. การให้บริการไม่เลือกปฏิบัติกับบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นพิเศษ
- ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป

ด้านความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้

ประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.22$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.96-3.44$) ทุกรายการ คือ

1. มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน
2. การบริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
3. ได้รับการบริการทันทีไม่ต้องรอนาน
4. มีจุดรับบริการแบบเพียงจุดเดียว (one stop service)

เมื่อพิจารณาตามรายได้ต่อเดือน พบว่า มีค่าสอดคล้องกับประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้ ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป ยกเว้น ประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท 2 รายการ คือ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน และการบริการอย่างต่อเนื่องและ สม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.52, 3.68$ ตามลำดับ) และประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท 2 รายการ คือ ได้รับการบริการทันทีไม่ต้องรอนาน และการบริการอย่าง ต่อเนื่องและสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.50, 3.90$ ตามลำดับ)

ด้านมาตรฐานทางเทคนิคหรือวิชาการ

ประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.50-3.53$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายกฎหมาย ข้อซักถาม ได้อย่างถูกต้อง
2. ข้อมูลข่าวสารการให้บริการถูกต้องชัดเจน และได้มาตรฐาน
นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามรายได้ต่อเดือน พบว่า มีค่าสอดคล้องกับประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้ ต่อเดือน 30,000 ขึ้นไป ยกเว้นรายการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญด้านกฎหมายและวิชาการ อยู่ใน ระดับมาก ($\bar{x}=3.90$)

ประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.71-3.81$) ทุกรายการ คือ

1. ข้อมูลข่าวสารการให้บริการถูกต้องชัดเจน และได้มาตรฐาน
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญด้านกฎหมายและวิชาการ
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการอย่างถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด
4. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายกฎหมาย ข้อซักถาม ได้อย่างถูกต้อง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท

ด้านการเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม

ประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.40-3.46$) ทุกรายการ คือ

1. มีการให้บริการแบบอนาถาสำหรับประชาชนยากจนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย
2. การให้บริการประชาชนมีคุณภาพเสียค่าใช้จ่ายน้อย
3. ค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความยุติธรรมและเหมาะสม
4. มีที่ปรึกษากฎหมายในการให้บริการประชาชนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

เมื่อพิจารณาตามรายได้ต่อเดือน พบว่า มีค่าสอดคล้องกับประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้ ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท ยกเว้น ประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้ ต่อ เดือน 30,000 บาทขึ้นไป รายการค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความยุติธรรมและเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.50$)

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการ
 ศาลยุติธรรมในทัศนะของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์
 ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการ
 ศาลยุติธรรมในทัศนะของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ

รายการ	ชาย		หญิง		t
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านความถูกต้องตามกฎหมาย					
1. บริการแจ้งเตือนพยานมาศาลตามนัด	3.82	0.69	3.79	0.72	0.24
2. บริการแจ้งคำพยานะในการส่งหมาย	3.70	0.71	3.71	0.75	-0.10
3. บริการหมายนัดมาศาลเพื่อพิจารณาคดี	3.86	0.59	3.79	0.70	0.55
4. บริการหมายเรียกพยานบุคคลมาศาล	3.64	0.59	3.65	0.62	-0.09
รวม	3.75	0.42	3.74	0.57	0.19
ด้านความพอใจ					
5. การบริการมีจำนวนและคุณภาพพอกับความต้องการของ ผู้ใช้บริการ	3.55	0.85	3.48	0.64	0.50
6. การให้บริการมีความพอใจไม่มีการรอคอยนาน	2.91	0.79	2.63	0.84	1.75
7. มีบัตรคิวเพื่อรอคิวเข้ารับบริการ	3.02	0.88	3.04	0.77	-0.13
8. มีแบบฟอร์ม คำร้อง คำขอ คำแถลง เพียงพอในการให้บริการ	3.79	0.62	3.56	0.67	1.82
รวม	3.32	0.53	3.18	0.47	1.45
ด้านความเท่าเทียมกัน					
9. ให้บริการอย่างเสมอภาคโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลว่ายากจน หรือร่ำรวย	3.52	0.74	3.54	0.75	-0.14
10. ให้บริการอย่างมีคุณภาพทั่วถึงเท่าเทียมกันไม่มี ข้อกเว้น	3.50	0.71	3.35	0.81	1.04
11. การให้บริการไม่เลือกปฏิบัติกับบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เป็นพิเศษ	3.36	0.62	3.38	0.66	-0.22
12. เปิดโอกาสให้ประชาชนทุกพื้นที่ใช้บริการ	3.93	0.71	3.83	0.79	0.70
รวม	3.58	0.51	3.52	0.55	0.50

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการ
ศาลยุติธรรมในทัศนะของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ (ต่อ)

รายการ	ชาย		หญิง		t
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้					
13. ได้รับการบริการทันที ไม่ต้องรอนาน	3.02	0.77	3.17	0.71	-1.08
14. มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน	3.34	0.77	3.54	0.78	-1.33
15. การบริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	3.50	0.69	3.60	0.82	-0.65
16. มีจุดรับบริการแบบเพียงจุดเดียว (one stop service)	3.04	0.91	3.10	0.75	-0.37
รวม	3.22	0.57	3.35	0.56	-1.17
ด้านมาตรฐานทางเทคนิคหรือวิชาการ					
17. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญด้านกฎหมายและวิชาการ	3.57	0.71	3.62	0.75	-0.31
18. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายกฎหมาย ข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง	3.48	0.71	3.73	0.74	-1.77
19. ข้อมูลข่าวสารการให้บริการถูกต้อง ชัดเจน และได้มาตรฐาน	3.48	0.74	3.75	0.68	-1.95
20. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการอย่างถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด	3.54	0.81	3.60	0.69	-0.41
รวม	3.52	0.61	3.67	0.57	-1.35
ด้านการเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม					
21. ค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความ ยุติธรรม และเหมาะสม	3.34	0.64	3.44	0.67	-0.81
22. มีที่ปรึกษากฎหมายในการให้บริการ ประชาชนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	3.30	0.66	3.46	0.70	-1.20
23. การให้บริการประชาชนมีคุณภาพเสีย ค่าใช้จ่ายน้อย	3.38	0.78	3.40	0.60	-0.21
24. มีการให้บริการแบบอนาถาสำหรับประชาชนยากจนโดยไม่เสีย ค่าใช้จ่าย	3.34	0.79	3.42	0.67	-0.59
รวม	3.34	0.53	3.43	0.50	-0.94
รวมทั้งหมด	3.46	0.36	3.48	0.35	-0.41

* $P \geq 0.05$ $df = \infty$ $t = \pm 1.960$

** $P \geq 0.01$ $df = \infty$ $t = \pm 2.576$

จากตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมในทัศนะของประชาชนผู้รับบริการเพศชาย และเพศหญิง พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านความถูกต้องตามกฎหมาย ด้านความพอเพียง ด้านความเท่าเทียมกัน ด้านความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ ด้านมาตรฐานทางเทคนิคหรือวิชาการ และ ด้านการเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ประชาชนผู้รับบริการเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการ
 ศาสนาพุทธในทัศนะของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ

รายการ	ต่ำกว่า 25 ปี		25-35 ปี		36-45 ปี		มากกว่า 45 ปี		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านความถูกต้องตามกฎหมาย									
1. บริการแจ้งเตือนพยานมาศาลตามนัด	3.96	0.62	3.78	0.72	3.79	0.59	3.64	1.01	0.643
2. บริการแจ้งคำพาหนะในการส่งหมาย	3.75	0.68	3.75	0.65	3.56	0.79	3.86	0.86	0.734
3. บริการหมายนัดมาศาลเพื่อพิจารณาคดี	3.79	0.66	3.92	0.60	3.68	0.59	4.00	0.78	1.240
4. บริการหมายเรียกพยานบุคคลมาศาล	3.58	0.50	3.78	0.59	3.50	0.56	3.79	0.80	1.612
รวม	3.77	0.42	3.81	0.45	3.63	0.54	3.82	0.60	0.905
ด้านความพอเพียง									
5. การบริการมีจำนวนและคุณภาพพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.83	0.82	3.42	0.73	3.38	0.70	3.57	0.76	2.061
6. การให้บริการมีความพอเพียงไม่มีการรอคอยนาน	2.79	0.93	2.61	0.69	2.76	0.78	3.21	0.97	1.848
7. มีบัตรคิวเพื่อรอคิวเข้ารับบริการ	3.04	0.75	2.86	0.83	3.00	0.65	3.50	1.16	2.094
8. มีแบบฟอร์ม คำร้อง คำขอ คำแถลง เพียงพอในการให้บริการ	3.83	0.76	3.64	0.54	3.59	0.61	3.71	0.83	0.718
รวม	3.38	0.57	3.13	0.42	3.18	0.43	3.50	0.63	2.638
ด้านความเท่าเทียมกัน									
9. ให้บริการอย่างเสมอภาคโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลว่ายากจนหรือร่ำรวย	3.71	0.81	3.44	0.65	3.44	0.75	3.64	0.84	0.889
10. ให้บริการอย่างมีคุณภาพทั่วถึงเท่าเทียมกันไม่มีข้อยกเว้น	3.75	0.79	3.28	0.78	3.29	0.52	3.57	1.02	2.500
11. การให้บริการไม่เลือกปฏิบัติกับบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นพิเศษ	3.67	0.70	3.28	0.57	3.35	0.60	3.14	0.66	2.728*
12. เปิดโอกาสให้ประชาชนทุกพื้นที่ใช้บริการ	4.00	0.66	3.92	0.81	3.85	0.78	3.64	0.63	0.718
รวม	3.78	0.53	3.48	0.47	3.49	0.54	3.50	0.58	2.009
ด้านความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้									
13. ได้รับการบริการทันที ไม่ต้องรอนาน	3.46	0.93	2.83	0.56	3.12	0.73	3.07	0.62	3.672*
14. มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน	3.71	0.91	3.44	0.69	3.26	0.79	3.36	0.63	1.611
15. การบริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	3.79	0.72	3.50	0.77	3.38	0.74	3.64	0.74	1.529
16. มีจุดรับบริการแบบเพียงจุดเดียว (one stop service)	3.17	0.87	3.06	0.79	3.09	0.79	2.86	1.03	0.411
รวม	3.53	0.58	3.21	0.53	3.21	0.62	3.23	0.41	2.011

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการ
ศาลยุติธรรมในทัศนคติของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 25 ปี		25-35 ปี		36-45 ปี		มากกว่า 45 ปี		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านมาตรฐานทางเทคนิคหรือวิชาการ									
17. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญด้านกฎหมายและวิชาการ	3.67	0.70	3.56	0.73	3.53	0.75	3.71	0.73	0.327
18. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายกฎหมาย ข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง	3.75	0.74	3.47	0.70	3.62	0.78	3.64	0.74	0.711
19. ข้อมูลข่าวสารการให้บริการถูกต้อง ชัดเจน และได้มาตรฐาน	3.54	0.66	3.58	0.73	3.65	0.77	3.71	0.73	0.211
20. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการอย่างถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด	3.67	0.82	3.61	0.73	3.53	0.71	3.36	0.84	0.566
รวม	3.66	0.59	3.56	0.59	3.58	0.63	3.61	0.62	0.141
ด้านการเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม									
21. ค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความยุติธรรม และเหมาะสม	3.50	0.72	3.33	0.63	3.38	0.70	3.36	0.50	0.324
22. มีที่ปรึกษากฎหมายในการให้บริการประชาชนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	3.63	0.58	3.25	0.60	3.41	0.78	3.21	0.70	1.821
23. การให้บริการประชาชนมีคุณภาพเสียค่าใช้จ่ายน้อย	3.75	0.79	3.22	0.59	3.35	0.65	3.29	0.73	3.165*
24. มีการให้บริการแบบอนาถาสำหรับประชาชนยากจนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	3.58	0.65	3.39	0.69	3.32	0.84	3.14	0.66	1.180
รวม	3.61	0.53	3.30	0.46	3.37	0.51	3.25	0.55	2.375
รวมทั้งหมด	3.62	0.32	3.41	0.32	3.41	0.36	3.49	0.41	2.207

* $P \geq 0.05$ $df_1 = 3$ $df_2 = 104$ $F = 2.70$

** $P \geq 0.01$ $df_1 = 3$ $df_2 = 104$ $F = 4.01$

จากตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมในทัศนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมของประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านความถูกต้องตามกฎหมาย ด้านความพอเพียง และ ด้านมาตรฐานทางเทคนิคหรือวิชาการ ประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านความเท่าเทียมกัน ประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การให้บริการไม่เลือกปฏิบัติกับบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เป็นกรณีพิเศษ

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ ประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ได้รับการบริการทันทีไม่ต้องรอนาน

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านการเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การให้บริการประชาชนมีคุณภาพเสียค่าใช้จ่ายน้อย

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการสาขายุติธรรมในทัศนคติของประชาชนผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. การให้บริการไม่เลือกปฏิบัติกับบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นพิเศษ ประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุมากกว่า 45 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ได้รับการบริการทันทีไม่ต้องรอนาน ประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุ 25-35 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. การให้บริการประชาชนมีคุณภาพเสียค่าใช้จ่ายน้อย ประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุ 25-35 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการ
 สาลยุติธรรมในทัศนะของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามสถานภาพสมรส

รายการ	โสด		สมรส		หย่าร้าง/ แยกกันอยู่		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านความถูกต้องตามกฎหมาย							
1. บริการแจ้งเดือนพยานมาศาลตามนัด	3.94	0.67	3.69	0.74	3.88	0.60	1.550
2. บริการแจ้งคำพาหนะในการส่งหมาย	3.61	0.73	3.76	0.74	3.71	0.69	0.475
3. บริการหมายนัดมาศาลเพื่อพิจารณาคดี	3.81	0.58	3.82	0.70	3.88	0.60	0.087
4. บริการหมายเรียกพยานบุคคลมาศาล	3.64	0.54	3.67	0.64	3.59	0.62	0.133
รวม	3.75	0.44	3.74	0.51	3.76	0.55	0.023
ด้านความพอเพียง							
5. การบริการมีจำนวนและคุณภาพพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.53	0.84	3.49	0.72	3.59	0.71	0.110
6. การให้บริการมีความพอเพียงไม่มีการรอคอยนาน	2.94	0.86	2.64	0.78	2.88	0.86	1.705
7. มีบัตรคิวเพื่อรอคิวเข้ารับบริการ	3.03	0.84	2.95	0.78	3.29	0.92	1.162
8. มีแบบฟอร์ม คำร้อง คำขอ คำแถลง เพียงพอในการให้บริการ	3.69	0.71	3.69	0.60	3.59	0.71	0.179
รวม	3.30	0.53	3.19	0.47	3.34	0.54	0.812
ด้านความเท่าเทียมกัน							
9. ให้บริการอย่างเสมอภาคโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลว่ายากจนหรือร่ำรวย	3.61	0.84	3.45	0.66	3.59	0.80	0.547
10. ให้บริการอย่างมีคุณภาพทั่วถึงเท่าเทียมกันไม่มีข้อยกเว้น	3.64	0.90	3.27	0.62	3.47	0.80	2.612
11. การให้บริการไม่เลือกปฏิบัติกับบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นพิเศษ	3.47	0.70	3.27	0.56	3.47	0.72	1.332
12. เปิดโอกาสให้ประชาชนทุกพื้นที่ใช้บริการ	3.97	0.81	3.87	0.72	3.71	0.69	0.739
รวม	3.67	0.62	3.47	0.43	3.56	0.59	1.662

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการ
ศาลยุติธรรมในทัศนคติของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามสถานภาพสมรส (ต่อ)

รายการ	โสด		สมรส		หย่าร้าง/ แยกกันอยู่		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้							
13. ได้รับการบริการทันที ไม่ต้องรอนาน	3.22	0.76	3.00	0.79	3.12	0.49	0.984
14. มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน	3.81	0.75	3.20	0.76	3.41	0.62	7.417**
15. การบริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	3.78	0.72	3.44	0.79	3.41	0.62	2.632
16. มีจุดรับบริการแบบเพียงจุดเดียว (one stop service)	3.19	0.89	3.04	0.86	2.88	0.60	0.870
รวม	3.50	0.54	3.17	0.60	3.21	0.35	4.164*
ด้านมาตรฐานทางเทคนิคหรือวิชาการ							
17. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญด้านกฎหมายและวิชาการ	3.72	0.70	3.49	0.69	3.65	0.86	1.172
18. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายกฎหมาย ข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง	3.72	0.85	3.53	0.66	3.59	0.71	0.764
19. ข้อมูลข่าวสารการให้บริการถูกต้อง ชัดเจน และได้มาตรฐาน	3.58	0.81	3.64	0.70	3.59	0.62	0.068
20. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการอย่างถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด	3.69	0.82	3.58	0.76	3.24	0.44	2.230
รวม	3.68	0.63	3.56	0.60	3.51	0.53	0.617
ด้านการเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม							
21. ค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความยุติธรรมและเหมาะสม	3.36	0.64	3.36	0.70	3.53	0.51	0.462
22. มีที่ปรึกษากฎหมายในการให้บริการประชาชนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	3.50	0.65	3.27	0.68	3.47	0.72	1.408
23. การให้บริการประชาชนมีคุณภาพเสียค่าใช้จ่ายน้อย	3.50	0.81	3.31	0.66	3.41	0.51	0.829
24. มีการให้บริการแบบอนาถาสำหรับประชาชนยากจนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	3.47	0.74	3.29	0.74	3.47	0.72	0.819
รวม	3.46	0.54	3.31	0.49	3.47	0.51	1.216
รวมทั้งหมด	3.56	0.33	3.41	0.35	3.48	0.36	2.184

* $P \geq 0.05$ $df_1 = 2$ $df_2 = 105$ $F = 3.09$

** $P \geq 0.01$ $df_1 = 2$ $df_2 = 105$ $F = 4.85$

จากตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมในทัศนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านความถูกต้องตามกฎหมาย ด้านความพอเพียง ด้านความเท่าเทียมกัน ด้านมาตรฐานทางเทคนิคหรือวิชาการ และด้านการเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ประชาชนผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ ประชาชนผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมในทัศนะของประชาชนผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน ประชาชนผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรสมีความคิดเห็นแตกต่างกับประชาชนผู้รับบริการที่มีสถานภาพโสด ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการ
 ศาสนาพุทธในทัศนะของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามการศึกษา

รายการ	ต่ำกว่า มัธยมศึกษา		มัธยมศึกษา / ปวช.		อนุปริญญา / ปวส.		ปริญญาตรี		สูงกว่า ปริญญาตรี		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านความถูกต้องตามกฎหมาย											
1. บริการแจ้งเดือนพยานมาศาล ตามนัด	3.70	0.61	3.75	0.79	4.08	0.29	4.00	0.85	3.80	0.45	0.917
2. บริการแจ้งค่าพยานะในการ ส่งหมาย	3.67	0.68	3.63	0.77	3.83	0.72	3.83	0.72	4.00	0.71	0.524
3. บริการหมายนัดมาศาลเพื่อ พิจารณาคดี	3.81	0.68	3.77	0.67	4.08	0.51	3.75	0.45	4.00	0.71	0.719
4. บริการหมายเรียกพยานบุคคล มาศาล	3.74	0.59	3.60	0.63	3.50	0.52	3.83	0.39	3.60	0.89	0.725
รวม	3.73	0.53	3.69	0.51	3.88	0.33	3.85	0.46	3.85	0.63	0.585
ด้านความพอเพียง											
5. การบริการมีจำนวนและคุณภาพ พอกับความต้องการของ ผู้ใช้บริการ	3.52	0.70	3.42	0.78	4.00	0.85	3.58	0.67	3.20	0.45	1.718
6. การให้บริการมีความพอเพียงไม่มี การรอคอยนาน	2.74	1.06	2.77	0.76	2.83	0.83	2.92	0.51	2.60	0.89	0.167
7. มีบัตรคิวเพื่อรอคิวเข้ารับบริการ	3.11	0.85	2.92	0.76	3.08	0.90	2.92	0.79	3.80	1.10	1.465
8. มีแบบฟอร์ม คำร้อง คำขอ คำแถลงเพียงพอในการให้บริการ	3.74	0.66	3.54	0.61	3.92	0.67	3.83	0.83	3.80	0.45	1.282
รวม	3.28	0.61	3.16	0.45	3.46	0.52	3.31	0.47	3.35	0.38	1.024
ด้านความเท่าเทียมกัน											
9. ให้บริการอย่างเสมอภาคโดยไม่ คำนึงถึงตัวบุคคลว่ายากจนหรือ ร่ำรวย	3.74	0.76	3.46	0.64	3.42	1.00	3.42	0.79	3.60	0.89	0.800
10. ให้บริการอย่างมีคุณภาพทั่วถึง เท่าเทียมกัน ไม่มีข้อยกเว้น	3.74	0.81	3.33	0.65	3.33	1.07	3.33	0.78	3.20	0.45	1.598
11. การให้บริการไม่เลือกปฏิบัติกับ บุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นพิเศษ	3.48	0.70	3.37	0.63	3.25	0.45	3.33	0.78	3.20	0.45	0.406
12. เปิดโอกาสให้ประชาชน ทุกพื้นที่ใช้บริการ	4.04	0.65	3.85	0.78	3.92	0.67	3.67	0.89	3.80	0.84	0.585
รวม	3.75	0.56	3.50	0.45	3.48	0.55	3.44	0.71	3.45	0.48	1.330

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการ
 สาขาศูนย์ราชการในทัศนคติของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามการศึกษา (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า มัธยมศึกษา		มัธยมศึกษา / ปวช.		อนุปริญญา / ปวส.		ปริญญาตรี		สูงกว่า ปริญญาตรี		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้											
13. ได้รับการบริการทันทีไม่ต้องรอนาน	3.19	0.83	3.00	0.69	3.08	0.79	3.08	0.79	3.60	0.55	0.887
14. มีระเบียบแบบแผนการให้บริการ	3.44	0.85	3.40	0.72	3.25	0.87	3.67	0.89	3.60	0.55	0.506
15. การบริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	3.74	0.90	3.40	0.69	3.75	0.87	3.42	0.51	3.80	0.45	1.383
16. มีจุดรับบริการแบบเพียงจุดเดียว (one stop service)	3.22	0.80	3.04	0.77	2.92	1.00	3.00	1.04	3.00	1.00	0.364
รวม	3.40	0.66	3.21	0.52	3.25	0.58	3.29	0.59	3.50	0.40	0.672
ด้านมาตรฐานทางเทคนิคหรือวิชาการ											
17. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญ ด้านกฎหมายและวิชาการ	3.59	0.84	3.54	0.64	3.75	0.87	3.67	0.65	3.60	0.89	0.239
18. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายกฎหมาย ข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง	3.59	0.84	3.52	0.73	3.83	0.58	3.92	0.67	3.20	0.45	1.406
19. ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ ถูกต้องชัดเจนและได้มาตรฐาน	3.56	0.85	3.60	0.69	3.67	0.65	3.83	0.72	3.40	0.55	0.446
20. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับ ขั้นตอนการให้บริการอย่างถูกต้อง	3.37	0.69	3.56	0.78	3.58	0.79	4.00	0.74	3.60	0.55	1.487
รวม	3.53	0.70	3.55	0.58	3.71	0.50	3.85	0.57	3.45	0.45	0.892
ด้านการเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม											
21. ค่าธรรมเนียมในการให้บริการมี ความยุติธรรม และเหมาะสม	3.48	0.80	3.35	0.62	3.33	0.65	3.50	0.52	3.20	0.45	0.395
22. มีที่ปรึกษากฎหมายในการ ให้บริการประชาชนโดย ไม่เสียค่าใช้จ่าย	3.44	0.80	3.40	0.66	3.17	0.58	3.42	0.67	3.20	0.45	0.459
23. การให้บริการประชาชนมีคุณภาพ เสียค่าใช้จ่ายน้อย	3.48	0.58	3.40	0.75	3.08	0.67	3.50	0.80	3.20	0.45	0.871
24. มีการให้บริการแบบอนาถา สำหรับประชาชนยากจนโดย ไม่เสียค่าใช้จ่าย	3.67	0.83	3.29	0.70	3.17	0.72	3.33	0.65	3.40	0.55	1.534
รวม	3.52	0.51	3.36	0.51	3.19	0.50	3.44	0.57	3.25	0.43	1.055
รวมทั้งหมด	3.53	0.38	3.41	0.33	3.50	0.31	3.53	0.45	3.48	0.25	0.665

* $P \geq 0.05$ $df_1 = 4$ $df_2 = 103$ $F = 2.47$

** $P \geq 0.01$ $df_1 = 4$ $df_2 = 103$ $F = 3.54$

จากตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมในทัศนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีการศึกษาต่างกัน ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านความถูกต้องตามกฎหมาย ด้านความพอเพียง ด้านความเท่าเทียมกัน ด้านความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ ด้านมาตรฐานทางเทคนิคหรือวิชาการ และด้านการเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ประชาชนผู้รับบริการที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการ
 สาลยุติธรรมในทัศนะของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ

รายการ	นักเรียน/ นักศึกษา		พนักงาน บริษัท		ธุรกิจส่วนตัว		ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ		พ่อบ้าน / แม่บ้าน		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านความถูกต้องตามกฎหมาย											
1. บริการแจ้งเดือนพยานมาศาล ตามนัด	4.06	0.57	3.75	0.70	3.89	0.83	3.67	0.52	3.50	0.53	1.259
2. บริการแจ้งคำพยานะในการ ส่งหมาย	3.63	0.62	3.75	0.70	3.79	0.79	3.33	0.52	3.60	0.97	0.616
3. บริการหมายนัดมาศาลเพื่อ พิจารณาคดี	3.69	0.60	3.75	0.64	4.11	0.57	3.83	0.75	3.60	0.70	2.111
4. บริการหมายเรียกพยาน บุคคลมาศาล	3.69	0.48	3.67	0.63	3.68	0.61	3.33	0.52	3.60	0.70	0.465
รวม	3.77	0.39	3.73	0.51	3.87	0.46	3.54	0.43	3.58	0.64	0.994
ด้านความพอเพียง											
5. การบริการมีจำนวนและ คุณภาพพอกับความต้องการ ของผู้ใช้บริการ	3.44	0.81	3.44	0.80	3.64	0.78	3.83	0.41	3.50	0.53	0.628
6. การให้บริการมีความ พอเพียงไม่มีการรอคอยนาน	2.63	0.96	2.67	0.63	3.00	1.05	3.00	0.63	2.80	0.79	0.975
7. มีบัตรคิวเพื่อรอคิวเข้ารับ บริการ	3.00	0.63	2.90	0.83	3.21	0.92	3.00	1.10	3.20	0.63	0.772
8. มีแบบฟอร์ม คำร้อง คำขอ คำแถลงเพียงพอในการ ให้บริการ	3.88	0.72	3.65	0.56	3.61	0.79	3.67	0.52	3.70	0.67	0.469
รวม	3.23	0.48	3.16	0.48	3.37	0.62	3.38	0.38	3.30	0.28	0.868
ด้านความเท่าเทียมกัน											
9. ให้บริการอย่างเสมอภาคโดย ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลว่า ยากจนหรือ ร่ำรวย	3.50	0.82	3.46	0.62	3.61	0.96	3.50	0.55	3.70	0.67	0.319

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการ
 ศาลยุติธรรมในทัศนะของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

รายการ	นักเรียน/ นักศึกษา		พนักงาน บริษัท		ธุรกิจส่วนตัว		ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ		พ่อบ้าน / แม่บ้าน		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
10. ให้บริการอย่างมี คุณภาพทั่วถึง เท่าเทียม กัน ไม่มี ข้อบกพร่อง	3.44	0.63	3.29	0.74	3.61	0.88	3.50	0.84	3.50	0.71	0.797
11. การให้บริการไม่เลือก ปฏิบัติกับบุคคลใด บุคคลหนึ่งเป็น กรณีพิเศษ	3.44	0.63	3.33	0.60	3.36	0.78	3.50	0.55	3.40	0.52	0.151
12. เปิดโอกาสให้ ประชาชนทุกพื้นที่ ใช้บริการ	3.81	0.54	3.83	0.78	3.86	0.85	4.17	0.41	4.10	0.74	0.517
รวม	3.55	0.46	3.48	0.47	3.61	0.70	3.67	0.41	3.68	0.43	0.499
ด้านความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้											
13. ได้รับการบริการ ทันทีไม่ต้องรอนาน	3.25	0.86	2.96	0.71	3.18	0.82	3.17	0.75	3.20	0.42	0.725
14. มีระเบียบแบบ แผนการให้บริการ ที่แน่นอน	3.31	0.70	3.38	0.76	3.61	0.92	3.17	0.41	3.60	0.70	0.801
15. การบริการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ	3.63	0.62	3.40	0.84	3.68	0.67	3.33	0.52	3.90	0.74	1.431
16. มีจุดรับบริการแบบ เพียงจุดเดียว (one stop service)	3.06	0.93	3.06	0.73	3.00	1.02	3.00	0.89	3.30	0.67	0.243
รวม	3.31	0.47	3.20	0.57	3.37	0.66	3.17	0.49	3.50	0.39	0.858
ด้านมาตรฐานทางเทคนิค หรือวิชาการ											
17. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญด้าน กฎหมายและวิชาการ	3.50	0.73	3.48	0.74	3.79	0.74	3.83	0.41	3.60	0.70	1.025

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการ
 ศาสนาพุทธในทัศนคติของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

รายการ	นักเรียน/ นักศึกษา		พนักงาน บริษัท		ธุรกิจส่วนตัว		ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ		พ่อบ้าน / แม่บ้าน		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
18. เจ้าหน้าที่สามารถ อธิบายกฎหมาย ข้อซักถามได้อย่าง ถูกต้อง	3.75	0.77	3.50	0.68	3.64	0.78	4.17	0.41	3.40	0.84	1.516
19. ข้อมูลข่าวสารการให้ บริการถูกต้อง ชัดเจน และได้มาตรฐาน	3.44	0.63	3.58	0.74	3.68	0.72	4.00	0.63	3.60	0.84	0.740
20. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ เกี่ยวกับขั้นตอนการ ให้บริการอย่างถูกต้อง	3.56	0.81	3.50	0.68	3.57	0.88	4.17	0.41	3.50	0.71	1.071
รวม	3.56	0.64	3.52	0.59	3.67	0.60	4.04	0.25	3.53	0.67	1.215
ด้านการเรียกเก็บค่าบริการ ที่เหมาะสม											
21. ค่าธรรมเนียมในการ ให้บริการมีความ ยุติธรรมและเหมาะสม	3.44	0.63	3.33	0.69	3.36	0.62	3.17	0.41	3.80	0.63	1.304
22. มีที่ปรึกษากฎหมาย ในการให้บริการ ประชาชนโดยไม่เสีย ค่าใช้จ่าย	3.75	0.58	3.27	0.64	3.29	0.71	3.33	0.52	3.60	0.84	1.967
23. การให้บริการ ประชาชนมีคุณภาพ เสียค่าใช้จ่ายน้อย	3.69	0.60	3.42	0.74	3.18	0.67	3.17	0.75	3.50	0.53	1.656
24. มีการให้บริการแบบ อนาถาสำหรับ ประชาชนยากจนโดย ไม่เสียค่าใช้จ่าย	3.69	0.60	3.35	0.79	3.18	0.61	3.33	1.03	3.60	0.70	1.508
รวม	3.64	0.51	3.34	0.47	3.25	0.50	3.25	0.55	3.63	0.59	2.325
รวมทั้งหมด	3.51	0.32	3.41	0.35	3.52	0.41	3.51	0.23	3.53	0.28	0.714

* $P \geq 0.05$ $df_1 = 4$ $df_2 = 103$ $F = 2.47$

** $P \geq 0.01$ $df_1 = 4$ $df_2 = 103$ $F = 3.54$

จากตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมในทัศนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมของประชาชนผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านความถูกต้องตามกฎหมาย ด้านความพอเพียง ด้านความเท่าเทียมกัน ด้านความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ ด้านมาตรฐานทางเทคนิคหรือวิชาการ และด้านการเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ประชาชนผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการ
 สาขาศูนย์ธรรมในทัศนของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000-20,000 บาท		20,001-30,000 บาท		30,000 บาทขึ้นไป		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านความถูกต้องตามกฎหมาย									
1. บริการแจ้งเดือนพยานมาศาลตามนัด	3.77	0.66	3.84	0.69	3.80	0.42	3.90	1.20	0.124
2. บริการแจ้งคำพยานะในการส่งหมาย	3.56	0.68	3.74	0.77	3.80	0.63	4.30	0.67	3.253*
3. บริการหมายนัดมาศาลเพื่อพิจารณาคดี	3.68	0.63	3.94	0.63	3.90	0.57	4.20	0.63	2.531
4. บริการหมายเรียกพยานบุคคลมาศาล	3.65	0.52	3.55	0.68	3.80	0.63	3.80	0.79	0.705
รวม	3.67	0.49	3.77	0.47	3.83	0.53	4.05	0.50	1.910
ด้านความพอเพียง									
5. การบริการมีจำนวนและคุณภาพพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.44	0.66	3.52	0.89	3.90	0.88	3.60	0.70	1.107
6. การให้บริการมีความพอเพียงไม่มีการรอคอยนาน	2.75	0.79	2.58	0.81	3.30	0.67	3.00	1.05	2.265
7. มีบัตรคิวเพื่อรอคิวเข้ารับบริการ	2.89	0.67	2.90	0.94	3.50	0.53	3.70	1.06	4.416**
8. มีแบบฟอร์ม คำร้อง คำขอ คำแถลง เพียงพอในการให้บริการ	3.56	0.63	3.68	0.60	3.60	0.70	4.40	0.52	5.293**
รวม	3.16	0.39	3.17	0.57	3.58	0.37	3.68	0.68	5.195**
ด้านความเท่าเทียมกัน									
9. ให้บริการอย่างเสมอภาคโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลว่ายากจนหรือร่ำรวย	3.49	0.66	3.42	0.81	3.80	0.63	3.80	1.03	1.169
10. ให้บริการอย่างมีคุณภาพทั่วถึงเท่าเทียมกันไม่มีข้อยกเว้น	3.39	0.67	3.29	0.86	3.60	0.70	3.90	0.88	1.881
11. การให้บริการไม่เลือกปฏิบัติกับบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นพิเศษ	3.33	0.55	3.35	0.75	3.50	0.53	3.50	0.85	0.342
12. เปิดโอกาสให้ประชาชนทุกพื้นที่ใช้บริการ	3.72	0.77	4.10	0.70	4.00	0.00	4.00	0.94	1.984
รวม	3.48	0.47	3.54	0.62	3.73	0.38	3.80	0.64	1.439

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการ
 ศาสนาพุทธในทัศนคติของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000- 20,000 บาท		20,001- 30,000 บาท		30,000 บาท ขึ้นไป		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้									
13. ได้รับการบริการทันที ไม่ต้องรอนาน	3.05	0.67	2.97	0.84	3.50	0.97	3.30	0.48	1.637
14. มีระเบียบแบบแผนการให้บริการ ที่แน่นอน	3.44	0.76	3.52	0.77	3.20	1.03	3.40	0.70	0.418
15. การบริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	3.44	0.73	3.68	0.83	3.90	0.74	3.40	0.52	1.586
16. มีจุดรับบริการแบบเพียงจุดเดียว (one stop service)	2.96	0.80	3.19	0.83	3.20	0.92	3.10	0.99	0.605
รวม	3.22	0.52	3.34	0.65	3.45	0.65	3.30	0.48	0.594
ด้านมาตรฐานทางเทคนิคหรือวิชาการ									
17. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญด้าน กฎหมายและวิชาการ	3.42	0.63	3.77	0.76	3.70	0.67	3.90	0.99	2.492
18. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายกฎหมาย ข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง	3.53	0.73	3.71	0.78	3.80	0.42	3.50	0.85	0.723
19. ข้อมูลข่าวสารการให้บริการถูกต้อง ชัดเจนและได้มาตรฐาน	3.49	0.71	3.81	0.75	3.60	0.52	3.70	0.82	1.347
20. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับ ขั้นตอนการให้บริการอย่างถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด	3.46	0.71	3.77	0.76	3.70	0.67	3.40	0.97	1.485
รวม	3.47	0.56	3.77	0.62	3.70	0.50	3.63	0.76	1.780
ด้านการเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม									
21. ค่าธรรมเนียมในการให้บริการ มีความยุติธรรม และเหมาะสม	3.42	0.65	3.29	0.74	3.40	0.52	3.50	0.53	0.372
22. มีที่ปรึกษากฎหมายในการให้บริการ ประชาชนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	3.40	0.70	3.32	0.75	3.40	0.52	3.40	0.52	0.100
23. การให้บริการประชาชนมีคุณภาพ เสียค่าใช้จ่ายน้อย	3.44	0.68	3.32	0.83	3.40	0.52	3.30	0.48	0.241
24. มีการให้บริการแบบอนาถาสำหรับ ประชาชนยากจนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	3.46	0.73	3.26	0.86	3.40	0.52	3.30	0.48	0.527
รวม	3.43	0.53	3.30	0.55	3.40	0.43	3.38	0.41	0.438
รวมทั้งหมด	3.41	0.32	3.48	0.40	3.61	0.29	3.64	0.37	1.998

* $P \geq 0.05$ $df_1 = 3$ $df_2 = 104$ $F = 2.70$

** $P \geq 0.01$ $df_1 = 3$ $df_2 = 104$ $F = 4.01$

จากตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมในทัศนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านความเท่าเทียมกัน ด้านความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ ด้านมาตรฐานทางเทคนิค หรือวิชาการ และด้านการเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านความถูกต้องตามกฎหมาย ประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ บริการแจ้งค่าพินัยในการส่งหมาย

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านความพอเพียง ประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีบัตรคิวเพื่อรอคิวเข้ารับบริการ
2. มีแบบฟอร์ม คำร้อง คำขอ คำแถลง เพียงพอในการให้บริการ

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมในทัศนะของประชาชนผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. บริการแจ้งค่าพินัยในการส่งหมาย ประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. มีบัตรคิวเพื่อรอคิวเข้ารับบริการ ประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. มีแบบฟอร์ม คำร้อง คำขอ คำแถลง เพียงพอในการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01