

ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการให้บริการผ่านสื่อดิจิทัลกับภาพลักษณ์
ของศาลยุติธรรมในเขตอำนาจสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 8
The relationship between the efficiency of digital services and the image
of the Court of Justice Under the Court of Justice of Region 8

สุดา นวลนุช¹ และสิยาธร นาคพิน²

Suda Nuannut¹ and Siyathorn Nakphin²

1.สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

โทร.0 9103 5111 0 อีเมลล์ fon_fun02@hotmail.com

2.สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

โทร.0 9665 1466 4 อีเมลล์ siyathorn.nak@sru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการผ่านสื่อดิจิทัลของศาลยุติธรรม
2) ศึกษา ภาพลักษณ์ของศาลยุติธรรมจากผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในเขตอำนาจสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 8
3) ศึกษาความแตกต่าง ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับภาพลักษณ์ของศาลยุติธรรมในเขตอำนาจสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษา
ภาค 8 4) ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการให้บริการผ่านสื่อ ดิจิทัลกับภาพลักษณ์ของศาลยุติธรรมในเขต
อำนาจสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 8 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ประชาชนที่ใช้บริการศาลยุติธรรมในเขต
อำนาจสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 8 จำนวน 400 คน สุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น โดยเลือกตัวอย่างวิธีแบบ
สัดส่วนหรือโควตา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่า ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าที ทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวและการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ
ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพการให้บริการผ่านสื่อดิจิทัลของศาลยุติธรรมในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับ
มาก หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความ
ปลอดภัย ด้านความประหยัดและคุ้มค่า ด้านสมรรถนะการใช้งาน และ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ภาพลักษณ์ของ
ศาลยุติธรรมจากผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในเขตอำนาจสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 8 ในภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับ
มาก หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านองค์กร
ด้านเทคโนโลยี และด้าน บุคลากร ผลการเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของศาลยุติธรรมในเขตอำนาจสำนักงานอธิบดี
ผู้พิพากษาภาค 8 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยรวมพบว่า ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีทัศนคติ
ต่อภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการทดสอบความสัมพันธ์พบว่า ประสิทธิภาพ
การให้บริการผ่านสื่อดิจิทัลมีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของศาลยุติธรรมในเขตอำนาจสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 8
ในระดับค่อนข้างสูง โดยสามารถพยากรณ์ภาพลักษณ์ได้ร้อยละ 71.2 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ
0.845 โดยประสิทธิภาพการให้บริการด้านสมรรถนะการใช้งานมีความสัมพันธ์มากที่สุด

คำสำคัญ : สื่อดิจิทัล ประสิทธิภาพการให้บริการ ภาพลักษณ์ ศาลยุติธรรม

ABSTRACT

The objectives of this research are to study (1) the efficiency level of digital services of the Court of Justice, (2) the image of the court from point of view of users of services of the Court of Justice Under the Court of Justice of Region 8, (3) the difference between personal factors and the image of the Court of Justice Under the Court of Justice of Region 8, and (4) the relationship between the efficiency of digital services and the image of the Court of Justice Under the Court of Justice of Region 8. The sample of 400 people who had previously accessed the services of the Court of Justice Under the Court of Justice of Region 8 were selected based on quota sampling. A questionnaire was used to collect the data, which was then analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, t- test, one- way ANOVA, and correlation coefficient and multiple regression.

The results showed that the efficiency level of digital services of the Court of Justice was overall admirable and displayed a high level in all aspects sorted in descending order being: security, economy and value, capacity, and convenience. The image of the court rated by the Court of Justice Under the Court of Justice of Region 8 service recipients was overall impressive with this result also indicating a high level in all aspects sorted in descending order being: organization, technology, and staff. The comparison between the image of the Court of Justice Under the Court of Justice of Region 8 and the personal factors revealed that there was a significant difference between perceptions on the image and education level, occupation, and monthly income at 0.05. Just as importantly, the relationship between the efficiency of digital services and the image of the Court of Justice Under the Court of Justice of Region 8 was relatively high and exhibited a positive direction, along with a statistical significance of 71.2% level and correlation coefficient (r) = 0.845, with capacity aspect showing the highest relationship with the image.

Keyword : digital media, efficiency digital services, image, court of justice.

ความเป็นมาและความสำคัญ

สื่อดิจิทัลนับเป็นเทคโนโลยีทางการสื่อสารชนิดหนึ่ง ซึ่งกำลังมีบทบาทในสังคมโลกและสังคมไทย ทั่วโลกสามารถติดต่อสื่อสารกันได้โดยปราศจากพรมแดนของเวลาและสถานที่ ทำให้สามารถค้นคว้าข้อมูลข่าวสารจากแหล่งต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวาง รวดเร็วและไม่จำกัดปริมาณ (วิภาดา พิทยาวิรุฬห์ และณัฏช กุลิสร์, 2557) องค์กรภาครัฐถือเป็นหน่วยงานหลักของประเทศในการให้บริการแก่ประชาชนทั้งการสื่อสาร การให้บริการ สำหรับการทำงานในองค์กรภาครัฐในยุคดิจิทัล จำต้องมีความรวดเร็ว ว่องไว และตอบโจทย์ประชาชนได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ (นรสิทธิ์ สิทธิเวชจิตร , 2562) การพัฒนาการทำงานหรือบริการต่างๆ ด้วยเทคโนโลยีเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยยกระดับการทำงานและบริการของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตอบโจทย์ประชาชนได้ดีขึ้น อีกทั้งยังสามารถช่วยลดต้นทุนระยะยาวให้กับองค์กร ประสิทธิภาพการบริการคือเป้าหมายของการบริการเพื่อ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการโดยยึดหลักว่าต้อง สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย โปร่งใส และเป็นธรรมตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด อันนำมาซึ่งความ ประทับใจหรือความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร (ไสว ชัยบุญเรือง, 2555) ศาลยุติธรรมใน เขตอำนาจสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาศาล 8 เป็นศาลชั้นต้นที่มีการให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ในเขตพื้นที่ 7 จังหวัดภาคใต้ตอนบน ได้แก่จังหวัดชุมพร จังหวัดสุราษฎร์ธานี จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดระนอง จังหวัดพังงา จังหวัดกระบี่ และจังหวัดภูเก็ต โดยปัจจุบันสำนักงานศาลยุติธรรมมีการนำสื่อดิจิทัลต่าง ๆ มาให้บริการแก่ประชาชนและ ผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ศาลยุติธรรมในเขตอำนาจสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาศาล 8 ผู้นำสื่อดิจิทัลมาให้บริการกับ ประชาชนโดยตรงย่อมเป็นผู้ได้รับเสียงสะท้อนจากผู้ใช้บริการ ประสิทธิภาพของสื่อดิจิทัล ประโยชน์ที่เกิดขึ้น และ

ภาพลักษณ์ในสายตาของผู้ใช้บริการ งานวิจัยนี้จึงเกิดขึ้นมาเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการให้บริการผ่านสื่อดิจิทัลกับภาพลักษณ์ของศาลยุติธรรมในเขตอำนาจสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาศาลภาค 8 เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาปรับปรุง วางแผน พัฒนา รูปแบบการดำเนินการและบริการต่างๆ ให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนผู้ให้บริการ และกำหนดกลยุทธ์ที่สร้างภาพลักษณ์ที่ดีและถูกต้องให้กับองค์กรศาลยุติธรรมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการผ่านสื่อดิจิทัลของศาลยุติธรรม
2. เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ของศาลยุติธรรมจากผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในเขตอำนาจสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาศาลภาค 8
3. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับภาพลักษณ์ของศาลยุติธรรมในเขตอำนาจสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาศาลภาค 8
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการให้บริการผ่านสื่อดิจิทัลกับภาพลักษณ์ของศาลยุติธรรมในเขตอำนาจสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาศาลภาค 8

สมมติฐานของการวิจัย

ประสิทธิภาพของการบริการผ่านสื่อดิจิทัลมีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของศาลยุติธรรม

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการให้บริการผ่านสื่อดิจิทัลกับภาพลักษณ์ของศาลยุติธรรมในเขตอำนาจสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาศาลภาค 8

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการศาลยุติธรรมในเขตอำนาจสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาศาลภาค 8 จำนวน 26 ศาล ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่ใช้บริการศาลยุติธรรมในเขตอำนาจสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาศาลภาค 8 เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงใช้สูตรในการคำนวณจำนวนตัวอย่างของ W.G. Cochran ซึ่งกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับ ค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน เพื่อลดความคลาดเคลื่อนและเพื่อความเหมาะสมในการเก็บข้อมูลผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน สุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non probability Simpling) โดยเลือกตัวอย่างวิธีแบบสัดส่วนหรือโควตา (Quota Sampling) กระจายไปยังจุดที่มีการใช้บริการทั้งสิ้นจำนวน 7 จังหวัด รวม 26 ศาล ตามสัดส่วนจำนวนศาลในแต่ละจังหวัด รวมผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 400 คน

ขอบเขตด้านตัวแปร ตัวแปรต้น คือ 1. ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทของการใช้บริการ 2. ประสิทธิภาพการให้บริการผ่านสื่อดิจิทัลประกอบด้วย ความสะดวกรวดเร็ว ความประหยัดและคุ้มค่า ความปลอดภัย และความเท่าเทียมกัน ตัวแปรตาม คือ ภาพลักษณ์ของศาลยุติธรรมสำหรับผู้ใช้บริการในเขตอำนาจสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาศาลภาค 8 ด้านองค์กร ด้านบุคลากร และด้านเทคโนโลยี

วิธีดำเนินการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้แนวทางในการกำหนดขอบเขตของข้อคำถามอย่างชัดเจนในแต่ละตัวแปรและนำข้อมูลดังกล่าว โดยอ้างอิงข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดในครั้งนี้ เมื่อได้แบบสอบถามฉบับร่างนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความครอบคลุมและความถูกต้องของเนื้อหาและปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ จากนั้นขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญในศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยของผู้วิจัยจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือเพื่อวัดความเที่ยงตรงของเนื้อหา สำนวนภาษา และความสอดคล้องกันกับจุดประสงค์ (IOC) โดยจะต้องมีค่า 0.67 ขึ้นไป นำแบบสอบถามปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) จำนวน 40 ชุด เพื่อตรวจสอบคุณภาพทั้งด้านความถูกต้อง (Validity)

และด้านความเชื่อมั่น (Reliability) โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Chornbach) มีค่าความเชื่อมั่นด้านประสิทธิภาพในการให้บริการผ่านสื่อดิจิทัล 0.972 และความเชื่อมั่นด้านภาพลักษณ์ของศาลยุติธรรมในเขตอำนาจสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาศาล 8 เท่ากับ 0.983 ซึ่งค่า Cronbach's Alpha ไม่ควรต่ำกว่า 0.7 และยิ่งใกล้ 1 ยิ่งดี (จักรพงษ์ แผ่นทอง, 2562) ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองและเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ โดยการส่งแบบสอบถามทางอิเล็กทรอนิกส์ (Google form)

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) โดยมีการแบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทของการใช้บริการ ลักษณะคำถามปลายปิด (Close ended question) แบบหลายตัวเลือก (Multiple choices) ตอนที่ 2 แบบสอบถามประเมินประสิทธิภาพการให้บริการผ่านสื่อดิจิทัลของศาลยุติธรรมในด้านความสะดวกรวดเร็ว ความประหยัด ความปลอดภัย และสมรรถนะการใช้งาน ลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของศาลยุติธรรมด้านองค์กร ด้านบุคลากร และด้านเทคโนโลยี มีลักษณะเป็นมาตราส่วนแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) ตอนที่ 4 ประกอบด้วยคำถามที่เกี่ยวกับข้อเสนอแนะ และความคาดหวังที่กลุ่มตัวอย่างต้องการจากศาลยุติธรรม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 400 ชุด ผู้วิจัยได้ดำเนินการ เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง โดยขออนุญาตจากผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานที่ผู้วิจัยปฏิบัติงานอยู่ปัจจุบันด้วยวาจา ซึ่งในการแจกแบบสอบถามผู้วิจัยได้อธิบายถึงวัตถุประสงค์และขออนุญาตจากผู้มาใช้บริการทุกครั้ง และเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ โดยการส่งแบบสอบถามทางอิเล็กทรอนิกส์ (Google form) ไปยังบุคลากรในเครือข่ายสังกัดศาลยุติธรรมในเขตอำนาจสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาศาล 8 ในการดำเนินการส่งต่อไปยังผู้ใช้บริการพื้นที่จังหวัดต่าง ๆ ทั้งสิ้น 7 จังหวัด รวม 26 ศาล จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนที่จะนำข้อมูลที่ไต่ไปบันทึกเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้จะใช้สถิติขั้นพื้นฐาน (Descriptive Statistics Analysis) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยพิจารณาตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา อันประกอบด้วย

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทของการใช้บริการ เป็นข้อมูล Norminal Scale และ Ordinal Scale วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. ประสิทธิภาพการให้บริการผ่านสื่อดิจิทัลของศาลยุติธรรม เป็นข้อมูลแบบอัตราภาค (Interval Scale) วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD)
3. ภาพลักษณ์ของศาลยุติธรรม เป็นข้อมูลแบบอัตราภาค (Interval Scale) วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD)
4. การเปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยส่วนบุคคลกับภาพลักษณ์ของศาลยุติธรรม ซึ่งตัวแปรอิสระเป็นข้อมูล Norminal Scale และ Ordinal Scale ตัวแปรตามเป็นข้อมูลแบบอัตราภาค (Interval Scale) ผู้วิจัยจึงใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) โดยหาค่า T-test, F-test

5. ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการให้บริการผ่านสื่อดิจิทัลกับภาพลักษณ์ของศาลยุติธรรม ซึ่งตัวแปรอิสระและตัวแปรตามใช้มาตรวัดแบบอัตราภาค (Interval Scale) ผู้วิจัยจึงใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple regression) โดยวิธี Enter

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ของข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพรับราชการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท ใช้บริการผ่านสื่อดิจิทัลของศาลยุติธรรม มากที่สุดคือ การติดต่อสื่อสารผ่านโซเชียลมีเดีย เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก จังหวัดที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นจังหวัดสุราษฎร์ธานีและนครศรีธรรมราช
2. การวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการให้บริการผ่านสื่อดิจิทัลของศาลยุติธรรม ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ด้านความประหยัด และคุ้มค่า ด้านสมรรถนะการใช้งาน และ ด้านความสะดวก รวดเร็ว สามารถจำแนกเป็นรายด้านได้ดังต่อไปนี้
 - 2.1 ด้านความสะดวก รวดเร็ว พบว่าทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการเก็บข้อมูล การบริการที่เป็นระบบออนไลน์สามารถใช้ได้ทุกที่ ทุกเวลา ผู้ใช้บริการไม่ต้องเดินทางไปศาลด้วยตนเอง มีระบบตรวจสอบข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ มีเอกสาร/ข้อความ แสดงขั้นตอนการขอรับบริการอย่างชัดเจน และมีการติดต่อ/สื่อสารกับหน่วยงานทำได้หลากหลายช่องทาง
 - 2.2 ด้านความประหยัดและคุ้มค่า พบว่าทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ บริการผ่านสื่อดิจิทัลทำให้ ผู้ใช้บริการ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง บริการผ่านสื่อดิจิทัลทำให้ ผู้ใช้บริการ เสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการน้อยลง บริการผ่านสื่อดิจิทัลสามารถตอบสนองความต้องการได้เป็นอย่างดี บริการผ่านสื่อดิจิทัลมีกำหนดเวลาชัดเจนทำให้ ผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียเวลาในการรอคอย และบริการผ่านสื่อดิจิทัลทำให้ผู้ให้บริการสามารถบริหารจัดการและวางแผนขั้นตอนการทำงานได้
 - 2.3 ด้านความปลอดภัย พบว่าทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้ใช้บริการ มีความมั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลของศาลยุติธรรม ผู้ใช้บริการ รู้สึกปลอดภัยกับบริการรับ/จ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของศาลยุติธรรม มีการเก็บข้อมูลผู้ใช้งานและสามารถตรวจสอบได้ และผู้ให้บริการมั่นใจว่าอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ติดตามตัว (กำไล EM) จะไม่เป็นอันตรายต่อร่างกายผู้ใช้งาน
 - 2.4 ด้านสมรรถนะการใช้งาน ทัศนคติของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เป็นการบริการที่เหมาะสมกับยุคและสมัย การให้บริการข้อมูลทำได้ถูกต้อง การค้นหาข้อมูลตามเงื่อนไขต่างๆ ทำได้ถูกต้อง สามารถตอบสนองการใช้งานในภาพรวมได้ดี สามารถรองรับการใช้งานที่มีผู้ใช้งานหลายคน สามารถตรวจสอบสถานะและขั้นตอนการขอรับบริการได้ สามารถเข้าถึงและติดตามข้อมูลได้ตลอด 24 ชั่วโมง และมีข้อความแจ้งเตือนเมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการใช้งาน
3. การวิเคราะห์ระดับภาพลักษณ์ของศาลยุติธรรมจากผู้ให้บริการศาลยุติธรรมในเขตอำนาจสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 8 ในภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านด้านองค์กร ด้านเทคโนโลยี และด้าน บุคลากร สามารถจำแนกเป็นรายด้านได้ดังต่อไปนี้
 - 3.1 ด้านองค์กร พบว่าทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เป็นองค์กรที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับ เป็นองค์กรที่เป็นอิสระ เป็นองค์กรที่มีบทบาทในการอำนวยความสะดวก เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ เป็นองค์กรที่มีความโปร่งใส เป็นองค์กรที่มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง

3.2 ด้านบุคลากร พบว่าทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือ ไว้ใจได้ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพดี เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีทัศนคติที่ดีและให้บริการด้วยความเต็มใจ ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์กว้างไกล เจ้าหน้าที่มีกิจกรรมรยาทในการให้บริการที่สุภาพเจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็วและถูกต้อง เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ดูแล เอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ ผู้บริหารมีความโดดเด่นและมีชื่อเสียง เจ้าหน้าที่มีความยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ และผู้บริหารเป็นที่รู้จักของผู้ใช้บริการ

3.3 ด้านเทคโนโลยี พบว่าทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีระบบการชำระเงินที่สะดวก ทันสมัย และปลอดภัย องค์กรมีการพัฒนาเทคโนโลยีการบริการต่างๆ ตามความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย มีระบบการค้นหาข้อมูลที่รวดเร็ว ถูกต้องและทันสมัย มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารหลากหลายช่องทางเช่น เว็บไซต์ อีเมล เฟสบุ๊ก ไลน์ อินสตาแกรม ทวิตเตอร์

4. ผลการเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของศาลยุติธรรมในเขตอำนาจสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาศาล 8 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยรวมพบว่า ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ อายุ สถานภาพ ประเภทผู้ใช้บริการ และจังหวัดที่ใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน

5. ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการให้บริการผ่านสื่อดิจิทัลกับภาพลักษณ์ของศาลยุติธรรมในเขตอำนาจสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาศาล 8 พบว่าประสิทธิภาพการให้บริการผ่านสื่อดิจิทัล ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็ว ความประหยัดและคุ้มค่า ความปลอดภัย สมรรถนะการใช้งาน มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของศาลยุติธรรมในเขตอำนาจสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาศาล 8 ในระดับค่อนข้างสูงและเป็นไปในทิศทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ ของประสิทธิภาพการให้บริการผ่านสื่อดิจิทัลกับภาพลักษณ์ของศาลยุติธรรมในเขตอำนาจสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาศาล 8 ผู้วิจัยมีประเด็นที่จะนำมาอภิปราย ดังนี้

1. การวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการให้บริการผ่านสื่อดิจิทัลของศาลยุติธรรม ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ด้านความประหยัดและคุ้มค่า ด้านสมรรถนะการใช้งาน และด้านความสะดวกรวดเร็ว ทั้งนี้เนื่องจากปัจจุบันหน่วยงานต่างๆ มีการนำเทคโนโลยี และสื่อดิจิทัลมาให้บริการเป็นจำนวนมาก การติดต่อราชการกับศาลยุติธรรมเป็นสิ่งที่กระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของผู้ใช้บริการ สิ่งที่ใช้บริการพึงคำนึงถึงเป็นลำดับต้นๆ คือความปลอดภัยในการใช้งานหรือใช้บริการ แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นต่อความปลอดภัยการให้บริการผ่านสื่อดิจิทัลของศาลยุติธรรม และเห็นว่าการให้บริการผ่านสื่อดิจิทัลของศาลยุติธรรมเป็นประโยชน์และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พิชรารธรรม บุญแสน (2554) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการใช้งานระบบอินทราเน็ตกรณีศึกษา องค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติผลการวิจัยพบว่าด้านที่มีประสิทธิภาพมาก ได้แก่ ด้านความสะดวกต่อการใช้งาน รองลงมาด้านความปลอดภัยและด้านความถูกต้องแม่นยำมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และด้านสมรรถนะ และสอดคล้องกับ ศรีวิษฐา ฉิมชาญเวช และจิตติมา โห้ล่ายอง (2561) ได้ศึกษา ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรกรณีศึกษา อำเภอบางกรวยจังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่าค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสะดวกและด้านความรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

2. การวิเคราะห์ระดับภาพลักษณ์ของศาลยุติธรรมจากผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในเขตอำนาจสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาศาล 8 ในภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านด้านองค์กร ด้านเทคโนโลยี และด้านบุคลากร สืบเนื่องมาจากศาลยุติธรรมมีการสร้างบรรทัดฐานและความน่าเชื่อถือมาอย่างยาวนาน มีการปรับปรุงพัฒนาเทคโนโลยี การให้บริการ และมีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับ นันทพร อารมณชื่น (2558) เรื่องประสิทธิภาพการให้บริการและภาพลักษณ์องค์กรที่มีผลต่อการใช้บริการสถานบริการเอกชนของพนักงานบริษัท MOCAP ในการใช้สิทธิ

ประกันสังคม พบว่าตัวแปรภาพลักษณ์ด้านพนักงาน ด้านองค์กร อยู่ในระดับมากและมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตนอย่างมีนัยสำคัญ และสอดคล้องกับ สิริอร ดิถวิพัฒนานนท์ (2559) ศึกษาเรื่องภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองระนองตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ อำเภอเมือง จังหวัดระนอง พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ต่อภาพลักษณ์องค์กรด้านพนักงานอยู่ในระดับมากเช่นกัน

3. ผลการเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของศาลยุติธรรมในเขตอำนาจสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาศาลภาค 8 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยรวมพบว่า ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ อายุ สถานภาพ ประเภทผู้ใช้บริการ และจังหวัดที่ใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นรินทร์า ศรีบุญทิพย์ และจกฤกษ์ พลราช (2562) ศึกษาภาพลักษณ์กรมควบคุมโรคกระทรวงสาธารณสุข : มุมมองประชาชนไทย ประจำปี 2561 พบว่าอาชีพหลักของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาพลักษณ์ของกรมควบคุมโรคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับ เอกสิทธิ์ อุการแก้ว (2553) ศึกษาภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองจังหวัดกระบี่ ตามทัศนคติของผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกับภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นเพศ อายุ และจำนวนสมาชิกในครอบครัว รวมถึงสอดคล้องกับ สิริอร ดิถวิพัฒนานนท์ (2559) ศึกษาเรื่องภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองระนองตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ อำเภอเมือง จังหวัดระนอง พบว่า ระดับการศึกษา อาชีพ มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์องค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการศึกษาสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในเขตอำนาจสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาศาลภาค 8 มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ของศาลยุติธรรมในเขตอำนาจสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาศาลภาค 8 แตกต่างกัน

4. ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการให้บริการผ่านสื่อดิจิทัลกับภาพลักษณ์ของศาลยุติธรรมในเขตอำนาจสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาศาลภาค 8 ในภาพรวม ($r = 0.845$) พบว่าประสิทธิภาพการให้บริการผ่านสื่อดิจิทัลได้แก่ ความสะดวกรวดเร็ว ความประหยัดและคุ้มค่า ความปลอดภัย สมรรถนะการใช้งาน มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของศาลยุติธรรมในเขตอำนาจสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาศาลภาค 8 ในระดับค่อนข้างสูงและเป็นไปในทิศทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่าประสิทธิภาพการให้บริการผ่านสื่อดิจิทัลเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์กรด้านองค์กร ด้านบุคลากร และด้านเทคโนโลยี ทั้งนี้เนื่องจากศาลยุติธรรมเป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชน การให้บริการจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง หากให้บริการที่ดีก็จะเกิดความประทับใจส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สิริอร ดิถวิพัฒนานนท์ (2559) ศึกษาเรื่องภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองระนองตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ อำเภอเมือง จังหวัดระนอง พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับภาพลักษณ์องค์กรในภาพรวม ($r = 0.72$) คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์องค์กรตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ในระดับค่อนข้างสูงและเป็นไปในทิศทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากการศึกษาสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการให้บริการผ่านสื่อดิจิทัลมีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของศาลยุติธรรมในเขตอำนาจสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาศาลภาค 8 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการให้บริการผ่านสื่อดิจิทัลกับภาพลักษณ์ของศาลยุติธรรมในเขตอำนาจสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาศาลภาค 8 ผู้วิจัยนำมาเป็นข้อเสนอแนะในแต่ละประเด็นเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารศาลยุติธรรมในเขตอำนาจสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาศาลภาค 8 นำมาปรับปรุงเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของศาลยุติธรรม ดังนี้

1. จากการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการผ่านสื่อดิจิทัลของศาลยุติธรรม ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยมากที่สุด ดังนั้นควรสร้างความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยในการใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของศาลยุติธรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการให้มากที่สุด

2. จากการศึกษาภาพลักษณ์ของศาลยุติธรรมจากผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในเขตอำนาจสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาศาลภาค 8 ด้านองค์กร ด้านเทคโนโลยี และด้าน บุคลากร อยู่ในระดับดีทุกด้าน เมื่อดูจากค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์ด้าน

องค์กรมาเป็นอันดับ 1 หากจะมุ่งเน้นปรับปรุงด้านภาพลักษณ์ควรจะเน้นด้านกระบวนการมากกว่าด้านบุคลากร เพราะภาพลักษณ์ของศาลยุติธรรมอยู่ที่องค์กรมากกว่าบุคลากร

3. ภาพลักษณ์ของศาลยุติธรรมในเขตอำนาจสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 8 ด้านองค์กร จุดเด่นที่พบคือเป็นองค์กรที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับ หากจะปรับปรุงภาพลักษณ์ควรนำเสนอถึงความ เป็นองค์กรอิสระในกระบวนการยุติธรรมเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน

4. ภาพลักษณ์ของศาลยุติธรรมในเขตอำนาจสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 8 ด้านบุคลากรจุดเด่นที่พบคือเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือไว้ใจได้ ส่วนเรื่องบุคลิกภาพ และการมีความรู้ เป็นเรื่องรองลงมา แสดงว่าสิ่งที่ทำให้ภาพลักษณ์ดีทั้งระดับองค์กรและบุคคลคือเรื่องคุณธรรมจริยธรรม และความเป็นอิสระในกระบวนการทำงาน ดังนั้นหากเน้นเรื่องจรรยาบรรณขององค์กรจะช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ของศาลยุติธรรมให้ดียิ่งขึ้น

5. ภาพลักษณ์ของศาลยุติธรรมในเขตอำนาจสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 8 ด้านเทคโนโลยี จุดเด่นที่พบคือมีระบบการชำระเงินที่สะดวกทันสมัยและปลอดภัยดังนั้นระบบที่ควรนำเทคโนโลยีมาใช้มากที่สุดคือระบบรับและจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากจะช่วยสร้างความสะดวกแล้ว ยังช่วยลดการทุจริตทางด้านการเงิน ซึ่งสอดคล้องกับความซื่อสัตย์และความไว้ใจได้ของภาพลักษณ์ด้านบุคลากร

เอกสารอ้างอิง

- ไสว ชัยบุญเรือง. (2555). **การให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พัชรารวรรณ บุญแสน. (2554). **ประสิทธิภาพของการใช้งานระบบอินทราเน็ต : กรณีศึกษาขององค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- นันทพร อารมณชื่น. (2558). **ประสิทธิภาพการให้บริการและภาพลักษณ์องค์กรที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเอกชนของพนักงาน บริษัท MOCAP ในการใช้สิทธิประกันสังคม**. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณสุข วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สิริอร ติกวัฒนานนท์. (2559). **ภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองระนองตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ อำเภอเมือง จังหวัดระนอง**. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- นิรันดา ศรีบุญทิพย์ และจักรกฤษณ์ พลราชม. (2562). **ภาพลักษณ์กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข : มุมมองของประชาชนไทย ประจำปี 2561**. วารสารสุขศึกษา, 42(2), 195-205.
- เอกสิทธิ์ อุปการแก้ว. (2553). **ภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ตามทัศนะของผู้ใช้บริการ**. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- ศรวิษฐา ฉิมชาญเวช และฐิติมา ไห้ล่ายอง. (2561). **ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรกรณีศึกษาอำเภอบางกรวยจังหวัดนนทบุรี**. วารสาร มจร การพัฒนาสังคม, 3(1), 44-56.
- วิภาดา พิทยาวิรุฬห์ และณัฏษ์ กุณิสร์. (2557, มกราคม-มิถุนายน). **สื่อดิจิทัลที่มีอิทธิพลต่อการตอบสนองของผู้บริโภคในการเข้าถึงข้อมูลทางการตลาดวารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทร์วิโรฒ(1)**, 80-95.
- จักรพงษ์ แผ่นทอง. (2562, มีนาคม 17). **การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม**. [Online]. เข้าถึงได้จาก : <https://krujakrapong.com> [2563, มกราคม 23]
- นรสิทธิ์ สิทธิเวชวิจิตร. (2562, พฤษภาคม 22). **ไลน์เปิดรัฐเชื่อมแพลตฟอร์มหนุนยกระดับบริการสู่โลกดิจิทัล**. **ฐานเศรษฐกิจ** [Online]. เข้าถึงได้จาก : <https://www.thansettakij.com/content/401401> [2562, กันยายน 15]