



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)

ปริญญา

รัฐศาสตร์

รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

สาขา

ภาควิชา

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลแพ่ง

The Satisfaction of Client on Civil Court Services

นามผู้วิจัย นางสาววาสนา หนักเพชร

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์จตุพร บานชื่น, M.S.S.)

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จันทิมา คล้ายทับทิม, M.A.)

กรรมการ

(อาจารย์อรนันท กัลลฑลประวะ, ร.ค.)

หัวหน้าภาควิชา

(รองศาสตราจารย์จตุพร บานชื่น, M.S.S.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์วินัย อัจฉกหาญ, M.A.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ ๑๒ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลแพ่ง

The Satisfaction of Client on Civil Court Services

โดย

นางสาววาสนา หนักเพ็ชร

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)

พ.ศ. 2549

ISBN 974-16-1184-6

วาสนา นักเพ็ชร์ 2549: ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลแพ่ง ประโยชน์ศิลปศาสตร์
มหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) สาขาวิชารัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
ประธานกรรมการที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์จตุพร บานชื่น, M.S.S. 121 หน้า
ISBN 974-16-1184-6

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการของศาลแพ่ง
และศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลแพ่ง กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาวิจัยใน
ครั้งนี้เป็นกลุ่มผู้ที่มาใช้บริการศาลแพ่ง จำนวน 385 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการ
เก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการ
วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการทดสอบสมมติฐานนั้น
เป็นการทดสอบความแตกต่างของตัวแปร ใช้สถิติทดสอบแบบที การวิเคราะห์ความแปรปรวน
และนำผลการวิเคราะห์มาเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการของศาลแพ่ง ในภาพรวมอยู่ในระดับ
มาก และด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การให้บริการด้านการให้บริการอย่างสุจริต นอกจากนี้
การทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับการศึกษา ของผู้ที่มาใช้บริการต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจ
ไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ที่มาใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ และประเภทของ
งานที่มาใช้แตกต่างกัน มีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการของศาลแพ่งแตกต่างกัน



ลายมือชื่อนิสิต



ลายมือชื่อประธานกรรมการ

11 / มี.ค. / 49

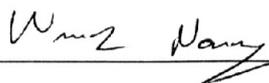
Wasana Nagpetch 2006: The Satisfaction of Client on Civil Court Services.

Master of Arts (Political Science), Major Field: Political Science, Department of Political Science and Public Administration. Thesis Advisor: Associate Professor Jatuporn Bachuen, M.S.S. 121 pages.

ISBN 974-16-1184-6

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.



Student's signature



Thesis Advisor's signature

14 / 03 / 06

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความกรุณาของ รองศาสตราจารย์จตุพร บานชื่น ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จุฑาทิพ คล้ายทับทิม กรรมการวิชาเอก อาจารย์ ดร.อรนนท์ กลั่นทปฺระ กรรมการวิชารอง รวมทั้ง รองศาสตราจารย์ไฉไล ศักดิ์วรพงศ์ ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย ที่ได้กรุณาสละเวลาของท่านให้ความรู้ และแนวทางการศึกษา ตรวจสอบเนื้อหาและความถูกต้องของรูปแบบวิจัย รวมทั้งให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างดีในทุกขั้นตอนการวิจัย

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ ดร.สุทธิพล ทวีชัยการ รองเลขาธิการสภาการศึกษา (อดีตเลขาธิการ สภาฯ) คุณศิริพร เครือภู ผู้อำนวยการสำนักคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรม (อดีตผู้อำนวยการ สำนักอำนวยการประจำสภาฯ) คุณวิไลรัตน์ อิทธิชัยวัฒนา เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 6ว สำนักประธานสภาฯ คุณพัชณีญา วิเชียร ที่ให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และเป็นกำลังใจ รวมทั้งขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ของสภาฯทุกท่านที่ได้กรุณาสละเวลาในการรวบรวมแบบ สอบถามจากผู้ที่มาใช้บริการสภาฯ และผู้ใช้บริการสภาฯทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือ ในการตอบแบบสอบถามของผู้ศึกษา นอกจากนี้ขอขอบคุณอาจารย์และเจ้าหน้าที่ของสาขารัฐศาสตร์ (ภาคพิเศษ) ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ทุกท่าน รวมทั้งเพื่อนๆ ทุกคนในสาขา รัฐศาสตร์ (ภาคพิเศษ) ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ที่เป็นกำลังใจและให้คำแนะนำ ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณทุกคนในครอบครัวที่ให้การสนับสนุน ดูแลเอาใจใส่ และเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยในการทำวิทยานิพนธ์เล่มนี้

วาสนา นักเพ็ชร
มีนาคม 2549

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(8)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตการวิจัย	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	6
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ	9
ข้อมูลเกี่ยวกับศาลแพ่ง	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	29
กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย	30
สมมติฐานในการวิจัย	30
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	31
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	31
วิธีการสุ่มตัวอย่าง	32
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	32
การวัดตัวแปร	33
การทดสอบเครื่องมือ	33
การเก็บรวบรวมข้อมูล	34

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย	35
การวิเคราะห์ข้อมูล	36
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	37
ผลการวิจัย	37
ข้อวิจารณ์	90
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	99
สรุปผลการวิจัย	99
ข้อเสนอแนะ	102
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	108
ภาคผนวก	113

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการ	38
2	แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ พฤติกรรมของผู้มาใช้บริการ	40
3	แสดงจำนวน (ความถี่) ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้มาใช้บริการจากศาลแพ่ง	42
4	แสดงจำนวน (ความถี่) ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านความรวดเร็วและต่อเนื่องของผู้มาใช้บริการจากศาลแพ่ง	43
5	แสดงจำนวน (ความถี่) ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกของผู้มาใช้บริการจากศาลแพ่ง	44
6	แสดงจำนวน (ความถี่) ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการอย่างเสมอภาคของผู้มาใช้บริการจากศาลแพ่ง	46
7	แสดงจำนวน (ความถี่) ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการอย่างสุจริตของผู้มาใช้บริการจากศาลแพ่ง	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
8	แสดงจำนวน (ความถี่) ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านการให้บริการอย่างสุภาพของผู้มาใช้บริการจากศาลแพ่ง	48
9	แสดงจำนวน (ความถี่) ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านการให้บริการอย่างถูกต้องของผู้มาใช้บริการจากศาลแพ่ง	49
10	แสดงจำนวน (ความถี่) ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านสถานที่และความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการจากศาลแพ่ง	50
11	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งที่แตกต่างกัน จำแนกตามเพศ	52
12	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งที่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ	54
13	แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุที่แตกต่างกัน มีต่อผลความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง	56
14	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งที่แตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษา	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
15	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการ ศาลแพ่งที่แตกต่างกัน จำแนกตามอาชีพ	60
16	แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพที่แตกต่างกัน มีต่อผลความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านการอำนวยความสะดวก	62
17	แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพที่แตกต่างกัน มีต่อผลความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านการบริการ อย่างเสมอภาค	64
18	แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพที่แตกต่างกัน มีต่อผลความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านบริการอย่างสุจริต	65
19	แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพที่แตกต่างกัน มีต่อผลความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านบริการอย่างสุภาพ	67
20	แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพที่แตกต่างกัน มีต่อผลความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านความพึงพอใจรวม	68
21	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการ ศาลแพ่งที่แตกต่างกัน จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาขอใช้บริการ	70
22	แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ระหว่างจำนวนครั้งที่มาใช้ บริการที่แตกต่างกัน มีต่อผลความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่ง ในด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง	71

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
23	แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ระหว่างจำนวนครั้งที่มาใช้บริการที่แตกต่างกัน มีต่อผลความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่ง ในด้านการอำนวยความสะดวก	73
24	แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ระหว่างจำนวนครั้งที่มาใช้บริการที่แตกต่างกัน มีต่อผลความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่ง ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	74
25	แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ระหว่างจำนวนครั้งที่มาใช้บริการที่แตกต่างกัน มีต่อผลความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่ง ในด้านการบริการอย่างสุจริต	75
26	แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ระหว่างจำนวนครั้งที่มาใช้บริการที่แตกต่างกัน มีต่อผลความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่ง ในด้านความพึงพอใจรวม	77
27	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งที่แตกต่างกัน จำแนกตามประเภทของงานที่มารับบริการ: งานส่งหมาย	79
28	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งที่แตกต่างกัน จำแนกตามประเภทของงานที่มารับบริการ: งานสารบรรณคดี	80

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
29	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งที่แตกต่างกัน จำแนกตามประเภทของงานที่มารับบริการ: งานประชาสัมพันธ์และบริการประชาชน	82
30	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งที่แตกต่างกัน จำแนกตามประเภทของงานที่มารับบริการ: งานหน้าบัลลังก์และถอดเทปบันทึกเสียง	84
31	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งที่แตกต่างกัน จำแนกตามประเภทของงานที่มารับบริการ: งานอื่นๆ	85
32	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	86
33	แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ข้อมูลความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการศาลแพ่ง	88
34	แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้มาใช้บริการศาลแพ่ง	89

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	แสดงการแบ่งงานภายในสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่ง	16
2	ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม	30

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ศาลแพ่งเป็นศาลยุติธรรม ที่มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาพิพากษาคดีแพ่งทั้งปวง ซึ่งศาลยุติธรรมนั้น ถือว่าเป็นองค์กรที่เป็นที่พึ่งสุดท้ายของประชาชนในการอำนวยความสะดวกยุติธรรม และโดยที่ลักษณะงานของศาลแพ่งมีทั้งงานพิจารณาพิพากษาคดี และงานธุรการทั่วไป ศาลแพ่งจึงเป็นหน่วยงานที่มีประชาชนมาติดต่อเพื่อขอรับบริการเกี่ยวกับสำนวนคดีความต่างๆ เป็นจำนวนมาก อีกทั้งนโยบายของสำนักงานศาลยุติธรรมได้ให้ความสำคัญในด้านการบริการประชาชนอย่างแท้จริงจึงจำเป็นต้องพัฒนาการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพ ไม่ให้เกิดปัญหาในการบริการ โดยตอบสนองให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเสมอภาค ตลอดจนให้ความร่วมมือแก่หน่วยงานราชการด้วยกัน ดังนั้น ศาลแพ่งจึงต้องพัฒนาทั้งเจ้าหน้าที่และระบบงานต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจในการมาใช้บริการอย่างสูงสุด

ศาลแพ่งเป็นศาลชั้นต้นที่เก่าแก่ที่สุดและใหญ่ที่สุดในประเทศไทย โดยมีปริมาณคดีมากที่สุดศาลหนึ่ง มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีแพ่งที่มีราคาทรัพย์สินหรือจำนวนทุนทรัพย์ไม่จำกัดจำนวนกับคดีไม่มีข้อพิพาท และเป็นศาลเดียวที่มีอำนาจในการพิจารณาวินิจฉัยคดีแพ่งตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 โดยศาลแพ่งมีเขตอำนาจครอบคลุมพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งเริ่มต้นตั้งแต่ เขตพระนคร เขตราชเทวี เขตพญาไท เขตบางซื่อ เขตดุสิต เขตจตุจักร เขตดินแดง เขตห้วยขวาง เขตลาดพร้าวเฉพาะแขวงลาดพร้าว เขตสายไหม เขตวังทองหลาง เขตบางกะปิ เขตบึงกุ่มเฉพาะแขวงคลองกุ่ม เขตดอนเมือง เขตหลักสี่ เขตบางเขน เฉพาะแขวงอนุสาวรีย์ หมู่ที่ 6-8 นอกจากนี้ ศาลแพ่งยังมีอำนาจตามพระธรรมนูญศาลยุติธรรม มาตรา 16 วรรคสาม ที่จะใช้ดุลพินิจรับคดีที่เกิดนอกเขตศาลแพ่งไว้พิจารณาพิพากษาได้ กับมีเขตอำนาจตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 3 (1) ที่จะรับฟ้องคดีที่มีมูลคดีเกิดในเรือไทยหรืออากาศยานไทยที่อยู่นอกราชอาณาจักรไว้พิจารณาพิพากษาได้อีกด้วย โดยสถิติคดีที่เกิดขึ้นในปี 2547 จำนวน 14,212 คดี และในปี 2548 จำนวน 12,113 คดี จึงเห็นได้ว่ามีผู้มาติดต่อขอรับบริการในแต่ละวันที่ศาลแพ่งเป็นจำนวนมาก ซึ่งบางคดีมีทุนทรัพย์สูงมาก การพิจารณาพิพากษาคดีจึงต้องเป็นไปอย่างรอบคอบและระมัดระวัง เพื่อให้ความเป็นธรรมแก่คู่ความในคดี

ปัจจุบันโครงสร้างศาลแพ่งได้แบ่งออกเป็นแผนกงานต่างๆ ดังนี้ งานประชาสัมพันธ์ งานรับฟ้อง งานส่งหมาย งานสารบรรณคดี งานหน้าบัลลังก์และถอดเทปบันทึกเสียง งานออกหมาย งานเก็บสำนวนคดีดำ งานเก็บสำนวนคดีแดง งานไต่ถามไต่สวน งานจัดการมรดก และงานอุทธรณ์-ฎีกา เป็นต้น ทำให้ข้าราชการและลูกจ้างในศาลแพ่งต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความขยันขันแข็ง โดยคำนึงถึงคุณภาพ ความถูกต้องตามกฎหมาย และการอำนวยความสะดวกรวดเร็วแก่คู่ความ หากเจ้าหน้าที่ธุรการปฏิบัติหน้าที่บกพร่องหรือเกิดความล่าช้าในขั้นตอนใดก็จะทำให้เกิดความเสียหายแก่คดี อีกทั้งในการปฏิบัติงาน หากไม่คำนึงถึงการให้บริการที่สุภาพ สุจริต และเสมอภาคแก่ผู้มาขอรับบริการก็จะทำให้เกิดปัญหาเช่นกัน ซึ่งในปัจจุบันได้มีศาลยุติธรรมต่างๆ มาขอศึกษาดูงานศาลแพ่งจำนวนมากเพื่อนำไปพัฒนาหน่วยงานของตน ดังนั้นศาลแพ่งจึงจำเป็นต้องพัฒนางานให้มีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนที่มาติดต่อราชการศาลได้รับความพึงพอใจทั้ง ความสะดวก รวดเร็ว และเสมอภาค โดยขจัดปัญหาข้อขัดข้องต่างๆ ในแต่ละแผนกให้หมดไป

จากข้อมูลดังกล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่า ศาลแพ่งเป็นศาลยุติธรรมที่มีผู้มาขอรับบริการจำนวนมาก จึงทำให้ผู้วิจัยต้องการที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องที่มาเข้ามาใช้บริการจากศาลแพ่ง และทราบถึงความเชื่อถือศรัทธาของผู้เกี่ยวข้องในคดี โดยต้องการทราบระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของศาลแพ่ง อันจะเป็นแนวทางไปสู่การปรับปรุงแก้ไขและพัฒนางานในด้านต่างๆ ซึ่งจะทำให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการและตอบสนองความต้องการในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ตลอดจนบรรลุเจตนารมณ์ของศาลยุติธรรมอย่างแท้จริง โดยผู้วิจัยต้องการศึกษาความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการศาลแพ่งในแต่ละวัน ได้แก่ งานส่งหมาย งานสารบรรณคดี งานประชาสัมพันธ์และบริการประชาชน งานหน้าบัลลังก์และถอดเทปบันทึกเสียง และงานอื่นๆ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการของศาลแพ่ง
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลและพฤติกรรมการมาใช้บริการศาลแพ่ง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยไปใช้ในการพัฒนาปรับเปลี่ยนการให้บริการประชาชนของศาลแพ่ง ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการศาลแพ่งให้มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลยิ่งขึ้น

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการด้านคดีที่อยู่ระหว่างการดำเนินงานต่างๆ ระหว่างวันที่ 1-30 พฤศจิกายน 2548 โดยเป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการของศาลแพ่ง และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจเฉพาะปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการ และประเภทของงานบริการที่มาขอรับบริการจากศาลแพ่ง จำนวน 385 ราย

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการของศาลแพ่งในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง การอำนวยความสะดวก การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างสุจริต การให้บริการอย่างสุภาพ การให้บริการอย่างถูกต้อง และด้านสถานที่และความปลอดภัย

การให้บริการของศาลแพ่ง ในที่นี้จะเน้นหนักเกี่ยวกับภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการของศาลแพ่ง เฉพาะการให้บริการที่ไม่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาพิพากษาคดีของข้าราชการตุลาการ

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการที่ศาลแพ่ง ไม่ว่าจะมาในฐานะของโจทก์ จำเลย พยาน ผู้มีส่วนได้เสียในคดี พนักงานอัยการ ทนายความ และผู้ค้าประกัน

จำนวนครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการ ได้แก่ จำนวนครั้งของผู้ที่มาใช้บริการที่เคยมาติดต่อขอรับบริการอย่างน้อยในด้านใดด้านหนึ่งจากเจ้าหน้าที่ของศาลแพ่ง

ประเภทของผู้ใช้บริการที่มาติดต่อขอรับบริการจากศาลแพ่ง หมายถึง กลุ่มผู้มาติดต่อขอรับบริการในเรื่องคดีความในศาลแพ่ง และเกี่ยวข้องกับศาลแพ่งโดยตรง ซึ่งครอบคลุมเฉพาะบุคคลได้แก่ โจทก์ จำเลย พยาน ผู้มีส่วนได้เสียในคดี ทนายความ พนักงานอัยการ และผู้ค้าประกัน โดยสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ฝ่ายโจทก์ หมายถึง ผู้ฟ้องคดีแพ่งต่อศาลแพ่ง อาจเป็นตัวโจทก์ ผู้รับมอบอำนาจจากโจทก์ พนักงานอัยการที่ฟ้องคดีให้แก่รัฐหรือหน่วยงานรัฐหรือประชาชนตามกฎหมายระบุ รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องกับในคดีฝ่ายโจทก์ ทนายความของโจทก์ พยานฝ่ายโจทก์ และนายประกัน

2. ฝ่ายจำเลย หมายถึง ผู้ที่ถูกฟ้องคดีแพ่งต่อศาลแพ่ง รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องกับในคดีกับจำเลย พนักงานอัยการในกรณีที่ถูกฟ้องเป็นจำเลย ทนายความของจำเลย พยานฝ่ายจำเลย และนายประกัน

งานที่ผู้ใช้บริการมาติดต่อขอรับบริการ ได้แก่ งานที่ผู้ใช้บริการมาติดต่อขอรับบริการในงานใดงานหนึ่งจากเจ้าหน้าที่ของศาลแพ่ง คือ งานส่งหมาย งานสารบรรณคดี งานประชาสัมพันธ์และบริการประชาชน งานหน้าบัลลังก์และถอดเทปบันทึกเสียง และงานอื่นๆ ที่กล่าวไว้ข้างต้น

ความพึงพอใจในด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของผู้ที่มาขอใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ศาลแพ่งในสภาพที่เร็วไว กระทันหัน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจในการบริการ มีความรวดเร็ว ต่อเนื่อง ไม่ให้รอนาน และเอาใจใส่ติดตามงานที่ดำเนินการอยู่ มีการให้บริการช่วงพักเที่ยง เป็นความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในแต่ละขั้นตอน ตั้งแต่มีผู้มาขอรับบริการเริ่มติดต่อหรือยื่นเรื่องจนกว่าจะเสร็จ

ความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวก หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของผู้ที่มาขอใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ศาลแพ่งที่สร้างความสะดวกในการติดต่อราชการที่ศาลแพ่งในแต่ละงาน เช่น มีแบบฟอร์ม แบบคำร้องที่สามารถอ่านเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อความ การจัดทำตัวอย่างการกรอกแบบคำร้องต่างๆ ให้ผู้มาติดต่อใช้เป็นตัวอย่างในการกรอกคำร้อง มีการติดป้ายชี้แจงงาน ป้ายข้อความประชาสัมพันธ์ต่างๆ ที่สังเกตเห็นได้ง่ายและเหมาะสม

ความพึงพอใจในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของผู้ที่มาขอใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ศาลแพ่งที่ให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ไม่ว่าจะยากจนหรือร่ำรวย หรือมีฐานะทางสังคมอย่างไร โดยจัดลำดับการให้บริการก่อนหลังตามลำดับเวลาที่ได้รับการติดต่อ ไม่ให้มีการลัดคิว ไม่เลือกปฏิบัติกับบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นพิเศษ

ความพึงพอใจในด้านการให้บริการอย่างสุจริต หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของผู้ที่มาขอใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ศาลแพ่งที่ให้บริการอย่างตรงไปตรงมา ไม่มีลับลมคมใน ซื่อสัตย์สุจริต โดยไม่หวังผลประโยชน์ตอบแทน ไม่เรียกร้อยทรัพย์สินในการกระทำที่ไม่พึงมีพึงได้จากผู้มาขอรับบริการ และสร้างความโปร่งใสในการจัดทำแผนภูมิขั้นตอนในงานเพื่อตรวจสอบการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจในด้านการให้บริการอย่างสุภาพ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของผู้ที่มาขอใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ศาลแพ่งด้วยความเรียบร้อย อ่อนโยน พุดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง ไม่ก้าวร้าว ไม่ใช้อารมณ์ข่มขู่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ

ความพึงพอใจในด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของผู้ที่มาขอใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ศาลแพ่งโดยไม่มีข้อผิดพลาด ให้บริการโดยไม่ผิดระเบียบและกฎหมาย สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องและชัดเจน เป็นความสามารถในการปฏิบัติงานตามกระบวนการทำงานที่รับผิดชอบ

ความพึงพอใจในด้านสถานที่และการรักษาความปลอดภัย หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของผู้ที่มาขอใช้บริการที่เกี่ยวกับความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ทำงานและการจัดเก็บเอกสาร การจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีห้องสุขา ที่จอดรถ การมีกล้องรับความคิดเห็นของผู้รับบริการเพื่อนำมาปรับปรุงงาน การจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ บอร์ดนัดความป่วยบอทาง และการรักษาความปลอดภัย

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาคำพิงพอใจของผู้ใช้บริการศาลแพ่ง โดยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตำรา บทความ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย โดยสรุปเป็นหัวข้อ ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
3. ข้อมูลเกี่ยวกับศาลแพ่ง
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจตามพจนานุกรมจิตวิทยา เซพลิน (Chaplin, 1968 อ้างถึงใน สมพร, 2537: 18) ให้คำจำกัดความไว้ว่า เป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการนั้นๆ

Vroom (1964 อ้างถึงใน สมพร, 2537: 18) กล่าวว่า ทักษะ และความพึงพอใจในสิ่งหนึ่ง สามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น ทักษะด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

เทพศักดิ์ (2536) ได้ให้ความหมายในทางที่คล้ายคลึงกันว่าเป็นความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ในการช่วยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน และความพึงพอใจที่มีต่อความตั้งใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน

จากความหมายของความหมายของความพึงพอใจดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ระดับความคาดหวังและความต้องการของลูกค้านักค้าและบริกา ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์และค่านิยมที่ได้รับ โดยการวัดระดับความพึงพอใจจะวัดจากความพึงพอใจของแต่ละบุคคลเปรียบเทียบกับคนรอบข้าง ถ้าได้รับการปฏิบัติที่ไม่แตกต่างจากบุคคลอื่นก็จะรู้สึกพึงพอใจ แต่ถ้าได้รับการปฏิบัติแตกต่างจากบุคคลอื่นก็จะรู้สึกไม่พึงพอใจ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในเรื่องความพึงพอใจ

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

ทฤษฎีความคาดหวัง ได้อธิบายความพึงพอใจในแง่ที่ว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ก็ต่อเมื่อมีการประเมินแล้วว่างานนั้นๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่าคุณค่าของสิ่งที่ได้รับ (รายได้ การส่งเสริมความก้าวหน้า สภาพการทำงานที่ดีขึ้น) เป็นเช่นไร บุคคลจึงเลือกงานที่นำผลลัพธ์ต่างๆ บุคคลจะรู้ถึงความพึงพอใจที่เกิดขึ้น ซึ่งทัศนะของแนวคิดทฤษฎีนี้มาจากหลายบุคคล นำโดย วรูม (Vroom) ลอว์เลอร์ (Lawler) และพอร์เตอร์ (Portor)

แนวคิดของทฤษฎีนี้อยู่ที่ผลที่ได้ (Outcomes) ความปรารถนาที่รุนแรง (Valence) และความคาดหวัง (Expectancy) โดยคาดคะเนว่า โดยทั่วไปบุคคลจะแสดงพฤติกรรมต่อเมื่อเขามองเห็นโอกาสความน่าจะเป็น (Probability) ก่อนข้างเด่นชัดว่า หากมีความพยายามก็จะนำไปสู่ผลงานที่สูงขึ้นจะนำไปสู่ผลที่ได้ (Outcomes) ที่ปรารถนา ซึ่งหมายถึงว่าความคาดหวังนี้เกิดก่อนการกระทำ จึงเป็นเหตุของการกระทำพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากแรงผลักดัน ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากความต้องการ และอีกส่วนหนึ่งเกิดจากความคาดหวังที่ได้รับสิ่งจูงใจ ผลตอบแทนหรือผลลัพธ์จะมีความสำคัญ และจะเป็นตัวทำให้หยุดพฤติกรรมได้ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจต่อผลตอบแทน ซึ่งบุคคลจะต้องรับรู้ว่าเป็นสิ่งที่เกิดจากพฤติกรรม และถ้าหากจะให้ผลตอบแทนมีผลกระทบต่อความพยายามของบุคคลหนึ่งๆ แล้วต้องให้เขารับรู้ว่าการเปลี่ยนแปลงในระดับกำลังความพยายามจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในผลของการปฏิบัติงานของเขา

บั้งอร์ (2540: 21) กล่าวไว้ว่า ตามทัศนะของ แนคเลอร์ (Nadler) และลอร์เลอร์ (Lowler) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีทางด้านความคาดหมาย นั้นว่า ทฤษฎีความคาดหมายจะอยู่บนสมมติฐาน 4 ข้อ คือ

1. พฤติกรรมจะถูกกำหนดโดยแรงกดดันภายในบุคคล และสภาพแวดล้อม คนจะมีความต้องการและความคาดหมายไม่เหมือนกัน ดังนั้น สภาพแวดล้อมของงานที่ไม่เหมือนกัน จะทำให้คนมีพฤติกรรมตอบสนองแตกต่างกัน

2. บุคคลจะทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของพวกเขาภายในองค์กร การตัดสินใจเหล่านี้จะเป็นเรื่องของพฤติกรรมในฐานะที่เป็นสมาชิกการทำงาน การอยู่ภายในสถานที่ทำงาน หรือพฤติกรรมของการใช้กำลังความพยายามจะทำงานหนักมากน้อยแค่ไหน

3. บุคคลจะมีความต้องการ และเป้าหมายไม่เหมือนกัน บุคคลต่างๆ จึงมีความพอใจ ผลลัพธ์ไม่เหมือนกัน การทำความเข้าใจความต้องการของพวกเขาจะนำไปสู่ความเข้าใจเกี่ยวกับว่าจะจูงใจและให้ผลตอบแทนพวกเขาอย่างไรถึงจะดีที่สุด

4. บุคคลจะทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมเป็นทางเลือก โดยอยู่บนพื้นฐานของความคาดหมายของพวกเขาว่าพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการมากน้อยแค่ไหน บุคคลมีแนวโน้มจะมีพฤติกรรมในแนวทางที่พวกเขาเชื่อว่าจะได้รับผลตอบแทนและหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่เห็นว่าจะก่อให้เกิดผลที่ไม่ต้องการ ลอร์เลอร์ (Lowler) และพอร์เตอร์ (Portor) ได้เสนอรูปแบบการจูงใจ ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรที่สำคัญ คือ ความพยายาม ผลการปฏิบัติงาน รางวัล และความพึงพอใจ

นอกจากทฤษฎีดังกล่าวข้างต้นแล้ว ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อกระบวนการยุติธรรม โดย ประชัย (2531: 35 อ้างถึงใน วิโรจน์, 2538: 10-11) ได้เสนอตัวแบบอันเป็นแนวทางที่มุ่งเป็นฐานคิดว่าด้วยความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อกระบวนการยุติธรรมว่าการตั้งฐานคติเกี่ยวกับสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งสังคมเมืองขนาดใหญ่จะต้องตระหนักถึงความกลมเกลียวและความขัดแย้ง ทั้งความร่วมมือและการแข่งขัน ทั้งการได้เปรียบและเสียเปรียบ ภาพของกระบวนการยุติธรรมจึงอาจเป็นไปได้ทั้งเชิงปฏิฐานและเชิงนิเสธ เสมือนสองปลายของเส้นตรงเดียวกัน การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อกระบวนการยุติธรรมจึงเป็นปรากฏการณ์ที่สลับซับซ้อน

ต้องอาศัยแนวคิดเชิงปทัสสถาน (Normative Concepts) และแนวคิดเชิงประจักษ์ (Empirical Concepts) ฉะนั้น ทฤษฎีว่าด้วยความพึงพอใจต่อกระบวนการยุติธรรม ได้แก่

1. ภูมิหลังของประชาชนผู้รับบริการ น่าจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อกระบวนการยุติธรรม ภายใต้สภาวะแวดล้อมของสังคมเมืองขนาดใหญ่

2. ประสบการณ์ของประชาชนผู้รับบริการเกี่ยวกับปัญหาคดีความในศาล น่าจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อกระบวนการยุติธรรม ภายใต้สภาวะแวดล้อมของสังคมเมืองขนาดใหญ่

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ

ความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายต่างๆ ไว้พอสรุปได้ ดังนี้

Millet (1954: 54, 397-400) ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความสำเร็จ (Achievement) และมุ่งมาดปรารถนา (Aspiration) โดยให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรพิจารณาจากสิ่งต่างๆ เหล่านี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) มิฉะนั้น เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรม ให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

กุธชน (2538: 303-304) ให้ความเห็นเกี่ยวกับการให้บริการไว้ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ ต้องสนองตอบความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่การจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้อประโยชน์และการบริการแล้ว ยังไม่คุ้มกับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ให้บริการ

3. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จะให้นั้นต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากคนอื่นๆ อย่างเห็นชัดเจน

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการขอรับบริการ ต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรน้อย ทั้งไม่สร้างความยุ่งยากใจแก่ผู้รับบริการมากเกินไป

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

จำลอง (2547: 6-20) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนิคมศึกษาในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) แต่ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ทำการศึกษามีเป้าประสงค์ในการศึกษาในมิติของความพึงพอใจในการรับบริการเท่านั้น และจากหลากหลายความหมายของเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ มีเป้าหมายในการสร้างความประทับใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้น การจะวัดว่าการบริการสาธารณะนั้น บรรลุเป้าหมายมากน้อยเพียงใด จึงอาจวัดได้กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งสำหรับความหมายของคำว่าความพึงพอใจในการรับบริการมีผู้ให้ความหมายไว้ในหลายๆ ทศนะ ดังนี้

Hoppde (n.d. อ้างถึงใน พุทธิสิทธิ์, 2536: 11) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้นเป็นผลรวมของสภาพการด้านจิตวิทยา ด้านกายภาพ และด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นสาเหตุให้ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการ

Good (1973 อ้างถึงใน ปรัชญา, 2542: 16) กล่าวถึง ความหมายของคำว่า พึงพอใจไว้ว่า หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพอใจ ซึ่งเป็นผลอันเนื่องมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้นๆ

ชวงส์ (ม.ป.ป. อ้างถึงใน บราลี, 2538: 5) กล่าวว่าความพึงพอใจของประชาชนเกิดขึ้นได้จากองค์ประกอบ ดังนี้

1. ความถูกต้องของเอกสาร ผู้ให้บริการควรเขียนอย่างถูกต้อง ลายมือสวยงาม
2. ระยะเวลาการรับบริการ บางกรณีอาจลดขั้นตอนให้ง่ายเข้า ใช้เวลาน้อยลง การจัดลำดับความก่อนหลังอย่างยุติธรรมและให้บริการอย่างต่อเนื่องรวดเร็ว

3. ความสะดวกจากระบบงานทะเบียนด้วยการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบว่า
ต้องนำหลักฐานใดมาบ้าง มีป้ายบอกงานที่ชัดเจน
4. ความสะดวกจากอาคารสถานที่ จัดที่นั่งรอ ช่องทางเดิน แสงสว่าง มีบริการน้ำดื่ม
5. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การพูดจาไพเราะอ่อนหวาน ยิ้มแย้มแจ่มใส
6. วิธีปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของศาลแพ่ง ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ จึงขอเสนอความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของรัฐ โดยผู้ศึกษาขอกล่าวอ้างอิงถึงการให้ความหมายจากนักวิชาการ 3 ท่าน คือ Millet Fitzgerald และ Durant ซึ่งได้ให้ความหมายไว้ ดังต่อไปนี้

Millet (1954 อ้างถึงใน เทพศักดิ์, 2536: 14) ได้อธิบายไว้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (satisfactory services) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการสาธารณะนั้นจะเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ ก็ให้พิจารณาได้จากสิ่งต่างๆ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service)
2. การให้บริการอย่างทันเวลา (timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ampie service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service)

Fitzgerald and Durant (1980 อ้างถึงใน อุทัยพรรณ, 2544: 15) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public service satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงาน โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (perceptual) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์

ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสิน (judgment) ของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งการประเมินกรณีดังกล่าวแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านอัตวิสัย และด้านวัตถุวิสัย โดยแต่ละด้านมีวิธีวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่แตกต่างกันไป

สำหรับเรื่องประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริการนั้น มิใช่เป็นการมองในแง่เศรษฐกิจ หรือมองเฉพาะผลผลิต ทั้งนี้เพราะยังสามารถมองได้อีกว่าเป็นเรื่องของการเมืองด้วย เช่น เมื่อการหาต้นทุนการดำเนินการเพื่อประสิทธิผลเกิดการล้มเหลว รัฐบาลอาจมีการปรับเปลี่ยนแผนงาน หรือหากรัฐบาลไม่พอใจในเป้าหมายของการดำเนินการก็อาจจะค้นหา ตลอดจนปรับปรุงการส่งมอบบริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น การรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับประสิทธิผลของการบริการที่สะท้อนออกมาให้เห็นในรูปของการชำระภาษีเงินได้เพื่อนำมาสนับสนุนให้การบริการดีขึ้น ได้ส่งผลกระทบต่อปริมาณและคุณภาพของการบริการ

ในเรื่องของความรับผิดชอบและความเท่าเทียมกันนั้น เป็นเรื่องเกี่ยวกับการเมือง เพราะเป็นการพิจารณาถึงผลกระทบของการส่งมอบบริการ ซึ่งมาจากความคิดเห็นของประชาชน และต้องอาศัยการตีความ การตัดสินใจหลายๆ ด้าน อันจะก่อให้เกิดความไม่กระจ่างชัดเท่ากับการพิจารณาในเรื่องของประสิทธิภาพและประสิทธิผล

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศาลแพ่ง หมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ โดยเกิดจากการรับรู้ของบุคคล ซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้กำหนดเกณฑ์ไว้และการตัดสินใจของบุคคลนั้นๆ

ข้อมูลเกี่ยวกับศาลแพ่ง

ประวัติของศาลแพ่ง

เดิมระบบศาลไทย อำนาจชำระความแพ่งในกรุงเทพมหานครจะอยู่กระจัดกระจายในหลายศาล แต่ละสังกัดในหน่วยงานต่างๆ เช่น ศาลมรดก ศาลแพ่งกลาง สังกัดกรมลูกขุน ต่อมาในรัชกาลที่ 5 ให้จัดตั้งกระทรวงยุติธรรมขึ้นเมื่อ วันที่ 25 มีนาคม 2434 โดยให้มีการรวมศาลทั้งหมดที่สังกัดหน่วยงานต่างๆ มาสังกัดกระทรวงยุติธรรม อาคารศาลแพ่ง หลังแรกตั้งอยู่บนราชดำเนินในและถนนหน้าห้วยแพะ โดยรัชกาลที่ 5 วางศิลาฤกษ์พระฤกษ์ สร้างอาคารศาลแพ่งเมื่อวันที่ 21 เมษายน 2425 ในวาระสมโภชพระนครครบ 100 ปี ใช้อาคารมาจนถึงปี พ.ศ. 2502 จึงรื้ออาคารเดิมที่ทรุดโทรม และก่อสร้างอาคารใหม่ในพื้นที่เดิม (ถนนราชดำเนินใน สนามหลวง) ปี 2535 จึงย้ายอาคารทำการมาอยู่อาคารหลังใหม่ที่ถนนรัชดาภิเษกหลังปัจจุบันนี้ อาคารเดิมที่สนามหลวงเป็นที่ทำการศาลฎีกาในปัจจุบันต่อมารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 275 กำหนดให้ศาลยุติธรรมมีหน่วยงานธุรการของศาลยุติธรรมที่เป็นอิสระ ศาลแพ่งซึ่งเป็นศาลยุติธรรมศาลหนึ่งจึงไม่สังกัดกระทรวงยุติธรรมอีกต่อไป พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวพระมหากษัตริย์รัชกาลที่ 5 แห่งพระบรมราชจักรีวงศ์ ทรงสร้างศาลสถิตยุติธรรมเมื่อวันครบ 100 ปี แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ โดยทรงจารึกหิรัญบัตรฝังไว้ในแท่งศิลาใหญ่ใต้พสุธาแห่งนี่ว่า การยุติธรรมเป็นหลักสำคัญ อันยิ่งใหญ่ในบ้านเมือง การชำระตัดสินความในโรงศาลเป็นเครื่องประกอบรักษาความยุติธรรมให้เป็นไป ถ้าจัดได้ดีขึ้นเพียงใด ประโยชน์สุขของราษฎรก็จะเจริญยิ่งขึ้นเท่านั้น ขอให้ธรรมนิยมยุติธรรมนี้จงเจริญรุ่งเรืองแผ่ไพศาลและจิรสถิตกาลอยู่ชั่วฟ้าและดิน

อย่างไรก็ตามศาลชั้นต้นมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีแห่งแพ่งทั้งปวงตามพระธรรมนูญยุติธรรม และคดีอื่นตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจพิจารณาพิพากษาของศาลแพ่ง โดยองค์ประกอบด้วยผู้พิพากษาอย่างน้อย 2 คน มีเขตอำนาจท้องที่เขตดินแดง เขตดอนเมือง เขตห้วยขวาง เขตบึงกุ่ม (เฉพาะแขวงบึงกุ่ม) เขตพญาไท เขตบางกะปิ เขตวังทองหลาง เขตพระนคร เขตดุสิต เขตบางซื่อ เขตจตุจักร เขตหลักสี่ เขตราชเทวี เขตบางเขน (เฉพาะแขวงอนุสาวรีย์) เขตสายไหม (เฉพาะแขวงคลองถนน) เขตลาดพร้าว (เฉพาะแขวงลาดพร้าว)

วิสัยทัศน์ศาลแพ่ง

ศาลแพ่งเป็นองค์กรที่เป็นเลิศในการพิจารณาพิพากษาคดีเป็นผู้นำในระบบการไกล่เกลี่ย มีการบริหารงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ล้ำหน้าด้วยเทคโนโลยี บุคลากรมีคุณภาพ เพียบพร้อมทั้งคุณธรรมและจริยธรรม เป็นต้นแบบของศาลทั้งในและต่างประเทศ

พันธกิจศาลแพ่ง

พิจารณาพิพากษาคดีอย่างเป็นอิสระ เทียบธรรม ไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาทตามเจตนารมณ์ของคู่กรณี บริการประชาชนด้วยความเสมอภาค สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส ตรวจสอบได้ นำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารคดีอย่างมีประสิทธิภาพ พัฒนาโครงสร้างการบริหารขององค์กร บุคลากรและความรู้ด้านกฎหมายอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

เขตอำนาจศาล

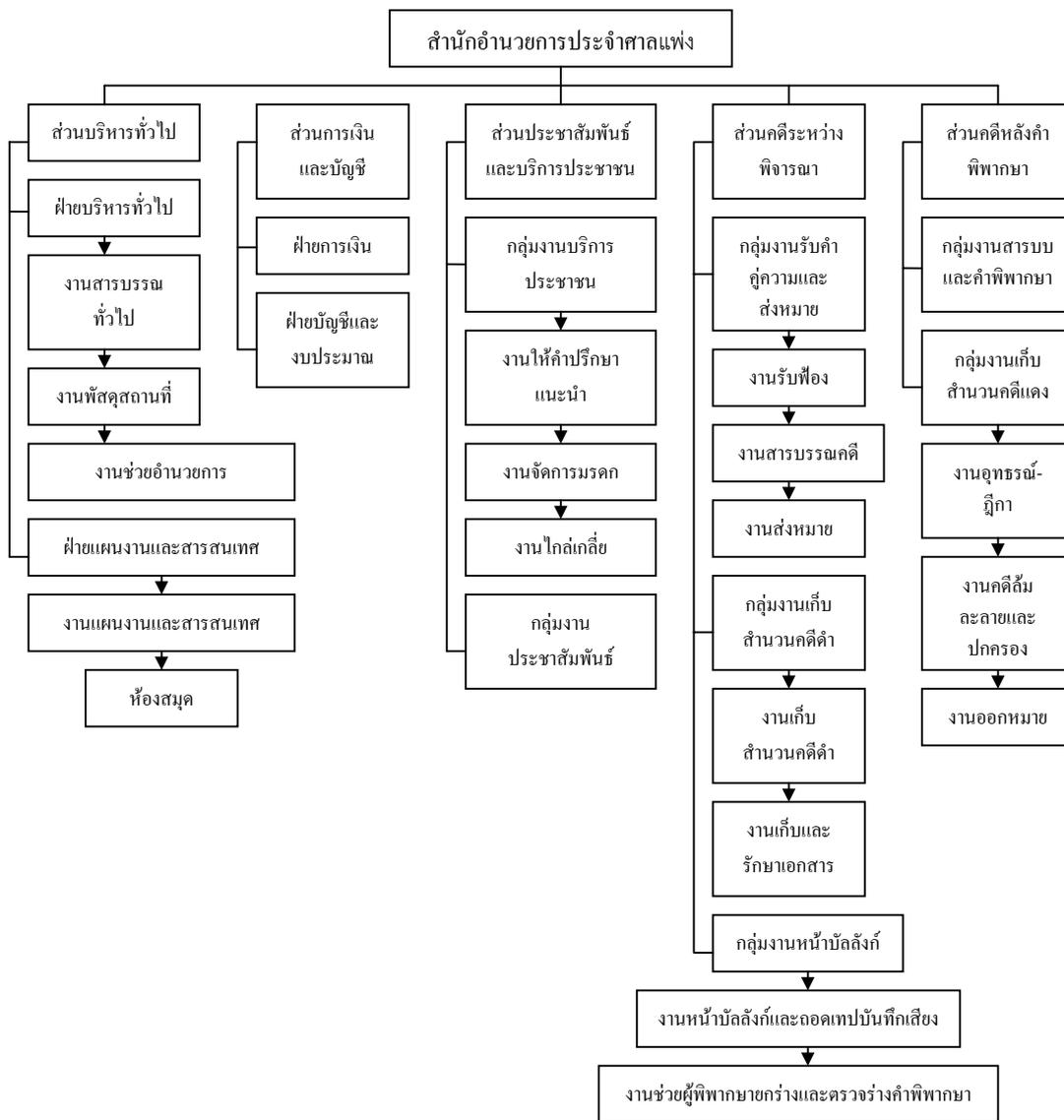
เขตอำนาจศาลในกรุงเทพมหานครประกอบด้วย 16 เขต ดังนี้

1. จตุจักร
2. ดอนเมือง
3. หลักสี่
4. บางเขน
5. บางซื่อ
6. บางกะปิ
7. บึงกุ่ม
8. ลาดพร้าว
9. คูสิต
10. ดินแดง
11. พญาไท
12. พระนคร
13. วังทองหลาง
14. ราชเทวี

15. ห้วยขวาง

16. สายไหม

โครงสร้างการแบ่งงานภายในสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่ง



ภาพที่ 1 แสดงการแบ่งงานภายในสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่ง

การดำเนินคดีแพ่ง

เริ่มตั้งแต่โจทก์ยื่นคำฟ้องหรือคำร้องขอ เจ้าหน้าที่รับฟ้องและตรวจสอบความถูกต้องเบื้องต้นลงหมายเลขคดีดำ คิดค่าธรรมเนียมโดยเจ้าหน้าที่การเงิน แล้วเสนอผู้พิพากษาสั่ง เมื่อพิพากษาเห็นว่าคำฟ้องถูกต้องจะสั่งรับคำฟ้องออกหมายเรียกจำเลยมาให้การแก้คดีหรือในกรณียื่นคำร้องขอก็จะประกาศนัดไต่สวน งานหมายหรือประกาศจะพิมพ์หมายเรียกหรือประกาศ เจ้าหน้าที่ศาลจะไปส่งหมายเรียกและสำเนาคำฟ้องให้จำเลยหรือปิดประกาศ ณ ภูมิลำเนาหรือสถานที่ที่เกี่ยวข้องเมื่อจำเลยรับหมายเรียกและจะต้องยื่นคำให้การแก้คดีภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยจะฟ้องแย้งพร้อมกับยื่นคำให้การก็ได้ หากจำเลยไม่ยื่นคำให้การ โจทก์จะยื่นคำร้องขอให้ศาลสั่งว่าจำเลยขาดนัดยื่นคำให้การและนัดสืบพยานโจทก์ ในกรณีนี้ศาลจะสืบพยานโจทก์ไปฝ่ายเดียวแล้วมีคำพิพากษา ถ้าจำเลยไม่ยื่นคำให้การแล้วโจทก์เพิกเฉย ไม่ยื่นคำร้องขอให้ศาลสั่งว่าจำเลยขาดนัดคำให้การ เจ้าหน้าที่จะทำรายงานให้ศาลทราบ ศาลก็จะมีคำสั่งให้จำหน่ายคดีโจทก์ออกจากสารบบความ แต่ถ้าจำเลยยื่นคำให้การภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด ศาลจะนัดชี้สองสถาน แจ้งวันนัดให้คู่ความทราบ ในวันนัดชี้สองสถาน ศาลจะกำหนดประเด็นข้อพิพาทว่ามีกี่ข้อและกำหนดหน้าที่นำสืบพยาน และนัดสืบพยานโจทก์ หรือพยานจำเลยก่อน โดยคู่ความจะต้องยื่นบัญชีระบุพยาน หากไม่สามารถนำพยานมาศาลด้วยตนเอง ก็จะขอให้ศาลออกหมายเรียกพยานมาให้ในกรณีที่ศาลนัดสืบพยานโจทก์ก่อน เมื่อสืบพยานโจทก์แล้วก็จะนัดสืบพยานจำเลย หรือในกรณีที่นัดสืบพยานจำเลยก่อน เมื่อสืบพยานจำเลยแล้วจะนัดสืบพยานโจทก์ เมื่อสืบพยานทั้งสองฝ่ายแล้วศาลจะเปิดโอกาสให้คู่ความยื่นคำแถลงการณ์ปิดคดีได้ หลังจากนั้นก็นัดฟังคำพิพากษา เมื่อศาลอ่านคำพิพากษาแล้วเจ้าหน้าที่จะลงสารบบคำพิพากษาและออกหมายคดีแดง หลังจากนั้นจะพิมพ์คำพิพากษาหากความไม่พอใจก็สามารถยื่นคำอุทธรณ์และฎีกาต่อได้ตามเงื่อนไข ที่กฎหมายกำหนดเมื่อคดีถึงที่สุดแล้วถ้าผู้แพ้คดีไม่ปฏิบัติตามคำสั่งที่ออกตามคำพิพากษาของศาล ผู้ชนะคดีจะขอให้ศาลตั้งเจ้าพนักงานบังคับคดีเพื่อบังคับให้เป็นไปตามคำพิพากษาต่อไป

การให้บริการของศาลแพ่ง

ประกอบด้วยหน่วยงานในแต่ละส่วนงานดังต่อไปนี้

1. งานสารบรรณคดี เบอร์โทรศัพท์สายตรง 0-2541-2388 ภายใน 0-2541-2420-9 ต่อ 1210, 1211

งานที่รับผิดชอบ:

- 1) รับและส่งหนังสือ สำนวนคดี เอกสารทางคดี
- 2) กำหนดเลขประเด็นประจำปี ในคดีที่ส่งมาสืบพยานประเด็นที่ศาลแพ่ง
- 3) พิมพ์หนังสือโต้ตอบเกี่ยวกับงานธุรการคดี
- 4) พิมพ์หนังสือนำส่งหมายไปยังศาลอื่น และพิมพ์หนังสือไปยังสำนักงานศาลยุติธรรม

ในกรณีที่ส่งหมายไปยังศาลในต่างประเทศ

- 5) บันทึกรายงานผลหมาย กรณีให้ศาลอื่น ดำเนินการส่งหมายแทน
- 6) รับค่านำส่งหมายไปยังศาลอื่น (ข้ามเขต)
- 7) พิมพ์ประกาศหนังสือพิมพ์ และให้บริการตรวจสอบประกาศศาล

2. งานเก็บสำนวนคดีดำ เบอร์โทรศัพท์สายตรง ภายใน 0-2541-2385 0-2541-2420-9 ต่อ 1217

งานที่รับผิดชอบ:

- 1) จัดเก็บสำนวน ตั้งแต่รับสำนวนจากศูนย์รับส่งสำนวน จนกว่าจะมีคำพิพากษาหรือคำสั่ง
- 2) รับคำคู่ความ คำร้อง คำขอ คำแถลง และเอกสาร ในกรณี ที่สำนวนเก็บอยู่ทำงานเก็บสำนวนคดีดำ เช่น คำให้การจำเลย คำแถลง ขอสืบหาที่อยู่ คำร้องขอ ขยายเวลายื่นคำให้การ คำแถลงขอประกาศหนังสือพิมพ์ คำขอให้ศาลออกหมายเรียกพยานบุคคล คำร้องให้ศาลออกคำสั่งเรียกพยานเอกสาร คำขอยื่นบัญชีระบุพยาน เป็นต้น
- 3) ให้บริการตรวจสำนวนคดีที่อยู่ในระหว่างพิจารณาของศาล
- 4) ให้บริการถ่ายเอกสารสำนวนคดีดำ

3. งานห้องสมุด เบอร์โทรศัพท์สายตรง 0-2513-6260 ภายใน 0-2541-2420-9 ต่อ 2214

งานที่รับผิดชอบ:

- 1) การให้บริการยืม-คืนหนังสือ จัดหมวดหมู่หนังสือ ทำบัตรสมาชิก และควบคุมดูแลรักษาหนังสือต่างๆ ในห้องสมุดประจำศาล

- 2) จัดทำบรรณานุกรม บรรณานิต์สน์และกฤตภาค
- 3) จัดทำแฟ้มและแทรกเพิ่มเติมเอกสารย่อชื่อกฎหมาย โดยแยกออกเป็นประมวลกฎหมาย และพระราชบัญญัติ
- 4) ตรวจสอบติดตามกฎหมายใหม่จากราชการงานเบกษา
- 5) ให้บริการค้นข้อมูลทางกฎหมายด้วยระบบคอมพิวเตอร์

4. งานเก็บรักษาเอกสาร เบอร์โทรศัพท์สายตรง 0-2541-2373 ภายใน 0-2541-2420-9 ต่อ 1101

งานที่รับผิดชอบ:

- 1) เก็บเอกสารที่ศาลสั่งแยกเก็บและเอกสารหลักประกัน
- 2) บริการจ่ายเอกสารที่แยกเก็บและเอกสารหลักประกันคืนให้แก่คู่ความตามคำสั่งศาล
- 3) บริการคู่ความในการขอตรวจสำนวนคดีดำ และคดีแดง ในกรณีที่แผนกอื่นส่งมาแยกเก็บเอกสาร
- 4) บริการคู่ความที่มาขอตรวจเอกสารที่แยกเก็บ ก่อนการพิจารณาคดี หรือตรวจเพื่อขอถ่ายเอกสาร

5. ฝ่ายการเงิน เบอร์โทรศัพท์สายตรง 0-2541-2384,0-2541-2769ภายใน 0-2541-2420-9 ต่อ1205

งานที่รับผิดชอบ:

- 1) รับเงินค่าขึ้นศาล และค่าธรรมเนียมต่างๆ ของคดี แ่งทั่วไป (ยกเว้น ค่ารับรองเอกสาร ศูนย์ถ่ายเอกสารเป็นผู้รับ)
- 2) รับเงินกลางที่คู่ความนำมาวางศาลเพื่อชำระหนี้ พร้อมทั้งลงทะเบียนรับไว้เป็นหลักฐาน
- 3) รับเงินค่าประกาศหนังสือพิมพ์
- 4) จ่ายเงินค่าธรรมเนียมที่ศาลสั่งคืน โดยคู่ความแถลงขอรับเงินและศาลอนุญาตจ่าย
- 5) จ่ายเงินกลางให้แก่คู่ความผู้มีสิทธิได้รับเงินตามคำสั่งศาล

6) จ่ายเงินค่าประกาศหนังสือพิมพ์ให้แก่สำนักพิมพ์ที่ลงประกาศโฆษณาตามคำสั่งศาลหรือผู้มีสิทธิรับ

7) บริการนำเข้าเงินค่าธรรมเนียมที่ศาลสั่งคืนผ่านทาง บัญชีของผู้มีสิทธิรับเงิน

หมายเหตุ คู่ความสามารถขอรับเงินค่าธรรมเนียมและเงินกลางได้ ภายใน 10 วันทำการ นับแต่วันยื่นคำขอ เว้นแต่เรื่องซับซ้อนหรือยุ่งยาก จะขอรับได้ภายใน 15 วันทำการ นับแต่วันยื่นคำขอ

6. งานหน้าบัลลังก์และถอดเทปบันทึกเสียง เบอร์โทรศัพท์สายตรง 0-2541-2387 ภายใน 0-2541-2420-9 ต่อ 1600, 1700

งานที่รับผิดชอบ:

- 1) แนะนำชี้แจงและอำนวยความสะดวกแก่คู่ความ และบุคคลอื่นในการเข้าห้องพิจารณา
- 2) รับคำคู่ความ คำร้อง คำขอ คำแถลง และเอกสารในกรณีคู่ความมาขึ้นก่อนวันนัดพิจารณา 5 วันทำการ
- 3) ให้บริการตรวจสอบข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ และติดตามคดีในวันนัดพิจารณา
- 4) ออกหมายนัดที่ศาลมีคำสั่งในห้องพิจารณาคดี

7. งานให้คำปรึกษาแนะนำ เบอร์โทรศัพท์สายตรง 0-2541-2431 ภายใน 0-2541-2420-9 ต่อ 1220, 1221

งานที่รับผิดชอบ:

- 1) แนะนำชี้แจงและตอบคำถามเกี่ยวกับการติดต่อราชการศาล
- 2) แนะนำในการเขียนคำร้อง คำขอ คำแถลงแก่คู่ความ
- 3) ทำคำร้องขอปล่อยชั่วคราว และสัญญาประกัน ในกรณีที่บุคคลถูกจับกุมตามหมายศาล
- 4) ให้บริการตรวจสอบข้อมูลคดีด้วยคอมพิวเตอร์

5) ให้บริการตรวจข้อมูลทะเบียนราษฎรให้แก่โจทก์ในการส่งหมายเรียกและสำเนา คำฟ้องแก่จำเลยในศาลแพ่ง

6) ให้บริการตอบคำถามเกี่ยวกับการติดต่อราชการศาล ทางโทรศัพท์อัตโนมัติ หมายเลขโทรศัพท์ 0-2541-0148

7) แจกแบบพิมพ์ให้แก่คู่ความหรือประชาชน

8) ให้บริการประชาชนตรวจคู่มือ หรือคำสั่งเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ศาลแพ่ง

8. งานจัดการมรดก เบอร์โทรศัพท์สายตรง 0-2541-2432 เบอร์โทรศัพท์ภายใน 0-2541-2420-9 ต่อ 1915

งานที่รับผิดชอบ:

- 1) ให้บริการแนะนำการยื่นคำร้องจัดการมรดก
- 2) รับคำคู่ความ และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดการมรดก
- 3) อำนวยความสะดวกต่อประชาชนในการพิจารณาคำร้องของศาล
- 4) คัดคำสั่ง และรับรองคำสั่งศาล

หมายเหตุ ศาลจะกำหนดนัดไต่สวนคำร้องให้ไม่เกิน 30 วันนับแต่วันที่ยื่น คู่ความสามารถรับ คำสั่งศาลได้ทันทีภายหลังเสร็จสิ้นการไต่สวน

9. กลุ่มงานสารบบและคำพิพากษา เบอร์โทรศัพท์สายตรง 0-2541-2393 ภายใน 0-2541-2420-9 ต่อ 1719, 1720

งานที่รับผิดชอบ:

- 1) ออกและจัดทำสารบบเลขคดีแดง
- 2) พิมพ์คำพิพากษา หรือคำสั่ง
- 3) ให้บริการพิมพ์คำพิพากษาย่อ

10. งานไกล่เกลี่ย เบอร์โทรศัพท์สายตรง 0-2541-2995-6 ภายใน 0-2541-2420-9 ต่อ 1911

งานที่รับผิดชอบ:

- 1) ให้ความรู้ ชี้แนะ นำ ประสานงานแก่ผู้ที่มีความประสงค์จะไกล่เกลี่ยหรือประนอมข้อพิพาท
- 2) ให้คำแนะนำ ประสานงานแก่คู่ความที่ประสงค์จะทำยอมหรือประนอมข้อพิพาทในศาล
- 3) รับผิดชอบดูแลสำนวนคดีตามที่ศาลส่งเข้ามาทำการไกล่เกลี่ย
- 4) รับคำร้อง คำแถลง ที่เกี่ยวข้องของสำนวนคดีที่อยู่ในงานไกล่เกลี่ย
- 5) ให้บริการแนะนำข้อมูลแก่ประชาชนทั่วไปที่ต้องการทราบระบบการไกล่เกลี่ยของศาลแพ่งทั้งทางโทรศัพท์หรือที่มาติดต่อด้วยตนเอง

11. งานออกหมาย เบอร์โทรศัพท์สายตรง 0-2541-2382 เบอร์ภายใน 0-2541-2420-9 ต่อ 1216

งานที่รับผิดชอบ:

- 1) พิมพ์หมายทุกชนิด เช่น หมายนัด หมายเรียก หมายจับ หมายเรียกพยาน เอกสาร หมายเรียก -พยานบุคคล หมายจับ หมายขัง หมายปล่อย หมายอายัดชั่วคราว หมายแจ้งคำสั่งศาลทุกชนิด คำบังคับ และหมายบังคับคดี พร้อมปลดหมาย
- 2) พิมพ์หนังสือแจ้งกรมบังคับคดีตามคำสั่งศาล
- 3) คิดค่าธรรมเนียมในการออกหมายบังคับคดี

12. งานส่งหมาย เบอร์โทรศัพท์สายตรง 0-2541-0146 ภายใน 0-2541-2420-9 ต่อ 1300

งานที่รับผิดชอบ:

- 1) รับหมายจากงานต่างๆ นำมาแยกตามเขต

- 2) รับหมายที่ส่งมาจากศาลแพ่งกรุงเทพใต้, ศาลแพ่งธนบุรี
- 3) รับเงินที่คู่ความนำมาวางเพื่อให้เจ้าหน้าที่ส่งหมาย
- 4) ร่าง-โต้ตอบหนังสือสอบถามผลการส่งหมายต่างจังหวัด
- 5) ควบคุม ดูแล ตรวจสอบการส่งหมายของศาลแพ่ง, ส่งแทนศาลอื่น และรายงานผลการส่งหมายพร้อมลงสมุดผลการส่งหมาย

13. งานเก็บสำนวนคดีแดง เบอร์โทรศัพท์สายตรง 0-2541-2374 ภายใน 0-2541-2420-9 ต่อ 1102, 1103

งานที่รับผิดชอบ:

- 1) จัดเก็บสำนวนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งแล้ว
- 2) รับคำร้องชำระหนี้บริสุทธิ คำร้องขอถอนส่วน คำร้องขอเฉลี่ยทรัพย์ คำร้องขอสวมสิทธิ คำร้องขอให้พิจารณาคดีใหม่ คำร้องขอยึดทรัพย์ คำร้องขอเพิกถอนการขายทอดตลาด คำแถลงขอ-ออกคำบังคับ คำขอหมายตั้งเจ้าพนักงานบังคับคดี ขอรับเอกสารคืน คำแถลงขอรับเงินคืน
- 3) จัดเก็บสำนวนคดีแดงที่มีวันนัด
- 4) บริการตรวจสำนวนคดีแดง
- 5) บริการตรวจคืนเอกสารในสำนวนตามคำสั่งศาล
- 6) ให้บริการถ่ายเอกสารคดีแดง

14. กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ เบอร์โทรศัพท์สายตรง 0-2541-2431 ภายใน 0-2541-2420-9 ต่อ 1220, 1221

งานที่รับผิดชอบ:

- 1) อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อศาล
- 2) ประกาศเรียกคู่ความเข้าห้องพิจารณาคดี และเผยแพร่ข่าวสาร
- 3) จัดทำและแจกเอกสารความรู้เกี่ยวกับกฎหมายเบื้องต้น

- 4) ผลิตสื่อ เพื่อเผยแพร่แก่ผู้มาติดต่อราชการศาล เช่น ผลิตรายการโทรทัศน์, ผลิตเทปคาสเซ็ทสำหรับกระจายเสียง ตามสายในอาคาร จัดทำเอกสารแผ่นพับ เป็นต้น
- 5) จัดทำข่าวศาลแพ่ง และทำการเผยแพร่
- 6) ติดต่อประสานงานกับสื่อมวลชน
- 7) จัดทำป้ายต้อนรับคณะผู้มาศึกษาดูงาน
- 8) ถ่ายภาพเมื่อมีกิจกรรมในศาลและนอกสถานที่
- 9) นำคณะผู้เข้าศึกษาดูงาน ดูงานในแผนกต่างๆ ของศาล
- 10) จัดทำบอร์ดนิทรรศการ เนื่องในวันสำคัญต่างๆ
- 11) จัดทำบอร์ดภาพกิจกรรมต่างๆ ของศาลเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ปิดประกาศหนังสือเวียนสำคัญ และหนังสือจากหน่วยราชการอื่น
- 12) ปิดประกาศหนังสือเวียนสำคัญ และหนังสือจากหน่วยราชการอื่น

15. งานอุทธรณ์-ฎีกา เบอร์โทรศัพท์สายตรง 0-2541-2431 ภายใน 0-2541-2420-9 ต่อ 1220, 1221

งานที่รับผิดชอบ:

- 1) รับอุทธรณ์-ฎีกา คำแก้อุทธรณ์ คำแก้ฎีกา
- 2) รับคำคู่ความทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับคดีที่มีอุทธรณ์และฎีกา เช่น คำร้องขอขยายระยะเวลาขึ้นอุทธรณ์-ฎีกา คำแถลงต่างๆ
- 3) คิดค่าธรรมเนียมศาลชั้นอุทธรณ์-ฎีกา และออกใบแจ้งจำนวนเงิน
- 4) จัดทำสัญญาประกัน การขอทุเลาการบังคับคดี
- 5) กำหนดวันนัดฟังคำพิพากษาศาลอุทธรณ์และศาลฎีกา
- 6) พิมพ์หมายส่งสำเนาอุทธรณ์-ฎีกา และหมายนัดฟังคำพิพากษาศาลอุทธรณ์และศาลฎีกา จัดทำหนังสือรับรองคดีถึงที่สุด

หมายเหตุ

- 1) การยื่นคำร้องขอขยายระยะเวลาขึ้นอุทธรณ์ ขึ้นฎีกา นัดฟังคำสั่งภายใน 3 วัน
- 2) การยื่นอุทธรณ์และขึ้นฎีกาจะนัดฟังคำสั่งภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ยื่น
- 3) การนัดฟังคำพิพากษาศาลอุทธรณ์ และศาลฎีกา จะใช้เวลาประมาณ 45 วันนับแต่วันที่ได้รับคำพิพากษา จากศาลอุทธรณ์และศาลฎีกา

16. งานรับฟ้อง เบอร์โทรศัพท์สายตรง 0-2541-2434 ภายใน 0-2541-2420-9 ต่อ 2217

งานที่รับผิดชอบ:

- 1) รับคำฟ้อง และคำร้องขอต่างๆ คัดคำธรรมเนียมศาล
- 2) รับคำร้องขอพิจารณาคดีอย่างคนอนาถาที่ยื่นมาพร้อมคำฟ้อง
- 3) รับคำร้องขอคุ้มครองชั่วคราวในกรณีฉุกเฉิน
- 4) รับฟ้องคดีมโนสาเร่ (คดีขับไล่) คดีไม่มีข้อยุ่งยาก รับคำร้องเกี่ยวกับกรณีตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกผู้แทนราษฎร และสมาชิกวุฒิสภา พ.ศ. 2541 คำร้องขอตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน
- 5) รับคำร้อง คำขอ คำแถลง และเอกสารในกรณีที่ยังไม่ได้ส่งสำนวนไปงานอื่น
- 6) นัดชี้สองสถาน นัดสืบพยาน โจทก์ นัดวันไต่สวนคำร้อง
- 7) พิมพ์ประกาศหนังสือพิมพ์ในคดีร้องขอจัดการมรดก

17. งานคดีล้มละลายและคดีปกครอง เบอร์โทรศัพท์สายตรง 0-2541-2375 ภายใน 0-2541-2420-9 ต่อ 1104

งานที่รับผิดชอบ:

- 1) รับอุทธรณ์-ฎีกาคดีล้มละลายและคดีปกครอง คดีฟอกเงิน
- 2) รับคำร้อง คำแถลง คำขอในคดีล้มละลาย และคดีปกครอง คดีฟอกเงิน
- 3) พิมพ์หมายนัด คำพิพากษา คำสั่งคดีล้มละลาย หรือคำบังคับ
- 4) บริการตรวจคืนเอกสารในสำนวนตามคำสั่งศาล
- 5) บริการตรวจสอบสำนวนคดีล้มละลายและคดีปกครอง คดีฟอกเงิน
- 6) มีหนังสือแจ้งคำสั่งศาลไปกรมบังคับคดี
- 7) บริการถ่ายเอกสารคดีล้มละลายและคดีปกครอง คดีฟอกเงิน

บริการพิเศษของศาลแพ่ง

คู่ความหรือผู้มีส่วนได้เสียสามารถสอบถามข้อมูลดังต่อไปนี้ จากคอมพิวเตอร์ระบบเครือข่ายของศาลแพ่ง โดยสามารถสอบถามได้ทุกหน่วยงานในศาลแพ่ง (ยกเว้นงานการเงินและงานบัญชี)

1. รายละเอียดคดีจำนวนคดี
2. ตรวจสอบชื่อ โจทก์/จำเลย/ผู้ร้อง/ผู้ตาย
3. การนัดหมายตามเลขคดี
4. การนัดหมายตามวันนัด
5. รายละเอียดเอกสาร/หลักประกัน
6. คำคู่ความ/คำสั่งศาลตามเลขคดี
7. ตรวจสอบประกาศหนังสือพิมพ์
8. ค่าธรรมเนียมการส่งหมายศาล
9. ผลการส่งหมายศาลแพ่ง
10. ผลการตัดสินและคำพิพากษา
11. ตรวจสอบเลขประเด็น
12. บริการแจ้งคำสั่งตามคำร้อง คำขอ
13. บริการแจ้งคำสั่งศาลทางโทรสาร (FAX) ไปยังศาลอื่น
14. ศูนย์ประสานงานใกล้เคียงและประนอมข้อพิพาท

15. การจ่ายเงินค่าธรรมเนียมและเงินกลางที่ศาลสั่งคืน เข้าทางบัญชีของผู้รับ ผู้ขอเพียงแต่ยื่นคำแถลงขอรับเงินที่งานเก็บสำนวนคดีแดง และกรอกแบบแสดงความจำนงที่งานการเงินตามแบบฟอร์มที่กำหนด งานการเงินจะดำเนินการจ่ายเงินเข้าบัญชีของผู้ขอรับโดยตรง และโทรศัพท์แจ้งให้ผู้ขอทราบ วิธีนี้จะสะดวก รวดเร็วกว่าการมารับเงินด้วยตนเอง

นอกจากนี้ศาลแพ่งยังมีการให้บริการขอรับคำสั่งศาลทางโทรสารและทางไปรษณีย์ พร้อมทั้งมีบริการคืนเงินด่วนพิเศษแบบ Fast Track กรณียื่นคำแถลงขอรับเงิน ค่าธรรมเนียมศาลคืนเมื่อมีการถอนฟ้อง พิพากษาตามยอม หรือมีความจำเป็นเร่งด่วนบริการแล้วเสร็จใน 30 นาที

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลแพ่ง ยังไม่มีผู้ใดที่ทำการศึกษาในเรื่องนี้โดยตรงมาก่อน แต่มีผลการศึกษเกี่ยวกับงานวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของรัฐ ซึ่งผู้ศึกษาได้ค้นคว้าผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องไว้ได้ดังต่อไปนี้

วิโรจน์ (2538) ศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภายหลังปรับโครงสร้างใหม่: ศึกษาเฉพาะกรณี จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวม พบว่า มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงลำดับ คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว ความเพียงพอ ความก้าวหน้า และความต่อเนื่อง สำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน คือ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน อาชีพ ตำแหน่งหน้าที่การงาน และลักษณะชุมชนของประชาชน ส่วนเพศ อายุ ระดับรายได้ ประสบการณ์ทางอาชญากรรม และประสบการณ์ด้านการติดต่อราชการที่สถานีตำรวจไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

ศุภพงษ์ (2541) ศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการประชาชนของหน่วยงานรัฐ: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักทะเบียนอำเภอ ในเขตสุขาภิบาลเชียงใหม่ จากกลุ่มตัวอย่างในเขตสุขาภิบาลเชียงใหม่ 6 หมู่บ้าน จำนวน 370 ราย พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความรู้สึกและทัศนคติต่อการบริการของหน่วยงานรัฐในระดับปานกลางมีคะแนนเฉลี่ย 3.18 และเมื่อพิจารณาโดยแยกองค์ประกอบของการบริการแล้ว พบว่า ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 2.91 ระบบการให้บริการมีคะแนนเฉลี่ย 3.07 และ กระบวนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 2.57 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางทั้งสิ้น และปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติ ได้แก่ อายุ และพื้นฐานการศึกษา และปัจจัยที่ไม่มีผลต่อทัศนคติ ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ และระยะเวลาที่เข้ามาอาศัยในเขตสุขาภิบาล

จันทร์เพ็ญ (2542) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของสถานชานา นุบาลเทศบาลในประเทศไทย 7 ด้าน ได้แก่ ความพอเพียง ความรวดเร็ว ความสะดวก ความซื่อสัตย์ การบริการข้อมูลข่าวสาร ตรวจสอบสุขภาพ และความเป็นธรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการโดยรวมในระดับปานกลาง และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ คือ อาชีพ รายได้ รายจ่าย และความคาดหวังในบริการที่เป็นกันเอง มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ขณะที่ปัจจัยถึงแวดล้อมด้านระยะทาง ลักษณะการบริการ และประสบการณ์ในการใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์

กับความพึงพอใจในคุณภาพบริการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และพบว่า ข้อเสนอแนะให้มีการปรับปรุงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องให้เอื้อประโยชน์ในการพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพ การจัดการบริหารโดยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย และอุปกรณ์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลให้ประชาชนร่วมรับรู้ผลการดำเนินงานเพื่อแสดงความโปร่งใสในความซื่อสัตย์และเป็นธรรม ตลอดจนเพิ่มบริการด่วน และมีอาคารที่ได้มาตรฐาน

อุทุมพร (2543) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา ผลการศึกษวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา คือ งานประชาสัมพันธ์ของศาลอาญาที่ผู้เกี่ยวข้องในคดีมาติดต่อขอรับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าติดต่อกันอื่นๆ ในทุกด้าน ได้แก่ ด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง การอำนวยความสะดวก การให้บริการอย่างเสมอภาค สุจริต สุภาพ ถูกต้อง และ ด้านสถานที่และความปลอดภัย ส่วนปัจจัยระดับการศึกษา และจำนวนครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา แต่เป็นไปในทิศทางตรงกันข้ามกับสมมติฐานการวิจัย และปัจจัยด้านเพศ อายุ อาชีพ ประเภทคดี และประเภทของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่อกับศาลอาญา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา

อุทัยพรรณ (2544) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ต่อการให้บริการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี ในด้านบริการเสริมมากที่สุด รองลงได้แก่ ด้านการแจ้งและชำระค่าบริการ ด้านการอำนวยความสะดวกในการต่อ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านอัตราค่าบริการ และด้านการบริการหลังการติดตั้ง ตามลำดับ โดยผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างทางด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ และ ความรู้ความเข้าใจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยแตกต่างกัน แต่ผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างทางด้านระดับการศึกษา จำนวนครั้งในการใช้บริการ ประสบการณ์ในการใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยไม่แตกต่างกัน

จำลอง (2547) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาค้นพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการและประเภทของการบริการของประชาชนผู้มารับบริการต่างกัน ไม่ทำให้ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการแตกต่างกัน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

จากแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาหลายตัวแปร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำมาตัวแปรที่เกี่ยวข้องดังกล่าวมาทำการศึกษาดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

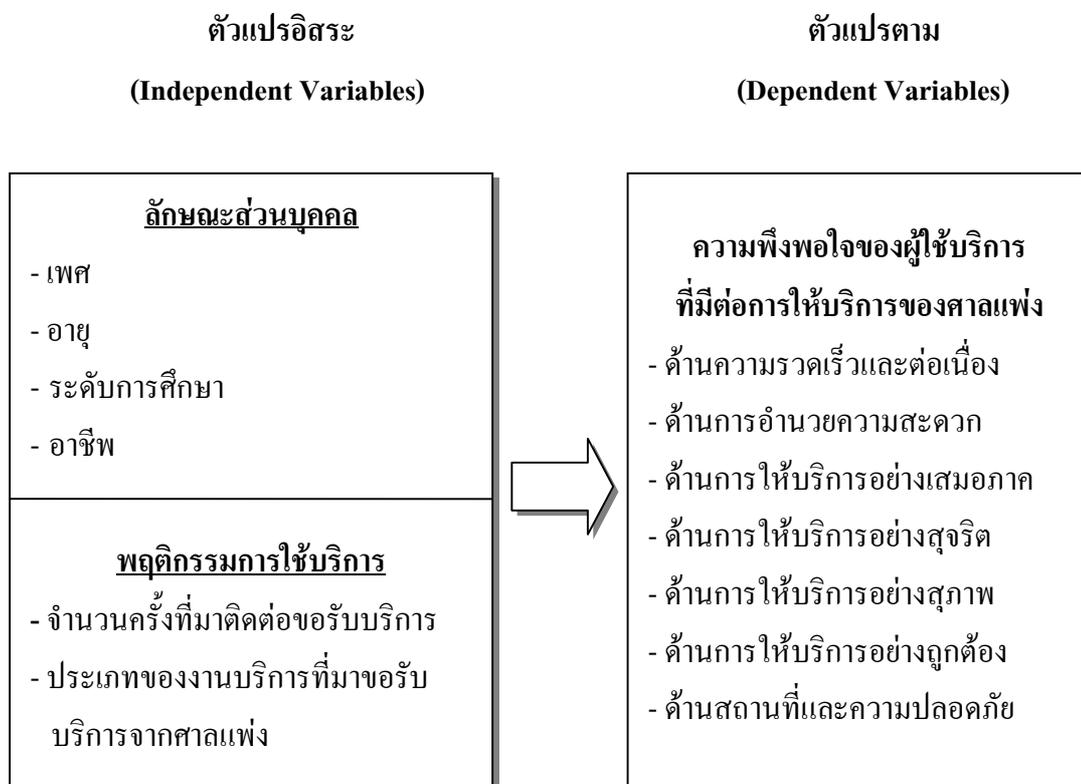
ลักษณะส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. อาชีพ
4. ระดับการศึกษา
5. จำนวนครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการ
6. ประเภทของงานบริการที่มาติดต่อขอรับบริการจากศาลแพ่ง

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของศาลแพ่ง ซึ่งครอบคลุมการให้บริการในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง การอำนวยความสะดวก การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างสุจริต การให้บริการอย่างสุภาพ การให้บริการอย่างถูกต้อง และด้านสถานที่และความปลอดภัย

กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย



ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

สมมติฐานในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ที่มาใช้บริการของศาลแพ่ง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งแตกต่างกัน
2. พฤติกรรมมาใช้บริการศาลแพ่งของผู้ที่มาใช้บริการของศาลแพ่ง ได้แก่ จำนวนครั้งที่มาขอใช้บริการ และประเภทของงานบริการที่มาขอรับบริการ ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งแตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของศาลแพ่งครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยเชิงปริมาณ (Questionnaire) โดยการใช้แบบสอบถาม มีการดำเนินการดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่อยู่ในขอบเขตของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มาใช้บริการของศาลแพ่งในงานต่างๆ แต่ละวัน ในช่วงเวลาราชการ โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณประชากรกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร (กัลยา, 2545: 26) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณไม่เกิน 5 % โดยใช้สูตรดังนี้

$$\begin{aligned}n &= \frac{Z^2}{4e^2} \\ &= \frac{(1.96)^2}{4(0.05)^2} \\ &= 384.16\end{aligned}$$

ในที่นี้ $Z_{.975} = 1.96$, $e = 0.05$

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

Z = ค่าปกติมาตรฐานที่ได้จากตารางการแจกแจงแบบปกติมาตรฐาน ซึ่งขึ้นอยู่กับระดับความเชื่อมั่นที่กำหนด คือ 95%

e = ความคลาดเคลื่อนในการประมาณสัดส่วนประชากรทั้งหมด (p) ที่ยอมรับได้ที่ 5%

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ควรใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 385 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาขอรับบริการของศาลแพ่ง โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) คือ เมื่อผู้ที่มารับการบริการศาลแพ่ง จนดำเนินการเสร็จ หรือดำเนินการไปบางส่วนแล้วและอยู่ระหว่างการรอทราบผล ผู้วิจัยจะเข้าไปทักทาย แนะนำตัว พุดคุย และสร้างความคุ้นเคย จากนั้นจึงอธิบายวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1-30 พฤศจิกายน 2548

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาขึ้นตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยมีข้อคำถามซึ่งครอบคลุมตัวแปรที่ต้องการศึกษา โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ที่มาใช้บริการศาลแพ่ง โดยใช้แบบสอบถามแบบเติมข้อความและเลือกตอบ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามในเรื่องเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ และคำถามที่เกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการมาใช้บริการที่ศาลแพ่งของผู้ที่มาใช้บริการศาลแพ่ง ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามในเรื่อง จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการ และประเภทของงานที่มาใช้บริการ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเรื่องความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการศาลแพ่ง ผู้ศึกษาใช้มาตรวัดของ Likert Scale ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยแบ่งเป็น 7 ด้าน คือ ด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างสุจริต ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง และด้านสถานที่และการรักษาความปลอดภัย

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการ

การวัดตัวแปร

ในการวัดตัวแปรความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลแพ่งเป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended Response Question) โดยเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มี 5 ระดับในการให้คะแนน

เมื่อรวบรวมข้อมูลแล้วผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการอภิปรายผล ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น มีดังนี้ (มัลลิกา, 2537: 29)

$$\text{จากสูตร ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่า จากสูตร} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

แสดงเกณฑ์เฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการศาลแพ่ง

คะแนนเฉลี่ย 3.68 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.67 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

การทดสอบเครื่องมือ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะทำการทดสอบความถูกต้องของเครื่องมือที่สร้างขึ้น ซึ่งประกอบด้วย

1. การหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปปรึกษากับอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ จากนั้นนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ได้แก่ ความสอดคล้องและความครอบคลุมของเนื้อหา และความถูกต้องของภาษา

2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน จำนวน 30 ชุด นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดสอบความเชื่อมั่นรวมโดยใช้วิธีการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .98

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พยายามใช้ระเบียบวิธีวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูลในลักษณะหลายรูปแบบให้มากที่สุด เพื่อให้การเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการของศาลแพ่งมีความสมบูรณ์และน่าเชื่อถือมากที่สุด ได้แก่

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากแบบสอบถาม มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบในการศึกษาวิจัย แล้วนำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.2 ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่ทำการศึกษาวิจัย เพื่อขอส่งแบบสอบถาม/สัมภาษณ์ให้แก่ประชากร/กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ที่มาใช้บริการจากศาลแพ่ง

1.3 ผู้วิจัยเดินทางไปหน่วยงานที่ทำการศึกษาวิจัยเพื่อพบประชากร/กลุ่มตัวอย่าง โดยส่งแบบสอบถามให้กรอกข้อมูล หรือสัมภาษณ์ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง แล้วรวบรวมแบบสอบถามคืนหรือให้ส่งกลับคืนในภายหลัง

1.4 ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม ถึงความครบถ้วนสมบูรณ์ก่อนที่จะนำมาประมวลผล

1.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบถึงความถูกต้องและครบถ้วนมาคัดเลือกเฉพาะที่มีความสมบูรณ์มาลงรหัสตัวเลข (Code) ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วน แล้วจึงนำไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นต่อไป

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากหนังสือ ตำรา บทความ ผลงานวิจัย และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ประกอบการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework) ครั้งนี้ และใช้อ้างอิง (Reference) ในการเขียนรายงานผลการวิจัย (Research Report)

ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยภายหลังจากมีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้ว จะนำแบบสอบถามมาลงรหัสเป็นตัวเลข (Code) และบันทึกลงในคอมพิวเตอร์ และนำข้อมูลที่ได้อิงประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง อันประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งในการติดต่อกานศาลแพ่ง และงานที่มาติดต่อขอรับบริการ รวมถึงความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการจากศาลแพ่ง ซึ่งเป็นข้อคำถามเพื่อสำรวจข้อมูลทั่วไป ตัวแปรในส่วนนี้ส่วนใหญ่มีระดับการวัดอยู่ในระดับ Norminal Scale และ Ordinal Scale เป็นสำคัญ สถิติที่เหมาะสมในการวัด คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อบรรยายและพรรณนาลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ อันได้แก่ ด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างสุจริต ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง และด้านสถานที่และการรักษาความปลอดภัย สถิติที่เหมาะสมในการวัดคือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายความพึงพอใจในการใช้บริการ นำเสนอในรูปแบบตารางและประกอบความเรียง

3. การวิเคราะห์เพื่อทดสอบเปรียบเทียบระหว่างตัวแปร ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรอิสระที่ใช้ในการพิสูจน์สมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม เพื่อหาค่าความแตกต่างที่มีต่อระดับความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการของศาลแพ่ง สถิติที่เหมาะสมในการคำนวณหาความแตกต่างระหว่างตัวแปร คือ การทดสอบหาค่า T-test ซึ่งใช้ทดสอบเปรียบเทียบหาค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรอิสระที่แบ่งออกเป็นกลุ่ม ได้แก่ เพศ และการทดสอบหาค่า F-test ใช้ทดสอบการเปรียบเทียบหาค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรอิสระที่แบ่งออกเป็นกลุ่ม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการ และประเภทของงานที่มาขอรับบริการ และเมื่อพบความแตกต่างของระหว่างตัวแปรอิสระ นำผลการวิเคราะห์มาเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยวิธีการทดสอบแบบ Least-Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน

สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์ และประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากศาลแพ่ง ในการวิเคราะห์และการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
df	แทน ระดับชั้นความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Square)
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-Distribution
F-Ratio	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-Distribution
F-Prob., p	แทน ความน่าจะเป็นสำหรับการบอกนัยสำคัญทางสถิติ (Probability)
*	แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1. ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล
2. ข้อมูลเกี่ยวกับของพฤติกรรมการใช้บริการศาลแพ่ง
3. ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากศาลแพ่ง

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ที่มาใช้บริการของศาลแพ่ง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งแตกต่างกัน

2. พฤติกรรมการมาใช้บริการศาลแพ่งของผู้ที่มาใช้บริการของศาลแพ่ง ได้แก่ จำนวนครั้งที่มาขอใช้บริการ และประเภทของงานบริการที่มาขอรับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งแตกต่างกัน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ใช้บริการจากศาลแพ่งเพิ่มเติมในการให้บริการ

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1. ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ดังแสดงไว้ในตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการ

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	219	56.9
หญิง	166	43.1
รวม	385	100.0
2. อายุ		
21-25 ปี	29	7.5
26-30 ปี	77	20.0
31-35 ปี	75	19.5
36-40 ปี	69	17.9
41-45 ปี	61	15.8
มากกว่า 46 ปี	74	19.2
รวม	385	100.0

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	57	14.8
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	261	67.8
ปริญญาโท หรือเทียบเท่า	22	5.7
เนติบัณฑิตย์ไทย	45	11.7
รวม	385	100.0
4. อาชีพ		
รับจ้าง	112	29.1
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	119	30.9
ค้าขาย	9	2.3
ประกอบวิชาชีพเฉพาะ คือ หนายความ	133	34.5
อื่นๆ	12	3.1
รวม	385	100.0

จากตารางที่ 1 สามารถอธิบายลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาพบว่าเป็นเพศชาย จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 56.9 และเพศหญิง จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1

อายุ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาพบว่ามีอายุในช่วงอายุ 21-25 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 อายุ 26-30 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 อายุ 31-35 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 อายุ 36-40 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 อายุ 41-45 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 และ อายุมากกว่า 46 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาพบว่ามีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 261 คน คิดเป็น

ร้อยละ 67.8 การศึกษาระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 และการศึกษาระดับเนติบัณฑิตย์ไทย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาพบว่า มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1 อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 อาชีพค้าขาย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 อาชีพทนายความ จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 อาชีพอื่นๆ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1

2. ข้อมูลเกี่ยวกับของพฤติกรรมการใช้บริการศาลแพ่ง ประกอบด้วย จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ และประเภทของงานที่มารับบริการ ดังแสดงไว้ในตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ พฤติกรรมของผู้มาใช้บริการ

พฤติกรรมการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ		
ต่ำกว่า 10 ครั้ง/ปี	96	24.9
10-49 ครั้ง/ปี	134	34.8
ตั้งแต่ 50 ครั้ง/ปีขึ้นไป	155	40.3
รวม	385	100.0
2. ประเภทของงานที่มารับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)*		
งานส่งหมาย	250	24.4
งานสารบรรณคดี	206	20.1
งานประชาสัมพันธ์และบริการประชาชน	217	21.2
งานหน้าบัลลังก์และถอดเทป บันทึกเสียง	201	19.6
งานอื่นๆ	150	14.6
รวม	385	100.0

หมายเหตุ: *ผู้ใช้บริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบตามประเภทของงานที่มารับบริการ

จากตารางที่ 2 สามารถอธิบายพฤติกรรมการใช้บริการศาลแพ่งของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษพบว่า มาใช้บริการต่ำกว่า 10 ครั้ง/ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.9 มาใช้บริการ 10-49 ครั้งต่อปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 และมาใช้บริการตั้งแต่ 50 ครั้ง/ปีขึ้นไป จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3

ประเภทงานที่มารับบริการจากศาลแพ่ง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ) กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษพบว่า ประเภทของงานที่มารับบริการ คือ งานส่งหมาย จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 งานสารบรรณคดี จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 20.1 งานประชาสัมพันธ์และบริการประชาชน จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 งานหน้าบัลลังก์และถอดเทป บันทึกเสียง จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 และงานอื่นๆ จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6

3. **ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากศาลแพ่ง** ประกอบด้วยด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้ คือ

- 3.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากศาลแพ่งด้านความรวดเร็ว
- 3.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากศาลแพ่งด้านการอำนวยความสะดวก
- 3.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากศาลแพ่งด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
- 3.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากศาลแพ่งด้านการให้บริการอย่างสุจริต
- 3.5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากศาลแพ่งด้านการให้บริการอย่างสุภาพ
- 3.6 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากศาลแพ่งด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง
- 3.7 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากศาลแพ่งด้านสถานที่และความปลอดภัย

ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการจากศาลแพ่งในภาพรวม สามารถสรุปดังแสดงไว้ในตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน (ความถี่) ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจ
ในภาพรวมของผู้มาใช้บริการจากศาลแพ่ง

ความพึงพอใจในภาพรวม	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง	3.57	.76	ปานกลาง
ด้านการอำนวยความสะดวก	3.89	.70	มาก
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.83	.74	มาก
ด้านการให้บริการอย่างสุจริต	3.97	.74	มาก
ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ	3.72	.86	มาก
ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง	3.63	.79	ปานกลาง
ด้านสถานที่และความปลอดภัย	3.76	.69	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม	3.77	.62	มาก

จากตารางที่ 3 เมื่อพิจารณาในภาพรวมของความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการจากศาลแพ่ง พบว่า ผู้ที่ใช้บริการศาลแพ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ที่ใช้บริการจากศาลแพ่งมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านการให้บริการอย่างสุจริต มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.97 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รองลงมา คือ ในด้านการอำนวยความสะดวก ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.89 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.83 ด้านสถานที่และความปลอดภัย ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.76 ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.72 ซึ่งทุกด้านผู้ใช้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ยกเว้นในด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.63 และด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.57 ที่มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

โดยมีข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในรายละเอียดของแต่ละด้าน ดังต่อไปนี้

3.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากศาลแพ่งด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน (ความถี่) ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจ
ในด้านความรวดเร็วและต่อเนื่องของผู้มาใช้บริการจากศาลแพ่ง

(n=385)

ความพึงพอใจในด้านความ รวดเร็วและต่อเนื่อง	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง			
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน			
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)			
1. เจ้าหน้าที่งานส่งหมาย สามารถตรวจสอบรายงาน ผลการส่งหมายในเขตได้ ในระยะเวลา 5 วัน หลังจากที่รับหมายไปส่ง	73 19.0	99 25.7	158 41.0	54 14.0	1 0.3	3.49	.96	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่งานสารบรรณคดี สามารถทำหนังสือโต้ตอบ เกี่ยวกับสำนวนคดีและ ส่งประเด็นได้ในระยะเวลา อันรวดเร็ว	53 13.8	117 30.4	177 46.0	35 9.1	3 0.8	3.47	.87	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่งานหน้าบัลลังก์ฯ สามารถพิมพ์หมายใน บัลลังก์ได้เสร็จในวันเดียว กับที่ศาลมีคำสั่ง	87 22.6	162 42.1	99 25.7	32 8.3	5 1.3	3.76	.94	มาก
4. เจ้าหน้าที่งานประชา- สัมพันธ์สามารถตอบ ข้อซักถามแทนทุกงาน ได้ ในเวลาอันรวดเร็ว	71 18.4	126 32.7	147 38.2	24 6.2	17 4.4	3.55	1.00	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลแพ่งในด้านความรวดเร็วและต่อเนื่องแสดงให้เห็นว่าในด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ยกเว้นข้อเจ้าหน้าที่งานหน้าบัลลังก์ฯ สามารถพิมพ์หมายในบัลลังก์ได้เสร็จในวันเดียวกับที่ศาลมีคำสั่ง ที่มีระดับความพึงพอใจมาก และมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.79 และ ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ย

น้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่งานสารบรรณคดีสามารถทำหนังสือโต้ตอบเกี่ยวกับสำนวนคดีและส่งประเด็นได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.47

3.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากศาลแพ่งด้านการอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน (ความถี่) ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจ
ในด้านการอำนวยความสะดวกของผู้มาใช้บริการจากศาลแพ่ง

ความพึงพอใจในด้าน การอำนวยความสะดวก	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง			
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน			
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)			
1. จัดให้มีการให้บริการ แบบฟอร์มของงานต่างๆ ได้แก่ คำร้อง คำขอ คำแถลง และอื่นๆ ซึ่งสามารถอ่าน เข้าใจได้ง่ายและสะดวก ในการกรอกข้อความ	102 26.5	173 44.9	95 24.7	14 3.6	1 0.3	3.94	.82	มาก
2. จัดทำตัวอย่างการกรอก แบบฟอร์ม คำร้อง คำขอ และแบบฟอร์มต่างๆ ผู้รับบริการสามารถใช้เป็น ตัวอย่างในการกรอก แบบฟอร์มได้	95 24.7	166 43.1	103 26.8	18 4.7	3 0.8	3.86	.87	มาก
3. จัดทำแผนภูมิรายละเอียด ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการให้บริการต่างๆ เช่น อัตราค่านำหมาย เขตอำนาจศาล แจ้งคำสั่ง ทางไปรษณีย์ ค่าปรับเอาท์ เป็นต้น	89 23.1	157 40.8	119 30.9	18 4.7	2 0.5	3.81	.86	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

(n=385)

ความพึงพอใจในด้าน การอำนวยความสะดวก	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง			
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน			
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)			
4. การคิดป้ายแสดงชื่องาน แต่ละงานและภารกิจของ งานที่ชัดเจน และสังเกต ได้ง่าย	104 27.0	165 42.9	96 24.9	16 4.2	4 1.0	3.91	.88	มาก
5. มีการคิดป้ายช่องหมายเลข งานชัดเจนอย่างเป็น ระเบียบและถูกต้อง	108 28.1	155 40.3	110 28.6	11 2.9	1 0.3	3.93	.84	มาก

จากตารางที่ 5 การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลแพ่งในด้านอำนวยความสะดวก แสดงให้เห็นว่า ทุกข้อในด้านอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือจัดให้มีการให้บริการแบบฟอร์มของงานต่างๆ ได้แก่ คำร้อง คำขอ คำแถลง ใบแต่งตั้งนาย โยมอบฉันทะ และอื่นๆ ซึ่งสามารถอ่านเข้าใจได้ง่ายและสะดวกในการกรอกข้อความ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ จัดทำแผนภูมิรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการให้บริการต่างๆ เช่น อัตราค่านำหมาย เขตอำนาจศาล แจ้งคำสั่งทางไปรษณีย์ ค่าปรับเอาท์ เป็นต้น มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.81

3.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากศาลแพ่งด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน (ความถี่) ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจ
ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคของผู้มาใช้บริการจากศาลแพ่ง

(n=385)

ความพึงพอใจในด้าน บริการอย่างเสมอภาค	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง			
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน			
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)			
1. มีการให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง แก่ผู้มารับบริการ	104 27.0	168 43.6	108 28.1	3 0.8	2 0.5	3.96	.79	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความเสมอภาคต่อทุกคน ไม่ว่าบุคคลนั้น จะรู้จัก เป็นการส่วนตัวหรือไม่	88 22.9	145 37.7	132 34.3	16 4.2	4 1.0	3.77	.88	มาก
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตัวอย่าง เท่าเทียมกับคนอื่นๆ ไม่ว่าคนนั้นจะคู่มือฐานะ และสถานภาพดีหรือไม่	75 19.5	166 43.1	128 33.2	8 2.1	8 2.1	3.76	.86	มาก

จากตารางที่ 6 การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลแพ่งในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคแสดงให้เห็นว่า ทุกข้อในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง แก่ผู้มารับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตัวอย่างเท่าเทียมกับคนอื่นๆ ไม่ว่าคนนั้นจะคู่มือฐานะและสถานภาพดีหรือไม่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

3.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากศาลแพ่งด้านการให้บริการอย่างสุจริต

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน (ความถี่) ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจ
ในด้านการให้บริการอย่างสุจริตของผู้มาใช้บริการจากศาลแพ่ง

ความพึงพอใจในด้าน การให้บริการอย่างสุจริต	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง			
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน			
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)			
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่าง ตรงไปตรงมาตามขั้นตอน การปฏิบัติงาน ด้วยความ ซื่อสัตย์สุจริตโดยรีบ ดำเนินการ	92 23.9	178 46.2	95 24.7	16 4.2	4 1.0	3.88	.86	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการตาม คำขอโดยไม่เรียกเงินหรือ ชักชวนให้ท่านเสียค่าใช้จ่าย หรือสิ่งตอบแทนใดๆ เพื่อ ตอบแทนการให้บริการ	144 37.4	158 41.0	70 18.2	12 3.1	1 0.3	4.12	.83	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดย ไม่ชี้นำ เรียกเงิน สิ่งอื่นใด เพื่อแลกเปลี่ยนกับความ ช่วยเหลือในด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดผลดีต่อส่วน คลีความของท่าน	139 36.1	139 36.1	90 23.4	14 3.6	3 0.8	4.03	.90	มาก
4. การจัดทำแผนภูมิขั้นตอน การปฏิบัติงานด้วยความ โปร่งใส ชัดเจน และ สามารถให้ผู้รับบริการ ตรวจสอบการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ได้	98 25.5	159 40.5	116 30.1	12 3.1	3 0.8	3.87	.86	มาก

จากตารางที่ 7 การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลแพ่งในด้านการให้บริการอย่างสุจริตแสดงให้เห็นว่า ทุกข้อในด้านการให้บริการอย่างสุจริต ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามคำขอโดยไม่เรียกเงินหรือชักชวนให้ท่านเสียค่าใช้จ่ายหรือสิ่งตอบแทนใดๆ เพื่อตอบแทนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การจัดทำแผนภูมิขั้นตอนการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ชัดเจน และสามารถให้ผู้รับบริการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.87

3.5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากศาลแพ่งด้านการให้บริการอย่างสุภาพ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน (ความถี่) ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านการให้บริการอย่างสุภาพของผู้มาใช้บริการจากศาลแพ่ง

ความพึงพอใจในด้านการให้บริการอย่างสุภาพ	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง			
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน			
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)			
1. เจ้าหน้าที่ใช้กริยาวาจา สุภาพขณะปฏิบัติหน้าที่	89	140	127	16	13	3.72	.98	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมี มนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	88	137	132	18	10	3.71	.96	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดย ตอบข้อซักถามอย่างเป็น กันเอง	82	145	137	19	2	3.74	.87	มาก

จากตารางที่ 8 การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลแพ่งในด้านการให้บริการอย่างสุภาพแสดงให้เห็นว่า ทุกข้อในด้านการให้บริการอย่างสุภาพ ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยตอบข้อซักถามอย่างเป็นกันเอง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.71

3.6 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากศาลแพ่งด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน (ความถี่) ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจ
ในด้านการให้บริการอย่างถูกต้องของผู้มาใช้บริการจากศาลแพ่ง

ความพึงพอใจในด้าน การให้บริการอย่างถูกต้อง	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง			
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน			
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)			
1. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำ อธิบายเกี่ยวกับข้อกฎหมาย และตอบข้อซักถามต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง	52	112	194	21	6	3.48	.85	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำ อธิบายเกี่ยวกับการติดต่อ ราชการในศาลได้อย่าง ชัดเจน รวมทั้งให้คำแนะนำ ที่เป็นประโยชน์	76	158	130	16	5	3.74	.87	มาก
3. เมื่อท่านปฏิบัติตาม คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ แล้วทำให้การดำเนินการ เป็นไปโดยสะดวกรวดเร็ว และผิดพลาด	69	154	139	14	9	3.68	.89	มาก

จากตารางที่ 9 การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลแพ่งในด้านการให้บริการอย่างถูกต้องแสดงให้เห็นว่า ในด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ ยกเว้นในข้อเจ้าหน้าที่สามารถให้คำอธิบายเกี่ยวกับข้อกฎหมายและตอบข้อซักถามต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง ซึ่งมีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.48 โดยข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำอธิบายเกี่ยวกับการติดต่อราชการในศาลได้อย่างชัดเจน รวมทั้งให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.74

3.7 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากศาลแพ่งด้านสถานที่และความปลอดภัย

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน (ความถี่) ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจ
ในด้านสถานที่และความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการจากศาลแพ่ง

(n=385)

ความพึงพอใจในด้าน สถานที่และความปลอดภัย	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. ความสะอาด สวยงาม และ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ในบริเวณศาลแพ่ง	102 26.5	185 48.1	92 23.9	4 1.0	2 0.5	3.99	.77	มาก
2. จัดให้มีสถานที่จอดรถแก่ ผู้มาติดต่อราชการอย่าง เพียงพอ	70 18.2	120 31.2	117 30.4	58 15.1	20 5.2	3.42	1.1	ปานกลาง
3. จัดให้มีห้องน้ำที่สะอาดและ เพียงพอ	96 24.9	161 41.8	103 26.8	19 4.9	6 1.6	3.84	.91	มาก
4. จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก ต่างๆ ได้แก่ น้ำดื่ม ที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการ อย่างเพียงพอ เป็นต้น	73 19.0	160 41.6	130 33.8	19 4.9	3 0.8	3.73	.85	มาก
5. จัดบอร์ดประชาสัมพันธ์เพื่อ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ในเรื่องที่สำคัญให้ทราบ	85 22.1	163 42.3	124 32.2	10 2.6	3 0.8	3.82	.83	มาก
6. จัดให้มีร้านอาหารที่มี คุณภาพ สะอาด และราคา ยุติธรรมเพื่อให้บริการแก่ ผู้มาติดต่อราชการศาล	70 18.2	154 40.0	142 36.9	13 3.4	6 1.6	3.70	.86	มาก
7. จัดให้มีเจ้าหน้าที่ รปภ. ตรวจอาวุธ เพื่อความ ปลอดภัยภายในบริเวณศาล อย่างเคร่งครัด	100 26.0	145 37.7	122 31.7	14 3.6	4 1.0	3.84	.89	มาก

จากตารางที่ 10 การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลแพ่งในด้านสถานที่และการรักษาความปลอดภัย แสดงให้เห็นว่า ทุกข้อในด้านสถานที่และการรักษาความปลอดภัย ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ ยกเว้นในข้อ จัดให้มีสถานที่จอดรถแก่ผู้มาติดต่อราชการอย่างเพียงพอ มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.42 โดยข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ความสะอาด สวยงาม และความเป็นระเบียบเรียบร้อยในบริเวณศาลแพ่ง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.99

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดค่าความเชื่อมั่น 95% หรือค่านัยสำคัญทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลในระดับ .05 โดยกำหนดสมมติฐานในการศึกษาไว้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ผู้ที่มาใช้บริการของศาลแพ่งที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งแตกต่างกัน สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้ที่มาใช้บริการศาลแพ่งที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ที่มาใช้บริการศาลแพ่งที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างประชากรศาสตร์ 2 กลุ่ม โดยกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 เป็นอิสระจากกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig.(2-tailed) หรือ Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 11 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่ง
ที่แตกต่างกัน จำแนกตามเพศ

(n=385)							
ความพึงพอใจ	เพศ	N	\bar{X}	S.D.	t	df	p
ด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง	ชาย	219	3.58	.83	.347	383	.729
	หญิง	166	3.55	.65			
ด้านการอำนวยความสะดวก	ชาย	219	3.91	.75	.484	383	.629
	หญิง	166	3.87	.64			
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ชาย	219	3.88	.75	1.387	383	.166
	หญิง	166	3.77	.74			
ด้านการให้บริการอย่างสุจริต	ชาย	219	4.07	.73	2.768	383	.006*
	หญิง	166	3.86	.75			
ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ	ชาย	219	3.75	.89	.592	383	.554
	หญิง	166	3.69	.82			
ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง	ชาย	219	3.70	.80	2.120	383	.035*
	หญิง	166	3.53	.76			
ด้านสถานที่และความปลอดภัย	ชาย	219	3.76	.72	.065	383	.948
	หญิง	166	3.76	.64			
ความพึงพอใจโดยรวม	ชาย	219	3.81	.66	1.353	383	.177
	หญิง	166	3.72	.57			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบเพศที่แตกต่างกัน ของกลุ่มตัวอย่างและความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งโดยใช้สถิติ Independent Samples t-test ในการทดสอบพบว่า ในด้านการบริการอย่างสุจริต มีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.06 และ ในด้านการบริการอย่างถูกต้อง มีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.035 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านการบริการอย่างสุจริตและการบริการอย่างถูกต้องแตกต่างกัน

ส่วนในด้านความรวดเร็วต่อเนื่อง มีค่า Prob. (p) เท่ากับ .729 ด้านการอำนวยความสะดวก มีค่า Prob. (p) เท่ากับ .629 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่า Prob. (p) เท่ากับ .166 ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ มีค่า Prob. (p) เท่ากับ .554 ด้านสถานที่และความปลอดภัย มีค่า Prob. (p) เท่ากับ .948 และ ความพึงพอใจรวม มีค่า Prob. (p) เท่ากับ .177 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ ด้านสถานที่และความปลอดภัย และความพึงพอใจรวม ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 ผู้ที่มาใช้บริการของศาลแพ่งที่มีอายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งแตกต่างกัน สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้ที่มาใช้บริการศาลแพ่งที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ที่มาใช้บริการศาลแพ่งที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. (2-tailed) หรือ Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 12 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่ง
ที่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ

(n=385)

ความพึงพอใจ	แหล่งความ แปรปรวน	Df	SS	MS	F-Ratio	p
ด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	5	6.928	1.386	2.442	.034*
	ภายในกลุ่ม	379	215.095	.568		
	รวม	384	222.023			
ด้านการอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	5	3.677	.735	1.491	.192
	ภายในกลุ่ม	379	186.934	.493		
	รวม	384	190.610			
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	5	3.116	.623	1.127	.345
	ภายในกลุ่ม	379	209.572	.553		
	รวม	384	212.689			
ด้านการให้บริการอย่างสุจริต	ระหว่างกลุ่ม	5	1.873	.375	.677	.641
	ภายในกลุ่ม	379	209.693	.553		
	รวม	384	211.566			
ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ	ระหว่างกลุ่ม	5	2.966	.593	.796	.553
	ภายในกลุ่ม	379	282.294	.745		
	รวม	384	285.260			
ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง	ระหว่างกลุ่ม	5	5.457	1.091	1.777	.117
	ภายในกลุ่ม	379	232.787	.614		
	รวม	384	238.244			
ด้านสถานที่และความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	5	3.322	.664	1.416	.217
	ภายในกลุ่ม	379	177.823	.469		
	รวม	384	181.145			
ความพึงพอใจโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	5	2.717	.543	1.409	.220
	ภายในกลุ่ม	379	146.238	.386		
	รวม	384	148.955			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบอายุของผู้ใช้บริการกับความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งโดยใช้สถิติ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) และใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า

ความแตกต่างระหว่างอายุของผู้ใช้บริการกับความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งมีค่า Prob. (p) น้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่ง ในด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า อายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านความรวดเร็วและต่อเนื่องแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 13 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุที่แตกต่างกัน มีต่อผล
ความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง

อายุ	\bar{X}	21-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41-45 ปี	46 ปีขึ้นไป
		3.58	3.52	3.45	3.47	3.57	3.83
21-25 ปี	3.58		.06 (.724)	.13 (.427)	.11 (.523)	.01 (.936)	-.25 (.130)
26-30 ปี	3.52			.07 (.552)	.05 (.698)	-.05 (.698)	-.31 (.012)*
31-35 ปี	3.45				-.02 (.846)	-.12 (.344)	-.38 (.002)*
36-40 ปี	3.47					-.10 (.457)	-.36 (.500)
41-45 ปี	3.57						-.26 (.048)*
46 ปีขึ้นไป	3.83						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ปรากฏ ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 26-30 ปี กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Prob. (p.) เท่ากับ .012 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 26-30 ปี ความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 26-34 ปี ความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.31

2. กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31-35 ปี กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Prob. (p.) เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31-35 ปี ความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31-35 ปี ความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.38

3. กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41-45 ปี กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Prob. (p.) เท่ากับ .048 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41-45 ปี ความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41-45 ปี ความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.26

สมมติฐานที่ 1.3 ผู้ที่มาใช้บริการของศาลแพ่งที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งแตกต่างกัน สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ผู้ที่มาใช้บริการศาลแพ่งที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ที่มาใช้บริการศาลแพ่งที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. (2-tailed) หรือ Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 14 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่ง
ที่แตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษา

(n=385)

ความพึงพอใจ	แหล่งความ แปรปรวน	Df	SS	MS	F-Ratio	p
ด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	3	.616	.205	.353	.787
	ภายในกลุ่ม	381	221.406	.581		
	รวม	384	222.023			
ด้านการอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	3	.450	.150	.301	.825
	ภายในกลุ่ม	381	190.160	.499		
	รวม	384	190.610			
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	3	.235	7.847E-02	.141	.936
	ภายในกลุ่ม	381	212.453	.558		
	รวม	384	212.689			
ด้านการให้บริการอย่างสุจริต	ระหว่างกลุ่ม	3	.812	.271	.490	.690
	ภายในกลุ่ม	381	210.753	.553		
	รวม	384	211.566			
ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.728	.909	1.226	.300
	ภายในกลุ่ม	381	282.532	.742		
	รวม	384	285.260			
ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง	ระหว่างกลุ่ม	3	.644	.215	.344	.793
	ภายในกลุ่ม	381	237.600	.624		
	รวม	384	238.244			
ด้านสถานที่และความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	3	2.104	.701	1.493	.216
	ภายในกลุ่ม	381	179.041	.470		
	รวม	384	181.145			
ความพึงพอใจโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	.232	7.728E-02	.198	.898
	ภายในกลุ่ม	381	148.724	.390		
	รวม	384	148.955			

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการกับความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งโดยใช้สถิติ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) และใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า ความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการกับความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งมีค่า Prob. (p) มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่ง ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.4 ผู้ที่มาใช้บริการของศาลแพ่งที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งแตกต่างกัน สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ผู้ที่มาใช้บริการศาลแพ่งที่มีอาชีพที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ที่มาใช้บริการศาลแพ่งที่มีอาชีพที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. (2-tailed) หรือ Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 15 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่ง
ที่แตกต่างกัน จำแนกตามอาชีพ

(n=385)

ความพึงพอใจ	แหล่งความ แปรปรวน	Df	SS	MS	F-Ratio	p
ด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	4	4.167	1.042	1.817	.125
	ภายในกลุ่ม	380	217.855	.573		
	รวม	384	222.023			
ด้านการอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	4	7.259	1.815	3.761	.005*
	ภายในกลุ่ม	380	183.352	.483		
	รวม	384	190.610			
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	4	7.189	1.797	3.324	.011*
	ภายในกลุ่ม	380	205.499	.541		
	รวม	384	212.689			
ด้านการให้บริการอย่างสุจริต	ระหว่างกลุ่ม	4	10.386	2.597	4.905	.001*
	ภายในกลุ่ม	380	201.179	.529		
	รวม	384	211.566			
ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ	ระหว่างกลุ่ม	4	9.872	2.468	3.406	.009*
	ภายในกลุ่ม	380	275.388	.725		
	รวม	384	285.260			
ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง	ระหว่างกลุ่ม	4	4.235	1.059	1.719	.145
	ภายในกลุ่ม	380	234.009	.616		
	รวม	384	238.244			
ด้านสถานที่และความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	4	3.060	.765	1.632	.165
	ภายในกลุ่ม	380	178.085	.469		
	รวม	384	181.145			
ความพึงพอใจโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	4	5.334	1.334	3.528	.008*
	ภายในกลุ่ม	380	143.621	.378		
	รวม	384	148.955			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบอาชีพของผู้ใช้บริการกับความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งโดยใช้สถิติ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) และใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า

ความแตกต่างระหว่างอาชีพของผู้ใช้บริการกับความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งมีค่า Prob. (p) น้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่ง ในด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างสุจริต ด้านการบริการอย่างสุภาพ และความพึงพอใจโดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่าอาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างสุจริต ด้านการบริการอย่างสุภาพ และความพึงพอใจโดยรวม แตกต่างกัน ในรายคู่ใดบ้าง ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 16 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพที่แตกต่างกัน มีต่อผล
ความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านการอำนวยความสะดวก

อาชีพ	\bar{X}	รับจ้าง 4.05	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 3.73	ค้าขาย 3.53	ทนายความ 3.91	อื่นๆ 3.95
รับจ้าง	4.05		.32 (.000)*	.52 (.031)*	.14 (.115)	.10 (.624)
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.73			.20 (.411)	-.18 (.039)*	-.22 (.299)
ค้าขาย	3.53				-.38 (.114)	-.42 (.175)
ทนายความ	3.91					.04 (.859)
อื่นๆ	3.95					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านการอำนวยความสะดวก เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ปรากฏ ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้าง กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Prob. (p.) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านการอำนวยความสะดวก แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้างมี ความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านการอำนวยความสะดวก มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.32

2. กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้าง กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพค้าขาย จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Prob. (p.) เท่ากับ .031 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านการอำนวยความสะดวก แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพค้าขาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้างมีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านการอำนวยความสะดวก มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพค้าขาย โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.52

3. กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพทนายความ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Prob. (p.) เท่ากับ .039 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านการอำนวยความสะดวก แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพทนายความ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านการอำนวยความสะดวก มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพทนายความ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.39

ตารางที่ 17 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพที่แตกต่างกัน มีต่อผล
ความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านการบริการอย่างเสมอภาค

อาชีพ	\bar{X}	รับจ้าง 3.95	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 3.65	ค้าขาย 3.48	ทนายความ 3.91	อื่นๆ 3.89
รับจ้าง	3.95		.29 (.003)*	.46 (.069)	.04 (.678)	.06 (.797)
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.65			.17 (.501)	-.25 (.006)*	-.24 (.290)
ค้าขาย	3.48				-.43 (.094)	-.41 (.210)
ทนายความ	3.91					-.02 (.934)
อื่นๆ	3.89					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านการบริการ
อย่างเสมอภาค เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ปรากฏ ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้าง กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จาก
การวิเคราะห์พบว่า ค่า Prob. (p.) เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี
อาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านการบริการอย่างเสมอภาค แตกต่าง
เป็นรายคู่กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้างมีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านการบริการ
อย่างเสมอภาค มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ
0.29

2. กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพทนายความ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Prob. (p.) เท่ากับ .006 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านการบริการอย่างเสมอภาค แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพทนายความ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านการบริการอย่างเสมอภาค น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพทนายความ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.25

ตารางที่ 18 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพที่ต่างกัน มีต่อผล ความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านบริการอย่างสุจริต

อาชีพ	\bar{X}	รับจ้าง 4.08	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 3.74	ค้าขาย 3.78	ทนายความ 4.11	อื่นๆ 3.98
รับจ้าง	4.08		.34 (.000)*	.30 (.227)	.03 (.808)	.10 (.624)
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.74			.04 (.866)	-.36 (.000)*	-.24 (.282)
ค้าขาย	3.78				-.33 (.192)	-.20 (.531)
ทนายความ	4.11					-.13 (.566)
อื่นๆ	3.98					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านการบริการอย่างสุจริต เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ปรากฏ ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้าง กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Prob. (p.) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านการบริการอย่างสุจริต แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้างมี ความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านการบริการอย่างสุจริต มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .34

2. กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพทนายความ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Prob. (p.) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านการบริการอย่างสุจริต แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพทนายความ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านการบริการอย่างสุจริต น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพทนายความ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.36

ตารางที่ 19 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพที่แตกต่างกัน มีต่อผล
ความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านบริการอย่างสุภาพ

อาชีพ	\bar{X}	รับจ้าง 3.87	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 3.50	ค้าขาย 3.78	ทนายความ 3.77	อื่นๆ 4.06
รับจ้าง	3.87		.37 (.001)*	.09 (.757)	.10 (.362)	-.19 (.471)
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.50			.28 (.348)	-.27 (.013)*	-.55 (.032)
ค้าขาย	3.78				-.01 (.977)	-.28 (.460)
ทนายความ	3.77					-.29 (.266)
อื่นๆ	4.06					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านการบริการอย่างสุภาพ เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ปรากฏ ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้าง กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Prob. (p.) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านการบริการอย่างสุภาพ แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านการบริการอย่างสุภาพ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.37

2. กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพทนายความ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Prob. (p.) เท่ากับ .013 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านการบริการอย่างสุภาพ แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพทนายความ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านการบริการอย่างสุภาพ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพทนายความ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.27

ตารางที่ 20 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพที่ต่างกััน มีต่อผล ความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านความพึงพอใจรวม

อาชีพ	\bar{X}	รับจ้าง 3.88	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 3.61	ค้าขาย 3.54	ทนายความ 3.81	อื่นๆ 3.95
รับจ้าง	3.88		.27 (.001)*	.34 (.112)	.07 (.379)	-.07 (.702)
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.61			.07 (.731)	-.20 (.012)*	-.34 (.071)
ค้าขาย	3.54				-.27 (.204)	-.41 (.131)
ทนายความ	3.81					-.14 (.447)
อื่นๆ	3.95					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านการบริการในภาพรวม เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ปรากฏ ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้าง กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Prob. (p.) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านการบริการในภาพรวม แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้างมี ความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านการบริการในภาพรวม มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.27

2. กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพทนายความ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Prob. (p.) เท่ากับ .012 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านการบริการในภาพรวม แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพทนายความ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านการบริการในภาพรวม น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพทนายความ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.20

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ จำนวนครั้งที่มาขอใช้บริการและ ประเภทของงานบริการที่มาขอรับบริการ มีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 ผู้ที่มาใช้บริการของศาลแพ่งที่มีจำนวนครั้งที่มาขอใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งแตกต่างกัน สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ผู้ที่มาใช้บริการศาลแพ่งที่มีจำนวนครั้งที่มาขอใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ที่มาใช้บริการศาลแพ่งที่มีจำนวนครั้งที่มาขอใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. (2-tailed) หรือ Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 21 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่ง
ที่แตกต่างกัน จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาขอใช้บริการ

(n=385)

ความพึงพอใจ	แหล่งความ แปรปรวน	Df	SS	MS	F-Ratio	p
ด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	2	4.797	2.398	4.218	.015*
	ภายในกลุ่ม	382	217.226	.569		
	รวม	384	222.023			
ด้านการอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2	9.339	4.670	9.840	.000*
	ภายในกลุ่ม	382	181.271	.475		
	รวม	384	190.610			
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	2	7.262	3.631	6.752	.001*
	ภายในกลุ่ม	382	205.427	.538		
	รวม	384	212.689			
ด้านการให้บริการอย่างสุจริต	ระหว่างกลุ่ม	2	9.796	4.898	9.273	.000*
	ภายในกลุ่ม	382	201.770	.528		
	รวม	384	211.566			
ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.557	1.279	1.728	.179
	ภายในกลุ่ม	382	282.703	.740		
	รวม	384	285.260			
ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง	ระหว่างกลุ่ม	2	3.217	1.609	2.614	.075
	ภายในกลุ่ม	382	235.027	.615		
	รวม	384	238.244			
ด้านสถานที่และความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	2	2.824	1.412	3.025	.050*
	ภายในกลุ่ม	382	178.321	.467		
	รวม	384	181.145			
ความพึงพอใจโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	4.958	2.479	6.577	.002*
	ภายในกลุ่ม	382	143.997	.377		
	รวม	384	148.955			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบจำนวนครั้งที่มาขอใช้บริการของผู้ใช้บริการกับความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งโดยใช้สถิติ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) และใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า

ความแตกต่างระหว่างจำนวนครั้งที่มาขอใช้บริการของผู้ใช้บริการกับความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งมีค่า Prob. (p) น้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า จำนวนครั้งที่มาขอใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่ง ในด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างสุจริต และความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า อาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างสุจริต และ ความพึงพอใจโดยรวม แตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 22 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ระหว่างจำนวนครั้งที่มาใช้บริการที่แตกต่างกัน มีต่อผลความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง

จำนวนครั้งที่ใช้บริการ	\bar{X}	ต่ำกว่า 10 ครั้งต่อปี	10-49 ครั้งต่อปี	50 ครั้งต่อปีขึ้นไป
		3.44	3.51	3.70
ต่ำกว่า 10 ครั้งต่อปี	3.44		.07 (.477)	-.26 (.008)*
10-49 ครั้งต่อปี	3.51			-.19 (.033)*
50 ครั้งต่อปีขึ้นไป	3.70			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านความรวดเร็ว และต่อเนื่อง เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ปรากฏ ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่ำกว่า 10 ครั้งต่อปี กับกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 50 ครั้งขึ้นไปต่อปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Prob. (p.) เท่ากับ .008 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่ำกว่า 10 ครั้งต่อปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 50 ครั้งขึ้นไปต่อปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่ำกว่า 10 ครั้งต่อปี ความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 50 ครั้งขึ้นไปต่อปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.26

2. กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 10-49 ครั้งต่อปี กับกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 50 ครั้งขึ้นไปต่อปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Prob. (p.) เท่ากับ .033 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 10-49 ครั้งต่อปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 50 ครั้งขึ้นไปต่อปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 10-49 ครั้งต่อปี ความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 50 ครั้งขึ้นไปต่อปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.19

ตารางที่ 23 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ระหว่างจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ที่แตกต่างกัน มีต่อผลความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านการอำนวยความสะดวก

จำนวนครั้งที่ใช้บริการ	\bar{X}	ต่ำกว่า 10 ครั้งต่อปี	10-49 ครั้งต่อปี	50 ครั้งต่อปีขึ้นไป
		3.68	3.84	4.06
ต่ำกว่า 10 ครั้งต่อปี	3.68		-16 (.084)	-39 (.000)*
10-49 ครั้งต่อปี	3.84			-23 (.006)*
50 ครั้งต่อปีขึ้นไป	4.06			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านการอำนวยความสะดวก เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ปรากฏ ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่ำกว่า 10 ครั้งต่อปี กับกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 50 ครั้งขึ้นไปต่อปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Prob. (p.) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่ำกว่า 10 ครั้งต่อปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านการอำนวยความสะดวก แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 50 ครั้งขึ้นไปต่อปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่ำกว่า 10 ครั้งต่อปี ความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านการอำนวยความสะดวกน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 50 ครั้งขึ้นไปต่อปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.39

2. กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 10-49 ครั้งต่อปี กับกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 50 ครั้งขึ้นไปต่อปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Prob. (p.) เท่ากับ .033 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 10-49 ครั้งต่อปี มีความพึงพอใจ

ในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 50 ครั้งขึ้นไปต่อปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 10-49 ครั้งต่อปี ความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 50 ครั้งขึ้นไปต่อปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.19

ตารางที่ 24 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ระหว่างจำนวนครั้งที่มาใช้บริการที่แตกต่างกัน มีต่อผลความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในการให้บริการอย่างเสมอภาค

จำนวนครั้งที่ใช้บริการ	\bar{X}	ต่ำกว่า 10 ครั้งต่อปี	10-49 ครั้งต่อปี	50 ครั้งต่อปีขึ้นไป
		3.61	3.84	3.96
ต่ำกว่า 10 ครั้งต่อปี	3.61		-.23 (.018)*	-.35 (.000)*
10-49 ครั้งต่อปี	3.84			-.12 (.180)
50 ครั้งต่อปีขึ้นไป	3.96			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในการให้บริการอย่างเสมอภาค เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ปรากฏ ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่ำกว่า 10 ครั้งต่อปี กับกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 10-49 ครั้งต่อปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Prob. (p.) เท่ากับ .018 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่ำกว่า 10 ครั้งต่อปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในการให้บริการอย่างเสมอภาค แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 10-49 ครั้งต่อปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่ำกว่า 10 ครั้งต่อปี ความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่ง

ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 10-49 ครั้ง ต่อปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.23

2. กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่ำกว่า 10 ครั้งต่อปี กับกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 50 ครั้งขึ้นไปต่อปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Prob. (p.) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่ำกว่า 10 ครั้งต่อปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 50 ครั้งขึ้นไปต่อปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่ำกว่า 10 ครั้งต่อปี ความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 50 ครั้งขึ้นไปต่อปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.35

ตารางที่ 25 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ระหว่างจำนวนครั้งที่มาใช้บริการที่แตกต่างกัน มีต่อผลความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านการบริการอย่างสุจริต

จำนวนครั้งที่ใช้บริการ	\bar{X}	ต่ำกว่า 10 ครั้งต่อปี	10-49 ครั้งต่อปี	50 ครั้งต่อปีขึ้นไป
		3.71	4.01	4.11
ต่ำกว่า 10 ครั้งต่อปี	3.71		-0.30 (.002)*	-0.40 (.000)*
10-49 ครั้งต่อปี	4.01			-0.10 (.243)
50 ครั้งต่อปีขึ้นไป	4.11			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านการบริการอย่างสุจริต เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ปรากฏ ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่ำกว่า 10 ครั้งต่อปี กับกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 10-49 ครั้งต่อปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Prob.(p.) เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่ำกว่า 10 ครั้งต่อปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านการให้บริการอย่างสุจริต แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 10-49 ครั้งต่อปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่ำกว่า 10 ครั้งต่อปี ความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านการให้บริการอย่างสุจริต น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 10-49 ครั้งต่อปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.30

2. กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่ำกว่า 10 ครั้งต่อปี กับกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 50 ครั้งขึ้นไปต่อปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Prob. (p.) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่ำกว่า 10 ครั้งต่อปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านการให้บริการอย่างสุจริต แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 50 ครั้งขึ้นไปต่อปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่ำกว่า 10 ครั้งต่อปี ความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านการให้บริการอย่างสุจริต น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 50 ครั้งขึ้นไปต่อปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.40

ตารางที่ 26 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ระหว่างจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ที่แตกต่างกัน มีต่อผลความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้าน ความพึงพอใจรวม

จำนวนครั้งที่ใช้บริการ	\bar{X}	ต่ำกว่า 10 ครั้งต่อปี	10-49 ครั้งต่อปี	50 ครั้งต่อปีขึ้นไป
		3.59	3.78	3.88
ต่ำกว่า 10 ครั้งต่อปี	3.59		-0.19 (.022)*	-0.29 (.000)*
10-49 ครั้งต่อปี	3.78			-0.10 (.168)
50 ครั้งต่อปีขึ้นไป	3.88			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านพึงพอใจรวม เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ปรากฏ ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่ำกว่า 10 ครั้งต่อปี กับกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 10-49 ครั้งต่อปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Prob.(p.) เท่ากับ .022 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่ำกว่า 10 ครั้งต่อปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านความพึงพอใจรวม แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 10-49 ครั้งต่อปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่ำกว่า 10 ครั้งต่อปี ความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านความพึงพอใจรวมน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 10-49 ครั้งต่อปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.19

2. กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่ำกว่า 10 ครั้งต่อปี กับกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 50 ครั้งขึ้นไปต่อปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Prob. (p.) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่ำกว่า 10 ครั้งต่อปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านความพึงพอใจรวมทุกด้าน แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่ม

ตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 50 ครั้งขึ้นไปต่อปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่ำกว่า 10 ครั้งต่อปี ความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านความพึงพอใจรวมทุกด้าน น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 50 ครั้งขึ้นไปต่อปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.29

สมมติฐานที่ 2.2 ผู้ที่มาใช้บริการของศาลแพ่งที่มีประเภทของงานบริการที่มาขอรับบริการ: งานส่งหมายต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งแตกต่างกัน สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ผู้ที่มาใช้บริการศาลแพ่งที่มีประเภทของงานที่มาขอรับบริการ: งานส่งหมายที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ที่มาใช้บริการศาลแพ่งที่มีประเภทของงานที่มาขอรับบริการ: งานส่งหมายที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างประชากรศาสตร์ 2 กลุ่ม โดยกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 เป็นอิสระจากกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. (2-tailed) หรือ Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 27 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่ง
ที่แตกต่างกัน จำแนกตามประเภทของงานที่มารับบริการ: งานส่งหมาย

(n=385)

ความพึงพอใจ	การใช้	N	\bar{X}	S.D.	t	df	p
ด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง	เลือก	250	3.54	.81	-.954	383	.340
	ไม่เลือก	135	3.62	.65			
ด้านการอำนวยความสะดวก	เลือก	250	3.86	.72	-1.315	383	.189
	ไม่เลือก	135	3.95	.68			
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	เลือก	250	3.83	.69	.044	383	.965
	ไม่เลือก	135	3.83	.83			
ด้านการให้บริการอย่างสุจริต	เลือก	250	4.00	.72	.875	383	.382
	ไม่เลือก	135	3.93	.79			
ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ	เลือก	250	3.71	.84	-.516	383	.606
	ไม่เลือก	135	3.76	.90			
ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง	เลือก	250	3.59	.79	-1.316	383	.189
	ไม่เลือก	135	3.70	.79			
ด้านสถานที่และความปลอดภัย	เลือก	250	3.72	.67	-1.590	383	.113
	ไม่เลือก	135	3.84	.72			
ความพึงพอใจโดยรวม	เลือก	250	3.75	.62	-.811	383	.418
	ไม่เลือก	135	3.80	.64			

จากตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบประเภทของงานที่มารับบริการ: งานส่งหมาย
ที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่าง และความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งโดยใช้สถิติ Independent
Samples t-test ในการทดสอบ พบว่าทุกด้าน มีค่า Prob. (p) มากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน
หลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประเภทของงานที่มารับบริการ: งาน
ส่งหมายที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 ผู้ที่มาใช้บริการของศาลแพ่งที่มีประเภทของงานบริการที่มาขอรับบริการ:
งานสารบรรณคดีต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งแตกต่างกัน สามารถเขียน
สมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ผู้ที่มาใช้บริการศาลแพ่งที่มีประเภทของงานที่มารับบริการ: งานสารบรรณคดีที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ที่มาใช้บริการศาลแพ่งที่มีประเภทของงานที่มารับบริการ: งานสารบรรณคดีที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างประชากรศาสตร์ 2 กลุ่ม โดยกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 เป็นอิสระจากกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. (2-tailed) หรือ Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 28 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งที่แตกต่างกัน จำแนกตามประเภทของงานที่มารับบริการ: งานสารบรรณคดี

(n=385)							
ความพึงพอใจ	การใช้	N	\bar{X}	S.D.	t	df	p
ด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง	เลือก	206	3.51	.80	-1.622	383	.106
	ไม่เลือก	179	3.64	.71			
ด้านการอำนวยความสะดวก	เลือก	206	3.86	.73	-.944	383	.346
	ไม่เลือก	179	3.93	.68			
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	เลือก	206	3.81	.71	-.530	383	.596
	ไม่เลือก	179	3.85	.78			
ด้านการให้บริการอย่างสุจริต	เลือก	206	3.92	.77	-1.417	383	.157
	ไม่เลือก	179	4.03	.71			
ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ	เลือก	206	3.67	.86	-1.419	383	.157
	ไม่เลือก	179	3.79	.86			
ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง	เลือก	206	3.55	.80	-2.216	383	.027*
	ไม่เลือก	179	3.72	.77			
ด้านสถานที่และความปลอดภัย	เลือก	206	3.71	.69	-1.609	383	.108
	ไม่เลือก	179	3.82	.68			
ความพึงพอใจโดยรวม	เลือก	206	3.72	.63	-1.702	383	.090
	ไม่เลือก	179	3.83	.61			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบประเภทของงานที่มารับบริการ: งานสารบรรณคดีที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่าง และความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่ง โดยใช้สถิติ Independent Samples t-test ในการทดสอบพบว่า ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง มีค่า Prob. (p) เท่ากับ .027 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประเภทของงานที่มารับบริการ: งานสารบรรณคดี ในด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 ผู้ที่มาใช้บริการของศาลแพ่งที่มีประเภทของงานบริการที่มารับบริการ: งานประชาสัมพันธ์และบริการประชาชนต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งแตกต่างกัน สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ผู้ที่มาใช้บริการศาลแพ่งที่มีประเภทของงานที่มารับบริการ :งานประชาสัมพันธ์และบริการประชาชนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ที่มาใช้บริการศาลแพ่งที่มีประเภทของงานที่มารับบริการ:งานประชาสัมพันธ์และบริการประชาชนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างประชากรศาสตร์ 2 กลุ่ม โดยกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 เป็นอิสระจากกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. (2-tailed) หรือ Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 29 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่ง
ที่แตกต่างกัน จำแนกตามประเภทของงานที่มารับบริการ: งานประชาสัมพันธ์และ
บริการประชาชน

(n=385)							
ความพึงพอใจ	การใช้	N	\bar{X}	S.D.	t	df	p
ด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง	เลือก	217	3.54	.78	-884	383	.377
	ไม่เลือก	168	3.61	.74			
ด้านการอำนวยความสะดวก	เลือก	217	3.84	.71	-1.564	383	.119
	ไม่เลือก	168	3.95	.69			
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	เลือก	217	3.71	.75	-3.597	383	.000*
	ไม่เลือก	168	3.98	.71			
ด้านการให้บริการอย่างสุจริต	เลือก	217	3.90	.74	-2.404	383	.017*
	ไม่เลือก	168	4.08	.74			
ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ	เลือก	217	3.66	.81	-1.784	383	.075
	ไม่เลือก	168	3.81	.91			
ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง	เลือก	217	3.54	.76	-2.619	383	.009*
	ไม่เลือก	168	3.75	.81			
ด้านสถานที่และความปลอดภัย	เลือก	217	3.68	.69	-2.568	383	.011*
	ไม่เลือก	168	3.86	.68			
ความพึงพอใจโดยรวม	เลือก	217	3.69	.62	-2.662	383	.008*
	ไม่เลือก	168	3.86	.61			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 29 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบประเภทของงานที่มารับบริการ: งาน
ประชาสัมพันธ์และบริการประชาชนที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างและความพึงพอใจในการใช้
บริการศาลแพ่งโดยใช้สถิติ Independent Samples t-test ในการทดสอบพบว่า ในด้านการให้บริการ
อย่างเสมอภาค มีค่า Prob. (p) เท่ากับ .000 ด้านการให้บริการอย่างสุจริต มีค่า Prob. (p) เท่ากับ
.017 ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง Prob. (p) เท่ากับ .009 ด้านสถานที่และความปลอดภัยมีค่า
Prob. (p) เท่ากับ .011 และ ความพึงพอใจรวม มีค่า Prob. (p) เท่ากับ .008 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ
ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประเภทของงานที่
มารับบริการ: งานประชาสัมพันธ์และบริการประชาชน ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้าน

การให้บริการอย่างสุภาพ ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง ด้านสถานที่และความปลอดภัย และ ความพึงพอใจรวมที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.5 ผู้ที่มาใช้บริการของศาลแพ่งที่มีประเภทของงานบริการที่มารับบริการ: งานหน้าบัลลังก์และถอดเทปต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งแตกต่างกัน สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ผู้ที่มาใช้บริการศาลแพ่งที่มีประเภทของงานที่มารับบริการ: งานหน้าบัลลังก์และถอดเทปที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ที่มาใช้บริการศาลแพ่งที่มีประเภทของงานที่มารับบริการ: งานหน้าบัลลังก์และถอดเทปที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างประชากรศาสตร์ 2 กลุ่ม โดยกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 เป็นอิสระจากกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. (2-tailed) หรือ Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 30 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่ง
ที่แตกต่างกัน จำแนกตามประเภทของงานที่มารับบริการ: งานหน้าบัลลังก์และ
ถอดเทปบันทึกเสียง

(n=385)							
ความพึงพอใจ	การใช้	N	\bar{X}	S.D.	t	df	p
ด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง	เลือก	201	3.51	.80	-1.472	383	.142
	ไม่เลือก	184	3.63	.72			
ด้านการอำนวยความสะดวก	เลือก	201	3.87	.75	-.443	383	.658
	ไม่เลือก	184	3.91	.66			
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	เลือก	201	3.79	.73	-1.012	383	.312
	ไม่เลือก	184	3.87	.75			
ด้านการให้บริการอย่างสุจริต	เลือก	201	3.96	.76	-.434	383	.665
	ไม่เลือก	184	3.99	.72			
ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ	เลือก	201	3.70	.84	-.551	383	.582
	ไม่เลือก	184	3.75	.88			
ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง	เลือก	201	3.59	.80	-1.060	383	.290
	ไม่เลือก	184	3.67	.78			
ด้านสถานที่และความปลอดภัย	เลือก	201	3.71	.70	-1.635	383	.103
	ไม่เลือก	184	3.82	.67			
ความพึงพอใจโดยรวม	เลือก	201	3.73	.64	-1.133	383	.258
	ไม่เลือก	184	3.81	.61			

จากตารางที่ 30 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบประเภทของงานที่มารับบริการ: งานหน้าบัลลังก์และถอดเทปที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่าง และความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่ง โดยใช้สถิติ Independent Samples t-test ในการทดสอบพบว่า ทุกด้าน มีค่า Prob. (p) มากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประเภทของงานที่มารับบริการ: งานหน้าบัลลังก์และถอดเทปที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.6 ผู้ที่มารับบริการของศาลแพ่งที่มีประเภทของงานบริการที่มาขอรับบริการ: งานอื่นๆ ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งแตกต่างกัน สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ผู้ที่มาใช้บริการศาลแพ่งที่มีประเภทของงานที่มารับบริการ: งานอื่นๆ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ที่มาใช้บริการศาลแพ่งที่มีประเภทของงานที่มารับบริการ: งานอื่นๆ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างประชากรศาสตร์ 2 กลุ่ม โดยกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 เป็นอิสระจากกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. (2-tailed) หรือ Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 31 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่ง ที่แตกต่างกัน จำแนกตามประเภทของงานที่มารับบริการ: งานอื่นๆ

		(n=385)						
ความพึงพอใจ	การใช้	N	\bar{X}	S.D.	t	df	p	
ด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง	เลือก	150	3.51	.74	-1.269	383	.205	
	ไม่เลือก	235	3.61	.77				
ด้านการอำนวยความสะดวก	เลือก	150	3.92	.66	.670	383	.503	
	ไม่เลือก	235	3.87	.73				
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	เลือก	150	3.79	.69	-.760	383	.448	
	ไม่เลือก	235	3.85	.78				
ด้านการให้บริการอย่างสุจริต	เลือก	150	4.04	.68	1.381	383	.168	
	ไม่เลือก	235	3.93	.78				
ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ	เลือก	150	3.70	.82	-.448	383	.654	
	ไม่เลือก	235	3.74	.89				
ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง	เลือก	150	3.69	.69	1.139	383	.255	
	ไม่เลือก	235	3.59	.84				
ด้านสถานที่และความปลอดภัย	เลือก	150	3.81	.65	1.008	383	.314	
	ไม่เลือก	235	3.73	.71				
ความพึงพอใจโดยรวม	เลือก	150	3.78	.58	.268	383	.789	
	ไม่เลือก	235	3.76	.65				

จากตารางที่ 31 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบประเภทของงานที่มารับบริการ: งานอื่นๆ ที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่าง และความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่ง โดยใช้สถิติ Independent Samples t-test ในการทดสอบพบว่า ทุกด้านมีค่า Prob. (p) มากกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประเภทของงานที่มารับบริการ: งานอื่นๆ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 32 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สรุปสมมติฐาน	เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1. ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งที่ต่างกัน		
1.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งแตกต่างกัน	✓	
1.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งแตกต่างกัน	✓	
1.3 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งแตกต่างกัน		✓
1.4 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งแตกต่างกัน	✓	
2. ผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมการใช้บริการศาลแพ่งที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งที่ต่างกัน		
2.1 ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งแตกต่างกัน	✓	

ตารางที่ 32 (ต่อ)

สรุปสมมติฐาน	เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
2.2 ผู้ใช้บริการที่มีประเภทของงานที่มาขอรับบริการ: งานส่งหมายที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งแตกต่างกัน		✓
2.3 ผู้ใช้บริการที่มีประเภทของงานที่มาขอรับบริการ: งานสารบรรณคดีที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งแตกต่างกัน	✓	
2.4 ผู้ใช้บริการที่มีประเภทของงานที่มาขอรับบริการ: งานประชาสัมพันธ์และบริการประชาชนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งแตกต่างกัน	✓	
2.5 ผู้ใช้บริการที่มีประเภทของงานที่มาขอรับบริการ: งานหน้าบัลลังก์และถอดเทปที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งแตกต่างกัน		✓
2.6 ผู้ใช้บริการที่มีประเภทของงานที่มาขอรับบริการ: งานอื่นๆ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งแตกต่างกัน		✓

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ใช้บริการจากศาลแพ่งเพิ่มเติมในการให้บริการ

ผู้ให้บริการศาลแพ่งได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการและข้อเสนอแนะในการพัฒนางานศาลแพ่งในส่วนงานต่างๆ และเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ดังแสดงในตารางที่ 33

ตารางที่ 33 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ข้อมูลความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการศาลแพ่ง

	(n=385)	
ความต้องการและข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้อมูลเกี่ยวกับแผนภูมิขั้นตอนกระบวนการในการมาใช้บริการ	64	16.6
ความรวดเร็วในการให้บริการ	63	16.4
ระยะเวลาการให้บริการในขั้นตอนต่างๆ	62	16.1
การใช้คำพูดที่ไพเราะสุภาพ	55	14.3
สถานที่ติดต่อชัดเจนในแต่ละงาน/ขั้นตอน	46	11.9
ตัวอย่างการเขียนแบบฟอร์ม แบบคำร้อง ในขั้นตอนต่างๆ	26	6.8
การให้บริการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับคดีด้วยคอมพิวเตอร์	21	5.5
การให้บริการที่ถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด	20	5.2
แผ่นพับคำแนะนำการมาขึ้นศาล	18	4.7
ชื่อของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	10	2.6
รวม	385	100.0

จากตารางที่ 33 สามารถอธิบายความต้องการและข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

กลุ่มผู้ให้บริการศาลแพ่งต้องการให้มีการจัดการบริการในส่วน of ข้อมูลเกี่ยวกับแผนภูมิขั้นตอนกระบวนการในการมาใช้บริการมากที่สุด เป็นจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 รองลงมาคือ ต้องการให้มีการบริการในข้อ ความรวดเร็วในการให้บริการ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 ในส่วนของระยะเวลาการให้บริการในขั้นตอนต่างๆ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 การให้บริการเกี่ยวกับการใช้คำพูดที่ไพเราะสุภาพ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 ต้องการให้

มีการบริการในส่วนของ สถานที่ติดต่อชัดเจนในแต่ละงาน/ขั้นตอน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 และข้อที่ผู้ให้บริการจากศาลมีความต้องการน้อยที่สุด คือ ชื่อของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6

ตารางที่ 34 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้มาใช้บริการ ศาลแพ่ง

	(n=385)	
ความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้มาใช้บริการศาลแพ่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ควรมีการบริการที่ดีเป็นกันเองยิ้มแย้มแจ่มใส	45	17.4
เจ้าหน้าที่ควรมีความรวดเร็วในการทำงานและการให้การให้บริการ	44	17.0
ควรมีที่จอดรถให้เพียงพอกว่านี้	19	7.3
เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ในงานที่ตนเองปฏิบัติและส่วนอื่นๆ ด้วย	17	6.6
ควรมีเจ้าหน้าที่แนะนำการให้บริการในขั้นตอนต่างๆ โดยเฉพาะ	16	6.2
เจ้าหน้าที่แต่งกายไม่เหมาะสมไม่สุภาพ	12	4.6
ระบบข้อมูลในคอมพิวเตอร์ไม่เป็นปัจจุบัน	8	3.1
ควรมีการบริการแบบ one stop service	8	3.1
ห้องน้ำสกปรก	8	3.1
เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นมากกว่านี้	7	2.7
ควรมีการจัดอบรมสำหรับเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้มากกว่านี้	6	2.3
การทำงานควรจะเป็นระบบมากกว่านี้	6	2.3
ปรับปรุงการสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ให้ดีกว่านี้	6	2.3
คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน	5	1.9
ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้กับประชาชนเกี่ยวกับศาล	4	1.5
ในเว็บไซต์ของศาลควรมีข้อมูลของคดีต่างๆ ที่สามารถเข้าไปค้นหาได้	4	1.5
อบรมความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในศาล	3	1.2
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรตรงต่อเวลา	3	1.2
ที่นั่งพักผ่อนน้อยไม่เพียงพอ	3	1.2
ไม่ควรนัดคดีวันจันทร์เพราะว่าวันจันทร์มีคดีเยอะทำให้ล่าช้า	3	1.2
ควรมีที่ถ่ายเอกสารมากกว่านี้และสามารถหาได้ง่าย	3	1.2

ตารางที่ 34 (ต่อ)

ความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้มาใช้บริการศาลแพ่ง	(n=385)	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ควรมีการส่งจดหมายแจ้งทาง EMS	2	0.8
มีการตรวจรักษาความปลอดภัยมากกว่านี้	2	0.8
ควรมีแบบฟอร์มศาล เช่น คำร้อง คำแถลง ให้หยิบง่าย ๆ ใช้สะดวก	2	0.8
ควรมีแผนการเงินทุกแผนก	2	0.8
ควรมีโต๊ะที่ใช้ในการเขียนแบบฟอร์มให้มากกว่านี้	2	0.8
สำนวนที่เก็บไว้ค้นหาไม่เป็นหมวดหมู่	2	0.8
รวม	385	100.0

จากตารางที่ 34 ผู้ที่ใช้บริการได้มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในส่วนของบริการ คือ เจ้าหน้าที่ควรมีการบริการที่ดีเป็นกันเองยิ้มแย้มแจ่มใส จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 ลำดับ รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ควรมีความรวดเร็วในการทำงานและการให้บริการ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 และควรมีที่จอดรถให้เพียงพอกว่านี้ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3

ข้อวิจารณ์

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากศาลแพ่ง โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 รายมีข้อวิจารณ์ดังนี้

ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการศาลแพ่งในแต่ละด้าน พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการศาลแพ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ที่มาใช้บริการจากศาลแพ่งมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านการให้บริการอย่างสุจริต มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.97 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รองลงมา คือ ในด้านการอำนวยความสะดวก ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.89 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.83 ด้านสถานที่และความปลอดภัย ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.76 ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.72 ซึ่งทุกด้านผู้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ยกเว้นในด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง ค่าคะแนน

เฉลี่ย 3.63 และด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.57 ซึ่งมีความระดับพึงพอใจปานกลาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลแพ่งในด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง หากเปรียบเทียบกับภาพรวมต่อความพึงพอใจในด้านอื่นๆ มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด สำหรับด้านความรวดเร็วและต่อเนื่องนั้น ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดคือ เจ้าหน้าที่งานหน้าบัลลังก์ฯ สามารถพิมพ์หมายในบัลลังก์ได้เสร็จในวันเดียวกับที่ศาลมีคำสั่ง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ เพราะผู้มาใช้บริการต่างมีความคาดหวังและต้องการให้งานที่ตนมานั้นเสร็จเรียบร้อย เมื่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรวดเร็วจึงรู้สึกพึงพอใจและให้บริการได้อย่างที่ตนเองต้องการ สำหรับข้ออื่นๆ นั้น มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่งานสารบรรณคดีสามารถทำหนังสือโต้ตอบเกี่ยวกับสำนวนคดีและส่งประเด็นได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Millet (1954: 54, 397-400) ให้ทัศนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการเรื่องเวลา ว่าการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลแพ่งในด้านอำนวยความสะดวก แสดงให้เห็นว่า ทุกข้อในด้านอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดข้อ โดยข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดคือจัดให้มีการให้บริการแบบฟอร์มของงานต่างๆ ได้แก่ คำร้อง คำขอ คำแถลง ใบแต่งตั้งนาย โบบอบจันทะ และอื่นๆ ซึ่งสามารถอ่านเข้าใจได้ง่ายและสะดวกในการกรอกข้อความ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เพราะแบบฟอร์มต่างๆ หากผู้มาใช้บริการสามารถอ่านแล้วเข้าใจและกรอกรายละเอียดได้อย่างถูกต้องจะส่งผลต่อการให้บริการในขั้นตอนต่อไป จึงทำให้เกิดความสะดวกแก่หลายๆ ส่วนงานอีกด้วย ซึ่งตรงกับหลักการให้บริการตามแนวคิดของ ศิริวรรณ (2537: 146) กล่าวว่า หลักการให้บริการในด้านความสะดวกนั้น จะต้องเป็นการจัดบริการที่ให้แก่ผู้รับจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก และไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรมากนัก และยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ให้บริการและข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ จัดทำแผนภูมิรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการให้บริการต่างๆ เช่น อัตราค่านำหมาย เขตอำนาจศาล แจ้งคำสั่งทางไปรษณีย์ ค่าปรับเอาท์ เป็นต้น มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.81 ในส่วนนี้ทางศาลแพ่งจะต้องจัดทำแผนภูมิที่แสดงให้เห็นรายละเอียดการให้บริการอย่างชัดเจน

และจะต้องให้ผู้ให้บริการสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน ซึ่งผู้เกี่ยวกับในส่วนดังกล่าวต้องเร่งดำเนินการแก้ไขเพื่อสร้างความพึงพอใจในแง่ของการอำนวยความสะดวกได้มากขึ้น

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลแพ่งในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค แสดงให้เห็นว่า ทุกข้อในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง แก่ผู้มารับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 แต่ในส่วนข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตัวอย่างเท่าเทียมกับคนอื่น ๆ ไม่ว่าจะคนนั้นจะคูมีฐานะและสถานภาพดีหรือไม่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคต่อทุกคนไม่ว่าบุคคลนั้น จะรู้จักเป็นการส่วนตัวหรือไม่ ซึ่งมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ทั้ง 2 ประการนั้น จะต้องได้รับการพัฒนาและแก้ไขจากข้อมูลนั้นสอดคล้องแนวคิดของ John (1954: 397-400) ที่ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารรัฐกิจทั้งหมดเป็นการปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ โดยส่วนหนึ่ง คือ การให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียม (Equitable Service) โดยยึดหลักว่าคนทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งเชื้อชาติ ศิพ หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม ดังนั้น เจ้าหน้าที่ของศาลแพ่งซึ่งเป็นผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงดังกล่าวให้มากขึ้น เพื่อป้องกันมิให้เกิดความไม่พอใจจากผู้มาใช้บริการจากศาล

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลแพ่งในด้านการให้บริการอย่างสุจริต แสดงให้เห็นว่า ทุกข้อในด้านการให้บริการอย่างสุจริต ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามคำขอโดยไม่เรียกเงินหรือชักชวนให้ท่านเสียค่าใช้จ่ายหรือสิ่งตอบแทนใดๆ เพื่อตอบแทนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การจัดทำแผนภูมิขั้นตอนการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ชัดเจน และสามารถให้ผู้รับบริการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 จากผลการศึกษาดังกล่าวมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ นิวัฒน์ (2539: 51-56) กล่าวถึงเป้าหมายการบริการประชาชนและเหตุผลในการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพว่า เป้าหมายการบริการจะต้องเป็นบริการที่มุ่งเน้นตอบสนองความต้องการของประชาชน มีความรวดเร็วในการบริการ เป็นบริการที่มีความสมบูรณ์ครอบคลุมในทุกเรื่องที่ประชาชนควรจะได้รับ มีความกระตือรือร้นในการบริการ มีความถูกต้อง ทั้งในแง่ระเบียบ กฎหมาย และเชิงศีลธรรม จรรยา สามารถให้ประชาชนตรวจสอบได้ ตลอดจนมีความสุภาพ อ่อนน้อม และให้บริการแก่ทุกคนด้วยความเสมอภาค ดังนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องมีมาตรฐานในการทำงาน และมาตรฐาน

ในการบริการประชาชนอย่างเต็มที่เต็มความสามารถ รวมถึงควรจัดให้มีการแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานโดยการประชาสัมพันธ์ให้ทราบเกี่ยวกับขั้นตอนอย่างชัดเจน เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและตรงกัน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลแพ่งในด้านการให้บริการอย่างสุภาพ แสดงให้เห็นว่า ทุกข้อในด้านการให้บริการอย่างสุภาพ ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ แต่สำหรับภาพรวมของด้านการให้สุภาพนั้นถึงจะมีคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก หากเปรียบเทียบกับด้านอื่นๆ พบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยยังคงน้อยกว่าในด้านอื่นๆ ที่อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ในส่วนของด้านการบริการอย่างสุภาพพบว่า ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยตอบข้อซักถามอย่างเป็นกันเอง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และ ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เพราะในการให้บริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด ดังนั้นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติหน้าที่ต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการ และการติดต่อกับทางราชการ สอดคล้องกับคำกล่าวของ ชวงส์ (ม.ป.ป. อ้างถึงใน บราลี, 2538: 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชน เกิดขึ้นได้จากองค์ประกอบ หลายประการซึ่ง 1 ในองค์ประกอบนั้น คือ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การพูดจาไพเราะอ่อนหวาน ยิ้มแย้มแจ่มใส จากองค์ประกอบดังกล่าวจะทำให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ดียิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้น จะเกิดขึ้นได้ โดยการพัฒนาทัศนคติที่ดีของข้าราชการให้มีความเข้าใจว่าตนมีหน้าที่ในการให้บริการ เป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกระพือในสิทธิของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลแพ่งในด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง แสดงให้เห็นว่า ในด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง นั้นข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำอธิบายเกี่ยวกับการติดต่อราชการในศาลได้อย่างชัดเจน รวมทั้งให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำอธิบายเกี่ยวกับข้อกฎหมายและตอบข้อซักถามต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 รวมทั้งหากเปรียบเทียบกับความพึงพอใจในการบริการด้านอื่นๆ พบว่า ด้านการให้บริการอย่างถูกต้องมีระดับคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่นๆ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น เมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จากผลการศึกษาดังกล่าวพบว่า ความถูกต้องเป็นหัวใจสำคัญของการบริการงานศาล เพราะการให้บริการงานศาลเป็นเรื่องที่เกี่ยวพันกับบุคคลหลายฝ่าย และระบบการทำงานนั้นต้องใช้เอกสารเป็นหลักใน

การทำงาน อีกทั้งข้อมูลทางด้านศาลแพ่งเป็นเรื่องเฉพาะทาง ดังนั้นเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นผู้ให้ความรู้ ข้อมูลข่าวสารทางด้านกฎหมายจะต้องให้ข้อมูลอย่างถูกต้องและข้อมูลที่ต้องเป็นข้อมูลที่ทันสมัย เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบถึงวิธีการและสิทธิประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะได้รับจากการใช้บริการ ศาลแพ่ง ในกรณีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องพยายามศึกษา ค้นคว้าและพัฒนาความรู้ของตนเอง ให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นติดตามข่าวสารเกี่ยวกับข้อกฎหมายใหม่ หรือการพัฒนาขั้นตอนการทำงานให้มีความละเอียดรอบคอบมากยิ่งขึ้น

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลแพ่งในด้านสถานที่และการรักษาความปลอดภัย แสดงให้เห็นว่า ทุกข้อในด้านสถานที่และการรักษาความปลอดภัย ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ระดับมาก ยกเว้น ในข้อจัดให้มีสถานที่จอดรถแก่ผู้มาติดต่อราชการ อย่างเพียงพอ ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสะอาด สวยงาม และความเป็นระเบียบเรียบร้อยในบริเวณศาลแพ่ง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ซึ่งสอดคล้องกับรายงานการศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติการ โดยสถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ ร่วมกับสถาบันดำรงราชานุภาพ (2537: 36-37 อ้างถึงใน อุทมพร, 2544) ได้ทำการศึกษาและสามารถจัดมาตรฐานบริการ โดยลำดับแรก คือ สถานที่สะอาด เป็นระเบียบ ติดต่อง่าย สวยงาม นับว่าเป็นจุดสำคัญในการสร้างความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ และข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ จัดให้มีสถานที่จอดรถแก่ผู้มาติดต่อราชการอย่างเพียงพอ มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.42 เพราะเมื่อผู้ใช้บริการมาติดต่อสิ่งที่ผู้ใช้บริการได้สัมผัสจากการบริการของรัฐนั้น เริ่มจากสถานที่ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเป็นประการแรก ดังนั้นหากหน่วยงานต่างๆ ให้ความสำคัญในการดูแลเรื่องสถานที่ให้มีความสะอาด เรียบร้อย อย่างน้อยผู้มาใช้บริการจะประทับใจ ตั้งแต่ครั้งแรกที่เห็น ในส่วนของสถานที่จอดรถซึ่งไม่เพียงพอในการให้บริการนั้น เป็นข้อจำกัดที่ค่อนข้างจะแก้ไขได้ยาก ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องประชาสัมพันธ์ให้ผู้มาใช้บริการได้ทราบเกี่ยวกับการให้บริการรถสาธารณะ เช่น รถเมล์ รถไฟฟ้า เพื่อให้สะดวกขึ้น อาจจะต้องประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ เช่น จัดให้มีรถรับ-ส่ง สำหรับการเดินทางมาศาลจากสถานีไฟฟ้า เป็นต้น

จากผลการทดสอบสมมติฐาน มีข้อวิจารณ์ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ผู้ที่มาใช้บริการของศาลแพ่งที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งแตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งในด้านการบริการอย่างสุจริตและการบริการอย่างถูกต้องแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยเพศชายจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการมากกว่ากัน เนื่องจากเพศชายจะให้ความสนใจในส่วนของการรายละเอียดน้อยกว่าเพศหญิง เพราะเพศหญิงเป็นเพศที่ละเอียดอ่อนและให้ความสำคัญกับเรื่องเล็กๆ น้อยๆ มากกว่าเพศชาย และในการบริการในเรื่องของความสุจริตและความถูกต้องผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการศาลแพ่ง ไม่สามารถเห็นได้ในขณะนั้นว่าให้บริการอย่างไร เมื่อเปรียบเทียบกับตัวแปรในด้านอื่นๆ

ส่วนในด้านความรวดเร็วต่อเนื่อง ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ ด้านสถานที่และความปลอดภัย และความพึงพอใจรวม มีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการให้บริการจากศาลแพ่งนั้นมีระเบียบ วิธีการ กำหนดไว้แล้วตามขั้นตอน และในด้านต่างๆ สามารถมองเห็นได้ด้วยสายตาหรือการรับรู้ได้และส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการได้เลย

สมมติฐานที่ 1.2 ผู้ที่มาใช้บริการของศาลแพ่งที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งแตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่า อายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่ง ในด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เนื่องจากผู้ที่มาใช้บริการมีความหลากหลาย ดังนั้น ผู้ที่มีอายุ 26-30 ปี และผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านความรวดเร็วและต่อเนื่องน้อยกว่าผู้ที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไปนั้น แสดงให้เห็นถึงวุฒิภาวะและประสบการณ์ของกลุ่มคนในช่วงดังกล่าวสอดคล้องเรื่องแนวคิดทางด้านประชากรศาสตร์ กล่าวคือ คนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน จะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน (ปรเม, 2533: 112) พบว่า อายุเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม คนที่อายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนที่อายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อย เนื่องมาจากผ่าน

ประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกัน คนที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนักๆ มากกว่าความบันเทิง ซึ่งผู้ที่ใช้บริการศาลแพ่งนั้นที่มีอายุมากขึ้น มีประสบการณ์ในการใช้บริการมากกว่าผู้ที่มีน้อยกว่า ดังนั้นจึงมีความเข้าใจในระเบียบและขั้นตอนในการขอรับบริการได้อย่างดี สามารถดำเนินการได้รวดเร็วและต่อเนื่องกว่า

ส่วนในด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการบริการอย่างสุจริต การบริการอย่างถูกต้อง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ ด้านสถานที่และความปลอดภัย และความพึงพอใจรวม มีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 ผู้ที่ใช้บริการของศาลแพ่งที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งแตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่ง ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เนื่องจากผู้ที่ใช้บริการโดยส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ เช่น ทนายความ หรือข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ เป็นต้น ดังนั้น การรับรู้เกี่ยวกับข้อมูลต่างๆ จึงใกล้เคียงกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุทัยพรรณ (2544) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ต่อการใช้บริการให้บริการขององค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างทางด้านระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการขององค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 ผู้ที่ใช้บริการของศาลแพ่งที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งแตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่า อาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่ง ในด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างสุจริต ด้านการบริการอย่างสุภาพ และความพึงพอใจโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่า ผู้ใช้บริการในด้านการอำนวยความสะดวก ที่มีอาชีพรับจ้างทนายความ มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และค้าขาย ผู้ใช้บริการในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างสุจริต ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ และความพึงพอใจโดยรวม ผู้ที่มีอาชีพรับจ้างและทนายความมีความพึงพอใจในการใช้บริการมาก

กว่าผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ สาเหตุที่เป็นไปได้ คือ ผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีหน่วยงานที่ต้องให้บริการเหมือนกัน ซึ่งอาจจะมีความมาตรฐานที่แตกต่างกันออกไป จึงไม่คุ้นเคยกับการให้บริการของศาลแพ่ง และอีกประการด้วยเพราะอาชีพของผู้ใช้บริการจะไปใช้บริการในหลายส่วนงานขึ้นอยู่กับตัวเองเป็นผู้มาใช้บริการในส่วนงานใดของศาลแพ่ง จึงทำให้เกิดความแตกต่างในเรื่องของความพึงพอใจในด้านต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ และผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุทัยพรรณ (2544) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ต่อการให้บริการให้บริการขององค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างทางด้านอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ จำนวนครั้งที่มาขอใช้บริการและประเภทของงานบริการที่มาขอรับบริการ มีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 ผู้ที่มาใช้บริการของศาลแพ่งที่มีจำนวนครั้งที่มาขอใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งแตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่า จำนวนครั้งที่มาขอใช้บริการของผู้ใช้บริการที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่ง ในด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างสุจริต และความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้และสอดคล้องกับงานศึกษาวิจัยของ ประชัย (2531: 35 อ้างถึงใน วิโรจน์, 2538: 10-11) กล่าวถึงการศึกษเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อกระบวนการยุติธรรม จึงเป็นปรากฏการณ์ที่สลับซับซ้อนและต้องอาศัยแนวคิดเชิงปทัสสถาน (Normative Concepts) แนวคิดเชิงประจักษ์ (Empirical Concepts) ฉะนั้น ประสพการณ์ของประชาชนผู้รับบริการเกี่ยวกับปัญหาคดีความในศาล น่าจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อกระบวนการยุติธรรม ภายใต้สภาวะแวดล้อมของสังคมเมืองขนาดใหญ่

สมมติฐานที่ 2.2 ผู้ที่มาใช้บริการของศาลแพ่งที่มีประเภทของงานบริการที่มาขอรับบริการ: งานส่งหมายต่างกัน

จากการศึกษาพบว่า ประเภทของงานที่มารับบริการ: งานส่งหมายที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งไม่แตกต่างกัน เนื่องจากงานส่งหมายนั้นเป็นส่วนงานที่ผู้มาใช้บริการมิได้เกี่ยวข้องกับทุกคน อีกทั้งการให้บริการที่เป็นมาตรฐานและระเบียบขั้นตอนของงานอยู่แล้ว จึงทำให้ไม่เกิดความแตกต่างในเรื่องของความพึงพอใจในการใช้บริการ

สมมติฐานที่ 2.3 ผู้ที่มาใช้บริการของศาลแพ่งที่มีประเภทของงานบริการที่มารับบริการ: งานสารบรรณคดีต่างกัน

จากการศึกษาพบว่า ประเภทของงานที่มารับบริการ: งานสารบรรณคดี ในด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งแตกต่างกันด้วย เพราะงานสารบรรณคดีเป็นส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับผู้มาใช้บริการในหลายส่วน ดังนั้น ผู้ใช้บริการที่มารับบริการจากศาลแพ่งย่อมมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันออกไป และงานสารบรรณคดีเองจะต้องดำเนินการด้วยความรวดเร็วเพื่อสนองตอบความต้องการของผู้มาใช้บริการ โดยผู้ที่มาใช้บริการนั้นจะต้องคาดหวังในเรื่องของเอกสารที่ตนเองจะได้รับ และเมื่อผลงานที่ออกมาไม่ตรงกับความคาดหวัง ย่อมจะทำให้เกิดความพึงพอใจที่แตกต่างกันออกไป

สมมติฐานที่ 2.4 ผู้ที่มาใช้บริการของศาลแพ่งที่มีประเภทของงานบริการที่มารับบริการ: งานประชาสัมพันธ์และบริการประชาชน ต่างกัน

จากการศึกษาพบว่า ประเภทของงานที่มารับบริการ: งานประชาสัมพันธ์และบริการประชาชน ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง ด้านสถานที่และความปลอดภัย และความพึงพอใจรวมที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งแตกต่างกัน เพราะงานประชาสัมพันธ์และบริการประชาชนเป็นหน่วยงานที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้มาใช้บริการ ผลการศึกษาดังกล่าวมีความสอดคล้องในเรื่องการบริการตามแนวคิดของ ปรัชญา (2540: 30-44) ได้กล่าวเกี่ยวกับบริการประทับใจว่า บริการที่ผู้รับเกิดความรู้สึกบางอย่างที่ฝังแน่น หากที่จะถ่ายถอนหรือยากที่จะเปลี่ยนแปลงง่ายๆ หากบริการที่ดีเป็นที่พึงใจก็ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในทางที่ดี และองค์ประกอบหนึ่งที่ต้องทำให้เกิดความประทับใจ คือ การประชาสัมพันธ์ ระบบการประชาสัมพันธ์ที่ดีช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อ ทำให้รู้เงื่อนไข รู้ขั้นตอน และวิธีปฏิบัติตนในการติดต่อขอรับบริการ เช่น รู้ว่า

หน่วยงานบริการอยู่ที่ใด หน่วยนี้ให้บริการอะไรบ้าง รู้ว่าจะต้องเตรียมเอกสารค่าใช้จ่ายหรือสิ่งจำเป็นอื่นๆ มาให้ครบถ้วน รู้ว่าต้องเสียเวลาเท่าไร เป็นต้น

สมมติฐานที่ 2.5 ผู้ที่มาใช้บริการของศาลแพ่งที่มีประเภทของงานบริการที่มารับบริการ: งานหน้าบัลลังก์และถอดเทปบันทึกเสียง ต่างกัน

จากการศึกษาพบว่า ประเภทของงานที่มารับบริการ: งานหน้าบัลลังก์และถอดเทปบันทึกเสียง ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งไม่แตกต่างกัน เพราะผู้ที่มาใช้บริการประเภทงานหน้าบัลลังก์และถอดเทปบันทึกเสียงนั้น มิใช่ทุกคนที่มาติดต่อกับศาลแพ่งก่อนข้างเป็นงานเฉพาะสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น อีกทั้งระบบการทำงานนั้นมีระเบียบแบบแผนและวิธีการทำงานที่ชัดเจนอยู่แล้ว

สมมติฐานที่ 2.6 ผู้ที่มาใช้บริการของศาลแพ่งที่มีประเภทของงานบริการที่มารับบริการ: งานอื่นๆ ต่างกัน

ประเภทของงานที่มารับบริการ: งานอื่นๆ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งไม่แตกต่างกัน นอกเหนือจากประเภทงานที่กล่าวมาแล้วนั้น งานอื่น ๆ อาทิเช่น งานจัดการมรดก งานไกล่เกลี่ย เป็นต้น มิได้เป็นประเภทของงานที่มีการใช้เป็นประจำ จะใช้เฉพาะบางกรณีเท่านั้น ดังนั้นผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในที่นี่มีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากศาลแพ่ง เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการของศาลแพ่ง โดยรวมและรายด้าน 7 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างสุจริต ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง ด้านสถานที่และความปลอดภัย จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล และพฤติกรรม การใช้บริการศาลแพ่ง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษานั้นเป็นกลุ่มผู้ที่มาใช้บริการศาลแพ่ง จำนวน 385 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษานี้ คือ แบบสอบถามประกอบด้วยคำถามปลายปิด และคำถามปลายเปิด โดยจำแนกเนื้อหาของคำถามออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ของผู้ที่มาใช้บริการศาลแพ่ง โดยใช้แบบสอบถามแบบเติมข้อความและเลือกตอบ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ และเป็นคำถามที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการมาใช้บริการที่ศาลแพ่งของผู้ที่มาใช้บริการศาลแพ่ง ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามในเรื่อง จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการ และประเภทของงานที่มาใช้บริการ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเรื่องความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการศาลแพ่ง ผู้ศึกษาใช้มาตรวัดของ Likert Scale ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยแบ่งเป็น 7 ด้าน คือ ด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างสุจริต ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง และด้านสถานที่และการรักษาความปลอดภัย

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการของผู้ที่มารับบริการ

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการทดสอบสมมติฐานนั้นเป็นการทดสอบความแตกต่างของตัวแปร โดยแยกเป็นตัวแปร 2 ตัว ใช้สถิติทดสอบแบบที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวน และเปรียบเทียบความแตกต่างของตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปร ใช้สถิติทดสอบรายคู่แบบ เอฟ และนำผลการวิเคราะห์มาเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยวิธีการทดสอบแบบ Least-Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ลักษณะส่วนบุคคล

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า โดยส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการเป็นเพศชาย (ร้อยละ 56.9) มีอายุอยู่ในช่วง 26-30 ปี มากที่สุด พบว่า อายุต่ำสุดของคนที่มาใช้บริการ คือ อายุ 21 ปี และอายุมากที่สุด คือ อายุมากกว่า 46 ปี ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ คือ การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 67.8) และประกอบอาชีพนายความ (ร้อยละ 34.5)

พฤติกรรมการใช้บริการ

ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการจากศาลแพ่ง ได้แก่ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ และประเภทของงานที่มาขอรับบริการ พบว่า ส่วนใหญ่จะใช้บริการตั้งแต่ 50 ครั้ง/ปีขึ้นไป (ร้อยละ 40.3) โดยงานที่มาใช้บริการมากที่สุด คือ งานสงเคราะห์ (ร้อยละ 24.4)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลแพ่ง

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลแพ่ง ซึ่งทำการศึกษา 7 ด้าน พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการจากศาลแพ่งมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านการให้บริการอย่างสุจริต มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.97 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รองลงมา คือ ในด้านการอำนวยความสะดวก ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.89 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.83 ด้านสถานที่และ

ความปลอดภัย ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.76 ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.72 ซึ่งทุกด้านผู้ให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ยกเว้นในด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.63 และด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.57 มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการ

กลุ่มผู้ให้บริการศาลแพ่งต้องการให้มีการจัดการบริการในส่วนของข้อมูลเกี่ยวกับแผนภูมิขั้นตอนกระบวนการในการมาใช้บริการ มากที่สุด เป็นจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 รองลงมาคือ ต้องการให้มีการบริการในข้อ ความรวดเร็วในการให้บริการ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 ในส่วนของระยะเวลาการให้บริการในขั้นตอนต่างๆ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 การให้บริการเกี่ยวกับการใช้คำพูดที่ไพเราะสุภาพ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 ต้องการให้มีการบริการในส่วนของสถานที่ติดต่อชัดเจนในแต่ละงาน/ขั้นตอน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 และข้อที่ผู้ให้บริการจากศาลมีความต้องการน้อยที่สุด คือ ชื่อของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของผู้ที่มาใช้บริการของศาลแพ่ง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งแตกต่างกัน พบว่า เพศ อายุ และอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการมาใช้บริการศาลแพ่งของผู้ที่มาใช้บริการของศาลแพ่ง ได้แก่ จำนวนครั้งที่มาขอใช้บริการ และประเภทของงานบริการที่มาขอรับบริการ ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งแตกต่างกัน พบว่า จำนวนครั้งที่มาขอใช้บริการ ประเภทของงานที่มาใช้บริการ คือ งานสารบรรณคดี และงานประชาสัมพันธ์และบริการประชาชน ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ

.05 สำหรับในประเภทงานอื่นๆ คือ งานส่งหมาย งานหน้าบัลลังก์และถอดเทปบันทึกเสียง และงานอื่นๆ ที่เข้ามาขอใช้บริการแตกต่างกันไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากศาลแพ่ง ผู้วิจัยขอเสนอแนะผลจากการศึกษา ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนา และข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไปดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลแพ่งพบว่า ผู้ที่มาใช้บริการจากศาลแพ่งมีความพึงพอใจทุกด้านในระดับพึงพอใจมากทุกด้าน ยกเว้นในด้านการให้บริการอย่างถูกต้องและด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง สำหรับด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การใช้บริการด้านการให้บริการอย่างสุจริต มีค่าอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงแนวความคิดของผู้ที่มาใช้บริการที่ต่อศาลสถิตยุติธรรมในเรื่องของการบริการอย่างสุจริต แต่สิ่งที่จะต้องพิจารณาอย่างละเอียด คือ เวลาที่ใช้สำหรับการให้บริการ เพราะจากผลการศึกษาพบว่า ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง ดังนั้นศาลแพ่งจะต้องทำการปรับปรุงเรื่องระยะเวลาที่ให้บริการ ให้กระชับและใช้เวลาในการติดต่อในเรื่องต่างๆ น้อยลง อาจจะต้องนำมาตราฐานการบริการมาปรับใช้องค์กร

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนา

จากการศึกษานั้น ผู้ศึกษาได้สรุปข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ใช้บริการศาลแพ่ง โดยพิจารณาแยกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1. ด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง

การศึกษาคความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลแพ่งในด้านความรวดเร็วและต่อเนื่องแสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางในภาพรวม ยกเว้นข้อที่เจ้าหน้าที่

งานหน้าบัลลังก์ฯ สามารถพิมพ์หมายในบัลลังก์ได้เสร็จในวันเดียวกับที่ศาลมีคำสั่ง ที่มีระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งเป็นข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด และข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่งานสารบรรณคดีสามารถทำหนังสือโต้ตอบเกี่ยวกับสำนวนคดีและส่งประเด็นได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว ดังนั้น เพื่อให้การทำงานเป็นไปด้วยความรวดเร็วและต่อเนื่อง ควรมีการจัดระบบการหมุนเวียนของเอกสารเพราะความล่าช้าในการทำงาน เป็นอุปสรรคที่สำคัญอย่างยิ่งในการทำงาน โดยการใช้ระบบสารสนเทศเข้ามาช่วยในการให้บริการ เช่น ควรจัดให้มีคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอกับการใช้งาน รวมถึงเจ้าหน้าที่สำหรับแนะนำวิธีการใช้งานคอมพิวเตอร์ที่ถูกต้อง หรือควรจัดให้มีการให้บริการในเวลาเที่ยงและนอกราชการ เพื่อลดระยะเวลาในการรอคอยให้กับผู้ที่มาใช้บริการ

2. ด้านการอำนวยความสะดวก

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลแพ่งในด้านอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือจัดให้มีการให้บริการแบบฟอร์มของงานต่างๆ ได้แก่ คำร้อง คำขอ คำแถลง ใบแต่งตั้งนาย โยมอบฉันทะ และอื่นๆ ซึ่งสามารถอ่านเข้าใจได้ง่ายและสะดวกในการกรอกข้อความ และข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ จัดทำแผนภูมิรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการให้บริการต่างๆ เช่น อัตราค่านำหมาย เขตอำนาจศาล แจ้งคำสั่งทางไปรษณีย์ ค่าปรับเงินอาท เป็นต้น นั้น เพราะประชาชนไม่เข้าใจถึงเรื่องระเบียบขั้นตอนในการยื่นเอกสารหรือระยะเวลาที่ต้องรอเอกสารในแต่ละครั้ง เพื่อมิให้เกิดความไม่สะดวกในส่วนดังกล่าว ควรจะมีพิจารณาในเรื่องของการจัดป้ายหรือบอร์ดสำหรับแสดงขั้นตอนในการยื่นให้ชัดเจนและให้ประชาชนสามารถอ่านแล้วเข้าใจหรือจัดทำเป็นคู่มือในการใช้บริการศาลแพ่งอธิบายแต่ละขั้นตอนพร้อมกับแจ้งถึงแบบฟอร์มในการใช้กรอกในแต่ละงาน หากไม่สามารถดำเนินการในส่วนดังกล่าวได้ ควรจะจัดให้เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำแนะนำเป็นการเฉพาะในแต่ละจุด

3. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลแพ่งในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคอยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง แก่ผู้มารับบริการ และข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตัวอย่างเท่าเทียมกับคนอื่นๆ ไม่ว่าคนนั้นจะคู่มือฐานะและสถานภาพดีหรือไม่ เจ้าหน้าที่จะต้องให้ความเสมอภาค

ในการบริการ หน่วยงานศาลถือเป็นหน่วยงานสถิตยคุณธรรม ดังนั้นจึงต้องตัวเป็นกลาง ให้บริการทุกคนด้วยความเสมอภาค ดังนั้นจะต้องสร้างจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทุกคน

4. ด้านการให้บริการอย่างสุจริต

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลแพ่งในด้านการให้บริการอย่างสุจริตอยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามคำขอโดยไม่เรียกเงินหรือชักชวนให้ท่านเสียค่าใช้จ่ายหรือสิ่งตอบแทนใดๆ เพื่อตอบแทนการให้บริการ และข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การจัดทำแผนภูมิขั้นตอนการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสชัดเจน และสามารถให้ผู้รับบริการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ เนื่องจากความซับซ้อนและกระบวนการทำงานของศาลที่มีหลายขั้นตอน ผู้มาใช้บริการที่มาครั้งแรก หรือไม่เคยทราบเกี่ยวกับขั้นตอนต่างๆ เลย ดังนั้น หน่วยงานที่รับผิดชอบควรจัดเจ้าหน้าที่ประจำจุดให้มีการแนะนำและสอบถามเมื่อผู้รับบริการเกิดปัญหา โดยไม่ต้องรอให้ผู้รับบริการเดินมาสอบถามกับเจ้าหน้าที่ และจัดการประชาสัมพันธ์ผลของศาล หรือข้อมูลเกี่ยวกับศาลแพ่งผ่านทางสื่อต่างๆ ให้มากขึ้น รวมถึงการจัดทำสถิติที่เกี่ยวข้องกับคดีที่ได้พิจารณา เพื่อให้ประชาชนที่ต้องการข้อมูลสามารถสืบค้นได้โดยง่าย

5. ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลแพ่งในด้านการให้บริการอย่างสุภาพอยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกข้อ โดยข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยตอบข้อซักถามอย่างเป็นกันเอง และข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ดังนั้นเจ้าหน้าที่ให้บริการจะต้องมีการบริการที่ดีเป็นกันเองยิ้มแย้มแจ่มใส ดังนั้นทางศาลจะต้องเน้นให้เจ้าหน้าที่ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการที่ดี ได้แก่ การมีอัธยาศัยที่ดี การยิ้มแย้มแจ่มใส การพูดจาสุภาพ การบริการด้วยความเต็มใจ เป็นต้น จะทำให้ผู้ที่มาใช้บริการศาลแพ่งรับรู้ได้และเกิดความประทับใจเมื่อมาใช้บริการอีกครั้ง

6. ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลแพ่งในด้านการให้บริการอย่างถูกต้องอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ยกเว้นในข้อเจ้าหน้าที่สามารถให้คำอธิบายเกี่ยวกับข้อกฎหมายและตอบข้อซักถามต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางและมีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยผู้มาใช้บริการพึงพอใจในเรื่องของเจ้าหน้าที่สามารถให้คำอธิบายเกี่ยวกับการติดต่อราชการในศาลได้อย่างชัดเจน รวมทั้งให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ดังนั้นทางหน่วยงานของศาลที่รับผิดชอบในการพัฒนาบุคลากร หรือการดูแลบุคลากรในการทำงาน ควรจัดอบรมความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่เองต้องให้บริการข้อมูลกับผู้มาใช้บริการโดยตรง ต้องหมั่นศึกษาหาความรู้ใหม่ๆ เพราะข้อมูลทางด้านกฎหมายที่การเปลี่ยนแปลง เพิ่มเติมอยู่เสมอ ดังนั้นจึงต้องมีการติดตามอ่านเพื่อสามารถแนะนำให้กับผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งผู้บริหารของแต่ละองค์กรจะต้องมาตรฐานในการบริการให้มีความใกล้เคียงกันทุกส่วน เป็นการป้องกันความสับสนของผู้ที่มาใช้บริการในครั้งต่อไป

7. ด้านสถานที่และความปลอดภัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลแพ่งในด้านสถานที่และการรักษาความปลอดภัยแสดงให้เห็นว่า ทุกข้อในด้านสถานที่และการรักษาความปลอดภัย มีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นในข้อจัดให้มีสถานที่จอดรถแก่ผู้มาติดต่อราชการอย่างเพียงพอ มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด และผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในเรื่อง ความสะอาด สวยงาม และความเป็นระเบียบเรียบร้อยในบริเวณศาลแพ่งมากที่สุด แต่สิ่งที่ควรจะได้ดำเนินการปรับปรุง คือ การจัดสถานที่จอดรถหรืออำนวยความสะดวกในการจอดรถให้กับผู้มาใช้บริการและติดต่อราชการต่างๆ และจะต้องทำการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบเกี่ยวกับวิธีการเดินทางที่สะดวกในการมาศาลแพ่ง เช่น การเดินทางโดยรถไฟฟ้าใต้ดิน เพื่อสะดวกในการหาที่จอดรถ อาจจะต้องทำการประสานงานกับรถไฟฟ้าใต้ดินในการจัดรถรับ-ส่งฟรี กรณีที่มีคนมาติดต่อกับศาลแพ่ง

นอกเหนือจากการดูแลความสะอาดของหน่วยงานหรือบริเวณภายในหน่วยงานนั้นๆ ควรจะดูแลไปถึงการบริการเรื่องสุขา ให้มีความสะอาด และเพียงพอต่อการใช้งาน ซึ่งถือเป็นสิ่งที่ปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

8. อื่นๆ

ศาลแพ่งควรจัดให้มีบริการสอบถามอัตโนมัติทางโทรศัพท์เพื่อสอบถามปัญหาในเบื้องต้นหรือการจัดเตรียมเอกสาร พร้อมทั้งไขข้อข้องใจผ่านทางโทรศัพท์ หรือการจัดให้สอบถามข้อมูลที่ต้องการทราบหรือข้อมูลเบื้องต้นผ่านทางเว็บไซต์ ซึ่งปัจจุบันอัตราการใช้อินเตอร์เน็ตในการสืบค้นข้อมูลหรือการค้นคว้าต่างๆ เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ดังนั้นในส่วน of เว็บไซต์ของศาลแพ่งควรมีข้อมูลของคดีต่างๆ ที่สามารถเข้าไปค้นหาได้ รวมถึงสถิติต่างๆ ที่จะ เป็นประโยชน์ในการใช้งานของผู้ใช้บริการทั้งหลาย

9. การทดสอบสมมติฐาน

พบว่า เพศ อายุ และอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากกลุ่มผู้ใช้บริการนั้นมีความหลากหลาย ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจเพื่อให้ครอบคลุมผู้ใช้บริการทุกคนที่มาใช้บริการภายในศาลแพ่งอาจทำได้ยาก หากแต่จะต้องพยายามให้คนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้บริการ เจ้าหน้าที่ที่ให้การบริการจะต้องทำความเข้าใจหรือใส่ใจกับบุคลิกภาพของผู้ที่มาใช้บริการและธรรมชาติของกลุ่มผู้ที่มาใช้บริการศาลแพ่งให้มากขึ้น

และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พฤติกรรมการมาใช้บริการศาลแพ่งของผู้ที่มาใช้บริการของศาลแพ่งได้แก่ จำนวนครั้งที่มาขอใช้บริการ และ ประเภทของงานบริการที่มาขอรับบริการ ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งแตกต่างกัน พบว่า จำนวนครั้งที่มาขอใช้บริการ ประเภทของงานที่มาใช้บริการ คือ งานสารบรรณคดี และงานประชาสัมพันธ์และบริการประชาชน ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการศาลแพ่งแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ดังนั้น เจ้าหน้าที่ที่อยู่ในส่วนงานประชาสัมพันธ์และบริการ รวมทั้งงานสารบรรณคดี จะต้องให้ความรู้และสร้างความเข้าใจแก่ผู้มาใช้บริการให้มากขึ้น หรือแม้กระทั่งการแสดงถึงขั้นตอนหรือกระบวนการติดต่อสื่อสารอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรให้มีการศึกษาเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและการรับรู้จริงของผู้ที่มาใช้บริการศาลแพ่ง เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาเกี่ยวกับการให้บริการที่ตรงจุดมากยิ่งขึ้น รวมถึงการตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ
2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติในการบริการของเจ้าหน้าที่ของศาลแพ่งที่มีต่อการให้บริการกับประชาชนผู้มาขอรับบริการจากศาลแพ่ง
3. ศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่หรือพนักงานของศาลแพ่งในสายตาของประชาชนผู้มาขอใช้บริการ

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546. การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล เวอร์ชัน 7-10. กรุงเทพมหานคร: ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้สตูดีโอ.
- _____. 2545. การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กุลชน ธนาพงศธร. 2527. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- กองนโยบายและแผน กระทรวงยุติธรรม. 2545. รายงานการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังต่อศาลและกระทรวงยุติธรรมภายหลังการแยกศาลออกจากกระทรวงยุติธรรม. กรุงเทพมหานคร
- จันทร์เพ็ญ ตูเทศานันท์. 2542. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของสถานธนาภูบาลเทศบาลในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จุมพล สัตยาภรณ์. 2542. ทักษะลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร: ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา. ภาคนิพนธ์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จรัส สุวรรณมาลา. 2539. การตรวจสอบผลการดำเนินงาน: กลยุทธ์ในการปรับปรุงบริการภาครัฐ. เอกสารวิชาการปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนภาครัฐ ลำดับที่ 11. กรุงเทพมหานคร: บริษัทกราฟิคเฟอ์แมท (ไทยแลนด์) จำกัด.
- จำลอง ศิริพิชญ์ตระกูล. 2547. ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรี. การศึกษาค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์. 2536. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพของการนำนโยบายการให้บริการประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นิวัฒน์ สวัสดิการ. 2539. “เทคนิคและวิธีการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ”. เทศภิบาล. 91 (มีนาคม 2539).
- นวลจันทร์ ทศนชัยกุล. 2548. รายงานการวิจัยเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการพิจารณาพิพากษาคดีของศาลอุทธรณ์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บราลี จินตณสนธิ. 2538. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน: ศึกษากรณีเทศบาลตำบลหัวหิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประมะ สตะเวทิน. 2533. หลักนิติศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. 2531. ความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อกระบวนการยุติธรรม: การวิจัยสำรวจปัจจัยและผลกระทบระดับยูนิแวกซ์ และระดับมัลติแวกซ์. คณะรัฐประศาสนศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประยูร กาญจนกุล. 2491. กฎหมายปกครอง. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปรัชญา จันทราภัย. 2542. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปุ่นเดือน ศรีสุขจันทร์. 2544. ทศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่องานและการให้บริการบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- พฤทธิสิทธิ์ บุญทน. 2538. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพของ
ธนาคารพาณิชย์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มัลลิกา บุญนาค. 2537. สถิติเพื่อการตัดสินใจ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์-
มหาวิทยาลัย.
- วิโรจน์ สัตยสัมพันธ์กุล. 2537. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานี
ตำรวจภูธรภายหลังจากปรับโครงสร้างองค์กรใหม่: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดละโว้. ภาคนิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศาลแพ่ง. 2547. วารสารกฎหมายศาลแพ่ง. กรุงเทพมหานคร: บริษัทเพชรรุ่งการพิมพ์ จำกัด.
- ศรีรัฐ โกวงศ์. 2546. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียน: ศึกษาเฉพาะ
กรณีอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541. กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด.
กรุงเทพมหานคร: บริษัทรัชชการพิมพ์ จำกัด.
- สมพร ตั้งสะสม. 2536. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการบริหาร
ทางการแพทย์ภายใต้ พ.ร.บ.ประกันสังคม พ.ศ. 2533: กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย
อันมิใช่เนื่องมาจากการทำงาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สินทร สิงห์นิมิตตระกูล. 2541. ความพึงพอใจของกลุ่มความต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาล
จังหวัดกาญจนบุรี ภายหลังจากการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่ตามโครงการ
ศาลต้นแบบเพื่อการส่งเสริมประสิทธิภาพ. ภาคนิพนธ์ปริญญาโท, สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุรพงษ์ คณองเดช. 2541. **ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการประชาชนของหน่วยงานรัฐศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานทะเบียนอำเภอในเขตสุขาภิบาลเชียงใหม่**. ภาคนิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุนีย์ พึ่งสุข. 2544. **ภาวะผู้นำของหัวหน้าหน่วยงานกับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM.) ของศาลจังหวัด**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

โสภณ พึ่งไชย. 2537. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสอบสวนของตำรวจ ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี**. ภาคนิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกริก.

อุทุมพร เผ่าสุวรรณ. 2543. **ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อุทัยพรรณ สุดใจ. 2544. **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Department of Civil Court. 2549. **The Civil Justice System of Thailand**. (Online).
Available: www.cvcourt.com/service /Service_5.htm.

Good, C.V. 1973. **Dictionary of Education**. New York: McGraw-Hill Book, Co.

Heizer, J. and R. Barry. 1999. **Production and Operation Management**. (5th ed.).
New York: Prentice Hall, Inc.

Lehtinen, U. and J.R. Lehtinen. 1982. "Service Quality: A Study of Quality Dimensions."
Unpublished working paper, Helsinki: Service Management Institute, Finland OY.

Millet, J.D. 1954. **Management in the Public-Service**. New York: McGraw-Hill Book Co.

Regan, W.J. 1983. **The Service Revolution**. Journal of Marketing, July.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม
เรื่อง
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากศาลแพ่ง

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามนี้ไม่มีข้อใดผิดหรือถูก ผู้วิจัยเพียงต้องการความคิดเห็นของท่านเท่านั้น
2. ให้ตอบแบบสอบถามนี้ตามความคิดเห็นของท่านจริงๆ
3. ไม่ต้องเขียนชื่อของท่านลงในแบบสอบถาม คำถามของท่านจะถือเป็นความลับและจะเป็นประโยชน์มากต่อส่วนรวม
4. คำถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้บริการจากศาลแพ่ง

ส่วนที่ 3 ความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการจากศาลแพ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาววาสนา หนักเพ็ชร)

นิติศตปริญาโท ภาควิชารัฐศาสตร์ (ภาคพิเศษ) สาขาบริหารงานยุติธรรม
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง
เพียงคำตอบเดียว และกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ.....ปี

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า

3. ปริญญาโท หรือเทียบเท่า

4. เนติบัณฑิตย์ไทย

5. อื่นๆ (ระบุ).....

4. อาชีพ

1. รับจ้าง

2. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

3. ค้าขาย

4. ทนายความ

5. อื่นๆ

5. จำนวนครั้งที่ท่านเข้ามาใช้บริการจากศาลแพ่ง จำนวน ครั้ง/ปี

6. ประเภทของงานบริการที่ท่านมารับบริการจากศาลแพ่ง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

งานสงฆ์

งานสารบรรณคดี

งานประชาสัมพันธ์และบริการประชาชน

งานหน้าบัลลังก์และถอดเทปบันทึกเสียง

งานอื่นๆ

ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้บริการจากศาลแพ่ง

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องข้อความที่ตรงตามความเป็นจริงที่สุด

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จากศาลแพ่ง	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง					
1. เจ้าหน้าที่งานส่งหมายสามารถ ตรวจสอบรายงานผลการส่ง หมายในเขตได้ในระยะเวลา 5 วัน หลังจากที่ได้รับหมายไปส่ง					
2. เจ้าหน้าที่งานสารบรรณคดี สามารถทำหนังสือโต้ตอบ เกี่ยวกับสำนวนคดีและส่ง ประเด็นได้ในระยะเวลา อันรวดเร็ว					
3. เจ้าหน้าที่งานหน้าบัลลังก์ฯ สามารถพิมพ์หมายในบัลลังก์ ได้เสร็จในวันเดียวกับที่ศาล มีคำสั่ง					
4. เจ้าหน้าที่งานประชาสัมพันธ์ สามารถตอบข้อซักถามแทน ทุกงานได้ในเวลาอันรวดเร็ว					
ด้านการอำนวยความสะดวก					
5. จัดให้มีกรให้บริการแบบฟอร์ม ของงานต่างๆ ได้แก่ คำร้อง คำขอ คำแถลง ใบแต่งตั้งนาย ใบมอบฉันทะ และอื่นๆ ซึ่ง สามารถอ่านเข้าใจได้ง่ายและ สะดวกในการกรอกข้อความ					

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จากศาลแพ่ง	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
6. จัดทำตัวอย่างการกรอก แบบฟอร์ม คำร้อง คำขอ และ แบบฟอร์มต่างๆ ผู้รับบริการ สามารถใช้เป็นตัวอย่างในการ กรอกข้อความได้					
7. จัดทำแผนภูมิรายละเอียด ขั้นตอนการปฏิบัติงานและ การให้บริการต่างๆ เช่น อัตรา ค่านำหมาย เขตอำนาจศาล แจ้งคำสั่งศาลทางไปรษณีย์ ค่าปรับที่เอาท์ เป็นต้น					
8. การติดป้ายแสดงชื่องานแต่ละ งานและภารกิจของงานที่ชัดเจน และสังเกตเห็นได้ง่าย					
9. มีการติดป้ายช่องหมายเลขงาน ชัดเจนอย่างเป็นระเบียบ และ ถูกต้อง					
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค					
10. มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลังแก่ผู้มารับบริการ					
11. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เสมอภาคต่อทุกคน ไม่ว่าจะบุคคล นั้น จะรู้จักเป็นการส่วนตัว หรือไม่					
12. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อท่าน เท่าเทียมกับคนอื่นๆ ไม่ว่าจะ คนนั้น จะควมมีฐานะและ สถานภาพดีหรือไม่					

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จากศาลแพ่ง	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ด้านการให้บริการอย่างสุจริต					
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างตรงไปตรงมาตามขั้นตอนการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตโดยรีบดำเนินการ					
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามคำขอโดยไม่เรียกเงินหรือชักชวนให้ท่านเสียค่าใช้จ่ายหรือสิ่งตอบแทนใดๆ เพื่อตอบแทนการให้บริการ					
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่ชี้แนะ/เรียกเงิน/สิ่งอื่นใดเพื่อแลกเปลี่ยนกับความช่วยเหลือในด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดผลดีต่อส่วนรวมคดีความของท่าน					
16. การจัดทำแผนภูมิขั้นตอนการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ชัดเจน และสามารถให้ผู้รับบริการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้					
ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ					
17. เจ้าหน้าที่ใช้กริยาวาจาสุภาพขณะปฏิบัติหน้าที่					
18. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
19. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยตอบข้อซักถามอย่างเป็นกันเอง					

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จากศาลแพ่ง	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง					
20. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำอธิบายเกี่ยวกับข้อกฎหมาย และตอบข้อซักถามต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง					
21. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำอธิบายเกี่ยวกับการติดต่อราชการในศาลได้อย่างชัดเจน รวมทั้งให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์					
22. เมื่อท่านปฏิบัติตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่แล้วทำให้การดำเนินการเป็นไปโดยสะดวก รวดเร็วและไม่ผิดพลาด					
ด้านสถานที่และการรักษาความปลอดภัย					
23. ความสะอาด สวยงาม และความเป็นระเบียบเรียบร้อยในบริเวณศาลแพ่ง					
24. จัดให้มีสถานที่จอดรถแก่ผู้มาติดต่อราชการอย่างเพียงพอ					
25. จัดให้มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอ					
26. จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ได้แก่ น้ำดื่ม และนั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เป็นต้น					

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จากศาลแพ่ง	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
27. จัดบอร์ดประชาสัมพันธ์เพื่อ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ในเรื่องที่สำคัญให้ทราบ					
28. จัดให้มีร้านอาหารที่มีคุณภาพ สะอาด และราคายุติธรรม เพื่อให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ ราชการศาล					
29. จัดให้มีเจ้าหน้าที่ รปภ.ตรวจ อาวุธ เพื่อความปลอดภัย ภายในบริเวณศาลอย่าง เคร่งครัด					

ส่วนที่ 3 ความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการศาลแพ่ง

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง หน้าข้อความแต่ละข้อที่ท่านต้องการให้ศาลให้
บริการท่านมากที่สุด

1. ในฐานะที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการจากศาลแพ่ง ท่านต้องการทราบรายละเอียดและบริการ
ในเรื่องใดเพิ่มเติมบ้างเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ท่าน

- ข้อมูลเกี่ยวกับแผนภูมิขั้นตอนกระบวนการในการมาใช้บริการว่าจะต้องทำอะไรบ้าง
ในแต่ละขั้นตอนอย่างเข้าใจชัดเจน
- ระยะเวลาการให้บริการในขั้นตอนต่างๆ
- ตัวอย่างการเขียนแบบฟอร์ม แบบคำร้องในขั้นตอนต่าง ๆ
- สถานที่ที่ติดต่อชัดเจนในแต่ละงาน/ขั้นตอน (ป้ายบอกทิศทาง)
- การให้บริการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับคดีด้วยคอมพิวเตอร์สำหรับประชาชน
- ชื่อของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- การใช้คำพูดที่ไพเราะ สุภาพ

- แผ่นพับคำแนะนำการมาขึ้นศาล
- ความรวดเร็วในการให้บริการ
- การให้บริการที่ถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด หรือต้องกลับมาขอรับบริการซ้ำอีกในเรื่องเดิม
(ยกเว้นการมาเป็นพยานศาล)
- อื่นๆ โปรดระบุ

2. โปรดให้ข้อเสนอแนะอื่นใด (ความคิดเห็นของท่านจะเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์อย่างยิ่งในการนำไปพิจารณาแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนางานของศาลแพ่งและศาลยุติธรรม)

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)
- 5)

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรอกแบบสอบถาม