

ปัจจัยสภาพแวดล้อมและปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการกลุ่มงานไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทศาลแขวงสุพรรณบุรี^{*}
ENVIRONMENTAL FACTORS AND SERVICE QUALITY FACTORS THAT AFFECT
THE SATISFACTION OF USERS IN THE MEDIATION AND CONCILIATION GROUP
SUPHAN BURI DISTRICT COURT

ลัดดาวัลย์ สำราญ, โสริยา สุภาพล, อมรรัตน์ ทัดจันทิก, ลัทธวรรณ ขำแสง

Laddawan Someran, Soraya Supaphol, Amornrut Tadjuntukand, Ladthawan Kamsaeng

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi

Corresponding Author E-mail: latdawan.1100@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อม ปัจจัยคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมและ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มงานไกล่เกลี่ยและ ประนอมข้อพิพาทศาลแขวงสุพรรณบุรี กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการในกลุ่มงานไกล่เกลี่ยและ ประนอมข้อพิพาทศาลแขวงสุพรรณบุรี 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อม ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการของกลุ่มงานไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อม ได้แก่ ด้านระบบการ ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการกลุ่มงานไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี มีอำนาจการทำนาย ร้อยละ 48.90 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้าน รูปลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง และด้านการดูแลเอาใจใส่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มงานไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทศาลแขวง สุพรรณบุรี มีอำนาจการทำนายร้อยละ 46.90 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ: สภาพแวดล้อม; คุณภาพการให้บริการ; ความพึงพอใจ

^{*} Received March 10, 2020; Revised March 19, 2020; Accepted March 27, 2020

Abstract

Objective of this article were to study the opinions level about environmental factors, service quality factors and satisfaction. To study the environmental factors and the service quality factors that affect the satisfaction of users in the mediation and conciliation group Suphanburi District Court. The sample consisted of 400 people from service users of Suphanburi District Court by simple random sampling. The instrument was questionnaires. The data were analyzed by descriptive statistics; frequency, percentage, mean and standard deviation, and multiple regression analysis. The results showed that the respondents had opinion concerning Environmental factors, Service quality factors and satisfaction of users in the mediation and conciliation group Suphanburi District Court at the high level. The hypothesis testing showed that environmental factors: Service system, Service Process and Service Staff had affected the satisfaction of users in the mediation and conciliation group Suphanburi District Court with predictive power of 48.90 percent, at the statistical significance level of 0.05. The service quality factors: physical appearance, Reliability, Responsiveness and Empathy affect the satisfaction of users in the mediation and conciliation group Suphanburi District Court with predictive power of 46.90 percent, at the statistical significance level of 0.05.

Keyword: Environmental; Service Quality; Satisfaction

บทนำ

ปัจจุบันสังคมไทยมีปัญหาและความขัดแย้งเกิดขึ้นมากมาย ทำให้ประชาชนมีความคาดหวังต่อสถาบันผู้มีส่วนในการอำนวยความสะดวก โดยเฉพาะสถาบันศาล การให้บริการของศาลต้องเป็นไปตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนที่จะต้องได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม ศาลยุติธรรมเป็นสถาบันที่อำนาจอธิปไตยฝ่ายตุลาการในการอำนวยความสะดวกและคุ้มครองเสรีภาพให้แก่ประชาชนและสังคมตลอดมา ภายใต้บทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ว่าด้วยการกึ่งหลักสำคัญในการอำนวยความสะดวกและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพประชาชนด้วยความเที่ยงตรง รวดเร็ว และเสมอภาคโดยใช้หลักนิติธรรม รวมทั้งเสริมสร้างให้การกิจการพิจารณาพิพากษาคดีเป็นไปโดยสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 9 ที่ทรงดำรัสว่า “ปัญหาที่มักเกิดขึ้นในปัจจุบัน เกิดจากความคิดเห็นที่แตกต่าง เมื่อมีความแตกต่างก็ต้องมีความขัดแย้ง เมื่อมีการขัดแย้งก็ต้องแก้ปัญหาด้วยสติ แต่บางทีก็เกิดการ

ทะเลาะกันขึ้น เมื่อมีการทะเลาะก็ต้องเกิดกระบวนการไกล่เกลี่ยไม่ให้เกิดเป็นคดีความ ถ้าหากปล่อยให้เกิดเป็นคดีความที่ใหญ่ขึ้นก็จะทำให้เกิดปัญหาทั้งตนเอง ครอบครัว สังคม และประเทศ ฉะนั้นการไกล่เกลี่ยจึงมีความสำคัญในการยุติปัญหาได้” (กมลวรรณ ต้นเรืองศรี, 2553) และศาลยุติธรรมก็ได้นำเอากระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินกระบวนการยุติธรรมคู่ขนานปรับใช้เสริมกระบวนการยุติธรรมแบบเดิม โดยการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการไกล่เกลี่ยได้นำมาเป็นทางเลือกหนึ่ง นอกจากการพิจารณาตามปกติของศาลเพื่อให้เกิดการประนีประนอมยอมความแล้ว ยังเป็นการแบ่งเบาภาระหน้าที่ของศาล และเพื่อให้การดำเนินคดีเสร็จสิ้นไปด้วยความรวดเร็ว เป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด ข้อดีของการไกล่เกลี่ยจะสามารถช่วยลดให้คดีระงับได้โดยไม่ต้องนำข้อพิพาทสู่การสืบพยาน ทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของคู่พิพาท และไม่ต้องมีขั้นตอนที่ยุ่งยากในการหาข้อยุติข้อพิพาทนั้น ๆ และที่สำคัญของงานด้านการไกล่เกลี่ยคือการลดปริมาณคดีที่ขึ้นสู่ศาล และช่วยลดภาระการบริหารจัดการคดีของศาลด้วย (มนทิชา ร่มเนตร, 2551).

ศาลแขวงสุพรรณบุรี เป็นศาลยุติธรรมที่ตั้งอยู่ในเขตเมืองสุพรรณบุรีมีหน้าที่ในการพิจารณาพิพากษาคดีทั้งดำเนินคดีแพ่ง คดีอาญา และคดีผู้บริโภคทั่วเขตจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 10 อำเภอ จากสถิติคดีความจากศาลแขวงสุพรรณบุรี ย้อนหลัง 5 ปี (2556-2560) ในภาพรวมพบว่า มีคดีความที่รับเข้ามาอยู่ในการพิจารณาของศาลเพิ่มขึ้นทุกปี ซึ่งคดีความส่วนใหญ่เป็นผู้บริโภค รองลงมาคือคดีอาญา และสุดท้ายคือคดีแพ่ง จากสถิติข้างต้นพบว่า ศาลแขวงสุพรรณบุรีได้ดำเนินการพิจารณาให้แล้วเสร็จในปีนั้น ๆ ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 (สถิติคดีย้อนหลัง 5 ปี) ข้อคดีความทั้งหมด ถือเป็นการจัดการเกี่ยวกับคดีความที่ดี รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับพันธกิจของศาลแขวงสุพรรณบุรีที่ว่า “มีการอำนวยความสะดวกเพื่อสร้างโอกาสความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันทางสังคม และมีการพัฒนาระบบและสร้างระบบสนับสนุนการอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้เกิดความรวดเร็ว สะดวก ทันสมัย และเป็นสากล ” ซึ่งความสำเร็จของคดีความต่าง ๆ จะสำเร็จลงอย่างง่ายดายส่วนใหญ่นั้นเกิดจากการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยเป็นแนวทางในการดำเนินกระบวนการยุติธรรมคู่ขนานมาปรับใช้เสริมกระบวนการยุติธรรม ศาลแขวงสุพรรณบุรีจึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและมีการกำหนดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นนโยบายที่สำคัญในการบริหารจัดการคดี จึงมีการจัดตั้งกลุ่มงานไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาทเพื่อดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท อีกทั้งกลุ่มงานไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาทยังได้รับมอบหมายรับผิดชอบในการส่งเสริมและสนับสนุนระงับข้อพิพาทควบคู่ไปกับการกระบวนการพิจารณาคดีในศาล โดยในประชาชนส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้บริการหรือเรียกว่าเป็นผู้ที่มีความทุกข์เข้ามาขอความช่วยเหลือจากศาล ด้วยเหตุนี้ศาลแขวงสุพรรณบุรีจึงต้องมีการให้ความสำคัญทางด้านจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาบริการประชาชน จัดเตรียมวัสดุ ครุภัณฑ์ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ โดยศาลแขวงสุพรรณบุรีมีการจัดสรรงบประมาณใน

การปรับปรุงห้องใกล้เคียงในศาล และการนำระบบและกระบวนการให้บริการรูปแบบใหม่เข้ามาใช้ในการให้บริการใกล้เคียงข้อพิพาททั้งสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมการสร้างคุณภาพการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน โดยยึดหลักการดำเนินการด้วยความเสมอภาค รวดเร็ว สะดวก ทันสมัย และเป็นสากล เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของประชาชนทุกคนในการเข้ามาใช้บริการ

จากความเป็นมาและความสำคัญข้างต้นผู้วิจัยสนใจศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยสภาพแวดล้อมและปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มงานใกล้เคียงและประណอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี เพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานใกล้เคียงและประណอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี ให้เกิดความสำเร็จและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม นอกจากนี้ยังสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจให้แก่ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการของกลุ่มงานใกล้เคียงและประណอมข้อพิพาทด้วยความเป็นธรรม รวมทั้งยังช่วยส่งเสริมและสนับสนุนการแก้ไขปัญหาของศาลแขวงสุพรรณบุรีช่วยให้ผู้ใช้บริการทราบว่า การใกล้เคียงข้อพิพาทต่าง ๆ เป็นทางเลือกที่ดีที่สุดแล้ว

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อม ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มงานใกล้เคียงและประណอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มงานใกล้เคียงและประណอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี
3. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มงานใกล้เคียงและประណอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการกลุ่มงานใกล้เคียงและประណอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มาใช้บริการกลุ่มงานใกล้เคียงและประណอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี โดยการคำนวณจากตารางสำเร็จรูปของทาโร ยามาเน่ กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% ที่ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน และใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยคำถามชนิดปลายปิด แบ่งออกเป็น 4 ส่วน โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับความคิดเห็น คือ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) และน้อยที่สุด (1) และการแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย ความคิดเห็นที่แต่ละด้าน ดังนี้ 4.50-5.00 (เห็นด้วยมากที่สุด) 3.50-4.49 (เห็นด้วยมาก) 2.50-3.49 (เห็นด้วยปานกลาง) 1.50-2.49 (เห็นด้วยน้อย) และ 1.50-1.49 (เห็นด้วยน้อยที่สุด) ทั้งนี้แบบสอบถามมีความตรงตามเนื้อหา โดยพิจารณาจากดัชนี ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence Index : IOC พบว่า คำถามทุกข้อมีค่ามากกว่า 0.50 และแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นโดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค พบว่า ทุกด้านมีค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.70 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550) และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับอยู่ที่ 0.964 จึงจะถือได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้ในการศึกษาได้อย่างเหมาะสม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ทั้งหน่วยงานของรัฐ และเอกชน ได้แก่ หนังสือวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ และรายงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต ด้านแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 อายุระหว่าง 31 – 35 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75 การศึกษาอยู่ในระดับระดับมัธยมตอนปลาย/ปวช. จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.25 มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.25

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมของกลุ่มงานใกล้เคียงและประណอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี

ผลการวิเคราะห์พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมของกลุ่มงานใกล้เคียงและประណอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} =$

4.32, S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.40, S.D. = 0.77) รองลงมา คือ ด้านระบบการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.35, S.D. = 0.71) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.21, S.D. = 0.80)

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานใกล้เคียงและประณอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี

ผลการวิเคราะห์พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานใกล้เคียงและประณอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรีโดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}$ = 4.40, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ด้านการตอบสนอง ($\bar{X}$ = 4.49, S.D. = 0.74) รองลงมา คือ ด้านการสร้างความมั่นใจ ($\bar{X}$ = 4.40, S.D. = 0.71) ด้านการดูแลเอาใจใส่ ($\bar{X}$ = 4.40, S.D. = 0.74) ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X}$ = 4.39, S.D. = 0.71) และด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ($\bar{X}$ = 4.34, S.D. = 0.59)

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มงานใกล้เคียงและประณอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มงานใกล้เคียงและประณอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}$ = 4.38, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ท่านมีความรู้สึกพึงพอใจและประทับใจเมื่อเข้ามาใช้บริการที่กลุ่มงานใกล้เคียงฯ ศาลแขวงสุพรรณบุรี ($\bar{X}$ = 4.48, S.D. = 0.86) รองลงมา คือ ท่านมีความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับเมื่อใกล้เคียงสำเร็จ ($\bar{X}$ = 4.45, S.D. = 0.77) กลุ่มงานใกล้เคียงฯ ศาลแขวงสุพรรณบุรี ยินดีรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่างๆ จากท่านเสมอ ($\bar{X}$ = 4.45, S.D. = 0.79) ท่านมีความรู้สึกดีและไว้วางใจ เมื่อเข้ามาใช้บริการที่กลุ่มงานใกล้เคียงฯ ศาลแขวงสุพรรณบุรี ($\bar{X}$ = 4.44, S.D. = 0.86) ท่านมั่นใจว่ากลุ่มงานใกล้เคียงฯ ศาลแขวงสุพรรณบุรี ให้บริการท่านด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง ($\bar{X}$ = 4.39, S.D. = 0.80) กลุ่มงานใกล้เคียงฯ ศาลแขวงสุพรรณบุรีสามารถเข้าถึงการให้บริการได้ง่าย ทำให้ท่านเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ ($\bar{X}$ = 4.37, S.D. = 0.83) ท่านรู้สึกพึงพอใจที่กลุ่มงานใกล้เคียงฯ ศาลแขวงสุพรรณบุรี มีให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น ($\bar{X}$ = 4.30, S.D. = 0.88) ท่านมีความพึงพอใจในผลการใกล้เคียงข้อพิพาท ของศาลแขวงสุพรรณบุรี ($\bar{X}$ = 4.35, S.D. = 0.84) ท่านมีความพึงพอใจในกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาท

ของศาลแขวงสุพรรณบุรี ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.91) และท่านมั่นใจว่ากลุ่มงานใกล้เคียงฯ ศาลแขวงสุพรรณบุรี จะให้บริการหรือช่วยเหลือท่านด้วยความเสมอภาคและยุติธรรม ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.88)

ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มงานใกล้เคียงและประណอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี

ในการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มงานใกล้เคียงและประណอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรีโดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณเส้นตรง (Multiple Regression Analysis) โดยมีเงื่อนไขดังต่อไปนี้

1. ค่าเฉลี่ยของความคาดเคลื่อน มีค่าเท่ากับ 0 โดยวิธีการกำลังสองน้อยที่สุดจะมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0 เสมอ

2. การตรวจสอบจากปัญหา Multicollinearity กล่าวคือ ตัวแปรอิสระทั้งหมดจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันเอง โดยใช้สถิติตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหลาย ๆ ตัว ด้วยค่าสถิติ Collinearity Statistics ผลที่ได้มี 2 ค่า คือ ค่า Tolerance อยู่ระหว่าง 0.457 – 0.645 ซึ่งมีความมากกว่า 0.10 และค่า Variance Inflation Factor (VIF) อยู่ระหว่าง 1.551 – 2.187 ซึ่งค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าไม่มีปัญหา Multicollinearity หรือไม่เกิดสหสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระ

3. การตรวจสอบความเป็นอิสระของความคลาดเคลื่อน โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระมีค่าระหว่าง 0.544 - 0.707 (r น้อยกว่า 0.80) (กลยา วาณิชยบัญชา, 2550) ซึ่งปรากฏว่า ทุกคู่มีความสัมพันธ์ไม่เกิน 0.80 แสดงถึงตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีปัญหา Multicollinearity

4. ความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน โดยพิจารณาจากค่า Durbin-Watson มีค่า 1.755 ซึ่งอยู่ในช่วงระหว่าง 1.50 – 2.50 (กลยา วาณิชยบัญชา, 2550) แสดงว่าค่าความคลาดเคลื่อนระหว่างตัวแปรมีความอิสระต่อกัน

เมื่อทดสอบเงื่อนไขข้างต้น สรุปได้ว่า ชุดข้อมูลเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด จึงวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มงานใกล้เคียงและประណอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี ได้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มงานใกล้เคียงและประนอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี

ปัจจัยสภาพแวดล้อม	ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ			t	p
	B	SE	β		
ค่าคงที่	1.187	0.170		7.001	0.000
ด้านระบบการให้บริการ	0.337	0.047	0.375	7.171	0.000*
ด้านกระบวนการการให้บริการ	0.215	0.043	0.221	4.962	0.000*
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.185	0.046	0.241	4.051	0.000*
Adjust R Square = 0.489 R = 0.702 R Square = 0.493 Durbin-Watson = 1.755					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 ผู้วิจัยนำตัวแปรอิสระ หรือตัวแปรทำนายเข้าทั้งหมดเพื่อดูว่าตัวแปรเหล่านี้มีตัวแปรที่สามารถรวมทำนายตัวแปรตามได้ โดยใช้สถิติถดถอยเชิงพหุคูณแบบ Stepwise (Stepwise Multiple Regression Analysis) ซึ่งผลจากการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรทำนาย 3 ตัวแปร คือ ด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มงานใกล้เคียงและประนอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี โดยตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปรดังกล่าวสามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการกลุ่มงานใกล้เคียงและประนอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปร มีอำนาจทำนายประมาณร้อยละ 48.90 (Adjust R Square = 0.489)

เมื่อนำค่าสถิติต่าง ๆ มาสร้างสมการพยากรณ์ จะได้สมการพยากรณ์ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มงานใกล้เคียงและประนอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี ดังนี้

สมการคะแนนดิบ คือ

$$Y = 1.187 + 0.337 (\text{ด้านระบบการให้บริการ}) + 0.215 (\text{ด้านกระบวนการการให้บริการ}) + 0.185 (\text{ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ})$$

หรือเขียนในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z_y = 0.375 (\text{ด้านระบบการให้บริการ}) + 0.221 (\text{ด้านกระบวนการการให้บริการ}) + 0.241 (\text{ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ})$$

2. ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กลุ่มงานใกล้เคียงและประนอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี

ในการวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กลุ่มงานโกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณเส้นตรง (Multiple Regression Analysis) โดยมีเงื่อนไขดังต่อไปนี้

1. ค่าเฉลี่ยของความคาดเคลื่อน มีค่าเท่ากับ 0 โดยวิธีการกำลังสองน้อยที่สุด จะมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0 เสมอ

2. การตรวจสอบจากปัญหา Multicollinearity กล่าวคือ ตัวแปรอิสระทั้งหมดจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันเอง โดยใช้สถิติตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหลาย ๆ ตัว ด้วยค่าสถิติ Collinearity Statistics ผลที่ได้มี 2 ค่า คือ ค่า Tolerance อยู่ระหว่าง 0.315 – 0.503 ซึ่งมีความมากกว่า 0.10 และค่า Variance Inflation Factor (VIF) อยู่ระหว่าง 1.987 – 2.828 ซึ่งมีความน้อยกว่า 10 แสดงว่าไม่มีปัญหา Multicollinearity หรือไม่เกิดสหสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระ

3. การตรวจสอบความเป็นอิสระของความคลาดเคลื่อน โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระมีค่าระหว่าง 0.492 - 0.775 (r น้อยกว่า 0.80) (กลยา วาณิชยบัญชา, 2550) ซึ่งปรากฏว่า ทุกคู่มีความสัมพันธ์ไม่เกิน 0.80 แสดงถึงตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีปัญหา Multicollinearity

4. ความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน โดยพิจารณาจากค่า Durbin-Watson มีค่า 1.616 ซึ่งอยู่ในช่วงระหว่าง 1.50 – 2.50 (กลยา วาณิชยบัญชา, 2550) แสดงว่าค่าความคลาดเคลื่อนระหว่างตัวแปรมีความอิสระต่อกัน

เมื่อทดสอบเงื่อนไขข้างต้น สรุปได้ว่า ชุดข้อมูลเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด จึงวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มงานโกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี ได้

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กลุ่มงานโกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี

ปัจจัยคุณภาพการ ให้บริการ	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ			t	p
	B	SE	β		
ค่าคงที่	0.749	0.199		3.758	0.000
ด้านการดูแลเอาใจใส่	0.240	0.055	0.258	4.377	0.000*
ด้านลักษณะทางกายภาพ	0.254	0.061	0.219	4.199	0.000*
ด้านความน่าเชื่อถือ	0.165	0.049	0.169	3.370	0.001*
ด้านการตอบสนอง	0.167	0.056	0.181	3.000	0.003*
Adjust R Square = 0.469 R = 0.689 R Square = 0.474 Durbin-Watson = 1.616					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 ผู้วิจัยนำตัวแปรอิสระ หรือตัวแปรทำนายเข้าทั้งหมดเพื่อดูว่าตัวแปรเหล่านี้มีตัวแปรที่สามารถรวมทำนายตัวแปรตามได้ โดยใช้สถิติถดถอยเชิงพหุคูณแบบ Stepwise (Stepwise Multiple Regression Analysis) ซึ่งผลจากการวิเคราะห์พบว่า มีตัวแปรทำนาย 4 ตัวแปร คือด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านบุคลิกภาพทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการตอบสนอง ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มงานใกล้เคียงและประណอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี โดยตัวแปรอิสระทั้งหมด 4 ตัวแปรดังกล่าวสามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มงานใกล้เคียงและประណอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และตัวแปรอิสระ 4 ตัวแปร มีอำนาจทำนายประណอมร้อยละ 46.90 (Adjust R Square = 0.469)

เมื่อนำค่าสถิติต่าง ๆ มาสร้างสมการพยากรณ์ จะได้สมการพยากรณ์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มงานใกล้เคียงและประណอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี ดังนี้

สมการคะแนนดิบ คือ

$$Y = 0.749 + 0.240 (\text{ด้านการดูแลเอาใจใส่}) + 0.254 (\text{ด้านลักษณะทางกายภาพ}) + 0.165 (\text{ด้านความน่าเชื่อถือ}) + 0.167 (\text{ด้านการตอบสนอง})$$

หรือเขียนในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z_y = 0.258 (\text{ด้านการดูแลเอาใจใส่}) + 0.219 (\text{ด้านลักษณะทางกายภาพ}) + 0.169 (\text{ด้านความน่าเชื่อถือ}) + 0.181 (\text{ด้านการตอบสนอง})$$

อภิปรายผลการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยสภาพแวดล้อมส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มงานใกล้เคียงและประណอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี ผลการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่า

1. ด้านระบบการให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มงานใกล้เคียงและประណอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี ทั้งนี้เพราะกลุ่มงานใกล้เคียงและประណอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี มีจุดบริการและอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีการปรับปรุง และพัฒนาระบบการให้บริการใกล้เคียงข้อพิพาทอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังมีระบบการเก็บเงินค่าธรรมเนียมการใกล้เคียงข้อพิพาทอย่างยุติธรรมทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Supapho et al. (2019) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยสภาพแวดล้อมและปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แบบ One Stop Service กรณีศึกษา ไพรชณีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี ที่พบว่า ด้านระบบการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแบบ One Stop Service กรณีศึกษา ไพรชณีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี

2. ด้านกระบวนการให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มงานใกล้เคียงและประณอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี ทั้งนี้เพราะกลุ่มงานใกล้เคียงและประณอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี มีกระบวนการให้บริการที่เหมาะสม สะดวก และรวดเร็ว โดยมีการแสดงป้ายประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน และเข้าใจง่ายต่อการใช้บริการจึงทำให้ด้านกระบวนการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มงานใกล้เคียงและประณอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรนนท์ พุทธชาติ (2555) ศึกษาวิจัยเรื่อง เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีการให้บริการไปรษณีย์ไทย แบบ One Stop Service กรณีศึกษา เขตบางขุนเทียน ที่พบว่า ด้านกระบวนการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service กรณีศึกษา เขตบางขุนเทียน

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มงานใกล้เคียงและประณอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี ทั้งนี้เพราะกลุ่มงานใกล้เคียงและประณอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีใบหน้าที่ยิ้มแย้ม พุดจาสุภาพ อ่อนน้อม และเพียงพอต่อการให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ ส่งผลให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการกลุ่มงานใกล้เคียงและประณอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี สอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรระ ตาสอน (2548) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการแบบครบวงจรของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กรณีศึกษาที่ทำการไปรษณีย์นนทบุรี ที่พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการแบบครบวงจรของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กรณีศึกษาที่ทำการไปรษณีย์นนทบุรี

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มงานใกล้เคียงและประณอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

1. ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มงานใกล้เคียงและประณอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี ทั้งนี้เพราะกลุ่มงานใกล้เคียงและประณอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี มีนั่งเพียงพอสำหรับคู่ความ และญาติของคู่ความ สถานที่ให้บริการของกลุ่มงานใกล้เคียงฯ เป็นระเบียบเรียบร้อย ภายในสำนักงานกลุ่มงานใกล้เคียงฯ มีอุณหภูมิและแสงสว่างเพียงพอ มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการและมีความปลอดภัย ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สำเริง งามสม และจันทนา แสนสุข (2560) ศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้คุณภาพการบริการทางการแพทย์ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ประกันตนในสถานพยาบาลภายในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่พบว่าด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทพร กุดหินนอก (2557) ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจกลับมาใช้บริการโรงแรม 5 ดาวซ้ำ ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติใน กรุงเทพฯ

ที่พบว่า ด้านรูปธรรมของการบริการไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจและความตั้งใจกลับมาใช้บริการโรงแรม 5 ดาวซ้ำ ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในกรุงเทพฯ

2. ด้านความน่าเชื่อถือ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มงานใกล้เคียงและประណอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี ทั้งนี้เพราะเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานใกล้เคียงและประណอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี มีการเตรียมคดีและความรู้ความเข้าใจเรื่องที่พิพาทอย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานใกล้เคียงฯ มีปฏิภาณ ไหวพริบ ในการใกล้เคียงข้อพิพาทเป็นอย่างดีและกลุ่มงานใกล้เคียงและประណอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี เป็นที่รู้จักและมีความน่าเชื่อถือ ในการให้ใกล้เคียงข้อพิพาทอย่างยุติธรรมอีกด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญชญา แจ้งเวชญาย (2559) ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ใน กรุงเทพฯ ที่พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพฯ

3. ด้านการตอบสนอง ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มงานใกล้เคียงและประណอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี ทั้งนี้เพราะเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานใกล้เคียงและประណอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี ความพร้อมในการให้บริการท่านทันทีที่ต้องการและสามารถตอบข้อซักถามและให้คำปรึกษาได้อย่างถูกต้องและเข้าใจง่าย จึงทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในการใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สำเร็จ งามสม และจันทนา แสนสุข (2560) ศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้คุณภาพการบริการทางการแพทย์ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ประกันตนในสถานพยาบาลภายในเขต จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่พบว่าด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตน

4. ด้านการดูแลเอาใจใส่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มงานใกล้เคียงและประណอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี ทั้งนี้เพราะเจ้าหน้าที่กลุ่มงานใกล้เคียงและประណอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี ปฏิบัติงานที่ดี ไม่ละเลย และติดตามงานจนสำเร็จ มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียดการใกล้เคียงข้อพิพาทได้อย่างชัดเจน จึงเกิดความประทับใจ จึงทำให้ด้านการดูแลเอาใจใส่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทร พิมลยรรยง (2560) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ สายการบินไทยแอร์เอเชียเอ็กซ์ ที่พบว่า ด้านการเอาใจใส่ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ หารษา ชั้นรัตน์ (2559) ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย ภายในประเทศ ที่พบว่า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย ภายในประเทศ

องค์ความรู้จากการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยสภาพแวดล้อมและปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มงานโกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี นี้ศึกษาว่า ผู้ใช้บริการของศาลแขวงสุพรรณบุรีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อม ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มงานโกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และปัจจัยสภาพแวดล้อม ได้แก่ ด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มงานโกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี ส่วนปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านรูปลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง และด้านการดูแลเอาใจใส่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มงานโกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทศาลแขวงสุพรรณบุรี โดยประโยชน์ที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้บริหารและบุคลากรของศาลแขวงสุพรรณบุรี หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน และหน่วยงานอื่น ๆ สามารถนำผลการวิจัยมาใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ในการดำเนินงานขององค์กร และเป็นแนวทางในการส่งเสริมการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มงานโกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี มีดังนี้

1.1 ด้านระบบการให้บริการ กลุ่มงานโกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรีควรพิจารณาการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการบริการให้มากขึ้นเพื่อความถูกต้องและต่อเนื่องในการให้บริการ

1.2 ด้านกระบวนการให้บริการ กลุ่มงานโกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรีจัดให้มีการอบรมพนักงานเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงาน ควรมีความต่อเนื่อง และมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการบริการแก่ผู้ใช้อย่างทั่วถึง

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มงานโกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรีควรมีการฝึกอบรมพนักงานให้มีความพร้อมในการให้บริการและสร้างความประทับใจให้แก่ผู้เข้ามาใช้บริการ

2. ด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มงานโกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี มีดังนี้

2.1 ด้านรูปลักษณะทางกายภาพ กลุ่มงานโกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี ควรมีการจัดสถานที่สำหรับรับรองผู้ให้บริการเพิ่มขึ้น เนื่องจากในแต่ละวันมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก และควรมีจุดบริการเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับตรวจสอบข้อมูล

คดีเพิ่มเติม เนื่องจากเดิมมีเพียงจุดเดียวไม่เพียงพอต่อการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ และควรขยายหรือจัดเตรียมสถานที่จอดรถให้มากขึ้นกว่าเดิมเพื่อความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ

2.2 ด้านความน่าเชื่อถือ กลุ่มงานใกล้เคียงและประណมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรีควรสร้างความน่าเชื่อถือเพิ่มมากขึ้น เช่น การสร้างความปลอดภัยในการให้บริการ และต้องสร้างชื่อเสียงเพิ่มขึ้น เช่น กิจกรรมภายนอกองค์กร เพื่อประโยชน์ต่อสังคม เช่น การจัดโครงการอบรมเรื่องของคุณธรรมตามสถาบันการศึกษาต่างๆ เป็นต้น

2.3 ด้านการสร้างความมั่นใจ กลุ่มงานใกล้เคียงและประណมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี ควรมีการอบรมพนักงานในด้านการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความชำนาญมากยิ่งขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เข้าใช้บริการได้อย่างทันเวลาและเพื่อเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ

2.4 ด้านการดูแลเอาใจใส่ กลุ่มงานใกล้เคียงและประណมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี ควรมีการเตรียมความพร้อมสำหรับอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ และบริการด้วยความเต็มใจ ใส่ใจผู้ใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน และควรติดตามในคดีความนั้น ๆ จนจบสิ้นในการดำเนินการของผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่คาดว่าจะส่งผลต่อความพึงพอใจ เช่น ความรับผิดชอบ ความปลอดภัย การเข้าถึงการบริการ ความสามารถของผู้ให้บริการ การติดต่อสื่อสาร ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ เป็นต้น เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวอาจจะส่งผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มงานใกล้เคียงและประណมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี

2. ควรมีการขยายขอบเขตในการศึกษาให้ครอบคลุมศาลแขวงสุพรรณบุรีหรือสถาบันศาลที่ให้บริการด้านความยุติธรรม เพื่อให้เกิดการศึกษาและวิเคราะห์ที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้นในด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม และปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มงานใกล้เคียงและประណมข้อพิพาท

3. ควรมีการศึกษารูปแบบของวิจัยเป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือในการวิเคราะห์ผลของ ปัจจัยสภาพแวดล้อมและปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มงานใกล้เคียงและประណมข้อพิพาท

เอกสารอ้างอิง

- กมลวรรณ ต้นเรืองศรี. (2553). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการใกล้เคียงข้อพิพาทในชั้นศาล : ศึกษาเฉพาะกรณีศาลอาญา ศาลแพ่งและศาลแขวงพระนครเหนือ* (สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารงานยุติธรรม). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับบริหารและวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิรนนท์ พุทธชาติ. (2555). *เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One Stop Service กรณีศึกษา เขตบางขุนเทียน* (การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นันทพร กุดหินนอก. (2557). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจ กลับมาใช้บริการโรงแรม 5 ดาวซ้ำ ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในกรุงเทพฯ* (การค้นคว้าด้วยตนเองปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เบญชญา แจ้วเวชฉาย. (2559). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพฯ* (การค้นคว้าด้วยตนเองปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ภัทร พิมพ์รยง. (2560). *ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร สายการบินต้นทุนต่ำ สายการบินไทยแอร์เอเชียเอ็กซ์* (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยรังสิต.
- มนทิชา รัมเนตร. (2551). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทศาลจังหวัดตราด* (ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วัชร ดาสอน. (2548). *การให้บริการแบบครบวงจรของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สำเริง งามสม และจันทนา แสนสุข. (2560). *การรับรู้คุณภาพการบริการทางการแพทย์ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ประกันตนในสถานพยาบาลภายในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. *Veridian E-Journal Silpakorn University*, 10(3), 1393-1408.
- หรรษา ชันรัมย์. (2559). *คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย ภายในประเทศ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการธุรกิจบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยรังสิต.

Supapho, S. et al. (2019). *Environmental Factors and Service Quality Factors that Affect the Satisfaction of users of One Stop Service Case Study Suphan Buri Post Office*. Retrieved March 20, 2019, from <https://www.westeastinstitute.com/wp-content/uploads/2019/06/BUS-2019-Proceedings-Vienna-2019.pdf>