

ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการต่อคุณภาพการให้บริการของ ข้าราชการศาลจังหวัดนาทวี

Satisfaction of people coming in contact with civil servants in court to service quality of official at the Court of justice, Court

นางสาวณิฏญา ศรีวิภาโอภาส

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการต่อคุณภาพการให้บริการของข้าราชการศาลจังหวัดนาทวี และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการต่อคุณภาพการให้บริการของข้าราชการศาลจังหวัดนาทวีตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มาติดต่อราชการ จำนวน 399 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ใช้วิธีการเก็บตัวอย่างแบบบังเอิญ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้วิธีการทดสอบค่าสถิติ t test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F Test หรือ One-way Analysis of Variance) หากพบว่ามีค่าแตกต่างจะทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe'

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการต่อคุณภาพการให้บริการของข้าราชการศาลจังหวัดนาทวี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการต่อคุณภาพการให้บริการของข้าราชการศาลจังหวัดนาทวี ตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้มาติดต่อราชการที่มีเพศ ระดับการศึกษา และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของข้าราชการศาลจังหวัดนาทวีโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้มาติดต่อราชการที่มีอายุและอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของข้าราชการศาลจังหวัดนาทวีโดยภาพรวมแตกต่างกัน

ความสำคัญ : ความพึงพอใจ, คุณภาพการให้บริการ, ผู้มาติดต่อราชการ, ศาลจังหวัดนาทวี

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ศาลยุติธรรมเป็นสถาบันตุลาการที่ใช้อำนาจอิสระอย่างแท้จริง และแยกต่างหากจากกระทรวงยุติธรรม ตั้งแต่วันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๔๓ ซึ่งเป็นสถาบันหลักหนึ่งในสามของอำนาจอริปไตย โดยระบบศาลของไทยเริ่มมีมาตั้งแต่สมัยกรุงสุโขทัย โดยมีพระมหากษัตริย์ทรง เป็นผู้ใช้อำนาจตุลาการ ในการพิจารณาพิพากษาคดีให้แก่ประชาชน ครั้นสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ตอนต้น ได้มีการตั้งศาลขึ้นเพื่อพิจารณาพิพากษาคดี และนำเอากฎหมายของกรุงศรีอยุธยา มาปรับปรุงและบัญญัติขึ้นใหม่เรียกว่า “กฎหมายตราสามดวง” จนกระทั่งในวันที่ ๒๑ เมษายน ๒๔๒๕ พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงวางศิลาก่อพระฤกษ์อาคาร ศาลสถิตยุติธรรม ดังนั้น เพื่อเป็นการรำลึกถึงพระมหากษัตริย์คุณของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวที่พระองค์ ทรงวางศิลาก่อพระฤกษ์อาคารศาลสถิตยุติธรรม จึงถือเอาวันที่ ๒๑ เมษายนของทุกปี เป็นวันศาลยุติธรรม

ตามระเบียบคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมว่าด้วยการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ-ศาลยุติธรรม พ.ศ.2552 ได้กำหนดให้สำนักงานศาลยุติธรรมจัดระบบการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ-ศาลยุติธรรม โดยพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของศาลยุติธรรมให้เป็นภารกิจสำคัญที่ต้องดำเนินการต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี ดำเนินการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับภารกิจ เพื่อพัฒนา

ศักยภาพของข้าราชการศาลยุติธรรมให้มีจิตใจให้บริการและทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการศาลยุติธรรม

ศาลจังหวัดนันทบุรี เป็นศาลยุติธรรมชั้นต้นที่ตั้งประจำในอำเภอนาทวี มีเขตอำนาจศาลตามที่พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลจังหวัดนั้นได้กำหนดไว้ มีอำนาจพิจารณาพิพากษาอรรถคดีทั้งคดีแพ่งและคดีอาญาที่อยู่ในเขตอำนาจศาลจังหวัดและศาลแขวง มีเขตอำนาจศาลตลอดท้องที่ 5 อำเภอ คือ อำเภอนาทวี อำเภอจะนะ อำเภอเทพา อำเภอสะเตกา และอำเภอสะบ้าย้อย ในปี พ.ศ. 2560 มีปริมาณคดีเข้าสู่ศาลจังหวัดนันทบุรีรวมทั้งสิ้นจำนวน 10,139 คดี แบ่งเป็นคดีแพ่ง 663 คดี คดีผู้บริโภค 4,020 คดี คดีสิ่งแวดล้อม 1 คดี และคดีอาญา 5,455 คดี มีผู้มาติดต่อราชการรวมทั้งสิ้นทั้งปี 94,236 คน ซึ่งผู้มาติดต่อราชการจำนวนดังกล่าวถือว่ามามีปริมาณมาก ส่งผลให้ข้าราชการของศาลจังหวัดนันทบุรีมีภารกิจและหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการมากขึ้นด้วย จากการสังเกตพบว่า ผู้มาติดต่อราชการยังมีปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลจังหวัดนันทบุรี จึงทำให้การบริการแก่ผู้มาติดต่อราชการเกิดความล่าช้าและไม่มีประสิทธิภาพส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

ดังนั้น ผู้วิจัยซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในศาลจังหวัดนันทบุรี จึงมีความสนใจที่จะวิจัยเพื่อพัฒนาการบริการของศาลจังหวัดนันทบุรีให้ได้คุณภาพตามมาตรฐาน ซึ่งนับว่าเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งผู้บริหารควรสร้างคุณภาพการบริการที่ดีให้ได้มากที่สุด เพื่อจะได้นำข้อบกพร่องดังกล่าวไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้มาติดต่อราชการเกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดนันทบุรีต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการต่อคุณภาพการให้บริการของข้าราชการศาลจังหวัดนันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการต่อคุณภาพการให้บริการของข้าราชการศาลจังหวัดนันทบุรีตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดนันทบุรี ในระหว่างเดือนธันวาคม 2561 ถึงเดือนมกราคม 2562 ซึ่งใช้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษาที่ได้สามารถนำไปเป็นข้อมูลในการวางแผนเพื่อพัฒนาองค์กรด้านคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป เพื่อให้ผู้มาติดต่อราชการได้รับความพึงพอใจสูงสุด

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความสามารถรับรู้และสัมผัสได้ ซึ่งเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ปรากฏให้เห็นในลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ พนักงาน เครื่องมือเครื่องใช้อุปกรณ์ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร
2. ความเชื่อถือไว้วางใจ ความสามารถในการทำให้ผู้รับบริการมีความเชื่อถือและไว้วางใจในบริการ และการให้บริการทุกครั้งจะต้องสม่ำเสมอและถูกต้องทุกครั้ง
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ความสามารถในการให้บริการรวมถึงทักษะความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ จนทำให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจและเชื่อมั่นและเชื่อถือในบริการ

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ความเอาใจใส่ในบริการ ความซื่อสัตย์และเห็นใจในผู้รับบริการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

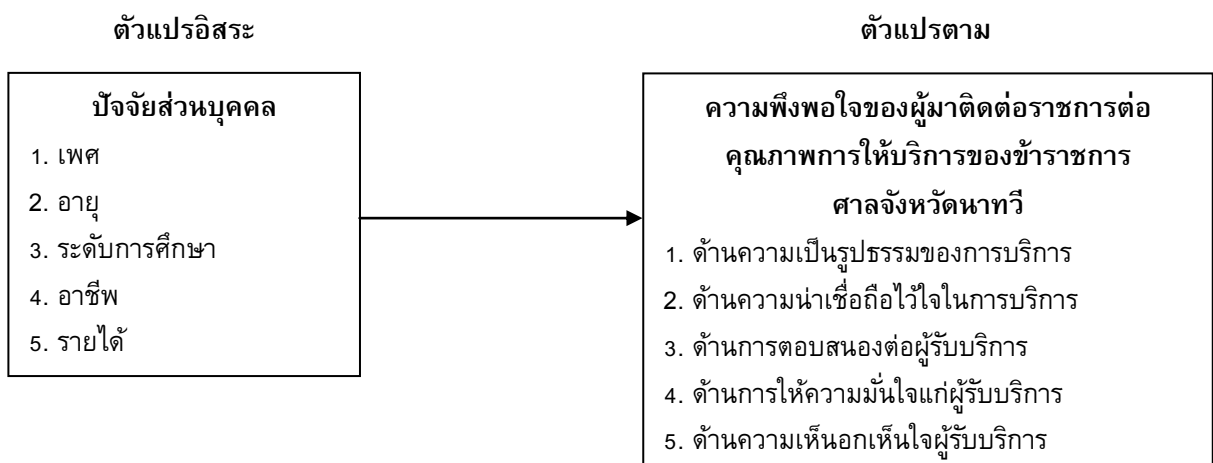
นิลเนตร คฤหโกศล (2559) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดนครสวรรค์ ประกอบด้วยการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และ 5) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 400 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าน้ำหนักค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพในการให้บริการทั้งห้าด้านซึ่งประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากทุกด้าน

จิตติกร สิงห์พันธ์ (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และ 5) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการประเมินผล ซึ่งกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคือประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน 246 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม มีจำนวน 2 ตอน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน สรุปได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด อันดับแรก คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ รองลงมาคือ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการประเมินผล ตามลำดับ

กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย



สมมติฐานของการวิจัย

ผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดนาทวีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแต่ละปัจจัยต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของข้าราชการศาลจังหวัดนาทวี

วิธีการดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ และตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการต่อคุณภาพการให้บริการของข้าราชการศาลจังหวัดนาทวี ประกอบด้วยคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน จำนวน 20 ข้อ ซึ่งทั้งสองตอนเป็นแบบสอบถามปลายปิดเลือกตอบตามความเป็นจริง

ในการศึกษาครั้งนี้ เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของตัวแปรต่าง ๆ ที่มีต่อระดับความพึงพอใจแบ่งได้เป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.51 – 5.00	หมายถึง ระดับมากที่สุด
คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.51 – 4.50	หมายถึง ระดับมาก
คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.51 – 3.50	หมายถึง ระดับปานกลาง
คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.51 – 2.50	หมายถึง ระดับน้อย
คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.50	หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (content validity) เพื่อให้สามารถวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อทำการปรับปรุงแก้ไข และตรวจสอบความเที่ยงตรงด้วยค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง โดยทุกข้อคำถามในการศึกษาครั้งนี้มีค่าระหว่าง 0.6 – 1.00 ซึ่งเกินกว่าเกณฑ์ 0.5 แสดงว่า ข้อคำถามมีความเที่ยงตรงตามเนื้อหา

จากนั้นทำการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (reliability) ของแบบสอบถาม ด้วยวิธีวัดความสอดคล้องภายใน (internal consistency) โดยทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ราย และใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) พบว่าได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.921 ซึ่งสูงกว่า 0.7 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปศึกษาต่อได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดนาทวี ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายที่จะทำการศึกษา โดยผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามไปให้โดยตรงด้วยตนเอง พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับวัตถุประสงค์และวิธีการกรอกข้อมูลของแบบสอบถาม โดยเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามกรอกข้อมูลในแบบสอบถามอย่างอิสระ ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถาม จำนวน 399 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับและมีความสมบูรณ์คือนมาครบคิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ ตามจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มาแจกแจงความถี่ (frequency) และหาค่าร้อยละ (percentage) นำเสนอในรูปของตารางและความเรียง

2. วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของข้าราชการศาลจังหวัดนาทวี โดยการตรวจนับคะแนน นำค่าที่ได้จากแบบสอบถามไปหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

(standard deviation) ตามปัจจัยในแต่ละด้าน และจัดระดับคะแนนตามเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ข้อ 1

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการต่อคุณภาพการให้บริการของข้าราชการ-ศาลจังหวัดนาทวี ตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดนาทวี ซึ่งเป็นตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ตามสมมติฐานข้อที่ 1 โดยใช้วิธีการทดสอบค่าสถิติ t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F Test หรือ One-way Analysis of Variance) และหากพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ Scheffe' จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

สรุปผลการวิจัย

ผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดนาทวี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50.9 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.1 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 47.1 ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงาน-รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 23.4 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.1

ผู้มาติดต่อราชการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของข้าราชการศาลจังหวัดนาทวีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้มาติดต่อราชการมีความพึงพอใจในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ซึ่งแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการต่อคุณภาพการให้บริการของข้าราชการ-ศาลจังหวัดนาทวี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

1. ผู้มาติดต่อราชการที่มีอายุและอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของข้าราชการศาลจังหวัดนาทวีโดยภาพรวมแตกต่างกัน และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของข้าราชการศาลจังหวัดนาทวีในแต่ละด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ผู้มาติดต่อราชการที่มีเพศ ระดับการศึกษา และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของข้าราชการศาลจังหวัดนาทวีโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของข้าราชการศาลจังหวัดนาทวีในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

การอภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการต่อคุณภาพการให้บริการของข้าราชการ-ศาลจังหวัดนาทวี ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการต่อคุณภาพการให้บริการของข้าราชการ-ศาลจังหวัดนาทวี พบว่า โดยภาพรวม ผู้มาติดต่อราชการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของข้าราชการ-ศาลจังหวัดนาทวีอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของนิลเพ็ญ คฤหโกศล (2559) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดนครสวรรค์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของอมรรรัตน์ บุญญา (2557) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอกงหรา จังหวัดจันทบุรี ซึ่งความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้มาติดต่อราชการมีความ พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของข้าราชการศาลจังหวัดนาทวีอยู่ในระดับมาก อาจอธิบายได้ว่า จำนวนของข้าราชการศาลจังหวัด-

นาทวิมีไม่เพียงพอสำหรับการให้บริการต่อผู้มาติดต่อราชการ มีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับบริการแก่ลูกค้า โต๊ะสำหรับเขียนเอกสาร ห้องพักต่าง ๆ เช่น ห้องพักทนาย ห้องพักอัยการ ห้องพักพยาน ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะกิริยาท่าทางของข้าราชการศาลจังหวัดนาทวิ ความสะอาดของอาคารสถานที่ศาลจังหวัดนาทวิ เช่น บริเวณอาคารศาล ห้องพักทนาย ห้องพักอัยการ ห้องพักพยาน ห้องน้ำ ห้องพิจารณาคดี ความรู้ความสามารถของข้าราชการศาลจังหวัดนาทวิ เช่น การให้บริการตอบปัญหาข้อสงสัย การให้คำแนะนำปรึกษา การช่วยแก้ไขปัญหาก็ได้ ยังไม่เพียงพอ จึงทำให้ผู้มาติดต่อราชการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ผู้มาติดต่อราชการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของข้าราชการศาลจังหวัดนาทวิอยู่ในระดับมาก อธิบายได้ว่า ผู้มาติดต่อราชการยังไม่ได้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และง่ายในขั้นตอนการให้บริการ เช่น การยื่นคำร้อง คำขอ คำแถลง คำฟ้อง การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีการบริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกอาชีพ ลักษณะภายนอกของผู้มาติดต่อราชการหรือการเลือกปฏิบัติ การจัดเตรียมเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ ให้เพียงพอต่อความต้องการ การให้คำปรึกษาและการแนะนำแนวทางการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดนาทวิ ยังไม่เพียงพอ จึงทำให้ผู้มาติดต่อราชการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อราชการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของข้าราชการศาลจังหวัดนาทวิอยู่ในระดับมาก อธิบายได้ว่า ผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดนาทวิยังไม่ได้ได้รับความพึงพอใจและความสำเร็จตรงกับความต้องการ การให้บริการยังไม่ถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ยังไม่เพียงพอ ยังไม่มีความเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการได้ถูกต้องเพียงพอ จึงทำให้ผู้มาติดต่อราชการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อราชการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของข้าราชการศาลจังหวัดนาทวิอยู่ในระดับมาก อธิบายได้ว่า มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลให้ผู้มาติดต่อราชการทราบอย่างทั่วถึง มีช่องทางในการแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนได้หลากหลาย เช่น ตู้แสดงความคิดเห็น ร้องเรียนผ่านผู้อำนวยการสำนักงานประจำศาลจังหวัดนาทวิ และผู้พิพากษาหัวหน้าศาลจังหวัดนาทวิ ยังไม่เพียงพอ จึงทำให้ผู้มาติดต่อราชการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

1.5 ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อราชการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของข้าราชการศาลจังหวัดนาทวิอยู่ในระดับมาก อธิบายได้ว่า เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแล เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้อายากกลับมาติดต่อ เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือให้ความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการอย่างเต็มที่ เจ้าหน้าที่ตั้งใจรับฟังปัญหาของผู้มาติดต่อราชการ สามารถชี้แจงด้วยเหตุผลได้ เจ้าหน้าที่ยอมรับคำตำหนิติชม และสำรวมกิริยาท่าทาง ยังไม่เพียงพอ จึงทำให้ผู้มาติดต่อราชการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการต่อคุณภาพการให้บริการของข้าราชการศาลจังหวัดนาทวิ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัย พบว่า

2.1 ผู้มาติดต่อราชการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของข้าราชการศาลจังหวัดนาทวิไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของรัตตามาศ คำสวนจิก (2559) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่าผู้มารับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ดไม่แตกต่างกัน สามารถอธิบายได้ว่า ผู้มาติดต่อราชการทั้งเพศชายและเพศหญิงต่างได้รับการตอบสนองความต้องการตรงตามวัตถุประสงค์ เมื่อมารับบริการแล้วได้ผลสำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์ทำให้ไม่เกิดความแตกต่างในเรื่องคุณภาพการให้บริการ

2.2 ผู้มาติดต่อราชการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของข้าราชการศาลจังหวัดนาทวิแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของอมรรรัตน์ บุญญา (2557) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของ

ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอธิบายได้ว่า ผู้มาติดต่อราชการที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุมากอาจเป็นเพราะเคยผ่านการใช้บริการจากหน่วยงานราชการมาแล้ว หลายหน่วยงาน ทำให้มีประสบการณ์ในการรับบริการและเกิดความเปรียบเทียบได้ ซึ่งต่างจากผู้มาติดต่อราชการที่มีอายุน้อยที่อาจยังไม่เคยรับบริการจากหน่วยงานราชการอื่น ๆ มาพอสมควร จึงทำให้ไม่สามารถเปรียบเทียบความแตกต่างได้ ทำให้ผู้ที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน

2.3 ผู้มาติดต่อราชการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของข้าราชการศาลจังหวัดนาทวีไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของอมรรรัตน์ บุญญา (2557) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวาโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อธิบายได้ว่า ผู้มาติดต่อราชการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี มีจำนวนใกล้เคียงกับผู้ตอบแบบสอบถามระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จึงทำให้ผลการศึกษาไม่แตกต่างกัน

2.4 ผู้มาติดต่อราชการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของข้าราชการศาลจังหวัดนาทวี แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของธนดล บุญคุ้ม (2556) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงา โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อธิบายได้ว่า ผู้มาติดต่อราชการที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพอิสระ และแม่บ้าน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า สำหรับผู้มาติดต่อราชการที่มีอาชีพอื่นมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการที่น้อยกว่า

2.5 ผู้มาติดต่อราชการที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของข้าราชการศาลจังหวัดนาทวี ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุวัทธิ ไกรสกุล และจุฑาภรณ์ คงรักษักวิน (2556) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางกรวย สามารถอธิบายได้ว่า ผู้มาติดต่อราชการที่มีรายได้สูงต่ำไม่เท่ากันแต่ได้รับการบริการที่เท่าเทียมกัน จึงทำให้ผลการศึกษาไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการต่อคุณภาพการให้บริการของข้าราชการศาลจังหวัดนาทวี พบว่า ในแต่ละด้านผู้มาติดต่อราชการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของข้าราชการศาลยุติธรรมอยู่ในระดับมาก ดังนั้น เพื่อให้ผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดนาทวีได้รับความพึงพอใจสูงสุด หน่วยงานควรปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการในแต่ละด้านให้อยู่ระดับมากที่สุด ซึ่งได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ซึ่งหน่วยงานสามารถนำข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ไปพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้าน ๆ เพื่อให้ผู้มาติดต่อราชการสามารถเข้าถึงความยุติธรรมได้โดยความสะดวกรวดเร็ว เป็นธรรม ประหยัด เสมอภาค และทั่วถึง ถือว่าเป็นภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งนี้ มีขอบเขตในการจำกัดการศึกษาหลาย ๆ ด้าน ดังนั้น หากผู้ใดสนใจจะทำการศึกษาลักษณะนี้ต่อไป ควรจะศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นดังนี้

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลด้านอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของผู้มาติดต่อราชการ ศาลจังหวัดนาทวี ตลอดจนปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาติดต่อราชการที่เป็นแรงจูงใจให้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดนาทวี เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนและคลอบคลุมทุกปัญหายิ่งขึ้น หน่วยงานสามารถนำไปวางแผนเพื่อดำเนินการของบประมาณด้านต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง ตรงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

2. ควรมีการศึกษาวิจัยขยายไปถึงพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการแต่ละกลุ่มงานด้วย ได้แก่ กลุ่มงานช่วยอำนวยความสะดวก กลุ่มงานคลัง กลุ่มงานบริหารจัดการคดี กลุ่มงานประชาสัมพันธ์และบริการประชาชน กลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี และกลุ่มงานไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท เพื่อให้ทราบถึงมุมมองด้านความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการว่ามีความพึงพอใจแต่ละกลุ่มงานเป็นอย่างไรบ้าง เพื่อแต่ละกลุ่มงานจะได้พัฒนาและปรับปรุงการบริการเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้มาติดต่อราชการได้

กิตติกรรมประกาศ

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสงขลา ซึ่งผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ณัฐชัลย์ ตรีกรวิฑูรศักดิ์ อาจารย์ที่ปรึกษา รวมทั้งผู้เชี่ยวชาญ ผู้ทรงวุฒิที่ให้คำแนะนำ ตลอดจนผู้ตอบแบบสอบถาม และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้มีส่วนช่วยให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ที่สำคัญที่สุดขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสงขลาที่สนับสนุนการค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

การอ้างอิง

- กุลชน ธนาพงศธร. (2549). เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ขวัญณา สุขขคร. (2552). การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (การประยุกต์ทฤษฎีสู่การปฏิบัติ). ค้นเมื่อ 3 ธันวาคม 2561, จาก <http://www.kalai.kalai.exteen.com/20051121/entry>
- คัมภีร์พันธุ์ ขำภิบาล. (2544). ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครต่อกลุ่มคุณภาพการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิตติกร สิงห์พันธ์. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด. วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชรีณี เดชจินดา. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดกากอุตสาหกรรม แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ณัฐวุฒิ พิริยะจระอนันต์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2550). ยกเครื่องรัฐบาล : กรณีศึกษาการสร้างสรรค์รัฐบาลใหม่ของสหรัฐอเมริกา. (ม.ป.ท.) : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธนดล บุญคุ้ม. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา. ปัญหาพิเศษ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2547). การตลาดสำหรับการบริการนวดคิดและกลยุทธ์. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2551). หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน.
- นันทน์ภัส วงษ์พานิชอักษร. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษากรณีสถานีตำรวจบางบัวทอง นนทบุรี. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี. ปีที่ 8 (ฉบับที่ 1) : 208.
- นิพนธ์ เจริญสิทธิพันธ์, ดร.อรนันท์ กลั่นทปฺระ. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. : กรณีศึกษาสถานีบริการน้ำมัน ปตท. พื้นที่อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. ปีที่ 3 (ฉบับที่ 1) : 228.
- นิภาพร นินเนินนนท์. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน. สารนิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสยาม.
- นิลเนตร กฤตโกศล. (2559). คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดนครสวรรค์. รายงานการค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ประยูร กาญจนดุล. (2550). กฎหมายปกครอง. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปรัชญา เวสารัชช. (2549). องค์การกับลูกจ้าง. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรีชา เรื่องจันทร์. (2549). เทคนิคการบริการให้ประทับใจ เทศบาล. (ม.ป.ท.)
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง, สำนักบริการข้อมูลและสารสนเทศ. (2552). ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Maslow's Hierarchical Theory of Motivation). ค้นเมื่อ 3 มกราคม 2562, จาก <http://www.idis.ru.ac.th/report/index.php?topic=54.0>
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542. กรุงเทพฯ : บริษัท นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์ จำกัด.
- วัลลภา ซายหาต. (2532). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิมลสิทธิ ทรยางกูร. (2526). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม : มูลฐานทางพฤติกรรมเพื่อการออกแบบและวางแผน. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริพร ตันติพูลวินัย. (2550). การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพมหานคร : กองการพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญภักดี, สุพาตา สิริกุดตา, วลัยลักษณ์ อัครธีรวงศ์, ปณิศา ลัญชานน, พิมพ์ หิรัญภักดี และคนอื่น ๆ. (2548). การวิจัยธุรกิจ (ฉบับปรับปรุงใหม่). กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ธรรมสาร.
- สมชัย บุตรบัวพันธ์. (2551). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานประชาสัมพันธ์ ศาลจังหวัดชัยนาท. วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมิต สัจฉกร. (2549). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : สายธาร.
- สุวดี ภิไทรสกุล, จุฑาภรณ์ คงรักษ์กวิน . (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางกรวย. วารสารวิจัยราชภัฏพระนคร. ปีที่ 8 (ฉบับที่ 2) : 30.
- สุจิตรา ธนานันท์. (2552). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร : ทีพีเอ็นเพรส.
- อมรรรัตน์ บุญภา. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.

อรทัย เติตชูธรรม. (2552). การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Shelly, M.W. (1975). Responding to social change. Pennsylvania : Dowden Hutchison & Ross.