

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
1.4 นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรม	4
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า	4
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการวัดคุณภาพการให้บริการ	7
2.3 โครงสร้างกรมบังคับคดีและสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม	10
2.4 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	12
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	15
3.1 ขอบเขตการศึกษา	15
3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา	15
3.1.2 ขอบเขตประชากร	16
3.1.3 ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง	16
3.2 วิธีการศึกษา	17
3.2.1 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	17
3.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	17
3.3 ระยะเวลาการศึกษา	18

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	19
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	20
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ	28
4.1 ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้	28
4.2 ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้	30
4.3 ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า	32
4.4 ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านการรับประกัน	34
4.5 ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	36
4.6 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดี	38
จังหวัดนครปฐม	
4.6.1 จำแนกตามกลุ่มเพศของกลุ่มตัวอย่าง	38
4.6.2 จำแนกตามกลุ่มอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	42
4.6.3 จำแนกตามกลุ่มระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง	45
4.6.4 จำแนกตามกลุ่มอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง	51
4.6.5 จำแนกตามกลุ่มรายได้ของกลุ่มตัวอย่าง	60
4.6.6 จำแนกตามกลุ่มสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง	68
4.7 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	76
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	77
5.1 สรุปผลการศึกษา	77
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	81
5.3 ข้อค้นพบ	85
5.4 ข้อเสนอแนะ	88
บรรณานุกรม	93
ภาคผนวก	95
ประวัติผู้เขียน	100

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	20
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	20
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	21
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	22
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	22
6 แสดงจำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านสถานภาพ	23
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพและ สถานภาพของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม	24
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานะภาพและ รายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม	26
9 แสดงจำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านสิ่งที่สัมผัสได้	28
10 แสดงจำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านความเชื่อถือและ ไว้วางใจได้	30
11 แสดงจำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านความรวดเร็ว ในการตอบสนองลูกค้า	32
12 แสดงจำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านรับประกัน	34
13 แสดงจำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	36
14 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด	37
15 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจัยคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามเพศ	38
16 ปัจจัยคุณภาพการบริการในปัจจัยด้านการรับประกันจำแนกตามเพศ	40
17 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจัยคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามอายุ	42
18 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจ ในคุณภาพการบริการด้าน ความเชื่อถือและไว้วางใจได้จำแนกตามอายุ	43

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
19 แสดงการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจ ในคุณภาพการบริการด้าน ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า จำแนกตามอายุ	43
20 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ด้านการรับประกัน ของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม จำแนกตามอายุ	43
21 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจัยคุณภาพบริการ ทั้ง 5 ด้าน จำแนกตาม ระดับการศึกษา	45
22 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จำแนกตามระดับการศึกษา	46
23 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อ และไว้วางใจได้ จำแนกตามระดับการศึกษา	46
24 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษา	47
25 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ด้านการรับประกัน จำแนกตามระดับการศึกษา	47
26 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา	48
27 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจัยคุณภาพ บริการทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามอาชีพ	51
28 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จำแนกตามอาชีพ	53
29 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ จำแนกตามอาชีพ	54
30 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า จำแนกตามอาชีพ	55
31 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ด้านการรับประกัน จำแนกตามอาชีพ	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
32 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล จำแนกตามอาชีพ	57
33 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจัยคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามรายได้	60
34 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จำแนกตามรายได้	62
35 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า จำแนกตามรายได้	63
36 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ด้านการรับประกัน จำแนกตามรายได้	64
37 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล จำแนกตามรายได้	65
38 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจัยคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามสถานภาพ	68
39 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ด้านการรับประกัน จำแนกตามสถานภาพ	70
40 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล จำแนกตามสถานภาพ	72
41 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจัยคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียในคดีกับกลุ่มบุคคลภายนอกคดี	75
42 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดของผู้รับบริการ 7 ลำดับ	85
43 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดของผู้รับบริการ 7 ลำดับ	86

สารบัญภาพ

รูป	หน้า
1 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของกรมบังคับคดี	10
2 โครงสร้างการแบ่งหน่วยงานของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม	11



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved