

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลอาญาพระโขนง
SATISFACTION WITH THE SERVICE QUALITY OF RECEPTIONISTS
AT PHRA KHANONG CRIMINAL COURT

สมฤทัย แก้วใจ¹, อัมพล นววงศ์เสถียร²

Somruthai Kaewjai¹, Ampol Navavongsathian²

(Received: September 1, 2023 ; Revised: October 22, 2023 ; Accepted: March 27, 2024)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลอาญาพระโขนง และ 2) เปรียบเทียบระดับของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลอาญาพระโขนง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานะของผู้มาติดต่อราชการ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่มาติดต่อราชการศาลอาญาพระโขนง จำนวน 385 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ที่มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์ค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลอาญาพระโขนงในภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ 2) ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานะของผู้มาติดต่อราชการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลอาญาพระโขนง ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ คุณภาพการให้บริการ พนักงานต้อนรับ ศาลอาญาพระโขนง

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบัญชีและวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเซาท์อีสต์บางกอก
Students, Master of Business Administration Program, Faculty of Account and Management
Science, Southeast Bangkok University. e-mail: somruthai04@gmail.com

² อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบัญชีและวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเซาท์อีสต์บางกอก
Instructor, Master of Business Administration Program, Faculty of Account and Management
Science, Southeast Bangkok University. e-mail: n_ampol@yahoo.com

Abstract

This research aimed to 1) investigate the satisfaction towards the service quality of receptionists at Phra Khanong Criminal Court and 2) compare the level of satisfaction towards the service quality of receptionists at Phra Khanong Criminal Court based on personal factors such as gender, age, educational level, occupation, and status of the visitors. The sample was 385 visitors who visited Phra Khanong Criminal Court using accidental sampling. The instrument of this research was a questionnaire with 0.97 overall reliability. The statistical analyses were percentage, mean, standard deviation, t-test, and One-way ANOVA. The research results showed that; 1) the overall satisfaction towards the service quality of receptionists at Phra Khanong Criminal Court was high. The reliability was the highest, followed by the service assurance, the responsiveness, and the empathy. 2) Overall, the service users with different genders, ages, educational levels, occupations, statuses, and income had 0.05 significant difference in satisfaction towards the service quality of receptionists at Phra Khanong Criminal Court.

Keywords: Satisfaction, Service Quality, Receptionists, Phra Khanong Criminal Court

บทนำ

ระบบราชการไทยในปัจจุบัน มีการบริหารราชการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ วิธีการปฏิบัติงาน และการผลักดันให้หน่วยงานของรัฐกำหนดทิศทางการทำงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมและรับฟังความคิดเห็น เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ ทั้งวางระบบแก้ไขปัญหามาจากการร้องเรียนและความเดือดร้อนของประชาชน รวมทั้งมีระบบการบริหารในภาวะฉุกเฉินเพื่อช่วยประชาชนในภาวะวิกฤต การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ที่เป็นรูปธรรม โดยมีแนวทางในการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน กำหนดการวัดผลและการให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคล เปิดกว้างต่อแนวคิดในเรื่องของการแข่งขัน ทั้งการแข่งขันระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกัน และระหว่างหน่วยงานของรัฐกับหน่วยงานของภาคเอกชน ลดการควบคุมจากส่วนกลางและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่หน่วยงาน สร้างระบบสนับสนุนทั้งในด้านบุคลากรและเทคโนโลยี เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์ (ฉัตรชัย นาถอำพล, 2563) ดังนั้นระบบราชการไทยในปัจจุบันจึงมุ่งเน้นการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) คือ

การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงาน ของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมืออาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัด และแนวราบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการสาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชน โดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ (อภิญา บำรุงจิตต์, 2566) จากที่กล่าวมาข้างต้น หน่วยงานต่าง ๆ ของภาครัฐ จึงจำเป็นต้องเร่งพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ รวมถึงมีการปรับโครงสร้างทางวัฒนธรรม จริยธรรม ค่านิยมขององค์กร การทำงานเป็นทีม การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี การบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป

ศาลยุติธรรมเป็นหน่วยงานอิสระซึ่งมีภารกิจหลักในการอำนวยความยุติธรรม และคุ้มครองสิทธิเสรีภาพแก่ประชาชน โดยมีสำนักงานศาลยุติธรรมเป็นหน่วยงานด้านธุรการในการสนับสนุนงานตุลาการให้ดำเนินไปอย่างเป็นระบบ ศาลยุติธรรมและสำนักงานศาลยุติธรรมมุ่งเน้นการพัฒนาองค์กรและการให้บริการเพื่ออำนวยความยุติธรรมให้แก่ประชาชนให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ลดค่าใช้จ่ายของคู่ความ คุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน เสริมสร้างการอำนวยความยุติธรรมให้มีมาตรฐานระดับสากลในทุกชั้นศาล ซึ่งการพัฒนาและขับเคลื่อนผลสำเร็จเหล่านี้เป็นไปตามนโยบายประธานศาลฎีกา ประจำปี 2565-2566 “รักศาล ร่วมใจ รับผิดชอบต่อประชาชน” ข้อ 3 รับผิดชอบต่อประชาชน ยกระดับการอำนวยความยุติธรรมและการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน มุ่งให้บุคลากรมีจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่ ร่วมกันให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและเต็มกำลังความสามารถ โดยถือความต้องการของประชาชนผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง เน้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมใหม่มาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการของศาลยุติธรรมโดยง่าย สะดวก ประหยัด รวดเร็ว เสมอภาค และเท่าเทียม เพื่อธำรงความเชื่อมั่นและศรัทธาของประชาชนต่อองค์กรศาลยุติธรรม (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2566)

ศาลอาญาพระโขนง เป็นศาลชั้นต้นตามพระธรรมนูญศาลยุติธรรม มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีอาญาทั้งปวงที่มีได้อยู่ในอำนาจศาลยุติธรรมอื่น มีเขตตลอดท้องที่ของเขตบางนา เขตประเวศ เขตพระโขนง และเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร โดยมีสถิติปริมาณคดีที่เข้าสู่การพิจารณาของศาล ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สถิติปริมาณคดีของศาลอาญาพระโขนง

ประเภทคดี	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565
คดีอาญา	4,755 คดี	2,914 คดี	3,972 คดี	3,010 คดี	4,572 คดี

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าศาลอาญาพระโขนงมีสถิติปริมาณคดีที่เข้าสู่การพิจารณาในแต่ละปีจำนวนมาก จึงส่งผลให้มีผู้มาติดต่อราชการที่ศาลจำนวนมากด้วยเช่นกัน โดยส่วนใหญ่มักจะเป็นประชาชนหรือผู้มาติดต่อราชการที่ไม่เคยมาติดต่อกับศาลอาญาพระโขนง ทำให้เกิดปัญหาความไม่เข้าใจในขั้นตอนของการติดต่อราชการ เนื่องจากไม่ทราบว่าจะต้องปฏิบัติตนอย่างไร เริ่มต้นจากจุดไหน ด้วยความตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าว ศาลอาญาพระโขนง จึงได้นำระเบียบของคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรม ว่าด้วยการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการศาลยุติธรรม พ.ศ. 2552 มาปรับใช้ในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการ ซึ่งมีสาระสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน โดยจัดให้มีการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพของข้าราชการศาลยุติธรรมให้มีจิตใจให้บริการและมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการแก่ประชาชน โดยจัดให้มีเครื่องแต่งกายหรือเครื่องหมายหรือสัญลักษณ์ในรูปแบบเดียวกันเพื่อให้ประชาชนสามารถทราบได้ทันที โดยศาลอาญาพระโขนงได้จัดให้มีพนักงานต้อนรับประจำศาล โดยมอบหมายให้บุคลากรภายในศาลสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันปฏิบัติหน้าที่ ให้คำแนะนำ และอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในช่วงเวลาที่มีผู้มาติดต่อราชการศาลจำนวนมาก และมีผู้อำนวยการสำนักอำนวยการประจำศาล หรือหัวหน้าส่วนหรือหัวหน้ากลุ่มงานที่เกี่ยวข้องเป็นผู้กำกับดูแล หลังจากการนำระเบียบของคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรม ว่าด้วยการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการศาลยุติธรรม พ.ศ. 2552 มาปรับใช้ในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการแล้ว แต่ศาลอาญาพระโขนงยังไม่เคยมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการที่ศาลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาล จึงทำให้ไม่ทราบผลของการปรับปรุงการให้บริการที่ผ่านมาสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนที่มาติดต่อราชการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลได้มากน้อยเพียงใด

จากความเป็นมาและความสำคัญของการให้บริการดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยซึ่งปฏิบัติหน้าที่เจ้าพนักงานศาลยุติธรรม ประจำศาลอาญาพระโขนง มีหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่คู่ความตลอดจนประชาชนผู้มาติดต่อราชการ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลอาญาพระโขนง เพื่อนำผลการศึกษาไปกำหนด เป็นนโยบายเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลอาญาพระโขนงต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลอาญาพระโขนง
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลอาญาพระโขนง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานะของผู้มาติดต่อราชการ

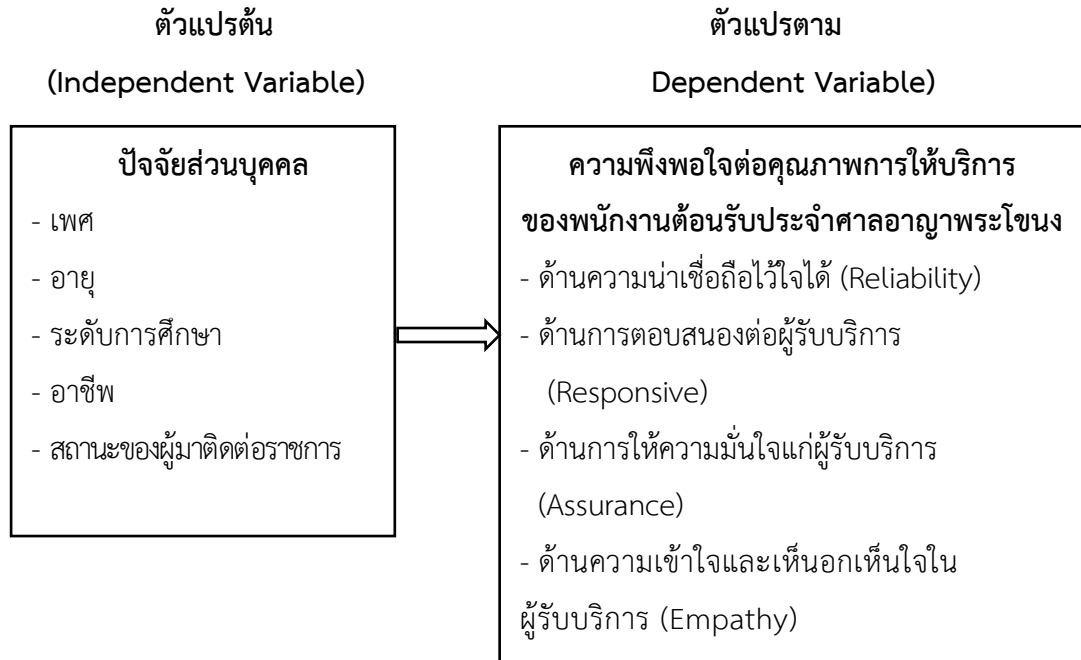
สมมติฐานการวิจัย

ผู้ใช้บริการติดต่อราชการศาลอาญาพระโขนง ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลอาญาพระโขนงแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Parasuraman, Ziethaml and Berry, 1985 (อ้างถึงใน นิลเนตร คฤหโกศล, 2559) ได้ระบุด้านหรือมิติที่สำคัญต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดผลรวมในการรับรู้ของลูกค้าว่าเป็นการบริการที่มีคุณภาพไว้ 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (Tangibles) 2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsive) 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) และ 5) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ในผู้รับบริการ (Empathy) จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลอาญาพระโขนง ใน 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) 2) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsive) 3) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) และ 4) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังแสดงในรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ คู่ความหรือประชาชนที่มาติดต่อราชการศาลอาญาพระโขนง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ คู่ความหรือประชาชนที่มาติดต่อราชการศาลอาญาพระโขนง จำนวน 385 คน โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (Sangren, 1999) กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% ค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (พรณี ลีกิจวัฒน์, 2565)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานะของผู้มาติดต่อราชการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) และตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลอาญาพระโขนง ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ 1.ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) 2. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsive) 3. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) และ 4. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale)

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหา ได้ค่าความตรงเนื้อหา (IOC) อยู่ระหว่าง 0.67–1.00 ซึ่ง พรณี ลีกิจวัฒน์ (2565) กล่าวว่า การคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Concurrence: IOC) ข้อคำถามที่ใช้ได้จำเป็นจะต้องมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป แต่ถ้าได้ค่าต่ำกว่า 0.50 จะต้องปรับปรุงข้อคำถามให้เหมาะสมขึ้น หลังจากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับคู่ความหรือประชาชนที่มาติดต่อราชการศาลอาญาพระโขนง ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 30 คน แล้วนำไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการวิเคราะห์ หาสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นตามวิธีของ Cronbach's Alpha Coefficient (Cronbach, 1970) โดยมีค่าความเชื่อมั่นในภาพรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.97 ในการประเมินความเชื่อถือได้ของเครื่องมือซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามควรอยู่ในระดับมากกว่าหรือเท่ากับ 0.70 หากได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเข้าใกล้กับ 1 แสดงว่าข้อคำถามข้อนั้นใช้ได้ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดให้ข้อคำถามทุกข้อควรมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ซึ่งผลการวิเคราะห์ทดสอบค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามหากน้อยกว่า 0.70 ควรปรับปรุงข้อคำถามของแบบสอบถามหรือตัดคำถามบางข้อออก จึงสรุปได้ว่าแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความน่าเชื่อถือได้และพร้อมสำหรับนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับคู่ความหรือประชาชนที่มาติดต่อราชการ ศาลอาญาพระโขนง จำนวน 385 คน ด้วยตนเอง โดยเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนพฤษภาคม ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2566 และรอรับแบบสอบถามกลับคืน จากนั้นผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืน พบว่ามีแบบสอบถามที่มีผู้ตอบสมบูรณ์ครบถ้วน จำนวน 385 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00

การวิเคราะห์ข้อมูลและการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพรรณนา โดยแบบสอบถามตอนที่ 1 หาค่าความถี่ และค่าร้อยละ แบบสอบถามตอนที่ 2 ใช้การหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย(พรณี ลีกิจวัฒน์, 2565) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00	หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49	หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49	หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49	หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
และ ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49	หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนการทดสอบสมมติฐาน ใช้การวิเคราะห์หาค่า t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ และค่าร้อยละ ดังแสดงตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานะของผู้มาติดต่อราชการ

	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เพศ	ชาย	227	58.96
	หญิง	158	41.04
อายุ	น้อยกว่า 20 ปี	16	4.16
	20 - 30 ปี	72	18.70
	31 - 40 ปี	121	31.43
	มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	176	45.71

ตารางที่ 2 (ต่อ)

	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	190	49.35
	ปริญญาตรี	151	39.22
	สูงกว่าปริญญาตรี	44	11.43
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	35	9.09
	ธุรกิจส่วนตัว	76	19.74
	พนักงานเอกชน	62	16.10
	รับจ้างทั่วไป	134	34.81
	นักเรียน/นักศึกษา	11	2.86
	อื่น ๆ	67	17.40
สถานะของผู้มาติดต่อราชการ	โจทก์	26	6.75
	จำเลย	160	41.56
	ผู้เสียหาย	16	4.16
	พยาน	58	15.06
	ทนายความ	69	17.92
	อื่น ๆ	56	14.55
	รวม	385	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 385 คน จำแนกตามตัวแปร ได้ดังนี้

1. เพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 58.96 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 41.04 ตามลำดับ

2. อายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 45.71 รองลงมา มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 31.43 มีอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.70 และมีอายุน้อยกว่า 20 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.16 ตามลำดับ

3. ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมากที่สุดจำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 49.35 รองลงมา มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 39.22 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.43 ตามลำดับ

4. อาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไปมากที่สุด จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 34.81 รองลงมา มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.74 อาชีพอื่น ๆ ได้แก่ ทนายความ ข้าราชการบำนาญ แม่บ้าน พนักงานขนส่ง ค้าขาย และดูแลผู้สูงอายุ จำนวน 67 คน คิดเป็น ร้อยละ 17.40

อาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.10 อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09 และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.86 ตามลำดับ

5. สถานะของผู้มาติดต่อราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานะเป็นจำเลยมากที่สุด จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 41.56 รองลงมา มีสถานะเป็นทนายความ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.92 มีสถานะเป็นพยาน จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 15.06 มีสถานะอื่น ๆ ได้แก่ นายประกันจำเลย ล่ามแปลภาษา ตำรวจ เสมียนทนายความ ผู้รับมอบอำนาจโจทก์ ผู้รับมอบอำนาจจำเลย และพนักงานคุมประพฤติ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.55 มีสถานะเป็นโจทก์ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75 และมีสถานะเป็นผู้เสียหาย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.16 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลอาญาพระโขนง

การวิเคราะห์ข้อมูลความความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลอาญาพระโขนง ในภาพรวมและรายด้าน ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์ดังแสดงตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลอาญาพระโขนง ในภาพรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ พนักงานต้อนรับประจำศาลอาญาพระโขนง	n = 385		ระดับความ พึงพอใจ
	$\bar{x}$	sd.	
1. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	4.27	0.67	มาก
2. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.18	0.73	มาก
3. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	4.24	0.71	มาก
4. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ	4.16	0.75	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.22	0.68	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลอาญาพระโขนง ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.22$, $sd. = 0.68$) โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{x} = 4.27$, $sd. = 0.67$) รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{x} = 4.24$, $sd. = 0.71$) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{x} = 4.18$, $sd. = 0.73$) และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ($\bar{x} = 4.16$, $sd. = 0.75$) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐาน ใช้การวิเคราะห์หาค่า t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังแสดงตามตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับ
ประจำศาลอาญาพระโขนง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถิติ	p - value	ผลการทดสอบ
เพศ	t = 0.31	0.76	ไม่แตกต่างกัน
อายุ	F = 1.41	0.24	ไม่แตกต่างกัน
ระดับการศึกษา	F = 0.19	0.83	ไม่แตกต่างกัน
อาชีพ	F = 1.76	0.12	ไม่แตกต่างกัน
สถานะของผู้มาติดต่อราชการ	F = 1.61	0.16	ไม่แตกต่างกัน

*p≤0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานะของผู้มาติดต่อราชการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลอาญาพระโขนงในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลอาญาพระโขนง สรุปดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลอาญาพระโขนงในภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ในผู้รับบริการ ตามลำดับ ดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะ พนักงานต้อนรับให้บริการด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน และมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี สอดคล้องกับ Millet (1954) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของงานบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาคและการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ช่อดาว เมืองพรหม (2562) พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เป็นเพราะพนักงานต้อนรับใช้ภาษาที่สุภาพและเหมาะสม สามารถสื่อสารด้วยความชัดเจนเข้าใจง่าย สอดคล้องกับ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง ความสามารถในการอธิบายการแจ้งข้อมูลแก่ผู้รับบริการโดยใช้ภาษาที่เหมาะสมเข้าใจง่าย และรับฟังลูกค้าเพื่อให้เข้าใจอย่างถูกต้อง และสอดคล้องกับ ชิดชนก อดแก้ว (2562) พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อ

ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เพราะ พนักงานต้อนรับสามารถอธิบายและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน และมีความมุ่งมั่นเต็มใจที่จะให้บริการ สอดคล้องกับ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) กล่าวว่า การตอบสนองต่อความต้องการ หมายถึง ความตั้งใจและความพร้อมที่แสดงถึงการยินดีให้บริการเสมอและรวดเร็วเมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ผู้รับบริการไม่ต้องรอนาน และสอดคล้องกับ ปัทมวรรณ ช่วยบำรุง (2563) พบว่า ความพึงพอใจและความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เพราะ พนักงานต้อนรับมีการปรับปรุงวิธีการบริการให้เหมาะสมกับผู้มาติดต่อราชการแต่ละคนได้เป็นอย่างดี สามารถรับฟังความคิดเห็น และให้ความดูแลเอาใจใส่ มีความสนใจต่อความต้องการเป็นอย่างดี สอดคล้องกับ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) กล่าวว่า การดูแลเอาใจใส่ หมายถึง ความสามารถในการดูแลใส่ใจ ความเอื้ออาทร ให้ความสนใจและเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการ รวมไปถึงเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน และถือผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ และสอดคล้องกับ ปิ่นทองพันธ์ (2566) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการที่มีต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดเกาะสมุย ทุกด้านอยู่ในระดับมาก

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานะของผู้มาติดต่อราชการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลอาญาพระโขนง ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้งนี้เป็นเพราะ พนักงานต้อนรับประจำศาลอาญาพระโขนง ได้นำนโยบายประธานศาลฎีกา ประจำปี 2565-2566 ได้แก่ “รักศาล ร่วมใจ รับใช้ประชาชน” ข้อ 3 รับใช้ประชาชน คือ ยกระดับการอำนวยความสะดวกยุติธรรมและการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน มุ่งให้บุคลากร มีจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่ ร่วมกันให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและเต็มกำลังความสามารถ โดยถือความต้องการของประชาชนผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง เน้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมใหม่มาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการของศาลยุติธรรมโดยง่าย สะดวก ประหยัด รวดเร็ว เสมอภาค และเท่าเทียม เพื่อธำรงความเชื่อมั่นและศรัทธาของประชาชนต่อองค์กรศาลยุติธรรม มาเป็นแนวทางในการให้บริการคู่ความหรือประชาชนที่มาติดต่อราชการ อีกทั้งจากระเบียบคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรม ว่าด้วยการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการศาลยุติธรรม พ.ศ. 2552 ได้กำหนดให้การให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการศาลเป็นภารกิจสำคัญ

โดยเน้นให้ประชาชนสามารถเข้าถึงความยุติธรรมได้โดยสะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม ประหยัด และทั่วถึง ส่งผลให้พนักงานต้อนรับให้บริการผู้รับบริการโดยเท่าเทียมกัน ทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่แตกต่างกันแม้จะมีความแตกต่างกันของปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับ ช่อดาว เมืองพรหม (2562) พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรีไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับ ชิดชนก อุดแก้ว (2562) พบว่า ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ พนักงานต้อนรับประจำศาลอาญาพระโขนง ควรมีการติดตามผลภายหลังการให้บริการด้วยความสนใจ ว่าผู้มาติดต่อราชการต้องการให้พนักงานต้อนรับช่วยเหลือในเรื่องใดอีกหรือไม่
2. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ควรมีการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับประจำศาลอาญาพระโขนง ให้บริการคู่ความหรือผู้ที่มาติดต่อราชการทันทีตามที่ผู้มาติดต่อราชการต้องการและสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ และหากไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ ให้สอบถาม ผู้ที่มีความรู้ในเรื่องนั้น ๆ หรือส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศาลอาญาพระโขนง เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยมาพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- Bumrungjit, A. (2023, June 4). Kān padi rūp rāchakān Thai sū kānbōjīhān ngān phāk rat nāo mai. [Something government service Thai picture and new public management]. In *Public Affairs Management Under Thailand 4.0*. The 4th National Conference on Public Affairs Management, College of Local Administration, KhonKaen University. <https://conference.kku.ac.th/colaimg/files/articles/d9dd7-o-113-.pdf>
- อภิญญา บำรุงจิตต์. (4 มิถุนายน 2566). การปฏิรูปราชการไทยสู่การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่. ใน *การบริหารกิจการสาธารณะภายใต้ประเทศไทย 4.0*. การประชุมวิชาการระดับชาติด้านการ

- บริหารกิจการสาธารณะ ครั้งที่ 4, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
<https://conference.kku.ac.th/colaimg/files/articles/d9dd7-o-113-.pdf>
- Chuaybumrung, P. (2020). *Khwaṁphungphoṁchāi læ khwaṁtongkān khōng samā chi koṭo khunnaphāp kān boṛikān khōng sahaṁkōn khredit yu nī yo naba nakha won ha yo chāmkat chāngwat Surāt Thānī*. [Satisfaction and needs of members on the quality of service of Ban Khuan Hai Credit Union Cooperative Limited Surat Thani Province]. (Master's independent study, Sripatum University).
- ปัทมวรรณ ช่วยบำรุง. (2563). *ความพึงพอใจและความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).
- Court of Justice. (2023). *Nayobāi prathan sān dīkā Phō.Sō.2565-2566*. [Policies of the President of the Supreme Court. B.C.2022-2023]. Retrieved May 4, 2023, from <https://opsc.coj.go.th/th/content/category/detail/id/10/iid/316931>
- สำนักงานศาลยุติธรรม. (2566). *นโยบายประธานศาลฎีกา พ.ศ. 2565-2566*. สืบค้น 4 พฤษภาคม 2566, จาก <https://opsc.coj.go.th/th/content/category/detail/id/10/iid/316931>
- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of psychological testing*. New York: Happer and Row.
- Karuhakosol, N. (2016). *Khunnaphāp kānhai boṛikān khōng phanakngān toṅrap pracham sān chāngwat Nakhōn Sawan*. [Service Quality of Receptionist at the Court of Justice, Nakhon Sawan Province]. (Master's Independent Study, Maejo University).
- นิลเนตร คฤโกศล. (2559). *คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดนครสวรรค์*. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่โจ้).
- Leekitwattana, P. (2022). *Withikān wichai thāngkān suksā*. [Educational Research Methodology] (12th ed.). Bangkok: Min Service Supply.
- พรณี ลีกิจวัฒน์. (2565). *วิธีการวิจัยทางการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: มินเซอร์วิสซัพพลาย.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw-Hill.
- Muangprom, C. (2019). *Khwaṁphungphoṁchāi khōng prachā chon to khunnaphāp kānhai boṛikān khōng rōngphayabān Thon Burī*. [Public Satisfaction with the Service Quality of Thonburi Hospital]. (Master's Thesis, Siam University).

- ช่อดาว เมืองพรหม. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสยาม).
- Nathamploy, C. (2020). *Kānbōrīhān chatkān phāk rat næo mai*. [New Government Management]. *Liberal Arts Journal Rajamangala Suvarnabhumi*, 2(2), 469. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/art/issue/view/16597/3962>.
- ฉัตรชัย นาถาพลอย. (2563). การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่. *วารสารศิลปศาสตรรัชมงคลสุวรรณภูมิ*, 2(2), 469. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/art/issue/view/16597/3962>.
- Oodkaew, C. (2019). *Khunnaphap kānhai bōrīkān lāe 'ongprakop khong kansusan thi song phon to khwāmphungphoḥchai khong phu sia phasi ngoendai bukkhon thamada khong samnakngān sanphakoti phunthi Krung Thep Maha Nakhon 3*. [Service Quality and Communication Component Affecting the Satisfaction of Individual Taxpayer in Bangkok Area Revenue Office 3]. (Master's Thesis, Rangsit University).
- ชิดชนก อุดแก้ว. (2562). คุณภาพการให้บริการ และองค์ประกอบของการสื่อสาร ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรังสิต).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: a Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pinthongphan, N. (2023). *Khwāmphungphoḥchai khong phu ma tittō rat kān to khunnaphap kānhai bōrīkān khong phanakngān toṅrap pracham san changwat ko samui*. [The Satisfaction of Government Officials on the Quality of Service of the Reception staff at Koh Samui Provincial Court]. Retrieved May 6, 2023, from http://www.ba-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2561-5-6_1565782738.pdf
- นิภา ปิ่นทองพันธ์. (2566). ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดเกาะสมุย. สืบค้น 6 พฤษภาคม 2566, จาก http://www.ba-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2561-5-6_1565782738.pdf
- Sangren, S. (1999). *A Simple Solution to Nagging Questions About Survey, Sample Size and Validity*. Retrieved May 4, 2023, from <https://www.quirks.com/articles/a-simple-solution-to-nagging-questions-about-survey-sample-size-and-validity>