



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม ถึง มีนาคม 2568

## ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดระยอง

### FACTORS AFFECTING SERVICE QUALITY OF RAYONG PROVINCIAL COURT OFFICERS

นวลฉวี คำผาย\*, ชินโสณ วิสิฐนิติกิจา, อิงอร ต้นพันธ์

Nuanchawi Khamphai\*, Chinnaso Visitnitikija, Ingorn Tanphan

สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

Management field, Faculty of Graduate Studies, Kasem Bundit University

\*Corresponding Author e-Mail: Nuanchawi3743@gmail.com

(Received: 2024, February 11; Revised: 2024, July 22; Accepted: 2024, September 14)

#### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดระยอง 2) ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดระยอง 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดระยองจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล 4) คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดระยอง กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้รับบริการในศาลจังหวัดระยอง จำนวน 400 คน เลือกแบบเฉพาะเจาะจง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอ้างอิง ได้แก่ การทดสอบค่าที แบบสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน, การทดสอบค่าเอฟ, การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว เมื่อพบความแตกต่างทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ แบบการเลือกตัวแปรโดยวิธีนำตัวแปรเข้าทั้งหมด

ผลการศึกษาพบว่าด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด ส่วนการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการที่ก้าวหน้า ภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ข้อมูลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดระยองไม่แตกต่างกัน ส่วนสถานภาพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดระยองที่แตกต่างกัน ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดระยองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม ถึง มีนาคม 2568

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ; เจ้าหน้าที่ศาล

## ABSTRACT

This study aimed to examine 1) the service quality provided by officers at the Rayong Provincial Court, 2) the level of service satisfaction among clients of the Rayong Provincial Court, 3) comparisons of service satisfaction based on clients' demographic information, and 4) the impact of service quality on client satisfaction with the Rayong Provincial Court's services. The sample group, selected through purposive sampling, consisted of 400 individuals who received services at the Rayong Provincial Court. The data analysis employed descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation, as well as inferential statistics, such as independent-samples *t* test, *F* test, one-way analysis of variance (ANOVA) with subsequent pairwise comparison using the LSD method, and multiple regression analysis with an enter method for variable selection.

It was found that in terms of tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and understanding of the clients, the quality of service was rated as highly important. Service dimensions such as equity, timeliness, adequacy, continuity, and advancement resulted in the highest levels of client satisfaction overall. Analysis of demographic variables such as gender, age, educational level, occupation, and monthly income indicated no significant differences in service satisfaction. However, clients with varying marital statuses demonstrated differing levels of satisfaction. Additionally, aspects of tangibility, responsiveness, and understanding of the clients were found to significantly influence client satisfaction with Rayong Provincial Court services at the .05 significance level.

**Keywords:** Service Quality; Court Officers

## บทนำ

ศาลจังหวัดระยอง เป็นองค์กรภาครัฐที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล เป็นศาลชั้นต้นที่ตั้งประจำอยู่ในจังหวัดระยอง เป็นหน่วยงานศาลในสังกัดศาลยุติธรรม มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีแพ่งและคดีอาญาทั้งปวงที่มีได้ อยู่ในอำนาจของศาลยุติธรรมอื่น และมีเขตอำนาจศาลตามที่พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลจังหวัดกำหนดไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและสังคม โดยยึดหลักนิติธรรมศาลจังหวัดระยอง ประกอบด้วยโครงสร้าง 2 ส่วนคือ 1) ส่วนงานตุลาการ เป็นข้าราชการตุลาการ โดยผู้พิพากษาหัวหน้าศาลเป็นหัวหน้าหน่วยงานมีผู้พิพากษาอาวุโส และผู้พิพากษา ทำหน้าที่พิจารณาพิพากษาคดี 2) ส่วนงานธุรการ มีหน้าที่



สนับสนุนงานตุลาการอันเป็นภารกิจหลักให้ดำเนินไปอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ และเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวก โดยมีผู้อำนวยการ สำนักอำนวยการเป็นผู้บริหารงานธุรการ มีเจ้าพนักงานศาลยุติธรรม เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม เจ้าพนักงานคดี นิติกร นักวิชาการเงินและบัญชีเจ้าพนักงานการเงินและบัญชีพนักงานคอมพิวเตอร์พนักงานสถานที่ทำหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานธุรการ พนักงานขับรถยนต์ โดยแบ่งส่วนงานเป็น 8 ส่วน ดังนี้ ได้แก่ ส่วนงานช่วยอำนวยการ ส่วนงานบริการประชาชนและประชาสัมพันธ์ ส่วนงานคลัง ส่วนบริหารจัดการคดี ส่วนงานช่วยพิจารณาคดี ส่วนงานไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท ส่วนงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนเจ้าพนักงานตำรวจศาล (สำนักงานศาลยุติธรรม, ออนไลน์, 2563)

ศาลจังหวัดระยองได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆเข้ามาใช้สนับสนุนการพิจารณาพิพากษาคดี "ศาลดิจิทัล" (Digital Court) หรือระบบ D-court โดยพัฒนานวัตกรรมต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่ายให้กับประชาชน เช่น ระบบการยื่นฟ้องและส่งคำคู่ความและเอกสารอื่นโดยใช้อิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (Court Integral Online Service: CIOS) ระบบการส่งเอกสารและประกาศนัดไต่สวน โดยการลงโฆษณาผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศแทนการประกาศหนังสือพิมพ์ (e-Notice) ระบบคัดถ่ายคำพิพากษาระหว่างศาลทั่วประเทศ Decision System (DSS) ระบบสืบพยานผ่านล่ามออนไลน์ (CISMS) ระบบฐานข้อมูลหมายจับเชื่อมโยงกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติและ DSI (AWIS) ระบบติดตามสำนวน ให้ประชาชนคู่ความติดตามความเคลื่อนไหวของสำนวนคดี (Tracking System) ระบบประชุมทางไกลออนไลน์ ไกล่เกลี่ย สืบพยาน ไต่สวน ประชุมระหว่างหน่วยงาน และพิจารณาคดีผ่านทางจอภาพ (VDO Conference) ระบบคืนค่าธรรมเนียมศาล เงินค่าปรับ เงินกลางให้คู่ความด้วยระบบ KTB Corporate Online รวมถึงการให้บริการการรับชำระเงินด้วยอุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ EDC QR Payment บัตรเครดิต เดบิต (e-Payment) (สำนักงานศาลยุติธรรม, ออนไลน์, 2563)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดระยองและนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการของศาลจังหวัดระยองให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดระยอง
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดระยอง
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดระยองจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดระยอง



### สมมติฐานของการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการที่ต่างกัน
2. คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดระยอง

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### วิธีดำเนินการวิจัย

**ประชากรและตัวอย่าง** เป็นผู้มารับบริการในศาลจังหวัดระยองที่ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงใช้การคำนวณหากลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนของ W.G.Cochran (Cochran, 1977, p. 93) ได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 400 ราย ด้วยการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง

**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** เป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีลักษณะเป็น



คำถามแบบเลือกตอบ (Check List) มีคำตอบให้เลือกหลายคำตอบแต่ผู้ตอบสามารถเลือกตอบเพียงข้อเดียว ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดระยอง แบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดระยอง แบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการอย่างทันเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) การให้บริการที่ก้าวหน้า ลักษณะข้อคำถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เป็นมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ดังนี้ 5=มากที่สุด, 4=มาก, 3=ปานกลาง, 2=น้อย, 1=น้อยที่สุด ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเป็นแบบคำถามปลายเปิด และดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือดังนี้ การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นไปตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน เป็นอาจารย์ประจำมหาวิทยาลัย มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอก มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี หลังจากนั้นนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องภายใน (IOC) มีค่าความเที่ยงตรง=.84 และการหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pretest) กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach, 1984, p. 161) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ=.95

**การเก็บรวบรวมข้อมูล** ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มเป้าหมาย ผู้มารับบริการที่ศาลจังหวัดระยอง ได้แก่ ประชาชน ทนาย อัยการ ตำรวจ และรับกลับคืนมาด้วยตนเอง ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ระหว่างเดือนมิถุนายน ถึง กันยายน พ.ศ. 2565 รวมทั้งหมด 4 เดือน

**การวิเคราะห์ข้อมูล** ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ดังนี้ 1) สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD$ ) เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย (กัลยา วาณิชย์ บัญชา, 2545, หน้า 550) ดังนี้ ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึงมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึงมาก ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึงปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึงน้อย ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึงน้อยที่สุด และ 2) สถิติอ้างอิง ได้แก่ การทดสอบกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน (Independent Sample  $t$  test) การทดสอบค่าเอฟ ( $F$  test), การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) แบบการเลือกตัวแปรโดยวิธีนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (Enter Regression) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05



## ผลการวิจัย

### 1. ข้อมูลส่วนบุคคล

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาย จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 อายุ 30-39 ปี จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.30 อาชีพทนาย จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.80 สถานภาพสมรส จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.30 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00

### 2. คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดระยอง

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความสำคัญคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดระยอง

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความสำคัญ	ลำดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.65	0.44	มากที่สุด	5
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.81	0.37	มากที่สุด	2
3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	4.80	0.39	มากที่สุด	3
4. ด้านความไว้วางใจ	4.82	0.37	มากที่สุด	1
5. ด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า	4.79	0.40	มากที่สุด	4
ค่าเฉลี่ยรวม	4.78	0.35	มากที่สุด	

จากตารางที่ 1 พบว่าคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด ( $\bar{X}=4.78$ ,  $SD=0.35$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความไว้วางใจ ( $\bar{X}=4.82$ ,  $SD=0.37$ ) ด้านความน่าเชื่อถือ ( $\bar{X}=4.81$ ,  $SD=0.37$ ) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ( $\bar{X}=4.80$ ,  $SD=0.39$ ) ด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ( $\bar{X}=4.79$ ,  $SD=0.40$ ) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\bar{X}=4.65$ ,  $SD=0.44$ ) ตามลำดับ

**3. ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดระยอง**

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดระยอง

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.74	0.39	มากที่สุด	5
2. ด้านให้บริการอย่างทันเวลา	4.81	0.37	มากที่สุด	4
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.83	0.37	มากที่สุด	2
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.83	0.36	มากที่สุด	1
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.82	0.31	มากที่สุด	3
ค่าเฉลี่ยรวม	4.81	0.33	มากที่สุด	

จากตารางที่ 2 พบว่าระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดระยองมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.81, SD=0.33$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X}=4.83, SD=0.36$ ) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X}=4.83, SD=0.37$ ) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X}=4.82, SD=0.31$ ) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ( $\bar{X}=4.81, SD=0.37$ ) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X}=4.74, SD=0.39$ ) ตามลำดับ

**4. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดระยอง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล**

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดระยอง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	t	F	p	ผลการทดสอบ
เพศ	-0.23		.93	ไม่แตกต่าง
อายุ		1.96	.10	ไม่แตกต่าง
อาชีพ		1.27	.27	ไม่แตกต่าง
สถานภาพ		3.54*	.03	แตกต่าง
ระดับการศึกษา		198	.09	ไม่แตกต่าง
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		2.00	.09	ไม่แตกต่าง

\* $p < .05$



จากตารางที่ 3 พบว่าสถานภาพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่สถานภาพกับระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดระยอง

สถานภาพ	$\bar{X}$	โสด	สมรส	หม้าย/แยกกันอยู่
		4.77	4.86	4.85
โสด	4.77		.01*	.21
สมรส	4.86			.95
หม้าย/แยกกันอยู่	4.85			

\* $p < .05$

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้รับบริการฯ ที่มีสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาล จังหวัดระยอง แตกต่างกับผู้รับบริการฯ ที่มีสถานภาพโสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยผู้รับบริการฯ ที่มีสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาล จังหวัดระยองมากกว่าผู้รับบริการที่มีสถานภาพโสด

## 5. คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดระยอง

ตารางที่ 5 คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดระยอง

คุณภาพการให้บริการ	B	Std.Error	Beta	t	p	ผลการทดสอบ
(ค่าคงที่)	1.60	.16		9.82	.00	
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.07	.03	.09	2.16*	.03	มีผล
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	0.02	.06	.02	0.31	.75	ไม่มีผล
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	0.20	.08	.24	2.49*	.01	มีผล
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	0.10	.07	.12	1.46	.14	ไม่มีผล
ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	0.26	.05	.31	4.83*	.00	มีผล

$R = .780$ ,  $R \text{ Square} = .609$ ,  $\text{Adjusted } R \text{ Square} = .470$

\* $p < .05$



จากตารางที่ 5 พบว่าคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
ศาลจังหวัดระยองคือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความเป็น  
รูปธรรมของการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## อภิปรายผล

1. คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดระยอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด  
ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าอาคารสถานที่สะอาด เรียบร้อย สถานที่จอดรถเพียงพอเอื้ออำนวย  
ความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อราชการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และบริการอย่างมีอาชีพ เอาใจใส่  
กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ สอดคล้องกับ วัลภา โปหา (2563, หน้า 1) ที่ศึกษาความสัมพันธ์  
ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของการใช้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา อำเภอ  
เมืองสงขลา จังหวัดสงขลา พบว่าภาพรวมคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

2. ระดับความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดระยอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก  
ที่สุด ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่ามีช่องทางการติดต่อขอรับบริการได้หลายช่องทาง อาทิ การยื่น  
คำร้องขอผ่านทางโทรสาร ไปรษณีย์ เว็บไซต์ ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการ  
เดินทางมาติดต่อราชการที่ศาล สอดคล้องกับ รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการ  
และความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาล เปาโลรังสิต พบว่า  
ผู้รับบริการที่ใช้บริการในโรงพยาบาลมีความพึงพอใจในการใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด  
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการให้บริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่  
สามารถตอบสนองต่อการให้บริการได้อย่างทันท่วงที หากมีการคลาดเคลื่อนของการดำเนินการ เจ้าหน้าที่มี  
การแจ้งถึงความคลาดเคลื่อนและดำเนินการแก้ไขได้ทันตามเวลาที่กำหนด

3. ข้อมูลส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผล  
ต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดระยองที่ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยปรากฏ  
เช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดระยองให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการที่ศาลจังหวัดระยองโดย  
อำนวยความสะดวกกับผู้รับบริการทุกคนอย่างเสมอภาคกัน สอดคล้องกับ ช่อดาว เมืองพรหม (2562,  
บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี พบว่าปัจจัย  
ด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมี  
ผลต่อระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรีที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนสถานภาพที่  
แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดระยองที่แตกต่างกัน

4. คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดระยอง  
พบว่าคุณภาพการให้บริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้าน  
ความเป็นรูปธรรมของการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าเมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อราชการที่ศาลจังหวัดระยอง มีที่จอดรถเพียงพอ มีป้ายแนะนำขั้นตอน และจุดบริการที่ชัดเจนสามารถติดต่องานได้อย่างสะดวก ถูกต้อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม เต็มใจให้บริการ ทำให้ประชาชนผู้มาติดต่อราชการเกิดความประทับใจ เมื่อมารับบริการที่ศาลจังหวัดระยอง สอดคล้องกับ เเบบยูทูป แจ้งเวชฉาย (2561, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS พบว่าคุณภาพการให้บริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ หน่วยงานควรจัดโครงการฝึกอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดระยอง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น จัดให้มีการศึกษาดูงานศาลอื่นที่มีความโดดเด่นทางด้านงานบริการ งานระบบเทคโนโลยี เพื่อนำความรู้ที่ได้มาปรับปรุงพัฒนาการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นรวมทั้งจัดโครงการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ความรู้กับประชาชน
2. ด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจในการบริการ หน่วยงานควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญคอยให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหากรณีประชาชนมีปัญหาหรือเกิดข้อสงสัย ฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนให้เกิดเป็นวัฒนธรรมที่ดีขององค์กร
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หน่วยงานควรเพิ่มบุคลากรในการทำงานให้เหมาะสมกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นในปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมให้บริการประชาชนทันทีที่เข้ามาใช้บริการ และคอยรับฟังปัญหาหรือข้อสงสัยของประชาชน หากไม่สามารถแก้ปัญหาได้ให้สอบถามส่วนงานที่เกี่ยวข้องเบื้องต้นเพื่อให้ประชาชนหมดปัญหาข้อสงสัยและเกิดความประทับใจต่อการเข้ารับบริการ เพิ่มช่องทางการให้ข้อมูลข่าวสารให้เหมาะสมกับปริมาณผู้ใช้บริการ
4. ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ หน่วยงานควรดูแลกดขึ้นให้พนักงานต้อนรับ มีจิตบริการที่ดีในการให้บริการอย่างสุภาพอ่อนโยน น้ำเสียงอ่อนหวาน ไม่เสียงดัง หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสเต็มใจให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติและเจ้าหน้าที่ต้องจดจำรายละเอียดและความต้องการของผู้มาติดต่อแต่ละคน เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้มารับบริการ
5. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ หน่วยงานควรกำกับให้เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสมก่อนมาปฏิบัติหน้าที่ทุกครั้ง จัดทำป้ายแนะนำการให้บริการของแต่ละส่วนงานให้ละเอียดชัดเจนยิ่งขึ้น มีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการประชาชนเพิ่มขึ้น และมีบัตรคิวในการติดต่อให้บริการในแต่ละส่วนงานที่ให้บริการ



### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรขยายขอบเขตกว้างออกไป เช่น ศึกษาคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชน นำมาเปรียบเทียบเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของข้าราชการสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมให้ดียิ่งขึ้น

### บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2545). *สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ช่อดาว เมืองพรหม. (2562). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.
- เบญชญา แจ้งเวชฉาย. (2561). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). *คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาล เปาโลรังสิต*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วัลภา โปหา. (2563). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริการส่วนจังหวัดสงขลา อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สำนักงานศาลยุติธรรม. (2563). *ระบบศาลยุติธรรม* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก:  
<https://op.coj.go.th/th/content/page/index/id/56>. [2565, 10 มิถุนายน].
- สำนักงานศาลยุติธรรม. (2563). *โครงสร้างศาลยุติธรรม* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก:  
<https://op.coj.go.th/th/content/page/index/id/56> [2565, 10 มิถุนายน].
- สำนักงานศาลยุติธรรม. (2563). *ประวัติศาลยุติธรรม* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก:  
<https://op.coj.go.th/th/content/page/index/id/56>. [2565, 10 มิถุนายน].
- สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ,สำนักงานศาลยุติธรรม. (2563). *แผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม พ.ศ.2562 -2564* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก:  
<https://techno.coj.go.th/th/content/category/detail/id/8/iid/130129> [2565, 10 มิถุนายน].
- Cronbach, L. J. (1984). *Essential of Psychology testing* (4th ed). New York: Harper & Row.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling techniques* (3rd ed). New York: John Wiley & Sons.