

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในภาค 7

Factors Affecting Customers' Satisfaction of the Court of Justice Region 7

กรณพงษ์ โกศลนिरัตติพงษ์¹ และ สุเมธ ตูวदारาทระกูล²

Kornpong Kosolnirattiwong¹ and Sumeth Tuvadaratragool²

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

Faculty of Business and Technology, Stamford International University

Email: kornpong178@gmail.com

Received October 15, 2022; **Revised** November 21, 2022; **Accepted** November 29, 2022

Abstract

The objectives of this study were 1) to study level of customers' satisfaction of the Court of Justice Region 7, and 2) to study factors affecting customers' satisfaction of the Court of Justice, Region 7. The research methodology is quantitative with the sample group consisted of 384 customers using services of the Court of Justice Region 7. The questionnaire was used as a data collection tool. Statistics used included mean, standard deviation, and multiple regression. The findings were as follows: 1) the overall customers' satisfaction of the Court of Justice Region 7 was at the highest level. Considering in term of individual component, it showed that equity service came first, followed by progressive service, ample service, timely service, and continuous service, respectively, and 2) the factors affected to customers' satisfaction of the Court of Justice Region 7 included tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. They were correlated at a statistically significant level of 0.05.

Keywords: Satisfaction; Service Quality; The Court of Justice Region 7

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในภาค 7 และ 2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในภาค 7 โดยเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ดำเนินการวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการตอบแบบสอบถามออนไลน์ของผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในภาค 7 จำนวน 384 คน นำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมใน

ภาค 7 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นลำดับแรก รองลงมา ได้แก่ การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างทันเวลา และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ และ 2) คุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ลักษณะที่สัมผัสได้ ความเชื่อถือได้ ความน่าเชื่อถือ ความแน่นอน และความเข้าใจลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในภาค 7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ; คุณภาพการให้บริการ; ศาลยุติธรรมในภาค 7

บทนำ

ตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 (Boonsuwan, 2005) กำหนดให้รัฐพึงจัดระบบการบริหารงานใน กระบวนการยุติธรรมทุกด้านให้มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก รวดเร็วและไม่เสียค่าใช้จ่ายสูงเกินสมควร แต่จากสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน อันได้แก่สภาพเศรษฐกิจไทยในช่วงโควิด 19 ที่ผ่านมามีอัตราการเจริญเติบโตต่ำกว่าเป้าหมายน้อยกว่าศักยภาพของประเทศ โดยมีปัญหาการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 เป็นปัจจัยที่สำคัญทำให้เศรษฐกิจชะลอการเติบโต รวมถึงสังคมไทยยังมีปัจจัยปัญหาเชิงโครงสร้างที่เป็นปัญหาเรื้อรังมานาน อาทิ ปัญหาความเหลื่อมล้ำในสังคม ทุกปัญหาที่เกิดขึ้นล้วนส่งผลทำให้ศาลยุติธรรมต้องพัฒนาองค์กรในทุกมิติ ครบทุกด้านอย่างต่อเนื่องภายใต้สถานการณ์ปัญหาทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง (Jumpa, 2010)

ปัจจุบันสำนักงานศาลยุติธรรม ได้ใช้แผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565 – 2568 (Office of Planning and Budget, Office of the Court of Justice, Thailand, 2021) มีพันธกิจอำนวยความสะดวกและปฏิบัติการกิจการตามกฏหมายกำหนดให้แก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายใน และภายนอกองค์กร ในทุกสถานการณ์ โดยดำเนินการพัฒนาระบบงานต่าง ๆ ในให้บริการประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เข้าถึงง่าย สะดวกรวดเร็ว เสียค่าใช้จ่ายน้อย การพิจารณาพิพากษาคดีเป็นไปโดยรวดเร็วเป็นธรรม และปราศจากอคติทั้งปวง กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของศาลยุติธรรมต้องไม่เป็นอุปสรรคต่อการอำนวยความสะดวกและคุ้มครองสิทธิของประชาชนด้วยความเสมอภาค การระงับข้อพิพาทโดยคำนึงถึงความยินยอมของคู่กรณีเป็นสำคัญ ทำให้ปริมาณคดีขึ้นสู่ศาลลดน้อยลง ลดปัญหาความขัดแย้ง เกิดความสมานฉันท์ขึ้นในสังคม ยกย่องค่านิยมของความเป็นมนุษย์ของจำเลยระหว่างการต่อสู้คดีในศาลและการคุ้มครองสิทธิแก่ผู้เสียหาย เหยื่ออาชญากรรมและพยานในคดีอาญา คู่ความ ผู้เสียหาย จำเลย พยาน และผู้ที่เกี่ยวข้องรับรู้ถึงสิทธิเสรีภาพของตนตามที่กฎหมาย กำหนดและสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้โดยง่าย การให้บริการประชาชนด้วยมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ การอำนวยความสะดวกที่มีมาตรฐานในระดับสากลของศาลยุติธรรม ระบบงานตุลาการ ระบบงานธุรการของศาลยุติธรรมและสำนักงานศาลยุติธรรมมีความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดและเป็นธรรม (Piboon, 2020)

จากสาเหตุดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยตระหนักถึงคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการกับศาลยุติธรรมในภาค 7 จึงสนใจศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในภาค 7 เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปเสนอให้กับหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการทำการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของศาลยุติธรรมในภาค 7 ให้มีประสิทธิภาพ ตรงจุด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่มาใช้

บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ และสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565 – 2568 ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในภาค 7
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในภาค 7

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีขอบเขตการวิจัยดังนี้

ขอบเขตด้านประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 7 จำนวน 8 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดสุพรรณบุรี, กาญจนบุรี, นครปฐม, ราชบุรี, สมุทรสาคร, สมุทรสงคราม, เพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นจึงใช้สูตรในการคำนวณตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรของ Cochran (1977) จำนวนตัวอย่างที่ใช้เท่ากับ 384 คน

ขอบเขตด้านตัวแปร

การวิจัยนี้นำทฤษฎีคุณภาพของการให้บริการของ Parasuraman & Berry (1985) มาสร้างเป็นตัวแปรอิสระ และทฤษฎีความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ Millet (1954) มาสร้างเป็นตัวแปรตาม โดยมีรายละเอียดตัวแปรดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ลักษณะที่สัมผัสได้ ความเชื่อถือได้ ความน่าเชื่อถือ ความแน่นอน และความเข้าใจลูกค้า

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในภาค 7 ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ขอบเขตด้านพื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประชาชนผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 7 จำนวน 8 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดสุพรรณบุรี, กาญจนบุรี, นครปฐม, ราชบุรี, สมุทรสาคร, สมุทรสงคราม, เพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์

ทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในภาค 7” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษารวบรวมเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการวิจัย ดังนี้

ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดที่ได้รับการนำมาประยุกต์ใช้ปฏิบัติในกระบวนการปฏิบัติงานบริการของระบบบริหารภาครัฐของประเทศไทยในช่วงหลายปีที่ผ่านมาและได้มีการนำมาปรับปรุง เพื่อใช้เป็น

เครื่องมือวัดสมรรถนะในการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐมากขึ้นเป็นลำดับแรก (Martkhao, 2020) ซึ่งในปัจจุบันแนวคิดและหลักการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยมีเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ เครื่องมือที่ใช้ศึกษา และการวัดคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ ล้วนเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนเป็นหลัก จึงสามารถสรุปคุณภาพการให้บริการในแต่ละด้าน ดังนี้ 1) ความเป็นรูปธรรม (Tangible) คือ งานบริการมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะเป็นกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานต่าง ๆ สภาพแวดล้อมการตกแต่ง การแต่งกายของพนักงาน สื่อเอกสารแผ่นพับ และเอกสารต่าง ๆ ป้ายประกาศ ความสะดวกความเป็นระเบียบของสำนักงาน สถานที่ตั้งที่ทำการ ลักษณะดังกล่าวมานี้จะช่วยให้ประชาชนหรือผู้ใช้บริการนั้นรับรู้ว่ามีความตั้งใจในการให้บริการ และประชาชนหรือผู้ใช้บริการสามารถมองเห็นได้ชัดเจน 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับประชาชนหรือ ผู้ใช้บริการ การบริการให้แก่ประชาชนหรือผู้ใช้บริการแต่ละครั้งทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสมมีความสม่ำเสมอ และมีการเก็บข้อมูลของประชาชนหรือผู้ใช้บริการที่สามารถนำไปใช้ได้อย่างรวดเร็วมีพนักงานที่เพียงพอต่อการให้บริการ และสามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ประชาชนหรือผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่ 3) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) คือ ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือประชาชนโดยมีการบริการที่รวดเร็วไม่ให้เกิดการรอคอยหรือใช้เวลานานมากเกินไป การบริการอย่างเหมาะสมต่อความต้องการของประชาชนหรือผู้ใช้บริการพนักงานมีความกระตือรือร้นต่อการต้อนรับการให้บริการหรือให้ข้อมูลคำแนะนำการปรึกษากับการปฏิบัติงานแก่ประชาชนหรือผู้ใช้บริการด้วยความรวดเร็ว และเหมาะสมแก่เวลาต่อความต้องการของประชาชนหรือผู้ใช้บริการด้วยกระบวนการขั้นตอนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ 4) การให้ความเชื่อมั่น (Assurance) คือ การบริการจากพนักงานหรือบริษัทที่มีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง มีภาพลักษณ์ที่ดี มีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผู้ใช้บริการ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี โดยสามารถทำให้ประชาชนหรือผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อถือ มั่นใจ และรู้สึกปลอดภัยกับการสร้างความมั่นใจว่าจะมีการบริการที่ดีต่อประชาชนหรือผู้ใช้บริการ 5) ความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ (Empathy) คือ การที่พนักงานหรือบริษัทที่มีการ ให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้ใช้บริการแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่ และความเป็นกันเองดูแลเปรียบเสมือนเครือญาติแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้รับทราบและศึกษาความต้องการของประชาชนหรือผู้ใช้บริการแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ เป็นต้น (Phothichatum, 2020)

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Millet (1954) ได้อธิบายว่าบริการสาธารณะและเป้าหมายสำคัญในการให้บริการ คือภาครัฐมีความศักยภาพในการให้บริการประชาชน ที่สามารถดำเนินการสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ (Khammungkun, 2020) โดยมีแนวทางการปฏิบัติ ประกอบด้วย 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equity service) หมายถึง การบริการมีความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐ ที่มีพื้นฐานความคิดว่าคนทุกคนต้องเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนผู้รับบริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติจากภาครัฐอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะประชากรของประเทศที่ใช้มาตรฐานการปฏิบัติการให้บริการเดียวกัน 2) การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องทันเวลาสำหรับการให้บริการประชาชนจะต้องมองที่ผลการปฏิบัติงานการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งหากไม่ทันเวลาจะไม่สามารถสร้างความพึงพอใจได้ 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึงการให้บริการของรัฐต้องมีลักษณะรูปแบบ มีจำนวนในการให้บริการ และมีสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เพราะการบริการอย่างเสมอภาค หรือการบริการอย่างทันเวลาจะไม่มีมีความหมายเลย ถ้าภาครัฐมีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการ และสถาน

ที่ตั้งที่ให้บริการของรัฐสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้รับบริการของรัฐ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการของรัฐต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง โดยยึดประโยชน์ของประชาชนและสาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึดติดหลักเกณฑ์ของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการหรือหยุดบริการประชาชนเมื่อใดก็ได้ หน่วยงานจะต้องให้บริการในงานนั้นจนสำเร็จให้แก่ประชาชนผู้ใช้บริการ 5) การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการของรัฐต้องมีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม สามารถนำเทคโนโลยีนวัตกรรมใหม่มาให้บริการประชาชนผู้ใช้บริการให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น (Phothichatum, 2020)

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าการเพิ่มประสิทธิภาพหรือคุณภาพในการให้บริการ ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ความเป็นรูปธรรม 2) ความน่าเชื่อถือ 3) การตอบสนองความต้องการ 4) การให้ความเชื่อมั่น และ 5) ความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ ล้วนเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนเป็นหลัก

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในภาค 7” ครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม มีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในภาค 7 ที่ตั้งอยู่จำนวน 8 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดสุพรรณบุรี, กาญจนบุรี, นครปฐม, ราชบุรี, สมุทรสาคร, สมุทรสงคราม, เพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่าง เป็นประชาชนผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในภาค 7 ที่ตั้งอยู่จำนวน 8 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดสุพรรณบุรี, กาญจนบุรี, นครปฐม, ราชบุรี, สมุทรสาคร, สมุทรสงคราม, เพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์ ได้คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรของ Cochran (1977) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างคำนวณได้ 384 คน โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling Technique)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล รายละเอียด ดังนี้

แบบสอบถามของงานวิจัยนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คุณภาพการให้บริการของศาลยุติธรรมในภาค 7 ประกอบด้วย ลักษณะที่สัมผัสได้ ความเชื่อถือได้ ความน่าเชื่อถือ ความแน่นอน และความเข้าใจลูกค้า ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ (Likert Scale)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของศาลยุติธรรมในภาค 7 ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ (Likert Scale)

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป จัดทำรหัสตามที่กำหนดไว้ และบันทึกข้อมูลในโปรแกรมทางสถิติ ทำการตรวจสอบข้อมูลความถูกต้อง และทำการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิจัย สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในภาค 7 ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 ผลของการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในภาค 7 ด้านภาพรวม

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
การให้บริการอย่างเสมอภาค	4.47	0.59	มากที่สุด	1
การให้บริการอย่างทันเวลา	4.42	0.63	มากที่สุด	4
การให้บริการอย่างเพียงพอ	4.42	0.62	มากที่สุด	3
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.41	0.62	มากที่สุด	5
การให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.44	0.63	มากที่สุด	2
รวม	4.43	0.58	มากที่สุด	

จากตารางที่ 1 ผลจากการวิเคราะห์หรืออธิบายได้ว่า ภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในภาค 7 อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.59) มาเป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ การให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.63) การให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.62) การให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.63) และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.62) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในภาค 7

ปัจจัย	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1. ค่าคงที่	0.138	0.087		1.592	0.112
2. ลักษณะที่สัมผัสได้ (X_1)	0.170	0.036	0.171	4.692	0.000*
3. ความเชื่อถือได้ (X_2)	0.127	0.043	0.127	2.921	0.004*
4. ความน่าเชื่อถือ (X_3)	0.138	0.043	0.143	3.213	0.001*
5. ความแน่นอน (X_4)	0.133	0.045	0.139	2.947	0.003*
6. ความเข้าใจลูกค้า (X_5)	0.398	0.043	0.417	9.164	0.000*

Durbin-Watson = 1.987, R = 0.934, $R^2 = 0.873$, F = 520.794, Sig. of F = 0.000,

* = 0.05

จากตารางที่ 2 อธิบายได้ว่า ค่าสถิติ Durbin-Watson เท่ากับ 1.987 ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 1.50 – 2.50 แสดงให้เห็นว่าค่าคลาดเคลื่อนเป็นอิสระกันจึงสรุปได้ว่ากลุ่มตัวแปรอิสระที่นำมาใช้ในการทดสอบไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างกันค่า R เท่ากับ 0.934 ซึ่งค่าดังกล่าวเข้าใกล้ 1 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวแปรอิสระข้างต้น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในภาค 7 ซึ่งมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.934 ส่วน R^2 เท่ากับ 0.873 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรอิสระข้างต้นสามารถอธิบาย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในภาค 7 ได้ร้อยละ 87.30

ค่า F เท่ากับ 520.794 ซึ่งให้เห็นว่าการถดถอยพหุคูณมีสัดส่วนที่อธิบายการเปลี่ยนแปลงของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในภาค 7 ได้มากกว่าสัดส่วนที่อธิบายไม่ได้ถึง 520.794 เท่า ค่า Sig. of F เท่ากับ 0.000 ซึ่งให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการอย่างน้อยหนึ่งด้านมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในภาค 7

ค่า B แสดงถึงค่าคงที่และค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของกลุ่มตัวแปรอิสระที่ใช้ทำนายการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตามซึ่งค่าคงที่เท่ากับร้อยละ 0.138 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย ด้านลักษณะที่สัมผัสได้ เท่ากับร้อยละ 0.170 ด้านความเชื่อถือได้ เท่ากับร้อยละ 0.127 ด้านความน่าเชื่อถือ เท่ากับร้อยละ 0.138 ด้านความแน่นอน เท่ากับร้อยละ 0.133 และด้านความเข้าใจลูกค้า เท่ากับร้อยละ 0.398 ตามลำดับ

ค่า t ซึ่งให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างค่าคงที่และกลุ่มตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามซึ่งพบว่าค่า t ของค่าคงที่เท่ากับ 1.592 (p-value > 0.05) ด้านลักษณะที่สัมผัสได้ เท่ากับ 4.692 (p-value < 0.05) ด้านความเชื่อถือได้ เท่ากับ 2.921 (p-value < 0.05) ด้านความน่าเชื่อถือ เท่ากับ 3.213 (p-value < 0.05) ด้านความแน่นอน เท่ากับ 2.947 (p-value < 0.05) และด้านความเข้าใจลูกค้า เท่ากับ 9.164 (p-value < 0.05) ตามลำดับ ซึ่งสามารถเขียนสมการถดถอยได้ ดังนี้

$$\hat{y} = 0.170 (X1) + 0.127(X2) + 0.138(X3) + 0.133(X4) + 0.398(X5)$$

แทนค่า

$$\hat{y} = \text{ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในภาค 7}$$

$$X1 = \text{ด้านลักษณะที่สัมผัสได้}$$

$$X2 = \text{ด้านความเชื่อถือได้}$$

$$X3 = \text{ด้านความน่าเชื่อถือ}$$

$$X4 = \text{ด้านความแน่นอน}$$

$$X5 = \text{ด้านความเข้าใจลูกค้า}$$

อภิปรายผล

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในภาค 7 อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นเพราะผู้ใช้บริการพึงพอใจการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างก้าวหน้า และการให้บริการอย่างเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Thanyatechtham (2019) ที่ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของกลุ่มธุรกิจตัวแทนนำเข้า-ส่งออก ในเขตภาคกลาง พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกลุ่มธุรกิจตัวแทนนำเข้า-ส่งออก ในเขตภาคกลางอยู่ในระดับมากที่สุด

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในภาค 7 พบว่าคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ลักษณะที่สัมผัสได้ ความเชื่อถือได้ ความน่าเชื่อถือ ความแน่นอน และความเข้าใจลูกค้า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในภาค 7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้และสอดคล้องกับงานวิจัยของงานวิจัยของ Thanyatechtham (2019) ที่ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกลุ่มธุรกิจตัวแทนนำเข้า-ส่งออก ในเขตภาคกลาง พบว่าคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ลักษณะที่สัมผัสได้ ความเชื่อถือได้ ความน่าเชื่อถือ ความแน่นอน และความเข้าใจลูกค้า

มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของกลุ่มธุรกิจตัวแทนนำเข้า-ส่งออก ในเขตภาคกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผล

ผู้วิจัยขอสรุปตามลำดับของวัตถุประสงค์ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในภาค 7 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในภาค 7 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นลำดับแรก รองลงมา ได้แก่ การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในภาค 7 คุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ลักษณะที่สัมผัสได้ ความเชื่อถือได้ ความน่าเชื่อถือ ความแน่นอน และความเข้าใจลูกค้ามีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในภาค 7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1) เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในภาค 7 ควรให้ความสำคัญกับจำนวนเจ้าหน้าที่ศาลให้มีจำนวนเพียงพอกับผู้มารับบริการ บุคลิกภาพลักษณะและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และอาคารสถานที่จุดให้บริการอย่างเพียงพอ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการด้านลักษณะที่สัมผัสได้มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในภาค 7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในภาค 7 ควรให้ความสำคัญกับความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีขั้นตอนการให้บริการชัดเจนเหมาะสม และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในการให้บริการที่มีความชัดเจนรวดเร็ว เนื่องจากคุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือได้มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในภาค 7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในภาค 7 ควรให้เน้นการประชาสัมพันธ์ข้อมูลหน่วยงานและข้อมูลที่เป็นให้ผู้ใช้บริการทราบอย่างทั่วถึง การแจ้งเบอร์โทรศัพท์หรือช่องทางที่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้สะดวก และมีการแจ้งสถานที่และบุคคลให้สามารถร้องทุกข์ได้ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในภาค 7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4) เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในภาค 7 ควรให้เน้นการบริการที่ตรงกับความต้องการ การบริการอย่างรวดเร็วทันตามเวลาที่กำหนด และแต่ละจุดบริการสามารถอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนให้ผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน เนื่องจากคุณภาพการให้บริการด้านความแน่นอนมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในภาค 7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5) เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในภาค 7 ควรให้ความสำคัญกับความเอาใจใส่ในการให้บริการ การช่วยเหลือให้ความสะดวกผู้มาใช้บริการอย่างเต็มความสามารถ และตั้งใจรับฟังผู้มาใช้บริการพร้อมทั้งชี้แจงด้วยเหตุผลทุกครั้ง เนื่องจากคุณภาพ

การให้บริการด้านความเข้าใจลูกค้ามีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในภาค 7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

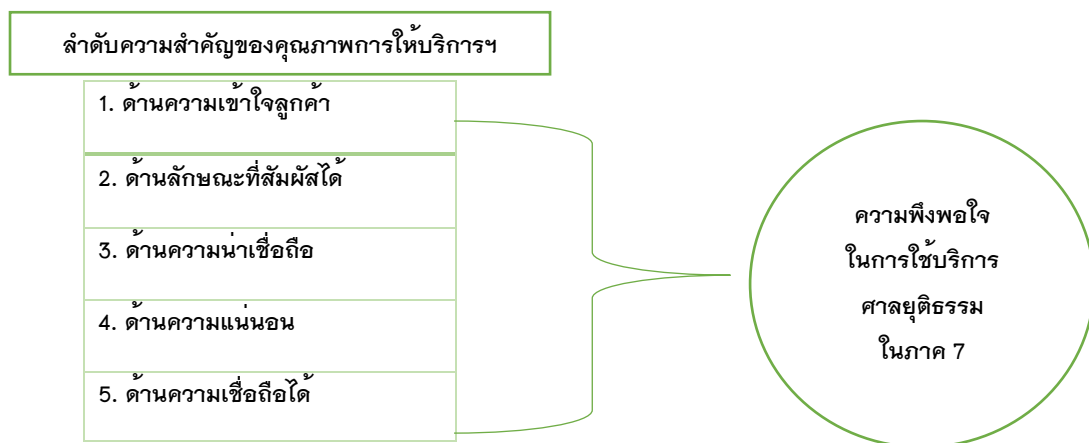
2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในภาค 7 เพื่อนำผลการศึกษามานำมาบูรณาการกับผลการวิจัยนี้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของศาลยุติธรรมในภาค 7

2. การศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในภาค 7 เชิงลึกโดยใช้เทคนิคการสนทนากลุ่ม (focus group) เพื่อนำผลการศึกษามานำมาบูรณาการกับผลการวิจัยนี้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของศาลยุติธรรมในภาค 7

องค์ความรู้ใหม่

คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศาลยุติธรรมในภาค 7 ในมุมมองของผู้ใช้บริการ พบว่า ความรู้ความเข้าใจของลูกค้า ($B = 0.398$) มาเป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ ลักษณะที่สัมผัสได้ ($B = 0.170$) ความน่าเชื่อถือ ($B = 0.138$) ความแน่นอน ($B = 0.133$) และความเชื่อถือได้ ($B = 0.127$) ดังนั้น ศาลยุติธรรมในภาค 7 ควรเน้นหรือควรสร้างความรู้ความเข้าใจในการติดต่อประสานงานของศาลยุติธรรมในภาค 7 เป็นลำดับแรกนอกจากนี้ ควรเน้นคุณภาพให้บริการในด้าน ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศาลยุติธรรมในภาค 7

References

- Boonsuwan, K. (2005). *Dictionary of Parliamentary and Thai Politics*. Sukkhapabjai.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling Techniques*. John Wiley & Sons.
- Jitrakyt, P., & Changchenkit, C. (2020). The Relationship Between Service Quality, Brand Awareness and Price Satisfaction of Kerry Express Company Limited Parcel Service in Bangkok Metropolitan. *Journal of the Association of Researchers*, 25(2), 208–223.

- Jumpa, M. (2010). *Introduction to the Constitution of the Kingdom of Thailand (2007)*. Active Print.
- Khammungkun, N. (2020). *Service Quality of Nakhon Phanom Provincial Land Office*[Master's Thesis, Sakon Nakhon Rajabhat University].
- Martkhao, N. (2020). *Service Quality of Damrongdhamma Center Sakon Nakhon Province*[Master's Thesis, Sakon Nakhon Rajabhat University].
- Millet, J.D. (1954). *Management in the Public Service*. McGraw-Hill.
- Office of Planning and Budget, Office of the Court of Justice, Thailand. (2021). *Strategic Plan of the Court of Justice B.E. 2565 – 2568 (2022 – 2025)*. Office of Planning and Budget.
<https://oppb.coj.go.th/th/content/category/detail/id/8/cid/12363/iid/264689>
- Parasuraman, A., & Berry, L.L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications For Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–45.
- Phothichatum, S. (2020). *Good Governance and Service Quality Management of Service Centers Integrated Government Sector, Nakhon Pathom Province*[Master's Thesis, Dhurakij Pundit University].
- Piboon, N. (2020). *A Study of the Satisfaction of Government Visitors to the Services Quality of Thung Song District*[Independent study, Ramkhamhaeng University].
- Thanyatechtham, T. (2019). *Quality of Service Correlation to Satisfaction in Use the Services of an Import–Export Agent Business Group in the Central Region*[Independent research, Thonburi University].