

บทที่ 5

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและแนวทางในการแก้ไข ในการไถ่เกลี่ยข้อพิพาท เกี่ยวกับครอบครัวของสำนักงานของคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

การวิจัยการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขการบริการผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 127 คน จากประชากรทั้งหมด 198 คนในการใช้บริการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลาวิเคราะห์ข้อมูลจากโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อคำนวณหาค่าสถิติ ได้แก่ การหาค่าร้อยละ (Percentage) มัชฌิมเลขคณิต (Arithmetic Mean) การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และจัดลำดับความถี่นำเสนอในลักษณะความเรียง โดยการนำเสนอในการผลวิเคราะห์ดังนี้

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ในรูปแบบตารางประกอบความเรียงแบ่งเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลบุคคลของผู้ใช้บริการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลาจำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา (ศาสนา)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขการบริการการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา

5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 127 คน มีรายละเอียด

ข้อมูลส่วนบุคคลของตอบแบบสอบถาม ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขการบริการ และการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ดังนี้

5.1.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม

วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลจากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีเป็นจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็น เพศ อายุ สถานภาพสมรส ศาสนา อาชีพ การศึกษา (ศาสนา) การศึกษา (ศาสนา) รายได้ ประเภทของข้อพิพาทด้านครอบครัว และจำนวนการให้บริการปรากฏดังตารางที่ 5.1-5.8

ตารางที่ 5.1 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	47	37
หญิง	80	63
รวม	127	100

จากตารางที่ พบว่า ผู้ใช้บริการใกล้เคียงข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย คิดเป็นร้อยละ 63 และร้อยละ 37 ตามลำดับ

ตารางที่ 5.2 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ/ปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20-30	43	33.9
31-40	39	30.7
41-50	27	21.3
51-60	10	7.9
61 ปีขึ้นไป	8	6.3
รวม	127	100

จากตารางที่ 5.2 พบว่า ผู้ใช้บริการใกล้เคียงข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา ส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.9 รองลงมาอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 30.7 อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 21.3 อายุ 51-60 ปี ร้อยละ 7.9 และอายุ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 6.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 5.3 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	22	17.3
สมรส	91	71.7
หย่าร้าง/แยกกัน	13	10.2
คู่สมรสถึงแก่กรรม	1	0.8
รวม	127	100

จากตารางที่ 5.3 พบว่า ผู้ใช้บริการใกล้เคียงข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 71.3 รองลงมาโสด 17.3 หย่าร้าง/แยกกัน 10.2 และคู่สมรสถึงแก่กรรม 0.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 5.4 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ	4	3.1
พนักงานราชการ/ลูกจ้างของรัฐ	6	4.7
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	7	5.5
พนักงานเอกชน	24	18.9
เกษตรกร	25	19.7
อื่นๆ	61	48
รวม	127	100

จากตารางที่ 5.4 พบว่า ผู้ใช้บริการใกล้เคียงข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา ส่วนใหญ่มีอาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 48 รองลงมาเกษตรกร ร้อยละ 19.7 พนักงานเอกชน 18.9 พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 5.5 พนักงานราชการ/ลูกจ้างของรัฐ 4.7 และรับราชการ 3.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 5.5 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา(ศาสนา)

การศึกษา (ศาสนา)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จบการศึกษาจากสถาบันศึกษาปอเนาะ	22	17.3
จบการศึกษาอิสลามจากต่างประเทศ	4	3.1
จบการศึกษาจากโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม	69	54.3
อื่นๆ	32	25.2
รวม	127	100

จากตารางที่ 5.5 พบว่าผู้ใช้บริการใกล้เคียงข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลาส่วนใหญ่จบการศึกษา (ศาสนา) จากโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามคิดเป็นร้อยละ 54.3 รองลงมาอื่น ๆ ร้อยละ 25.2 จบการศึกษาจากสถาบันศึกษาปอเนาะ ร้อยละ 17.3 และจบการศึกษาอิสลามจากต่างประเทศ ร้อยละ 3.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 5.6 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา(สามัญ)

การศึกษา (สามัญ)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	11	8.7
มัธยมศึกษาตอนต้น	16	12.6
มัธยมศึกษาปลาย	36	28.3
ปริญญาตรี	37	29.1
สูงกว่าปริญญาตรี	7	5.5
อื่นๆ	20	15.7
รวม	127	100

จากตารางที่ 5.6 พบว่าผู้ใช้บริการใกล้เคียงข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลาส่วนใหญ่จบการศึกษา (สามัญ) ระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 29.1 รองลงมามัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 28.3 อื่น ๆ ร้อยละ 15.7 มัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 12.6 ประถมศึกษา ร้อยละ 8.7 และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 5.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 5.7 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของข้อพิพาทด้านครอบครัว

ประเภทของข้อพิพาทด้านครอบครัว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ฟ้าวัก	20	15.7
ตะละ	53	41.7
คูลอ	5	3.9
อื่น ๆ	49	38.6
รวม	127	100

จากตารางที่ 5.7 พบว่า ผู้ใช้บริการใกล้เคียงข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลาส่วนใหญ่เป็นประเภทของข้อพิพาทด้านครอบครัว เกี่ยวกับตะละคิดเป็นร้อยละ 38.6 รองลงมาอื่น ๆ ร้อยละ 38.6 ฟ้าวัก ร้อยละ 15.67 และคูลอ ร้อยละ 3.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 5.8 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนการเข้ารับบริการของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด (โดยเฉลี่ยในรอบปีที่ผ่านมา)

การเข้ารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคย	78	61.4
1-2 ครั้ง	38	29.9
3-4 ครั้ง	7	5.5
มากกว่า 4 ครั้ง	4	3.1
รวม	127	100

จากตารางที่ 5.8 พบว่า การเข้ารับบริการของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด (โดยเฉลี่ยในรอบปีที่ผ่านมา) ส่วนใหญ่ไม่เคยคิดเป็นร้อยละ 61.4 รองลงมาเคยเข้ารับบริการ 1-2 ครั้ง ร้อยละ 29.9 เคยเข้ารับบริการ 3-4 ครั้ง ร้อยละ 5.5 และเคยเข้ารับบริการมากกว่า 4 ครั้ง ร้อยละ 3.1 ตามลำดับ

5.1.2 ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

วิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการไต่ถามข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลาสามารถแบ่งเป็นด้านความพึงพอใจออกเป็น 6 ด้าน คือ ด้านการบริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านระยะเวลาในการไต่ถามข้อพิพาท ด้านผลของการไต่ถามข้อพิพาท ปรากฏดังตารางที่ 5.9-5.15 ดังนี้

ตารางที่ 5.9 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการไต่ถามข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ภาพรวมและรายด้าน

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านการบริการ	4.37	.63	มาก
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.18	.62	มาก
3. ด้านบุคลากร	4.38	.62	มาก
4. ด้านสถานที่	4.13	.63	มาก
5. ด้านระยะเวลาในการไต่ถามข้อพิพาท	4.37	.67	มาก
6. ด้านผลของการไต่ถามข้อพิพาท	4.34	.64	มาก
รวม	4.31	.57	มาก

จากตารางที่ 5.9 พบว่า ผู้ใช้บริการในการไต่ถามข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.31$, S.D.=.57)เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ทุกด้านผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้งหมด หากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสามารถระบุด้านที่ผู้ให้บริการพึงพอใจ ดังนี้ ด้านบุคลากร ($\bar{x} = 4.38$, S.D.= .62) รองลงมาด้านการบริการ ($\bar{x} = 4.37$, S.D.= .63) ด้านระยะเวลาในการไต่ถามข้อพิพาท ($\bar{x} = 4.37$, S.D.= .67) ด้านผลของการไต่ถามข้อพิพาท ($\bar{x} = 4.34$, S.D.= .64) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.18$, S.D.= .62) และด้านสถานที่ ($\bar{x} = 4.13$, S.D.= .63) ตามลำดับ

ตารางที่ 5.10 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการไต่ถามข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ด้านการบริการ

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. การไต่ถามข้อพิพาทที่ทำให้เกิดความเป็นกันเอง สะดวก รวดเร็ว	4.46	.74	มาก
2. การดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.40	.76	มาก
3. ความชัดเจนในการให้คำแนะนำ	4.42	.73	มาก
4. การให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	4.43	.69	มาก
5. มีความเสมอภาคในการให้บริการ	4.41	.69	มาก
6. เจ้าหน้าที่อยู่เวรตลอดทั้งวันในการให้บริการ	4.35	.71	มาก
7. ได้รับคำแนะนำและรับรู้ขั้นตอนการไต่ถามข้อพิพาทจากผู้ไต่ถามก่อนทำการไต่ถามเป็นอย่างดี	4.35	.68	มาก
8. การประชาสัมพันธ์ที่ให้คู่พิพาทได้รับรู้เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการไต่ถาม	4.35	.68	มาก
9. การไต่ถามข้อพิพาทที่ให้สิทธิคู่พิพาทสามารถเลือกผู้ไต่ถามเอง	4.31	.72	มาก
10. การจัดเก็บค่าบริการ การไต่ถามของสำนักงาน	4.28	.70	มาก
รวม	4.37	.63	มาก

จากตารางที่ 5.10 พบว่า ผู้ใช้บริการในการไต่ถามข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ด้านการบริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.37$, S.D. = .63) เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยที่ผู้บริการพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับ ดังนี้ การไต่ถามข้อพิพาทที่ทำให้เกิดความเป็นกันเองสะดวก รวดเร็ว ($\bar{x} = 4.46$, S.D. = .74) รองลงมาการให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร ($\bar{x} = 4.43$, S.D. = .69) และความชัดเจนในการให้คำแนะนำ ($\bar{x} = 4.42$, S.D. = .73) ตามลำดับ

ตารางที่ 5.11 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการไถ่เกี้ยซื้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. มีกระบวนการและขั้นตอนการไถ่เกี้ยซื้อพิพาทเป็นระบบชัดเจน	4.41	.71	มาก
2. ขั้นตอนการขอเข้ารับการไถ่เกี้ยไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย และเหมาะสม	4.31	.75	มาก
3. กระบวนการมีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.32	.67	มาก
4. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.22	.72	มาก
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้เข้ารับการไถ่เกี้ย	4.05	.82	มาก
6. ขั้นตอนการบริการเป็นจุดเดียวแบบครบวงจร (onestop service)	4.11	.76	มาก
7. มีบอร์ดเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ด้านการไถ่เกี้ยซื้อพิพาท	4.02	.77	มาก
8. มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการไถ่เกี้ยซื้อพิพาท	4.02	.77	มาก
9. มีการบริการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	3.91	.91	มาก
10. กระบวนการไถ่เกี้ยซื้อพิพาทมีความน่าเชื่อถือ	4.28	.69	มาก
11. การเปิดโอกาสให้บุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องเข้าร่วมรับฟัง	4.24	.74	มาก
12. การเปิดโอกาสให้ญาติเข้าร่วมรับฟัง	4.28	.75	มาก
13. กระบวนการและขั้นตอนการไถ่เกี้ยทำให้ประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย	4.22	.79	มาก
รวม	4.18	.62	มาก

จากตารางที่ 5.11 พบว่า ผู้ใช้บริการในการไถ่เกี้ยซื้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.18$, S.D.=.62) เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยที่ผู้ให้บริการพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับ ดังนี้ มีกระบวนการและขั้นตอนการไถ่เกี้ยซื้อพิพาทเป็นระบบชัดเจน ($\bar{x} = 4.41$, S.D.=.71) รองลงมา กระบวนการมีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{x} = 4.32$, S.D.=.67) และขั้นตอนการขอเข้ารับการไถ่เกี้ยไม่ยุ่งยากซับซ้อนเข้าใจง่ายและเหมาะสม ($\bar{x} = 4.31$, S.D.=.75) ตามลำดับ

ตารางที่ 5.12 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการไถ่เกี้ยซื้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ด้านบุคลากร

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ผู้ไถ่เกี้ยซื้อพิพาทมีส่วนทำให้การไถ่เกี้ยซื้อพิพาทประสบผลสำเร็จ	4.40	.76	มาก
2. การไถ่เกี้ยของผู้ทำหน้าที่ไถ่เกี้ยที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีที่ส่งผลทำให้การไถ่เกี้ยประสบความสำเร็จ	4.42	.72	มาก
3. การได้รับความรู้ความเข้าใจจากผู้ทำหน้าที่ไถ่เกี้ยได้อย่างถูกต้องตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลาม	4.42	.66	มาก
4. การให้คำแนะนำและการปรึกษาที่ดีในการไถ่เกี้ยซื้อพิพาทได้สะดวกและเป็นกันเองจากผู้ทำหน้าที่ไถ่เกี้ย	4.39	.66	มาก
5. มีผู้ทำหน้าที่ไถ่เกี้ยที่อยู่เวรตลอดทั้งวันในการให้บริการการไถ่เกี้ย	4.34	.74	มาก
6. การได้รับคำแนะนำและรับรู้ขั้นตอนการไถ่เกี้ยซื้อพิพาทจากผู้ไถ่เกี้ยก่อนทำการไถ่เกี้ยเป็นอย่างดี	4.32	.67	มาก
7. ผู้ทำหน้าที่ไถ่เกี้ยในด้านประสบการณ์และความรู้ในการไถ่เกี้ยซื้อพิพาท	4.36	.65	มาก
รวม	4.38	.62	มาก

จากตารางที่ 5.12 พบว่า ผู้ใช้บริการในการไถ่เกี้ยซื้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ด้านบุคลากร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.38$, S.D.= .62) เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยที่ผู้บริการพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับ ดังนี้ การได้รับความรู้ความเข้าใจจากผู้ทำหน้าที่ไถ่เกี้ยได้อย่างถูกต้องตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลาม ($\bar{x} = 4.42$, S.D.=.66) รองลงมาการไถ่เกี้ยของผู้ทำหน้าที่ไถ่เกี้ยที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีที่ส่งผลทำให้การไถ่เกี้ยประสบความสำเร็จ ($\bar{x} = 4.42$, S.D.=.72) และผู้ไถ่เกี้ยซื้อพิพาทมีส่วนทำให้การไถ่เกี้ยซื้อพิพาทประสบผลสำเร็จ ($\bar{x} = 4.40$, S.D.=.76) ตามลำดับ

ตารางที่ 5.13 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการใกล้เคียงข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ด้านสถานที่

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. สถานที่/บรรยากาศเอื้ออำนวยต่อการให้บริการใกล้เคียงข้อพิพาท	4.37	.70	มาก
2. มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	4.28	.67	มาก
3. สถานที่ให้บริการใกล้เคียงข้อพิพาทสะอาด จัดแต่งสวยงามเป็นระเบียบ	4.24	.76	มาก
4. สถานที่ให้บริการใกล้เคียงข้อพิพาทมีแสงสว่างอย่างเพียงพอ	4.23	.69	มาก
5. ความเพียงพอของที่จอดรถ	4.20	.74	มาก
6. ความเพียงพอของห้องน้ำ	4.17	.75	มาก
7. มีคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการสืบค้นข้อมูล	3.96	.85	มาก
8. มีป้ายสัญลักษณ์บอกจุดบริการ	3.98	.77	มาก
9. มีผู้แสดงความคิดเห็น	3.91	.88	มาก
10. มีน้ำดื่มฟรีบริการอย่างเพียงพอ	4.09	.68	มาก
11. มีห้องใกล้เคียงเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.20	.66	มาก
12. ห้องใกล้เคียงมีการแยกระหว่างชายกับหญิง	4.02	.84	มาก
13. ห้องใกล้เคียงลักษณะแบ่งเป็นสัดส่วนเหมาะสมในการใกล้เคียงข้อพิพาท	4.19	.72	มาก
14. ห้องเด็กเล่น หรือมุมสำหรับเด็กๆ	3.86	1.11	มาก
15. ความเป็นส่วนตัว หรือความลับ	4.18	.81	มาก
รวม	4.13	.63	มาก

จากตารางที่ 5.13 พบว่า ผู้ใช้บริการในการใกล้เคียงข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ด้านสถานที่ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.13$, S.D. = .63) เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยที่ผู้บริการพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับ ดังนี้ สถานที่/บรรยากาศเอื้ออำนวยต่อการให้บริการใกล้เคียงข้อพิพาท ($\bar{x} = 4.37$, S.D. = .70) รองลงมา มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ

($\bar{x} = 4.28$, S.D.= .67) และสถานที่ให้บริการใกล้เคียงข้อพิพาทสะอาดจัดแต่งสวยงามเป็นระเบียบ ($\bar{x} = 4.24$, S.D.= .76) ตามลำดับ

ตารางที่ 5.14 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการใกล้เคียงข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ด้านระยะเวลาในการใกล้เคียงข้อพิพาท

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. มีการนัดหมายให้คู่พิพาทหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมาสำนักงานเพื่อใกล้เคียงไม่กระชั้นชิดโดยมีการแจ้งล่วงหน้าให้ทราบก่อนทุกครั้ง	4.40	.75	มาก
2. การใกล้เคียงข้อพิพาทสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จก่อนถึงวันนัดสืบพยาน	4.39	.69	มาก
3. ระยะเวลาในการใกล้เคียงมีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.38	.72	มาก
4. การแจ้งระยะเวลาของการนัดการใกล้เคียง	4.33	.70	มาก
รวม	4.37	.67	มาก

จากตารางที่ 5.14 พบว่า ผู้ใช้บริการในการใกล้เคียงข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ด้านระยะเวลาในการใกล้เคียงข้อพิพาท มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.37$, S.D.= .67) เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยที่ผู้ให้บริการพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับ ดังนี้ มีการนัดหมายให้คู่พิพาทหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมาสำนักงานเพื่อใกล้เคียงไม่กระชั้นชิดโดยมีการแจ้งล่วงหน้าให้ทราบก่อนทุกครั้ง ($\bar{x} = 4.37$, S.D.= .70) รองลงมาการใกล้เคียงข้อพิพาทสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จก่อนถึงวันนัดสืบพยาน ($\bar{x} = 4.28$, S.D.= .67) และระยะเวลาในการใกล้เคียงมีระยะเวลาที่เหมาะสม ($\bar{x} = 4.24$, S.D.= .76) ตามลำดับ

ตารางที่ 5.15 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการไถ่เกี้ยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ด้านผลของการไถ่เกี้ยข้อพิพาท

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. การไถ่เกี้ยข้อพิพาทสามารถทำให้กรณีพิพาทตกลงกันได้เร็วขึ้นกว่าการให้การดำเนินการทางศาล	4.34	.69	มาก
2. กรณีพิพาทสามารถยุติได้โดยเร็วไม่มีฝ่ายใดเป็นผู้แพ้ผู้ชนะ	4.34	.69	มาก
3. การไถ่เกี้ยข้อพิพาทเป็นที่น่าพอใจทั้งสองฝ่าย	4.33	.69	มาก
4. ผลของการไถ่เกี้ยเป็นไปตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลาม	4.35	.67	มาก
5. ความเชื่อมั่นของการไถ่เกี้ยของผู้ทำหน้าที่ไถ่เกี้ย	4.35	.67	มาก
รวม	4.34	.64	มาก

จากตารางที่ 5.15 พบว่า ผู้ใช้บริการในการไถ่เกี้ยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ด้านผลของการไถ่เกี้ยข้อพิพาท มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.34$, S.D. = .64) เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยที่ผู้ให้บริการพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับ ดังนี้ ผลของการไถ่เกี้ยเป็นไปตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลาม เท่ากันกับความเชื่อมั่นของการไถ่เกี้ยของผู้ทำหน้าที่ไถ่เกี้ย ($\bar{x} = 4.35$, S.D. = .67) รองลงมาการไถ่เกี้ยข้อพิพาทสามารถทำให้กรณีพิพาทตกลงกันได้เร็วขึ้นกว่าการให้การดำเนินการทาง เท่ากันกับกรณีพิพาทสามารถยุติได้โดยเร็วไม่มีฝ่ายใดเป็นผู้แพ้ผู้ชนะ ($\bar{x} = 4.34$, S.D. = .69) และการไถ่เกี้ยข้อพิพาทเป็นที่น่าพอใจทั้งสองฝ่าย ($\bar{x} = 4.33$, S.D. = .69) ตามลำดับ

5.1.3 ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

วิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการไถ่เกี้ยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา ในภาพรวม 6 ด้าน คือ ด้านการบริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านระยะเวลาในการไถ่เกี้ยข้อพิพาทด้านผลของการไถ่เกี้ยข้อพิพาทโดยจำแนกตามเพศ ช่วงอายุ และการศึกษา (ศาสนา) โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ปรากฏในตารางที่ 5.16-5.18 ต่อไปนี้

ตารางที่ 5. 16 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการใกล้เคียงข้อพิพาท
ของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา จำแนกตามเพศ

ข้อความ	เพศ	ระดับความพึงพอใจ(n= 127)			
		$\bar{X}$	(S.D.)	t	p
1. ด้านการบริการ	ชาย	4.51	.56	1.87	.06
	หญิง	4.30	.66		
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ชาย	4.31	.63	1.78	.08
	หญิง	4.11	.61		
3. ด้านบุคลากร	ชาย	4.49	.57	1.51	.13
	หญิง	4.31	.65		
4. ด้านสถานที่	ชาย	4.22	.64	1.27	.21
	หญิง	4.07	.61		
5. ด้านระยะเวลาในการใกล้เคียงข้อพิพาท	ชาย	4.53	.64	1.99	.04*
	หญิง	4.28	.68		
6. ด้านผลของการใกล้เคียงข้อพิพาท	ชาย	4.45	.59	1.41	.16
	หญิง	4.28	.66		
รวม	ชาย	4.42	.53	1.63	.11
	หญิง	4.25	.59		

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5.16 พบว่าผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในการใกล้เคียงข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลาจำแนกตามเพศพบว่า ภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน นอกจากด้านระยะเวลาในการใกล้เคียงข้อพิพาทเพศชายกับเพศหญิง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 5.17 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการไถ่เกี่ยข้อพิพาท
ของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา จำแนกตามช่วงอายุ

ข้อความ	แหล่งความ แปรปรวน	ระดับความคิดเห็น (n= 127)				
		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.67	4	.67	1.70	.15
	ภายในกลุ่ม	47.83	122	.39		
	รวม	50.50	126			
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.40	4	1.35	3.76	.01**
	ภายในกลุ่ม	43.80	122	.36		
	รวม	49.21	126			
3. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	4.72	4	1.18	3.25	.01**
	ภายในกลุ่ม	44.32	122	.36		
	รวม	49.04	126			
4. ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2.34	4	.59	1.52	.20
	ภายในกลุ่ม	46.91	122	.38		
	รวม	49.26	126			
5. ด้านระยะเวลาในการไถ่เกี่ยข้อพิพาท	ระหว่างกลุ่ม	5.40	4	1.35	3.22	.01**
	ภายในกลุ่ม	51.09	122	.42		
	รวม	56.48	126			
6. ด้านผลของการไถ่เกี่ยข้อพิพาท	ระหว่างกลุ่ม	6.59	4	1.65	4.52	.00***
	ภายในกลุ่ม	44.52	122	.36		
	รวม	51.11	126			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3.63	4	.91	2.97	.02*
	ภายในกลุ่ม	37.33	122	.31		
	รวม	40.97	126			

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5.17 พบว่าผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจในการไถ่เกี่ยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา จำแนกตามช่วงอายุพบว่า ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาด้านการบริการ และด้านสถานที่ไม่

แตกต่างกัน ส่วนด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านระยะเวลาในการไต่ถามข้อพิพาท และด้านผลของการไต่ถามข้อพิพาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากนั้นจึงทำการทดสอบเพื่อหาความแตกต่างรายคู่แบบLSDในภาพรวมทั้งหมด ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านบุคลากรด้านระยะเวลาในการไต่ถามข้อพิพาทและด้านผลของการไต่ถามข้อพิพาทดังตารางที่ 4.17.1 – 4.17.5

ตารางที่ 5.17.1 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่แบบ LSD เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการไต่ถามข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา ในภาพรวม จำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ		20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
ค่าเฉลี่ย		4.15	4.30	4.33	4.62	4.76
20-30 ปี	4.15		.14	.17	.47*	.60*
31-40 ปี	4.30			.03	.32	.46*
41-50 ปี	4.33				.30	.43
51-60 ปี	4.62					.13

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17.1 พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการไต่ถามข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา ในภาพรวม จำแนกตามช่วงอายุ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ ดังนี้ 1) อายุ 51-60 ปี กับอายุ 20-30 ปี 2) อายุมากกว่า 60 ปี กับอายุ 20-30 ปี และ 3) อายุมากกว่า 60 ปี กับอายุ 31-40 ปี

ตารางที่ 5.17.2 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่แบบ LSD เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการไต่ถามข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ		20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
ค่าเฉลี่ย		4.02	4.18	4.14	4.63	4.70
20-30 ปี	4.02		.16	.13	.61*	.69*
31-40 ปี	4.18			.03	.46*	.53*
41-50 ปี	4.14				.49*	.56*
51-60 ปี	4.63					.07

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17.2 พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการไต่ถามข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามช่วงอายุ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 6 คู่ ดังนี้ 1) อายุ 51-60 ปี กับอายุ 20-30 ปี 2) อายุ 51-60 ปี กับอายุ 31-40 ปี 3) อายุ 51-60 ปี กับอายุ 41-50 ปี 4) อายุมากกว่า 60 ปี กับอายุ 20-30 ปี 5) อายุมากกว่า 60 ปี กับอายุ 31-40 ปี และ 6) อายุมากกว่า 60 ปี กับอายุ 41-50 ปี

ตารางที่ 5.17.3 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่แบบ LSD เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการใกล้เคียงข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา ด้านบุคลากร จำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ		20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
ค่าเฉลี่ย		4.20	4.30	4.50	4.79	4.75
20-30 ปี	4.20		.10	.30*	.58*	.55*
31-40 ปี	4.30			.20	.48*	.45
41-50 ปี	4.50				.28	.25
51-60 ปี	4.79					.04

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17.3 พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการใกล้เคียงข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา ด้านบุคลากร จำแนกตามช่วงอายุ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 4 คู่ ดังนี้ 1) อายุ 41-50 ปี กับอายุ 20-30 ปี 2) อายุ 51-60 ปี กับอายุ 20-30 ปี 3) อายุ 51-60 ปี กับอายุ 31-40 ปี และ 4) อายุ มากกว่า 60 ปี กับอายุ 20-30 ปี

ตารางที่ 5.17.4 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่แบบ LSD เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการใกล้เคียงข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา ด้านระยะเวลาในการใกล้เคียงข้อพิพาท จำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ		20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
ค่าเฉลี่ย		4.16	4.40	4.42	4.65	4.94
20-30 ปี	4.16		.24	.26	.49*	.78*
31-40 ปี	4.40			.02	.25	.54*
41-50 ปี	4.42				.23	.52*
51-60 ปี	4.65					.29

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17.4 พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการไต่ถามข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา ด้านระยะเวลาในการไต่ถามข้อพิพาท จำแนกตามช่วงอายุ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 4 คู่ ดังนี้ 1) อายุ 51-60 ปี กับอายุ 20-30 ปี 2) อายุมากกว่า 60 ปี กับอายุ 20-30 ปี 3) อายุมากกว่า 60 ปี กับอายุ 31-40 ปี และ 4) อายุมากกว่า 60 ปี กับอายุ 41-50 ปี

ตารางที่ 5.17.5 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่แบบ LSDเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการไต่ถามข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา ด้านผลของการไต่ถามข้อพิพาท จำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ		20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
ค่าเฉลี่ย		4.10	4.40	4.37	4.60	4.98
20-30 ปี	4.10		.30*	.27	.50*	.88*
31-40 ปี	4.40			.03	.20	.58*
41-50 ปี	4.37				.23	.60*
51-60 ปี	4.60					.38

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17.5 พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการไต่ถามข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา ด้านระยะเวลาในการไต่ถามข้อพิพาท จำแนกตามช่วงอายุ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 5 คู่ ดังนี้ 1) อายุ 31-40 ปี กับอายุ 20-30 ปี 2) อายุ 51-60 ปี กับอายุ 20-30 ปี 3) อายุมากกว่า 60 ปี กับอายุ 20-30 ปี 4) อายุมากกว่า 60 ปี กับอายุ 31-40 ปี และ 5) อายุมากกว่า 60 ปี กับอายุ 41-50 ปี

ตารางที่ 5.18 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการไต่ถามข้อพิพาท
ของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา จำแนกตามการศึกษา
(ศาสนา)

ข้อความ	แหล่งความ แปรปรวน	ระดับความคิดเห็น (n= 127)				
		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.01	3	.34	.84	.48
	ภายในกลุ่ม	49.49	123	.40		
	รวม	50.50	126			
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.44	3	.15	.37	.77
	ภายในกลุ่ม	48.76	123	.40		
	รวม	49.21	126			
3. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	2.57	3	.86	2.27	.08
	ภายในกลุ่ม	46.47	123	.38		
	รวม	49.04	126			
4. ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	1.18	3	.39	1.01	.39
	ภายในกลุ่ม	48.08	123	.39		
	รวม	49.26	126			
5. ด้านระยะเวลาในการไต่ถามข้อพิพาท	ระหว่างกลุ่ม	2.47	3	.82	1.88	.14
	ภายในกลุ่ม	54.01	123	.44		
	รวม	56.48	126			
6. ด้านผลของการไต่ถามข้อพิพาท	ระหว่างกลุ่ม	2.29	3	.76	1.93	.13
	ภายในกลุ่ม	48.82	123	.40		
	รวม	51.11	126			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.62	3	.21	.63	.60
	ภายในกลุ่ม	40.35	123	.33		
	รวม	40.97	126			

จากตารางที่ 5.18 พบว่าผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจในการไต่ถามข้อพิพาท
สำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา จำแนกตามช่วงอายุ พบว่า ภาพรวมไม่
แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านไม่แตกต่างกัน

5.1.4 ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและแนวทางในการแก้ไขการบริการ

วิเคราะห์ข้อมูลจากข้อเสนอแนะและแนวทางในการแก้ไขการบริการในการใกล้เคียงข้อพิพาทเกี่ยวกับครอบครัวตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลามของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา สามารถแบ่งข้อเสนอแนะออกเป็น 6 ด้าน คือ ด้านการบริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านระยะเวลาในการใกล้เคียงข้อพิพาท ด้านผลของการใกล้เคียงข้อพิพาท ปรากฏดังตารางที่ ดังนี้

ตารางที่ 5.19 แสดงค่าความถี่ และร้อยละ เกี่ยวกับข้อเสนอแนะและความต้องการแนวทางแก้ไข และปรับปรุงรูปแบบการใกล้เคียงข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ในภาพรวมและรายด้าน

ข้อความ	ความถี่ (ร้อยละ)		
	ความคิดเห็นในข้อเสนอแนะ		
	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	รวม
1. ด้านการบริการ	113(89)	14(11)	127(100)
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	117(92.1)	10(7.9)	127(100)
3. ด้านบุคลากร	114(89.8)	13(10.2)	127(100)
4. ด้านสถานที่	103(81.1)	24(18.9)	127(100)
5. ด้านระยะเวลาในการใกล้เคียงข้อพิพาท	115(90.6)	12(9.4)	127(100)
6. ด้านผลของการใกล้เคียงข้อพิพาท	116(91.3)	11(8.7)	127(100)
เฉลี่ยรวม	113(89)	14(11)	127(100)

จากตารางที่ 5.19 พบว่า ข้อเสนอแนะและความต้องการแนวทางแก้ไข และปรับปรุงรูปแบบการใกล้เคียงข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด เฉลี่ยภาพรวมมีความต้องการแนวทางแก้ไขและปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 11เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความต้องการแนวทางแก้ไขและปรับปรุงในทุกด้านใกล้เคียงกัน ดังนี้ ด้านสถานที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 18.9 รองลงมา ด้านการบริการ คิดเป็นร้อยละ 11 และด้านบุคลากรคิดเป็นร้อยละ 10.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 5.20 แสดงค่าความถี่ และร้อยละ เกี่ยวกับข้อเสนอแนะและความต้องการแนวทางแก้ไข และปรับปรุงรูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ในด้านการบริการ

ข้อความ	ความถี่ (ร้อยละ)		
	ความคิดเห็นในข้อเสนอแนะ		
	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	รวม
1. สำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดมีช่องทางประชาสัมพันธ์และการให้บริการการไกล่เกลี่ยอย่างทั่วถึง	112(88.2)	15(11.8)	127(100)
2. การได้รับคำแนะนำและรับรู้ขั้นตอนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจากผู้ไกล่เกลี่ยก่อนทำการไกล่เกลี่ย	116(91.3)	11(8.7)	127(100)
3. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ให้สิทธิคู่พิพาทสามารถเลือกผู้ไกล่เกลี่ย	112(88.2)	15(11.8)	127(100)
เฉลี่ยรวม	113(89)	14(11)	127(100)

จากตารางที่ 5.20 พบว่า ข้อเสนอแนะและความต้องการแนวทางแก้ไข และปรับปรุงรูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดด้านการบริการ เฉลี่ยภาพรวมมีความต้องการแนวทางแก้ไขและปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 11 เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความต้องการแนวทางแก้ไขและปรับปรุง ดังนี้ สำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดมีช่องทางประชาสัมพันธ์และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ให้สิทธิคู่พิพาทสามารถเลือกผู้ไกล่เกลี่ย เท่ากันคิดเป็นร้อยละ 11.8 รองลงมาการได้รับคำแนะนำและรับรู้ขั้นตอนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจากผู้ไกล่เกลี่ยก่อนทำการไกล่เกลี่ย คิดเป็นร้อยละ 8.7

ตารางที่ 5.21 แสดงค่าความถี่ และร้อยละ เกี่ยวกับข้อเสนอแนะและความต้องการแนวทางแก้ไข และปรับปรุงรูปแบบการไต่ถามข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ในด้านกระบวนการและขั้นตอน

ข้อความ	ความถี่ (ร้อยละ)		
	ความคิดเห็นในข้อเสนอแนะ		
	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	รวม
1. กระบวนการ และการดำเนินการไต่ถามข้อพิพาทอย่างเป็นขั้นตอน	118(92.9)	9(7.1)	127(100)
2. การขอเข้ารับการไต่ถามคดีมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย และเหมาะสม	115(90.6)	12(9.4)	127(100)
3. ขั้นตอนการบริการเป็นจุดเดียวแบบครบวงจร (one stop service)	118(92.9)	9(7.1)	127(100)
เฉลี่ยรวม	117(92.1)	10(7.9)	127(100)

จากตารางที่ 5.21 พบว่า ข้อเสนอแนะและความต้องการแนวทางแก้ไข และปรับปรุงรูปแบบการไต่ถามข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ด้านกระบวนการและขั้นตอน เฉลี่ยภาพรวมมีความต้องการแนวทางแก้ไขและปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 7.9 เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความต้องการแนวทางแก้ไขและปรับปรุง ดังนี้ การขอเข้ารับการไต่ถามคดีมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย และเหมาะสมคิดเป็นร้อยละ 9.4 รองลงมาคือ กระบวนการ และการดำเนินการไต่ถามข้อพิพาทอย่างเป็นขั้นตอน และขั้นตอนการบริการเป็นจุดเดียวแบบครบวงจร (one stop service) เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 7.1

ตารางที่ 5.22 แสดงค่าความถี่ และร้อยละ เกี่ยวกับข้อเสนอแนะและความต้องการแนวทางแก้ไข และปรับปรุงรูปแบบการไต่ถามข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ในด้านบุคลากร

ข้อความ	ความถี่ (ร้อยละ)		
	ความคิดเห็นในข้อเสนอแนะ		
	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	รวม
1.การให้มีเจ้าหน้าที่ไต่ถามข้อพิพาทรับเรื่องเป็น การเฉพาะ	115(90.6)	12(9.4)	127(100)
2. การให้ผู้ไต่ถามผ่านการอบรมเกี่ยว กับ กระบวนการการไต่ถามข้อพิพาทก่อนทำการ ไต่ถามข้อพิพาท	112(88.2)	15(11.8)	127(100)
3. การให้ผู้ไต่ถามผ่านการอบรมเกี่ยวกับ กระบวนการการไต่ถามข้อพิพาทก่อนทำการ ไต่ถามข้อพิพาท	115(90.6)	12(9.4)	127(100)
4. การให้ผู้ทำหน้าที่ไต่ถามของสำนักงานมี ประสบการณ์ในเรื่องที่ทำการไต่ถามข้อพิพาท	113(89)	14(11)	127(100)
5. การให้ผู้ทำหน้าที่ไต่ถามเป็นผู้มีความ รู้ใน เรื่องที่ทำการไต่ถามข้อพิพาทเป็นอย่างดี	113(89)	14(11)	127(100)
6. การให้ผู้ทำหน้าที่ไต่ถามเป็นผู้ที่มีมนุษย สัมพันธ์ที่ดี เพื่อให้มีบทบาทในการไต่ถามข้อ พิพาทได้สำเร็จ	115(90.6)	12(9.4)	127(100)
7. การให้มีผู้ทำหน้าที่ไต่ถามเป็นสตรี(มุสลิมะฮ์)	112(88.2)	15(11.8)	127(100)
เฉลี่ยความถี่และร้อยละ	114(89.8)	13(10.2)	127(100)

จากตารางที่ 5.22 พบว่า ข้อเสนอแนะและความต้องการแนวทางแก้ไข และปรับปรุงรูปแบบการไต่ถามข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ด้านบุคลากร เฉลี่ยภาพรวมมีความต้องการแนวทางแก้ไขและปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 10.2 เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความต้องการแนวทางแก้ไขและปรับปรุง ดังนี้ การให้ผู้ไต่ถามผ่านการอบรมเกี่ยวกับกระบวนการการไต่ถามข้อพิพาทก่อนทำการไต่ถามข้อพิพาท และการให้มีผู้ทำหน้าที่ไต่ถามเป็นสตรี(มุสลิมะฮ์) เท่ากัน ร้อยละ 11.8 รองลงมาคือ

การให้ผู้ทำหน้าที่ใกล้เคียงของสำนักงานมีประสบการณ์ในเรื่องที่ทำการใกล้เคียงข้อพิพาท และการให้ผู้ทำหน้าที่ใกล้เคียงเป็นผู้มีความรู้ในเรื่องที่ทำการใกล้เคียงข้อพิพาทเป็นอย่างดีเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 11 และ การให้ผู้ทำหน้าที่ใกล้เคียงข้อพิพาทรับเรื่องเป็นการเฉพาะการให้ผู้ใกล้เคียงผ่านการอบรมเกี่ยวกับกระบวนการการใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนทำการใกล้เคียงข้อพิพาทและการให้ผู้ทำหน้าที่ใกล้เคียงเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเพื่อให้มีบทบาทในการใกล้เคียงข้อพิพาทได้สำเร็จ เท่ากัน 3 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 9.4

ตารางที่ 5.23 แสดงค่าความถี่ และร้อยละ เกี่ยวกับข้อเสนอแนะและความต้องการแนวทางแก้ไข และปรับปรุงรูปแบบการใกล้เคียงข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ในด้านสถานที่

ข้อความ	ความถี่ (ร้อยละ)		
	ความคิดเห็นในข้อเสนอแนะ		
	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	รวม
1. มีห้องใกล้เคียงเป็นห้องที่ปกปิดมิดชิดที่แสดงความเป็นส่วนตัว(เป็นความลับ)	87(68.5)	40(31.5)	127(100)
2. ห้องใกล้เคียงที่มีความสะดวกสบายแยกเป็นสัดส่วนหญิงชายชัดเจน	99(78)	28(22)	127(100)
3. ห้องใกล้เคียงมีอย่างเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	113(89)	14(11)	127(100)
4. ให้มีนั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	113(89)	14(11)	127(100)
เฉลี่ยความถี่และร้อยละ	103(81.1)	24(18.9)	127(100)

จากตารางที่ 5.23 พบว่า ข้อเสนอแนะและความต้องการแนวทางแก้ไข และปรับปรุงรูปแบบการใกล้เคียงข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ด้านสถานที่ เฉลี่ยภาพรวมมีความต้องการแนวทางแก้ไขและปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 18.9 เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความต้องการแนวทางแก้ไขและปรับปรุง ดังนี้ มีห้องใกล้เคียงเป็นห้องที่ปกปิดมิดชิดที่แสดงความเป็นส่วนตัว(เป็นความลับ)คิดเป็นร้อยละ 31.5 รองลงมาห้องใกล้เคียงที่มีความสะดวกสบายแยกเป็นสัดส่วนหญิงชายชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 22 และห้องใกล้เคียงมีอย่างเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ และให้มีนั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อคิดเป็นร้อยละ 11 ตามลำดับ

ตารางที่ 5.24 แสดงค่าความถี่ และร้อยละ เกี่ยวกับข้อเสนอแนะและความต้องการแนวทางแก้ไข และปรับปรุงรูปแบบการไต่ถามข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ในด้านระยะเวลาในการไต่ถามข้อพิพาท

ข้อความ	ความถี่ (ร้อยละ)		
	ความคิดเห็นในข้อเสนอแนะ		
	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	รวม
1. การแจ้งเพื่อนัดหมายที่ชัดเจนก่อนการให้ คู่พิพาทหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมาสำนักงาน	115(90.6)	12(9.4)	127(100)
2.การไต่ถามข้อพิพาทที่สามารถดำเนินการให้ แล้วเสร็จโดยเร็ว	114(89.8)	13(10.2)	127(100)
3. การให้ระยะเวลาของการไต่ถามที่มีเหมาะสม	116(91.3)	11(8.7)	127(100)
เฉลี่ยความถี่และร้อยละ	115(90.6)	12(9.4)	127(100)

จากตารางที่ 5.24 พบว่า ข้อเสนอแนะและความต้องการแนวทางแก้ไข และปรับปรุงรูปแบบการไต่ถามข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ด้านระยะเวลาในการไต่ถามข้อพิพาท เฉลี่ยภาพรวมมีความต้องการแนวทางแก้ไขและปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 9.4 เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความต้องการแนวทางแก้ไขและปรับปรุง ดังนี้ การไต่ถามข้อพิพาทที่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วคิดเป็นร้อยละ 10.2 รองลงมาคือ การแจ้งเพื่อนัดหมายให้มีความชัดเจนก่อนการให้คู่ พิพาทหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมา สำนักงานคิดเป็นร้อยละ 9.4 และการให้ระยะเวลาของการไต่ถามที่มีเหมาะสม 90.6 และการไต่ถามข้อพิพาทที่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว ร้อยละ 8.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 5.25 แสดงค่าความถี่ และร้อยละ เกี่ยวกับข้อเสนอแนะและความต้องการแนวทางแก้ไข และปรับปรุงรูปแบบการไต่ถามข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ในด้านผลของการไต่ถามข้อพิพาท

ข้อความ	ความถี่ (ร้อยละ)		
	ความคิดเห็นในข้อเสนอแนะ		
	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	รวม
1.กรณีพิพาทสามารถยุติได้โดยเร็วไม่มีฝ่ายใดเป็นผู้แพ้ผู้ชนะ	115(90.6)	12(9.4)	127(100)
2.ผลของการไต่ถามต้องเป็นไปตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลาม	116(91.3)	11(8.7)	127(100)
3. การไต่ถามข้อพิพาทสามารถทำให้กรณีพิพาทตกลงกันได้เร็วขึ้นกว่าการดำเนินการทางศาล	116(91.3)	11(8.7)	127(100)
เฉลี่ยความถี่และร้อยละ	116(91.3)	11(8.7)	127(100)

จากตารางที่ 5.25 พบว่า ข้อเสนอแนะและความต้องการแนวทางแก้ไข และปรับปรุงรูปแบบการไต่ถามข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ด้านผลของการไต่ถามข้อพิพาท เฉลี่ยภาพรวมมีความต้องการแนวทางแก้ไขและปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 8.7 เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า กรณีพิพาทสามารถยุติได้โดยเร็วไม่มีฝ่ายใดเป็นผู้แพ้ผู้ชนะร้อยละ 9.4รองลงมา คือ ผลของการไต่ถามต้องเป็นไปตามบทบัญญัติแห่งศาสนาอิสลาม และการไต่ถามข้อพิพาทสามารถทำให้กรณีพิพาทตกลงกันได้เร็วขึ้นกว่าการดำเนินการทางศาล เท่ากัน คิดเป็น ร้อยละ 8.7