

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขอลอยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรี” ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขอลอยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขอลอยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขอลอยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรี

จากการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 331 ชุด สามารถสรุปสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง (ตัวแบบต้นในการวิจัย) จำนวน 6 ด้านได้ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาใช้บริการด้านการขอลอยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	160	48.34
หญิง	171	51.66
รวม	331	100.00

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	10	3.02
21 - 30 ปี	82	24.77
31 - 40 ปี	96	29.00
41 - 50 ปี	98	29.61
51 ปีขึ้นไป	45	13.60
รวม	331	100.00
สถานภาพ		
โสด	97	29.31
สมรส	130	39.27
หย่า	38	11.48
หม้าย (สามีหรือภรรยาเสียชีวิต)	26	7.85
แยกกันอยู่	40	12.08
รวม	331	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	83	25.08
มัธยมศึกษาตอนต้น	98	29.61
มัธยมศึกษาตอนปลาย	54	16.31
อนุปริญญา/ ปวส.	52	15.71
ปริญญาตรี	40	12.08
สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.21
อื่น ๆ	0	0.00
รวม	331	100.00

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
ข้าราชการ	31	9.37
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	21	6.34
พนักงานบริษัทเอกชน	33	9.97
ธุรกิจส่วนตัว	70	21.15
ค้าขาย	53	16.01
เกษตรกร	25	7.55
รับจ้าง	98	29.61
อื่น ๆ	0	0.00
รวม	331	100.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่เกิน 5,000 บาท	61	18.43
5,001 - 10,000 บาท	101	30.51
10,001 - 15,000 บาท	92	27.79
15,001 - 20,000 บาท	48	14.50
มากกว่า 20,000 บาท	29	8.76
รวม	331	100.00

จากข้อมูลที่ปรากฏตามตารางที่ 4 มีข้อสังเกตในเบื้องต้นเกี่ยวกับตัวแปรสำคัญที่อาจมีอิทธิพลต่อการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขอปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรี กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง หรือคิดเป็นร้อยละ 51.66 โดยกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวส่วนใหญ่จะมีอายุอยู่ในช่วง 31 - 50 ปี หรือคิดเป็นร้อยละ 58.61 นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้ว หรือคิดเป็นร้อยละ 39.27 เมื่อพิจารณาในเชิงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท หรือคิดเป็นร้อยละ 48.94 และสันนิษฐานว่า กลุ่มตัวอย่างเดียวกันนี้ อาจจะมีอาชีพรับจ้าง เนื่องด้วยข้อมูลจากแบบสอบถามแสดงให้เห็นว่า มีกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 98 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 29.61

จากข้อมูลในเบื้องต้น นำไปสู่ข้อสันนิษฐานถึงครอบครัวซึ่งประกอบอาชีพรับจ้างและมีรายได้น้อยจะเป็นกลุ่มประชากรที่มติดต่องานด้านการขอลอยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรีมากที่สุดและอาจมีอิทธิพลต่อการแปลผลการศึกษานี้ อันเนื่องมาจากการที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถาม มีระดับการศึกษาต่ำกว่าชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ซึ่งมีจำนวน 181 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 54.69 เหตุที่นำไปสู่ข้อสันนิษฐานในเบื้องต้นดังกล่าว เป็นเพราะระดับการศึกษา อาจมีผลต่อความรู้และความเข้าใจในขั้นตอนของการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ หรือความต้องการที่มีต่อการให้บริการของภาครัฐแตกต่างไปจากกลุ่มคนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า โดยเฉพาะกลุ่มคนที่มีอาชีพที่เกี่ยวกับระบบราชการ ซึ่งจะมีความเข้าใจหรือสามารถทำความเข้าใจในระบบและขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานราชการ ได้ดีกว่าอย่างไรก็ตาม เพื่อเป็นการแสดงผลการศึกษาให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้ทำการแปลผลการศึกษาระดับความพึงพอใจที่เก็บรวบรวมจากแบบสอบถาม โดยมีรายละเอียดแสดงในส่วนถัดไป

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขอลอยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรี

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชาชนผู้มาใช้บริการด้านการขอลอยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ความสะดวกและ/หรือระยะเวลาในการดำเนินการต่าง ๆ	34 (10.27)	215 (64.95)	65 (19.64)	16 (4.83)	1 (0.30)	3.80	0.69	มาก	5
2. การให้บริการในวันหยุดราชการ	86 (25.98)	118 (35.65)	88 (26.59)	35 (10.57)	4 (1.21)	3.75	0.98	มาก	6
3. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	118 (35.65)	104 (31.42)	87 (26.28)	20 (6.04)	2 (0.60)	3.95	0.95	มาก	2
4. การมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำปรึกษาด้านกฎหมายต่าง ๆ	113 (34.14)	124 (37.46)	66 (19.94)	28 (8.46)	0 (0.00)	3.97	0.93	มาก	1
5. การให้บริการเอกสาร แบบพิมพ์ต่าง ๆ เช่น คำร้อง คำขอ คำแถลงใบแต่งตั้งนายความ	96 (29.00)	123 (37.16)	70 (21.15)	38 (11.48)	4 (1.21)	3.81	1.01	มาก	3
6. การให้บริการในเวลาพักกลางวัน เพราะจะได้ทำงานอย่างต่อเนื่องและไม่ต้องเสียเวลารอคอย	88 (26.59)	94 (28.40)	104 (31.42)	45 (13.60)	0 (0.00)	3.68	1.01	มาก	7

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ด้านการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
7. การนำระบบคอมพิวเตอร์มาบริการประชาชนเพื่อให้สามารถค้นหาข้อมูลได้ด้วยตนเอง	63 (19.03)	154 (46.53)	99 (29.91)	14 (4.23)	1 (0.30)	3.80	0.80	มาก	4
รวม						3.82	0.56	มาก	

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ด้านการบริการ พบว่า ในภาพรวมประชาชนผู้มาใช้บริการด้านการขอลดหย่อนค่าธรรมเนียมหรือค่าธรรมเนียมของศาลจังหวัดจันทบุรีอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82, S.D. = 0.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการด้านการขอลดหย่อนค่าธรรมเนียมหรือค่าธรรมเนียมของศาลจังหวัดจันทบุรี มีความพึงพอใจด้านการบริการอันดับแรก คือ การมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำปรึกษาตามกฎหมายต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.97, S.D. = 0.93$) รองลงมาคือการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X} = 3.95, S.D. = 0.95$) และ การให้บริการเอกสารแบบพิมพ์ต่าง ๆ เช่น คำร้อง คำขอ คำแถลง ใบแต่งตั้งทนายความ ($\bar{X} = 3.81, S.D. = 1.01$) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชาชนผู้มาใช้บริการด้านการ ขอลดหย่อนค่าธรรมเนียมหรือค่าธรรมเนียมของศาลจังหวัดจันทบุรี ด้านสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. สถานที่ตั้ง และการเดินทาง	98 (29.61)	102 (30.82)	116 (35.05)	15 (4.53)	0 (0.00)	3.85	0.90	มาก	2
2. ห้องทำงานส่วนบริการประชาชนและประชาสัมพันธ์	96 (29.00)	119 (35.95)	79 (23.87)	28 (8.46)	9 (2.72)	3.80	1.03	มาก	3
3. สถานที่นั่งพักรอแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ	65 (19.64)	87 (26.28)	122 (36.86)	50 (15.11)	7 (2.11)	3.46	1.03	มาก	4
4. อุปกรณ์และวัสดุครุภัณฑ์ที่จำเป็น เช่น โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับให้บริการประชาชนเขียนคำร้อง	51 (15.41)	82 (24.77)	117 (35.35)	75 (22.66)	6 (2.11)	3.29	1.04	ปานกลาง	6
5. การให้บริการที่จำเป็น เช่น น้ำดื่ม โทรศัพท์ และหนังสือพิมพ์	59 (17.82)	89 (26.89)	159 (48.04)	42 (12.69)	0 (0.00)	3.39	0.88	ปานกลาง	8
6. การกำหนดพื้นที่ของสถานที่จอดรถและป้ายชี้เส้นทางเข้า - ออก	59 (17.82)	89 (26.89)	91 (27.49)	67 (20.24)	25 (7.55)	3.27	1.19	ปานกลาง	7

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ด้านสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
7. การจัดพื้นที่บริเวณอาคารศาล	109 (32.93)	122 (36.86)	83 (25.08)	10 (3.02)	7 (2.11)	3.95	0.94	มาก	1
รวม						3.57	0.72	มาก	

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ด้านสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าในภาพรวมประชาชนผู้มาใช้บริการด้านการขอล้อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรีอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57, S.D. = 0.72$) ทั้งนี้ มีเพียงด้าน “อุปกรณ์และวัสดุครุภัณฑ์ที่จำเป็นเช่น โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับให้ประชาชนเขียนคำร้อง” และด้าน “การให้บริการที่จำเป็น เช่น น้ำดื่ม โทรศัพท์ และหนังสือพิมพ์” ตลอดจนการกำหนดพื้นที่ของสถานที่จอดรถและป้ายชี้เส้นทางเข้า - ออก ที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง หรือมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.39, 3.29 และ 3.27 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชาชนผู้มาใช้บริการด้านการขอล้อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรี ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. กิริยาวาจาของเจ้าหน้าที่	117 (35.35)	103 (31.12)	89 (26.89)	22 (6.65)	0 (0.00)	3.95	0.94	มาก	4
2. การให้คำแนะนำในการเขียนคำร้อง คำขอ คำแถลงและเอกสารต่าง ๆ	110 (33.23)	100 (31.21)	97 (29.31)	24 (7.25)	0 (0.00)	3.89	0.95	มาก	7
3. ความสนใจและเอาใจใส่ในการบริการของเจ้าหน้าที่	112 (33.84)	106 (32.02)	92 (27.79)	21 (6.34)	0 (0.00)	3.93	0.93	มาก	5
4. การบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้ใดเป็นการส่วนตัว	114 (34.44)	109 (32.93)	91 (27.49)	17 (5.14)	0 (0.00)	3.97	0.90	มาก	3
5. การให้บริการที่ถูกต้อง ยุติธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้	123 (37.16)	109 (32.93)	76 (22.96)	23 (6.95)	0 (0.00)	4.00	0.93	มาก	2
6. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	94 (28.40)	122 (36.86)	108 (32.63)	7 (2.11)	0 (0.00)	3.92	0.83	มาก	6
7. การให้บริการโดยไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชน	90 (27.19)	162 (48.94)	79 (23.87)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.03	0.71	มาก	1
รวม						3.95	0.64	มาก	

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ด้านบุคลากร พบว่า ในภาพรวมประชาชนผู้มาใช้บริการด้านการขอย้ายชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$, $S.D. = 0.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการด้านการขอย้ายชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรี มีความพึงพอใจด้านบุคลากรแรก คือ การให้บริการโดยไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชน ($\bar{X} = 4.03$, $S.D. = 0.64$) รองลงมาคือ การให้บริการที่ถูกต้อง ยุติธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 4.00$, $S.D. = 0.93$) และการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้ใดเป็นการส่วนตัว ($\bar{X} = 3.97$, $S.D. = 0.90$) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชาชนผู้มาใช้บริการด้านการขอย้ายชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมด้านต่าง ๆ

ภาพรวมด้านต่าง ๆ	\bar{X}	$S.D.$	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. ด้านการบริการ	3.82	0.56	มาก	2
2. ด้านสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก	3.57	0.72	มาก	3
3. ด้านบุคลากร	3.95	0.64	มาก	1
ภาพรวม	3.78	0.53	มาก	

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการด้านการขอย้ายชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรี ในภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$, $S.D. = 0.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คือ ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.95$, $S.D. = 0.64$) รองลงมา คือ ด้านการบริการ ($\bar{X} = 3.82$, $S.D. = 0.56$) และด้านสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.57$, $S.D. = 0.72$) ตามลำดับ โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ “อุปกรณ์และวัสดุครุภัณฑ์ที่จำเป็นเช่นโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับให้ประชาชนเขียนคำร้อง” และ “การให้บริการที่จำเป็น เช่น น้ำดื่ม โทรศัพท์ และหนังสือพิมพ์” ซึ่งมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของความพึงพอใจเท่ากับ 3.29 และ 3.39 ตามลำดับตามที่แสดงผลในตารางที่ 3 ข้างต้น

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 9 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขอย้ายชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ชาย	160	3.69	0.59	3.04	0.003*
หญิง	171	3.87	0.45		

* $p < .05$

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขอย้ายชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรีที่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขอย้ายชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขอย้ายชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรีที่แตกต่างกันจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างค่าคะแนนเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ้ ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 10 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขอย้ายชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	6.692	1.673	6.180	0.000*
ภายในกลุ่ม	326	88.253	0.271		
รวม	330	94.945			

* $p < .05$

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขอย้ายชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรีที่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขอย้ายชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรี

พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขอล้อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรีที่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างค่าคะแนนเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธีการของเซฟเฟ่ ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 11 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขอล้อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรีที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่

อายุ	\bar{X}	ไม่เกิน 20 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
ไม่เกิน 20 ปี	3.87		0.062	0.088	0.236	0.482
21 - 30 ปี	3.96			0.026	0.174	0.420*
31 - 40 ปี	3.90				0.148	0.394*
41 - 50 ปี	3.75					0.246
51 ปีขึ้นไป	3.53					

จากตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขอล้อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรีที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า ประชาชนที่มีอายุ 21 - 30 ปี และอายุ 31 - 40 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าประชาชนที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 12 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขอล้อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามสถานภาพการสมรส

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	4	7.411	1.853	6.900	0.000*
ภายในกลุ่ม	326	87.534	0.269		
รวม	330	94.945			

* $p < .05$

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขอล้อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรีที่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขอล้อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรี

พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขอลปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรีที่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยวิจัย ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างค่าคะแนนเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ่ ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 13 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขอลปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรีที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน เป็นรายคู่

สถานภาพการสมรส	\bar{X}	โสด	สมรส	หย่า	หม้าย (สามี/ ภรรยาเสียชีวิต)	แยกกันอยู่
โสด	3.97		0.204	0.409*	0.470*	0.190
สมรส	3.76			0.205	0.266	0.014
หย่า	3.56				0.060	0.219
หม้าย (สามี/ ภรรยาเสียชีวิต)	3.50					0.280
แยกกันอยู่	3.78					

จากตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขอลปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรีที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน เป็นรายคู่ พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพโสดมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าประชาชนที่มีสถานภาพหย่า และผู้ที่มีสถานภาพหม้าย (สามีหรือภรรยาเสียชีวิต) ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 14 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขอลปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	5	8.542	1.708	6.426	0.000*
ภายในกลุ่ม	325	86.403	0.266		
รวม	330	94.945			

* $p < .05$

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขอลอยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรีที่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขอลอยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรีพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขอลอยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรีที่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน ดังนั้นจึงทดสอบความแตกต่างค่าคะแนนเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ้ ดังตารางที่ 14

ตารางที่ 15 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขอลอยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ประถมศึกษา	3.53		0.337*	0.469*	0.265	0.263	0.289
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.86			0.132	0.071	0.073	0.047
มัธยมศึกษาตอนปลาย	4.00				0.203	0.205	0.179
อนุปริญญา/ปวส.	3.79					0.002	0.023
ปริญญาตรี	3.79						0.026
สูงกว่าปริญญาตรี	3.82						

จากตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขอลอยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรีที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และมัธยมศึกษาตอนปลายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 16 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขอลอยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	6	10.691	1.782	6.852	0.000*
ภายในกลุ่ม	324	84.256	2.60		
รวม	330	94.945			

* $p < .05$

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขอ
ปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรีที่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขอปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรี
พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขอปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหา
หรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรีที่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่าง
ค่าคะแนนเฉลี่ยรายกลุ่ม โดยวิธีการของเซฟเฟ่ ดังตารางที่ 15

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ตารางที่ 17 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขอยกเว้นค่าธรรมเนียมหรือค่าธรรมเนียมของศาลจังหวัดจันทบุรีที่มีอาชีพต่างกันเป็นรายคู่

อาชีพ	\bar{X}	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว	ค้าขาย	เกษตรกร	รับจ้าง
ข้าราชการ	3.78		0.149	0.440	0.208	0.063	0.020	0.076
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.93			0.589*	0.059	0.086	0.169	0.225
พนักงานบริษัทเอกชน	3.34				0.648*	0.503*	0.420	0.364
ธุรกิจส่วนตัว	3.99					0.145	0.228	0.284
ค้าขาย	3.85						0.284	0.139
เกษตรกร	3.76							0.056
รับจ้าง	3.71							

จากตารางที่ 17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขอยกยอชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรีที่อาชีพต่างกันเป็นรายคู่ พบว่าประชาชนที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าประชาชนที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และประชาชนที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวและค้าขายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าประชาชนที่มีอาชีพพนักงานเอกชนส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 18 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขอยกยอชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ย

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	6	11.794	2.948	11.560	0.000*
ภายในกลุ่ม	324	83.151	0.255		
รวม	330	94.945			

* $p < .05$

สมมติฐานที่ 6 ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขอยกยอชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรีที่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขอยกยอชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขอยกยอชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรีที่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ดังนั้นจึงทดสอบความแตกต่างค่าคะแนนเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ้ ดังตารางที่ 17

ตารางที่ 19 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขอปล่อย
ชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน
เป็นรายคู่

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	— X	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	มากกว่า 20,000 บาท
ไม่เกิน 5,000 บาท	3.52		0.194	0.537*	0.269	0.192
5,001 - 10,000 บาท	3.71			0.343*	0.074	0.002
10,001 - 15,000 บาท	4.05				0.268	0.345*
15,001 - 20,000 บาท	3.78					0.077
มากกว่า 20,000 บาท	3.71					

จากตารางที่ 19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ด้านการขอปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน
เป็นรายคู่ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อ
การให้บริการมากกว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท, 5,001 - 10,000 บาท
และมากกว่า 20,000 บาท ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 20 สรุปการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขอปล่อย ชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรี ที่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขอปล่อย ชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรี ที่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
3. ประชาชนที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านการขอปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรี ที่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
4. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านการขอปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรี ที่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
5. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขอปล่อย ชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรี ที่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
6. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขอ ปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรี ที่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน