

**คุณภาพการให้บริการรถราชการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่น
ของข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม ในส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรม**

**The quality of government vehicle service affecting
the confidence of judicial officers in the Central Courts of Justice**

Received:

Revised:

Accepted:

ญาดา มั่นใจ

YADA MANJAI

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระ เรื่อง คุณภาพการให้บริการรถราชการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม ในส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรมครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมที่มีต่อรถราชการในส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรม 2) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพของการให้บริการรถราชการในส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรม 3) เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมที่มีต่อรถราชการในส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรม 4) เพื่อเปรียบเทียบความเชื่อมั่นของข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม ในส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 5) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม ในส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรม ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม ในส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรม จำนวน 294 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทำการทดสอบสมมติฐานโดยสถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ งานวิจัยนี้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม ในส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรม ที่มีอายุตำแหน่งงาน ต่างกัน จะมีความเชื่อมั่นต่างกัน สำหรับเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ ต่างกัน มีเชื่อมั่นไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31 - 40 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีตำแหน่งเป็นข้าราชการศาลยุติธรรม คุณภาพการให้บริการรถราชการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการให้บริการรถราชการ ความเป็นรูปธรรมของบริการ การตอบสนองทันที ความมั่นใจได้ การรู้จักและเข้าใจ ส่งผลต่อความเชื่อมั่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐาน

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการรถราชการ, ความเชื่อมั่น, ข้าราชการศาลยุติธรรม

ABSTRACT

Independent research on the quality of government vehicle service affecting the confidence of judicial officers of the Central Courts of Justice this time. Have a purpose 1) To study the personal factors of judicial officials in the court of justice towards the central government vehicles Office of the Court of Justice 2) To study the level of quality of government vehicle service in the central area Office of the Court of Justice 3) To study the confidence of judicial officials of the judiciary in the central government vehicle. Office of the Court of Justice 4) To compare the confidence of judicial officials in the Central Courts of Justice. Classified by personal factors 5) study the quality of service that affects the confidence of the judiciary. Central Court of Justice, Office of the Court of Justice The population used in this research is 294 judicial officials in the Central Courts of Justice The questionnaire was used as a tool for data collection. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation. The hypothesis was tested by multiple regression analysis statistics. This research establishes statistical significance at the 0.05 level.

The research results were found that Judicial officers in the Central Court of Justice of the Office of the Courts of Justice with different working age have different confidence for gender, different education level, different status with different confidence. With statistical significance at the .05 level. And most of the repondents were female ages 31-40 years. Have a single status, have a bachelor's degree And has a position as a jusge of the courts of justice The overall government veicle service quality was at a high level From hypothesis testing, it was found that Concreteness of the service Immediate response Confidence To know and understand affect confidence Is statistically significant at the .05 level.

Keyword: Quality of government vehicle service, the confidence, Courts of Justice

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การคมนาคมจึงเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินชีวิตที่มีการเดินทางเข้ามาเกี่ยวข้องอยู่เสมอ ปัจจุบันการคมนาคมขนส่งในรูปแบบต่างๆ ได้เข้ามามีบทบาทในการอำนวยความสะดวก และมีความสำคัญต่อชีวิตเป็นอย่างมาก (อลิสสา วิชาสธวัช, 2558) ซึ่งคนส่วนใหญ่นิยมเดินทางโดยรถยนต์ เนื่องจากมีความสะดวกปลอดภัย และยังประหยัดเวลาการเดินทาง สามารถเดินทางได้คล่องตัว

สำนักงานศาลยุติธรรม เป็นหน่วยงานอิสระที่มีพระราชกฤษฎีกาอยู่ในการกำกับดูแล ให้ใช้เพื่อประโยชน์ของทางราชการ ตามระเบียบคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรม ว่าด้วยรถว่าด้วยรถราชการและค่าตอบแทนเหมาจ่ายแทนการจัดหารถประจำตำแหน่ง พ.ศ. 2547 โดยมีส่วนยานพาหนะ สำนักบริหารทรัพย์สิน สำนักงานศาลยุติธรรมเป็นผู้กำกับดูแลรถราชการในส่วนกลางทั้งหมด รวมไปถึงพนักงานขับรถ ซึ่งหากการบริการไม่มีคุณภาพ เกิดความล่าช้า อย่างเช่น ละทิ้งหรือทอดทิ้งหน้าที่ราชการ โดยไม่มีเหตุผลอันสมควรเป็นเหตุให้เสียหายแก่ราชการอย่างร้ายแรง พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน (2551) ทั้งนี้เมื่อมีการปรับปรุงประสิทธิภาพและพัฒนารูปแบบการให้บริการที่ดี โดยทราบถึงพฤติกรรมของข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมว่ามีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการตลอดจนทราบถึงความคิดเห็น ซึ่งต้องมีการบริหารงานองค์กร โดยต้องสร้างความเชื่อมั่นให้สอดคล้องตรงตามความต้องการหรือมากกว่าที่ข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมคาดหวัง ซึ่งนำไปสู่ความไว้วางใจในการใช้บริการและเกิดความรู้สึกที่ดีต่อภาพพจน์ขององค์กร จากผลการให้บริการที่ผ่านมาได้รับการร้องเรียนจากข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมอยู่บ่อยครั้งถึงการบริการไม่มีคุณภาพ ไม่ได้รับความสะดวก ไม่ตรงต่อเวลา การแต่งการไม่เรียบร้อย รวมไปถึงความไม่สะอาดของรถราชการ ดังนั้น การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบริการที่มีคุณภาพ จะสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภคน (เอี่ยมบุญ เล้าศศิวัฒน์พงศ์, 2555)

จากที่กล่าวมาข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจทำงานวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการรถราชการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม ในส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรม เพื่อวิเคราะห์คุณภาพของการให้บริการและความเชื่อมั่นของข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม ในส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรม โดยเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถราชการของส่วนยานพาหนะ สำนักบริหารทรัพย์สิน สำนักงานศาลยุติธรรม และทำให้ทราบความเชื่อมั่นของข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการรถราชการในส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรม สามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมที่มีต่อธรรมาภิบาลในส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรม
- 2 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพของการให้บริการธรรมาภิบาลในส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรม
- 3 เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมที่มีต่อธรรมาภิบาลในส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรม
- 4 เพื่อเปรียบเทียบความเชื่อมั่นของข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม ในส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 5 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม ในส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรม

สมมติฐานของการวิจัย

- 1 ข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม ในส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรม ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีความเชื่อมั่นแตกต่างกัน
- 2 คุณภาพการให้บริการธรรมาภิบาลส่งผลต่อความเชื่อมั่นของข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม ในส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรม

ขอบเขตของการวิจัย

ข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมในส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรม จำนวน 1,100 ราย (สำนักการเจ้าหน้าที่ สำนักงานศาลยุติธรรม ข้อมูล ณ วันที่ 18 มิถุนายน 2563)

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 294 ราย ได้จากการคำนวณของกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ทราบจำนวนประชากรที่มีจำนวนจำกัดที่นับได้ (Finite Population) ใช้สูตรทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) และใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎีคุณภาพบริการ

Parasuraman et al., 1985 ; 1988 ; Ziehl, 1990) องค์ประกอบคุณภาพการบริการ ตามแนวแบบความคิดแบบจำลองคุณภาพบริการ SERVQUAL (อ้างถึงใน ฐานุตรา จันทรเกตุ, 2554 น. 21-22) จึงประกอบด้วย

1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร และสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกรับรองออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

2 ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดบริการ ความสม่ำเสมอจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับมามีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

3 ด้านการสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันที่ที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

4 ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

5 ความเข้าถึงจิตใจผู้อื่น (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของรับบริการแต่ละคน

แนวคิด ทฤษฎีความเชื่อมั่น

สเตอร์น (Stern, 1997) กล่าวว่า ความเชื่อมั่น คือ พื้นฐานของความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีการเรียนรู้ทฤษฎี เพื่อก่อให้เกิดความสัมพันธ์ใกล้ชิดสนิทสนมกับผู้บริโภค (Stern, 1997, pp.7-17 อ้างถึงใน วรารัตน์ สันติวงษ์, 2549 น. 18) ซึ่งประกอบด้วย 5 C ได้แก่

1 การสื่อสาร (Communication) : Self-disclosure and Sympathetic Listening พนักงานควรจะสื่อสารกับลูกค้าในลักษณะที่ทำให้ลูกค้าอบอุ่นใจได้ และควรแสดงความเปิดเผยจริงใจ พร้อมให้ความช่วยเหลือลูกค้าเพื่อให้ทั้งสองฝ่ายเต็มใจแสดงความรู้สึกและความคิดร่วมกัน

2 (Caring and Giving) ความเอาใจใส่และความพร้อมเป็นคุณสมบัติของความสัมพันธ์ใกล้ชิดที่ประกอบด้วยความเอื้ออาทร ความอบอุ่น และความรู้สึกปกป้อง ซึ่งมีผลให้ลูกค้ารู้สึกดี

3 (Commitment) ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า องค์กรควรจะยอมเสียผลประโยชน์ เพื่อคงไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า

4 (Comfort) หรือความสอดคล้อง (Compatibility) ความเอาใจใส่ลูกค้าจะทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงความสะดวกสบาย

5 (Conflict Resolution) การไว้วางใจ (Trust) ถ้าองค์กรสามารถทำให้ลูกค้ารู้สึกสบายใจได้ จะลดความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นกับลูกค้า โดยองค์กรควรแสดงความจริงใจเมื่อลูกค้าเกิดความสงสัย ลูกค้าสามารถสอบถามพนักงานได้ทันที ก่อนที่ลูกค้าจะรู้สึกไม่พึงพอใจในการบริการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พนิดา เพชรรัตน์ (2556) ผลการศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียหายอกรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ความเห็นอกเห็นใจ อยู่ในระดับมาก สำหรับความพึงพอใจ ทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการราชการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม ในส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรม เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม ในส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรม จำนวน 294 ราย (สำนักการเจ้าหน้าที่, 2563) โดยการคำนวณของกลุ่มตัวอย่างกรณีที่ทราบจำนวนประชากรที่มีจำกัดนับได้ (Finite Population) ใช้สูตรทาโร ยามานะ (Taro Yamane) และใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการราชการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม ในส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรม สร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดที่พัฒนาจากรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็นหลัก เนื้อหาของแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัด 5 ระดับตามทฤษฎีของลิเคิร์ต (Likert Scale)

ผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการรถราชการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม ในส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรม สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.30 มีอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.10 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 67.70 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 47.60 มีตำแหน่งเป็นข้าราชการศาลยุติธรรม คิดเป็นร้อยละ 70.40

1. ศึกษาระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถราชการของข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม ในส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรม

ผลการศึกษา ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถราชการของข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม ในส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรม พบว่า ภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, S.D.=.557) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถราชการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$, S.D.=.576) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 2 รถราชการมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอก ($\bar{X} = 4.08$, S.D.=.689) รองลงมาคือ ข้อ 3 พนักงานขับรถแต่งกายและพูดจาสุภาพ ($\bar{X} = 3.99$, S.D.=.711) และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 4 มีจำนวนรถราชการและพนักงานขับรถเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 3.80$, S.D.=.576)

ความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถราชการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D.=.576) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 3 รถราชการมีความพร้อมใช้งาน เช่น ระบบเบรก แตร ($\bar{X} = 4.22$, S.D.=.645) รองลงมาคือ ข้อ 4 พนักงานขับรถ รับผิดชอบตามเวลา และสถานที่ที่กำหนด ($\bar{X} = 4.14$, S.D.=.654) และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 1 พนักงานขับรถมีความรู้ความชำนาญในการใช้เส้นทาง ($\bar{X} = 4.03$, S.D.=.685)

การตอบสนองทันที โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถราชการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, S.D.=.629) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 1 พนักงานขับรถมีความพร้อมที่จะให้บริการ ($\bar{X} = 4.02$, S.D.=.689) รองลงมาคือ ข้อ 2 พนักงานขับรถมีการแจ้งเส้นทางและจุดหมายปลายทาง ($\bar{X} = 3.86$, S.D.=.771) และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 3 หากข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมต้องการเปลี่ยนประเภทรถราชการ ก็มีความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงให้ ($\bar{X} = 3.82$, S.D.=.736)

ความมั่นใจได้ โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถราชการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D.=.636) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 2 พนักงานขับรถจะส่งข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมจนถึงปลายทางตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.21$, S.D.=.608) รองลงมาคือ ข้อ 3 พนักงานขับรถให้บริการอย่างคิสม่าเสมอ ($\bar{X} = 4.05$, S.D.=.747) และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 4 พนักงานขับรถเป็นผู้มีความรู้ที่สามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับเส้นทางได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 4.03$, S.D.=.763)

การรู้จักและเข้าใจ โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถราชการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D.=.655) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 4 การรับ – ส่งข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมในจุดที่สะดวกสำหรับการขึ้นหรือลง เช่น ฝนตกที่จุดนี้รับ – ส่ง ก็นี้จุดรับ – ส่งที่ข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมสะดวกในการขึ้น – ลง ($\bar{X} = 4.10$, S.D.=.677) รองลงมาคือ ข้อ 3 พนักงานขับรถสามารถจดจำรายละเอียดของข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมได้ เช่น จุดรับ – ส่งที่ขึ้นหรือลง ($\bar{X} = 4.03$, S.D.=.703) และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 2 พนักงานขับรถให้ความเอาใจใส่กับข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมในแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.91$, S.D.=.779)

2 ศึกษาระดับความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่นของข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมในส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรม

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่นของข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม ในส่วนกลางสำนักงานศาลยุติธรรม พบว่า ภาพรวมมีความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, S.D.=.618) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

การสื่อสาร โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, S.D.=.678) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 3 พนักงานขับรถสื่อสารกับข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน เช่น เส้นทางที่ใช้ สถานที่ปลายทาง ($\bar{X} = 3.99$, S.D.=.720) รองลงมาคือ ข้อ 4 พนักงานขับรถสามารถให้คำแนะนำข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.96$, S.D.=.733) และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 1 มีช่องทางการสื่อสารในการขอใช้รถราชการที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.88$, S.D.=.777) ความเอาใจใส่ของพนักงานขับรถ โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, S.D.=.666) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 1 พนักงานขับรถสอบถามสถานที่ปลายทาง และความพร้อมข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมก่อนออกเดินทาง ($\bar{X} = 4.04$, S.D.=.714) รองลงมาคือ ข้อ 2 พนักงานขับรถปรับอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศ หรือเปิด – ปิดวิทยุ ตามความต้องการของข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม ($\bar{X} = 4.01$,

S.D.=.723) และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 3 พนักงานขับรถแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเส้นทางการเดินทางให้
ข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม เช่น มีอุบัติเหตุในเส้นทาง หรือการจราจรติดขัด ($\bar{X} = 3.82$, S.D.=.793)

การให้ความช่วยเหลือ โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$,
S.D.=.740) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 3 พนักงานขับรถจอดรอให้ขึ้น – ลง
ในสถานที่เหมาะสมให้กับข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม เช่น เมื่อมีสัมภาระจำนวนมาก ก็จะจอดในที่
สามารถขนสัมภาระได้สะดวก ($\bar{X} = 4.06$, S.D.=.796) รองลงมาคือ ข้อ 4 มีการกำหนดช่องทางให้
ข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมสามารถติดต่อขอรับความช่วยเหลือได้ เช่น โทรศัพท์ Line ($\bar{X} = 3.91$,
S.D.=.800) และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 1 พนักงานขับรถ เปิด – ปิดประตูรถให้ ($\bar{X} = 3.46$, S.D.=1.010)

ความสะดวกสบาย โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$,
S.D.=.740) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 4 เบาะที่นั่งที่จัดไว้ นั่งสบาย และเข้า
ไม่ชนเบาะ ($\bar{X} = 4.09$, S.D.=.746) รองลงมาคือ ข้อ 2 ข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมสามารถ
กำหนดเวลา และจุดรับ – ส่งได้ ($\bar{X} = 4.06$, S.D.=.727) และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 1 มีพนักงานขับรถและ
รถยนต์พร้อมให้บริการตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.86$, S.D.=.797)

การแก้ไขสถานการณ์ โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$,
S.D.=.655) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 2 กรณีสถานที่ปลายทางไม่มีที่จอด
รถ พนักงานขับรถสามารถหาที่จอดและมารับข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมได้ภายในเวลาที่นัดหมาย
($\bar{X} = 4.01$, S.D.=.694) รองลงมาคือ ข้อ 3 พนักงานขับรถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี เช่น เปลี่ยน
เส้นทางเมื่อมีการจราจรติดขัดอันอาจทำให้ข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมไปไม่ทันตามเวลา ($\bar{X} = 3.95$,
S.D.=.751) และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 1 พนักงานขับรถสามารถหาทางติดต่อกับข้าราชการฝ่ายตุลาการ
ศาลยุติธรรมได้ ในกรณีที่ไม่มีสัญญาณโทรศัพท์ ($\bar{X} = 3.74$, S.D.=.786)

3 ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อความเชื่อมั่นของข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม ในส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรม

จากสมมติฐานที่ 1 ข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม ในส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรม ที่มี
ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีความเชื่อมั่น แตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวม ข้าราชการฝ่าย
ตุลาการศาลยุติธรรม ในส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรม ที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อความ
เชื่อมั่นไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ในภาพรวม ข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม ในส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรม ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่น ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน

ในภาพรวมข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม ในส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรม ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

การสื่อสาร ข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมตำแหน่งพนักงานราชการ/ลูกจ้าง มีระดับความเชื่อมั่น การสื่อสาร มากกว่าข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมตำแหน่งพนักงานจ้างเหมาบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม ความเอาใจใส่ของพนักงานขับรถตำแหน่งพนักงานราชการ/ลูกจ้างกับ มีระดับความเชื่อมั่น ความเอาใจใส่ของพนักงานขับรถ มากกว่าข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมตำแหน่งพนักงานจ้างเหมาบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

รศาลยุติธรรมการให้ความช่วยเหลือ ข้าราชการฝ่ายตุลาการตำแหน่งข้าราชการศาลยุติธรรมและตำแหน่งพนักงานราชการลูกจ้าง/กับ มีระดับความเชื่อมั่น การให้ความช่วยเหลือ มากกว่าข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมตำแหน่งพนักงานจ้างเหมาบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความสะดวกสบาย ข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมตำแหน่งข้าราชการศาลยุติธรรมและตำแหน่งพนักงานราชการ/ลูกจ้าง มีระดับความเชื่อมั่น ความสะดวกสบาย มากกว่าข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมตำแหน่งพนักงานจ้างเหมาบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การแก้ไขสถานการณ์ ข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมตำแหน่งพนักงานราชการ/ลูกจ้าง มีระดับความเชื่อมั่น การแก้ไขสถานการณ์ มากกว่าข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมตำแหน่งพนักงานจ้างเหมาบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐาน

จากสมมติฐานที่ 2 คุณภาพการให้บริการราชการส่งผลต่อระดับความเชื่อมั่นของข้าราชการ ฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม ในส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรม ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า คุณภาพการให้บริการราชการ ความเป็นรูปธรรมของบริการ การตอบสนองทันที ความมั่นใจได้ การรู้จักและเข้าใจ ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม ในส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐาน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการราชการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม ในส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรม สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้ดังนี้

1 เพื่อเปรียบเทียบความเชื่อมั่นของข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม ในส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม ในส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ตำแหน่งงาน ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่นแตกต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่นไม่แตกต่างกัน ด้วยภารกิจทำให้ใช้หรือให้ยืมรถส่วนกลางเพื่อกิจการอันเป็นส่วนรวมของสำนักงานศาลยุติธรรม เนื่องจากสำนักงานศาลยุติธรรมมีที่ตั้งอยู่ที่ ถนนรัชดาภิเษก แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ที่มีหน่วยงานส่วนกลางในสังกัด สำนักงานศาลยุติธรรม จำนวน 23 สำนัก/กอง และมีหน่วยงานภายในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมอยู่ทั่วทั้งประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับปริมาณการขอใช้รถราชการของข้าราชการตุลาการ ข้าราชการศาลยุติธรรม พนักงานราชการ/ลูกจ้าง พนักงานจ้างเหมาบริการ ซึ่งมีตำแหน่งงานและอายุที่แตกต่างกัน โดยภารกิจในการใช้รถราชการแตกต่างกันออกไปตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายเพื่อกิจการเป็นส่วนรวมของสำนักงานศาลยุติธรรม กิจการที่เป็นประโยชน์เกี่ยวเนื่องกับราชการ และการกุศลสาธารณะ หรืองานสวัสดิการ ด้วยบริบทดังกล่าวการขอใช้รถราชการของข้าราชการตุลาการ ข้าราชการศาลยุติธรรม พนักงานราชการ/ลูกจ้าง พนักงานจ้างเหมาบริการ มีตำแหน่งงานและอายุที่แตกต่างกัน กันจึงมีความเชื่อมั่นแตกต่างกัน ดังนั้นความเชื่อมั่นของข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม ในส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรม ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ สเติร์น (Stern, 1997) กล่าวว่า ความเชื่อมั่นคือ พื้นฐานของความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริโภครู้และผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีการเรียนรู้ทฤษฎีเพื่อก่อให้เกิดความสัมพันธ์ใกล้ชิดสนิทสนมกับผู้บริโภค โดยการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานขับรถจะต้องมีการสื่อสาร มีความเอาใจใส่ มีการให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก และสามารถแก้ไขสถานการณ์ได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกียรติคุณ จิรกาลวสาน (2555) ผลการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ กรณีศึกษา : การประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี พบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญของคุณภาพการบริการในระดับมาก โดยมีหลายปัจจัยมาเกี่ยวข้อง เช่น กลยุทธ์ทางด้านบุคลากรในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการการประปาส่วนภูมิภาคโดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญในเรื่องการพัฒนาบุคลากรเพื่อเป็นผู้ให้บริการที่ดี มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ต่อการบริการลูกค้า แต่งกายสุภาพเรียบร้อยมีบุคลิกภาพที่ดี มีความถูกต้อง สุภาพอ่อนน้อม และรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับหัวข้อที่ ตามที่การประปาส่วนภูมิภาคได้กำหนดไว้

2 คุณภาพการให้บริการราชการส่งผลต่อความเชื่อมั่นของข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม ในส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรม ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพการให้บริการราชการในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการที่มีระบบการขอใช้ราชการที่ถูกต้อง แม่นยำ โดยราชการมีความสะอาดและพนักงานขับรถเพียงพอต่อการให้บริการ ด้านการตอบสนองทันที ซึ่งพนักงานขับรถมีความพร้อมให้บริการและมีการแจ้งเส้นทางและจุดหมายปลายทาง ด้านความมั่นใจได้ พนักงานขับรถ ขับรถโดยไม่ประมาทจนกระทั่งส่งข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมจนถึงปลายทาง มีคุณภาพการบริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอ ด้านการรู้จักและเข้าใจ พนักงานขับรถสามารถจดจำรายละเอียดของข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมในแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน มีการดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการได้เป็นอย่างดี ซึ่งส่งผลต่อความเชื่อมั่นของข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม ในส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรม ตามแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการของ (Parasuraman et al., 1985 ; 1988 ; Ziehl, 1990) ตามแนวแบบความคิดแบบจำลองคุณภาพบริการ SERVQUAL

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการราชการของข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม ในส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรม สามารถสรุปประเด็นสำคัญที่เป็นข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

1 คุณภาพการให้บริการราชการของข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม ในส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงว่าพนักงานขับรถมีคุณภาพในการให้บริการแก่ข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม ในส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรม แต่ด้านที่มีความเห็นน้อยที่สุดคือ ด้านการตอบสนองทันที ในหัวข้อหากข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมต้องการเปลี่ยนประเภทราชการ ก็มีความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงให้ ด้วยกระบวนการขอใช้ราชการตามระเบียบคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรม ว่าด้วยราชการและค่าตอบแทนเจ้าหน้าที่จัดการประจำตำแหน่ง พ.ศ. 2547 ทั้งนี้ความต้องการเปลี่ยนประเภทราชการ จะมีขั้นตอนกระบวนการ ถึงแม้จะมีความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงให้ และมีจำนวนราชการที่เพียงพอต่อการให้บริการก็ตาม ดังนั้นกรณีข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม ในส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรม มีความต้องการเปลี่ยนประเภทราชการ ควรมีการแจ้งเปลี่ยนแปลงประเภทราชการล่วงหน้า เพื่อที่จะได้ขออนุญาตใช้รถจากผู้มีอำนาจอนุญาตได้ทันตามกำหนดเวลาที่นัดหมายก่อนออกเดินทาง สำหรับด้านการรู้จักและเข้าใจ ด้านที่มีความเห็นน้อยที่สุด ในหัวข้อพนักงานขับรถให้ความเอาใจใส่กับข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมในแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน เนื่องจากการปลูกฝังรูปแบบการให้บริการของพนักงานขับรถที่ให้บริการแก่ข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม ในส่วนกลาง

สำนักงานศาลยุติธรรม จากรุ่นสู่รุ่นของพนักงานขับรถถึงการให้บริการที่ก่อให้เกิดการบริการที่ไม่เท่าเทียมกัน ดังนั้นควรจัดอบรม สัมมนา หรือดูงาน เพื่อส่งเสริมโดยการปลูกจิตสำนึกให้พนักงานขับรถเห็นความสำคัญของการบริการอย่างเท่าเทียมกัน

2 ความเชื่อมั่นของข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม ในส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงว่าข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม ในส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรมมีความเชื่อมั่นในการให้บริการ โดยด้านที่น้อยที่สุด คือ การให้ความช่วยเหลือ ด้านพนักงานขับรถเปิด - ปิดประตูรถให้ แสดงว่าพนักงานขับรถไม่เปิด - ปิด ประตูรถให้ข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม ในส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรม อาจเนื่องมาจากสถานที่ที่ไปโดยส่วนใหญ่มีข้อจำกัดด้านพื้นที่จอดรถ หรือมีเพียงไว้ให้จอดรับ - ส่งได้ในระยะเวลาสั้นๆ ทำให้พนักงานขับรถไม่สามารถให้ความช่วยเหลือด้านการ เปิด - ปิด ประตูรถได้เท่าที่ควร ดังนั้น เพื่อให้ข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม ในส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรมเกิดความเชื่อมั่น กรณีสถานที่ที่ไปที่มีพื้นที่เพียงพอ สามารถจอดรับ - ส่งได้สะดวก พนักงานขับรถควร เปิด - ปิด ประตูรถให้ ตามความเหมาะสม

3 ข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม ในส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรม ที่มีอายุต่างกัน มีตำแหน่งงาน จะมีเชื่อมั่นแตกต่างกัน ด้วยภารกิจการใช้หรือให้ยืมรถส่วนกลางเพื่อกิจการอันเป็นส่วนรวมของสำนักงานศาลยุติธรรม เนื่องจากสำนักงานศาลยุติธรรมมีที่ตั้งอยู่ที่ ถนนรัชดาภิเษก แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ที่มีหน่วยงานส่วนกลางในสังกัด สำนักงานศาลยุติธรรม จำนวน 23 สำนัก/กอง และมีหน่วยงานภายในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมอยู่ทั่วทั้งประเทศ ที่มีปริมาณการขอใช้รถราชการของข้าราชการตุลาการ ข้าราชการศาลยุติธรรม พนักงานราชการ/ลูกจ้าง พนักงานจ้างเหมาบริการ มีตำแหน่งงานและอายุที่แตกต่างกัน โดยภารกิจในการใช้รถราชการแตกต่างกันออกไปตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายเพื่อกิจการเป็นส่วนรวมของสำนักงานศาลยุติธรรม กิจการที่เป็นประโยชน์เกี่ยวเนื่องกับราชการ และการกุศลสาธารณะ หรืองานสวัสดิการ ด้วยบริบทดังกล่าวจึงทำให้รู้สึกได้ว่าไม่ได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ดังนั้น พนักงานขับรถควรให้ความเอาใจใส่ พร้อมให้ความช่วยเหลือ เช่น เปิด - ปิด ประตูรถให้ หรือการที่ช่วยสิ่งของขึ้น - ลง จากรถ และสามารถตอบสนองความต้องการของข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม ในส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรม ในแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน

4 ผลการศึกษา คุณภาพการให้บริการรถราชการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม ในส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรม พบว่า คุณภาพการให้บริการรถราชการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ การตอบสนองทันที ความมั่นใจได้ การรู้จักและเข้าใจเป็นด้านที่มีผลต่อความเชื่อมั่น

ของข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม ในส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรม หมายความว่า การขอใช้รัถ
ราชการมีความถูกต้อง แม่นยำ มีจำนวนรกรราชการและพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการพร้อมที่จะ
ให้บริการ พนักงานขับรถแต่งกายและพุดจาสุภาพ ทั้งยังให้ความเอาใจใส่กับข้าราชการฝ่ายตุลาการศาล
ยุติธรรมในแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน และขับรถด้วยความไม่ประมาทจนถึงปลายทาง โดยสามารถให้
คำแนะนำ และตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับเส้นทางได้อย่างถูกต้อง

บรรณานุกรม

- กนกพร ลีลาเทพิทร์ และคณะ. (2554) การประเมินระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐบาลใน
กรุงเทพมหานครด้วยแบบจำลอง SERVQUAL. วารสารวิจัยและพัฒนา. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
พระจอมเกล้าธนบุรี
- เกียรติคุณ จิรกาลวสาน. (2555) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ : กรณีศึกษา การประปาส่วน ภูมิภาคในเขต
พื้นที่จังหวัดปทุมธานี. บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- ฐานุตรา จันทระเกตุ. (2554). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการให้บริการรถยนต์ โดยสาร
ประจำทางของบริษัท ขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี. การค้นคว้าอิสระ
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- ธรรมพฤษ แสงประเสริฐ. (2558). การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภค
กรณีศึกษา : บริษัท เทตติ้ง อินสทรูเมนต์ จำกัด. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต:
มหาวิทยาลัยศิลปากร
- พนิดา เพชรรัตน์. (2556). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงาน
สรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2. การค้นคว้าอิสระ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราษ
มงคลอีสาน
- มาลัย ศราชนานนท์ (2557). คุณภาพการให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี.
งานนิพนธ์: มหาวิทยาลัยบูรพา
- วรารัตน์ สันติวงษ์. (2549). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารต่อการให้บริการ EBanking.
สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อลิสา วิชาธรวิศ. (2558). การศึกษาคุณภาพการบริการของรถตู้โดยสารกรุงเทพ – พัทยา เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของรถตู้โดยสาร. วิทยานิพนธ์หลักสูตรวิทยาศาสตร มหาบัณฑิต สาขาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน: มหาวิทยาลัยบูรพา

เอื้อมบุญ เล้าศิริวัฒนพงศ์. (2555). การประเมินคุณภาพบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาราชบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ ประกอบการ: มหาวิทยาลัยศิลปากร

Stern, s. (1977) Approximate solution to stochastic dynamic programs. UK. Cambridge University

Parasuraman, V., Zeithaml, A.,& Leonard, L.B. 1988. SERVQUAL : A Multiple – item scale for Measuring consumer perception of service. Journal of retailing, 64, 12-40