

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการของศาลแพ่ง และศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลแพ่ง กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นกลุ่มผู้ที่มาใช้บริการศาลแพ่ง จำนวน 385 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการทดสอบสมมติฐานนั้น เป็นการทดสอบความแตกต่างของตัวแปร ใช้สถิติทดสอบแบบที การวิเคราะห์ความแปรปรวน และนำผลการวิเคราะห์มาเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการของศาลแพ่ง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การใช้บริการด้านการให้บริการอย่างสุจริต นอกจากนี้ การทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับการศึกษา ของผู้ที่มาใช้บริการต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ที่มาใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ และประเภทของงานที่มาใช้แตกต่างกัน มีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการของศาลแพ่งแตกต่างกัน

The objectives of research were to study the level of satisfaction of client on civil court services and compare the level of satisfaction of client on civil court service based on personal factor. The sample of this research composed of 385 person who were client on civil court service. Data was collected by questionnaire and analyzed by using the computer program. Statistical tools employed for data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test, One way ANOVA and Least-Significant Difference (LSD). The level of statistical significance was set at .05.

The result of this study found that the level of satisfaction of client on civil court service in over all was at high level and the factor related to the client satisfaction on civil court's service was the service of credibility task with access. Hypothesis testing revealed no signification difference between the client on civil court service with different level of education. However, client on civil court service different level sex, age, occupation, return of work and type of service had satisfaction different levels of satisfaction at the significance level of .05.