

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของสำนักงานบังคับคดี  
จังหวัดนครปฐม

ผู้เขียน นายอุทาน จิตจำนงค์

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ ดร.รวีพร คูเจริญไพศาล ประธานกรรมการ  
อาจารย์ชัยณรงค์ เหลืองวิทย์ กรรมการ

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม จำนวน 240 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงมาตรฐาน และสถิติเชิงอ้างอิง ประกอบด้วย การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจปัจจัยคุณภาพการบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม โดยรวมทั้ง 5 ด้าน ในระดับมาก ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับ คือ ด้านการรับประกัน ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล และด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ส่วนปัจจัยคุณภาพการบริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

การศึกษาในรายละเอียดปัจจัยต่างๆพบว่า ปัจจัยด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเรื่องพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเป็นอันดับแรก ปัจจัยด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการเป็นไปอย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติเป็นอันดับแรก ปัจจัยด้านความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเรื่อง

พนักงานดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการเป็นอันดับแรก ปัจจัยด้านการรับประกัน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเรื่องพนักงานมีความรู้ความสามารถในการดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการบังคับคดีและวางทรัพย์ได้อย่างชัดเจน เป็นอันดับแรก และปัจจัยด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเรื่องพนักงานให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร เป็นอันดับแรก

ปัจจัยที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐมสามารถปรับปรุงให้ดีขึ้น ได้แก่ สถานที่ตั้งสำนักงาน ที่จอดรถ พื้นที่ใช้สอย ป้ายบอกทิศทาง เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ จำนวนพนักงานที่ให้บริการ ขั้นตอนของการให้บริการ และผู้แสดงความคิดเห็นหรือรับแบบประเมิน

นอกจากนี้ได้เปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามกลุ่มของผู้รับบริการพบว่าเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ผู้ที่มีอาชีพรับราชการมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่น ๆ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามสถานภาพของผู้มารับบริการพบว่า ผู้ที่เป็นทนายความมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอื่น และความแตกต่างของอายุของกลุ่มตัวอย่าง ทำให้ปัจจัยคุณภาพการบริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

**Independent Study Title** Customer Satisfaction Towards Services of Nakhon Pathom  
Legal Execution Office

**Author** Mr. Utan Jitchamnong

**Degree** Master of Business Administration

**Independent Study Advisory Committee**

Associate Professor Dr.Rawiporn Koojaroenpaisan Chairperson

Lecturer Chainarong Luengvilai

Member

**Abstract**

This independent study aimed at studying customer satisfaction regarding services of Nakhon pathom legal execution office. The questionnaires were used to collect data from 240 samples who used services of Nakhon Pathom legal execution office. Descriptive statistics used in this study included frequency, percentage, arithmetic mean, and standard deviation. Inferential statistics used were test of mean differences of 2 groups of population and one-way analysis of variance.

If was found that the overall satisfaction level of 5 service quality factors were rated high . The factors of reliability, responsiveness, assurance and empathy were rated on average high level. However, the quality of tangibles was rated at the average medium level.

The sub-factor of the tangibles that had highest score of satisfaction level was the officers dressing nice and neat.

The sub-factor of the reliability that had highest score of satisfaction level was the officers' services without discrimination.

The sub-factor of the responsiveness that had highest score of satisfaction level was the carefulness, enthusiasm and sincerity of service providers.

The sub-factor of the assurance that had highest score of satisfaction level was the officers' knowledge and ability to provide clear suggestion of legal execution.

The sub-factor of the empathy that had highest score of satisfaction level was the officers providing gentle and friendly services.

The sub-factors rated at medium level and the Nakhon Pathom legal execution office could improve the services were the office location, the car parking area, usable space, direction signs , tools and equipment used for service providing, number of service providers and a suggestion box and an evaluation form.

In addition, satisfaction means were different with respect to different groups of service receivers. It was found that male had higher satisfaction than female, samples who were over 61years old and older had higher satisfaction than other age ranges, government officers had higher satisfaction than others and lawyer had higher satisfaction than others.