

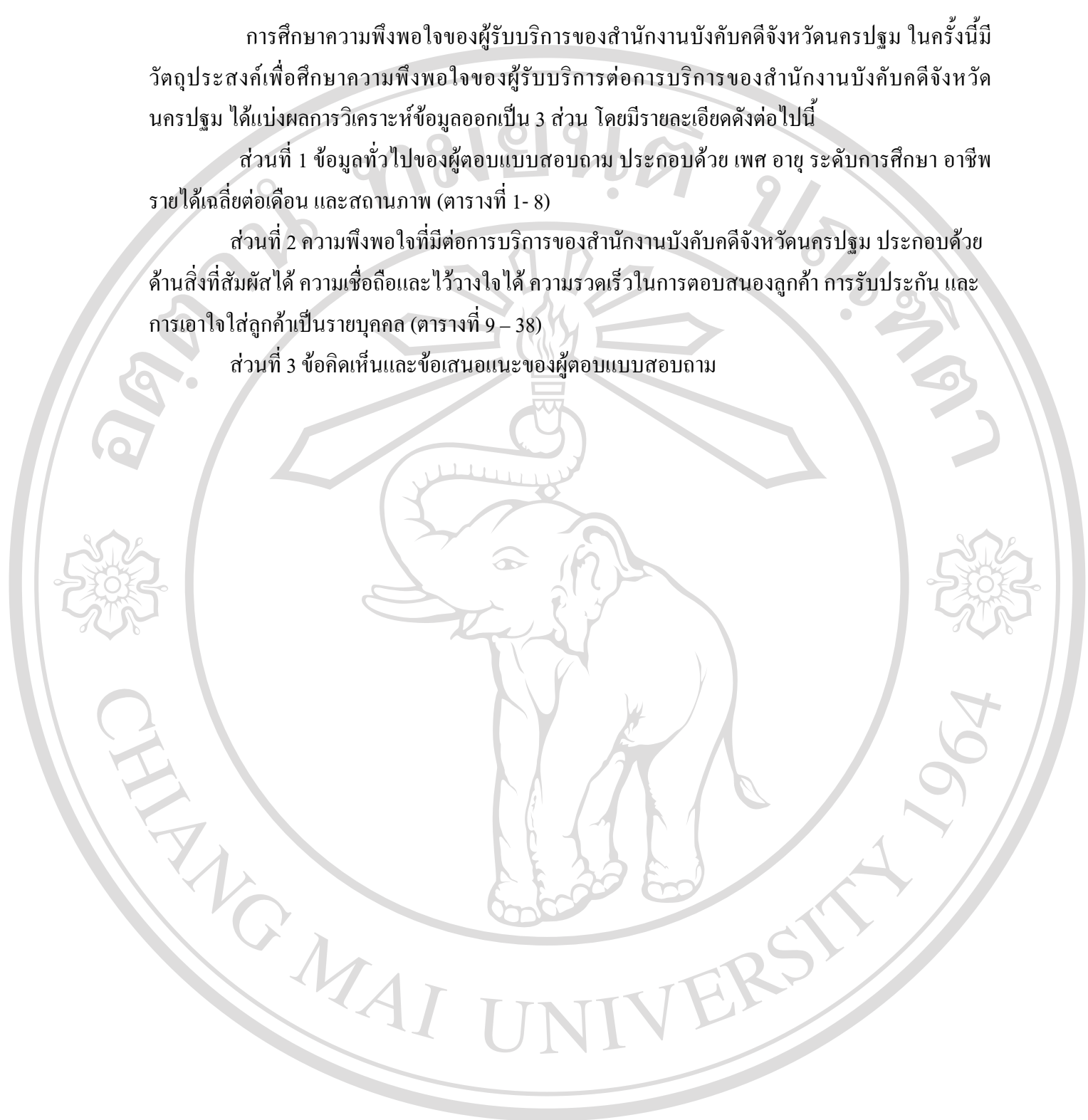
บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม ได้แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพ (ตารางที่ 1- 8)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม ประกอบด้วย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า การรับประกัน และการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (ตารางที่ 9 – 38)

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากข้อมูลแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้จากผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	139	57.92
หญิง	101	42.08
รวม	240	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 57.92 และเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 42.08

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 25 ปี	8	3.33
26 - 35 ปี	63	26.25
36 - 45 ปี	101	42.08
46 - 60 ปี	63	26.25
61 ปีขึ้นไป	5	2.08
รวม	240	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.08 รองลงมาเป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี และระหว่าง 46 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.25 เท่ากัน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 25 ปี และที่มีอายุ 61 ปี มีเพียงเล็กน้อย คิดเป็นร้อยละ 3.33 และ 2.08

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	16	6.67
มัธยมศึกษาตอนต้น	20	8.33
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	33	13.75
ปวส. / อนุปริญญา	33	13.75
ปริญญาตรี	124	51.67
สูงกว่าปริญญาตรี	14	5.83
รวม	240	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 51.67 รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และการศึกษาในระดับปวส./อนุปริญญา มีร้อยละ 13.75 เท่ากัน ส่วนระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและประถมศึกษาหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 8.33 และ 6.67 ตามลำดับ ส่วนผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.83

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	17	7.08
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	55	22.92
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	21	8.75
เจ้าของกิจการ	71	29.58
ทนายความ / นักกฎหมาย	62	25.83
อื่น ๆ เกษตรกร	14	5.83
รวม	240	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็นเจ้าของกิจการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.58 รองลงมา ได้แก่ อาชีพทนายความ/นักกฎหมาย และพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน คิดเป็นร้อยละ 25.83 และ 22.92 ส่วนอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ รับราชการ และเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 8.75, 7.08 และ 5.83 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	25	10.42
10,000 - 20,000 บาท	61	25.42
20,001 - 30,000 บาท	86	35.83
30,001 - 50,000 บาท	45	18.75
มากกว่า 50,000 บาท	23	9.58
รวม	240	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.83 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท และ 30,001 – 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.42 และ 18.75 ส่วนที่เหลือเป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท และมากกว่า 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.42 และ 9.58

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับที่
เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา	23	9.58	4
ลูกหนี้ตามคำพิพากษา	22	9.17	6
เจ้าหน้าที่ผู้รับจ้าง	12	5.00	7
ทนายความ	52	21.67	2
พนักงานธนาคาร	35	14.58	3
รวมกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียในคดี	144	60	
บุคคลที่สนใจเกี่ยวกับการประมุขชื้อทรัพย์	73	30.42	1
ผู้มารับบริการความรู้ทางกฎหมาย	23	9.58	4
รวมกลุ่มบุคคลภายนอกคดี	96	40	
รวมทั้งสองกลุ่ม	240	100.00	

จากตารางที่ 6 พบว่า สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นบุคคลที่สนใจเกี่ยวกับการประมุขชื้อทรัพย์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.42 รองลงมา ได้แก่ ทนายความ และพนักงานธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 21.67 และ 14.58 ส่วนเจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา, ผู้มารับบริการความรู้ทางกฎหมายและลูกหนี้ตามคำพิพากษาและเจ้าหน้าที่ผู้รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 9.58, 9.58, 9.17 และ 5.00 ตามลำดับ ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียในคดีกับกลุ่มบุคคลภายนอกคดี คิดเป็นอัตราร้อยละ 60 : 40 ตามที่ได้จำแนกกลุ่มตัวอย่างไว้

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพและสถานภาพของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม

สถานภาพ อาชีพ	เจ้าหน้าที่ ตามคำ พิพากษา	ลูกหนี้ ตามคำ พิพากษา	เจ้าหน้าที่ ผู้รับ จ้าง	ทนายความ	พนักงาน ธนาคาร	บุคคลที่ สนใจ เกี่ยวกับ การประมูล ทรัพย์	ผู้มารับ บริการ ความรู้ทาง กฎหมาย	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
รับราชการ	3 (13.0)	1 (4.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	10 (13.7)	3 (13.0)	17 (7.1)
พนักงาน/ ลูกจ้างเอกชน	4 (17.4)	8 (36.4)	4 (33.3)	2 (3.8)	18 (51.4)	10 (13.7)	9 (39.1)	55 (22.9)
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	1 (4.3)	0 (0.0)	2 (16.7)	2 (3.8)	11 (31.4)	4 (5.5)	1 (4.3)	21 (8.8)
เจ้าของกิจการ	8 (34.8)	6 (27.3)	5 (41.7)	2 (3.8)	1 (2.9)	43 (58.9)	6 (26.1)	71 (29.6)
ทนายความ / นักกฎหมาย	6 (26.1)	1 (4.5)	1 (8.3)	46 (88.5)	5 (14.3)	1 (1.4)	2 (8.7)	62 (25.8)
อื่นๆ เกษตรกร	1 (4.3)	6 (27.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (6.8)	2 (8.7)	14 (5.8)
รวม	23 (100.0)	22 (100.0)	12 (100.0)	52 (100.0)	35 (100.0)	73 (100.0)	23 (100.0)	240 (100.0)

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพเป็นเจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา มีอาชีพเป็นเจ้าของกิจการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.8 รองลงมาได้แก่ ทนายความ/ นักกฎหมาย และพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน คิดเป็นร้อยละ 26.1 และ 17.4

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีสถานภาพเป็นลูกหนี้ตามคำพิพากษา มีอาชีพเป็นพนักงาน/ ลูกจ้างเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.4 รองลงมาได้แก่ เจ้าของกิจการและเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 27.3 เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีสถานภาพเป็นเจ้าของมีอาชีพเป็นเจ้าของกิจการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.7 รองลงมาได้แก่ พนักงาน/ ลูกจ้างเอกชน และพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 33.3 และ 16.7

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีสถานภาพเป็นทนายความ มีอาชีพเป็น ทนายความ / นักกฎหมาย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.5 รองลงมาได้แก่ พนักงาน/ ลูกจ้างเอกชน, พนักงานรัฐวิสาหกิจ และเจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 3.8 เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีสถานภาพเป็นพนักงานธนาคาร มีอาชีพเป็นพนักงาน /ลูกจ้างเอกชน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.4 รองลงมาได้แก่ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และทนายความ / นักกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 31.4 และ 14.3

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีสถานภาพเป็นบุคคลที่สนใจเกี่ยวกับการประมูลซื้อขาย มีอาชีพเป็นเจ้าของกิจการ มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 58.9 รองลงมาได้แก่ รับราชการ และพนักงาน / ลูกจ้างเอกชน คิดเป็นร้อยละ 13.7 เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีสถานภาพเป็นผู้มารับบริการความรู้ทางกฎหมาย มีอาชีพเป็นพนักงาน / ลูกจ้างเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.1 รองลงมาได้แก่ เจ้าของกิจการ และรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 26.1 และ 13.0

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพและรายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม

สถานภาพ	เจ้าหน้าที่ ตามคำ พิพากษา	ลูกหนี้ ตามคำ พิพากษา	เจ้าหน้าที่ ผู้รับ จ้าง	ทนายความ	พนักงาน ธนาคาร	บุคคลที่ สนใจ เกี่ยวกับการ ประมูลซื้อ ทรัพย์สิน	ผู้มารับ บริการ ความรู้ทาง กฎหมาย	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ไม่เกิน 10,000 บาท	2 (8.7)	10 (45.5)	1 (8.3)	0 (0.0)	3 (8.6)	5 (6.8)	4 (17.4)	25 (10.4)
10,000 - 20,000 บาท	8 (34.8)	6 (27.3)	3 (25.0)	8 (15.4)	11 (31.4)	16 (21.9)	9 (39.1)	61 (25.4)
20,001 - 30,000 บาท	4 (17.4)	4 (18.2)	2 (16.7)	26 (50.0)	15 (42.9)	30 (41.1)	5 (21.7)	86 (35.8)
30,001 - 50,000 บาท	7 (30.4)	2 (9.1)	3 (25.0)	14 (26.9)	3 (8.6)	12 (16.4)	4 (17.4)	45 (18.8)
มากกว่า 50,000 บาท	2 (8.7)	0 (0.0)	3 (25.0%)	4 (7.7%)	3 (8.6%)	10 (13.7%)	1 (4.3%)	23 (9.6%)
รวม	23 (100.0)	22 (100.0)	12 (100.0)	52 (100.0)	35 (100.0)	73 (100.0)	23 (100.0)	240 (100.0)

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพเป็น เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา มีรายได้ 10,000 - 20,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.8 รองลงมาคือ 30,001 - 50,000 บาท และ 20,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.4 และ 17.4

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพเป็น ลูกหนี้ตามคำพิพากษา มีรายได้ ไม่เกิน 10,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมา คือ 10,000 - 20,000 บาท และ 20,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.3 และ 18.2

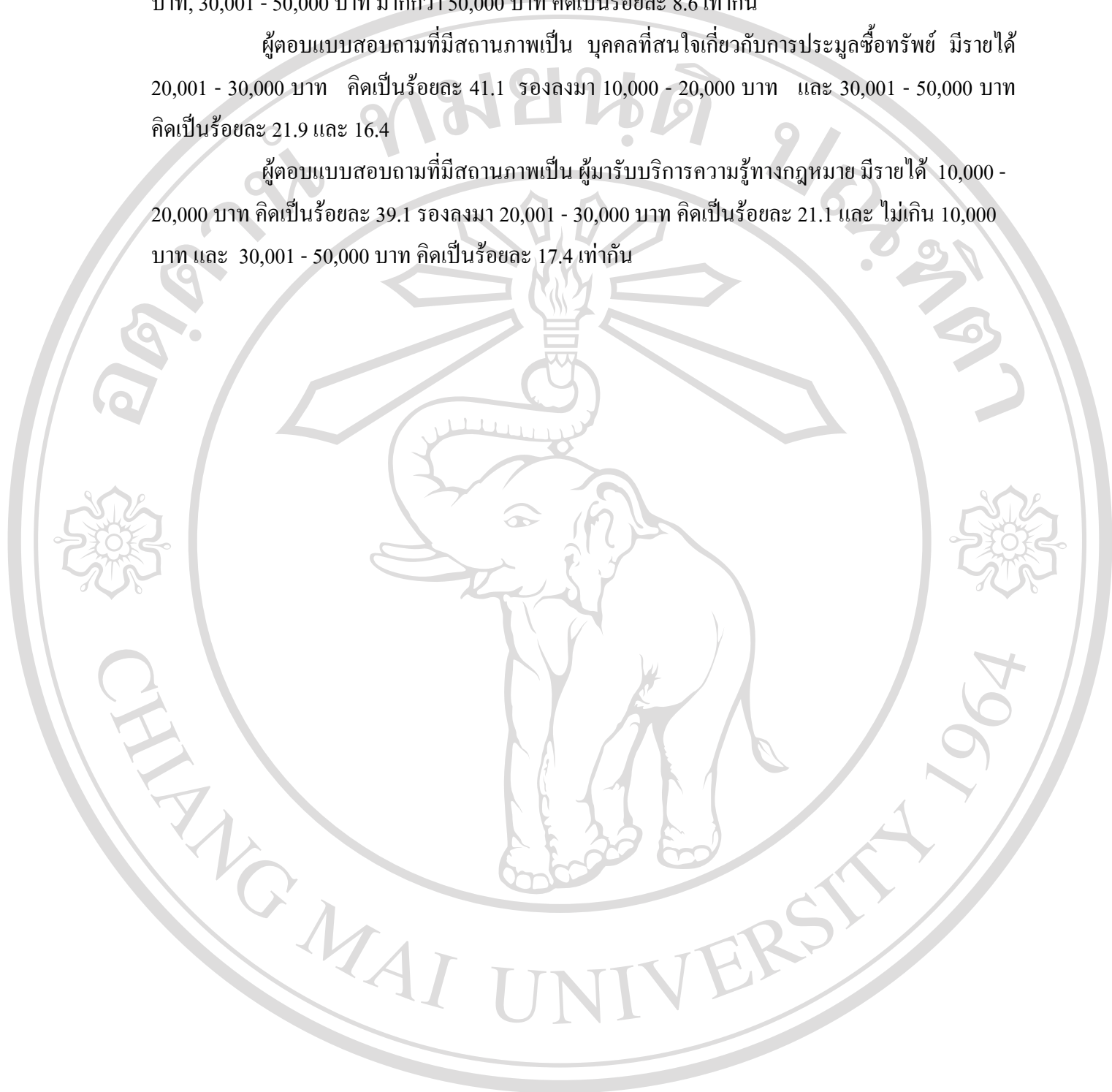
ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพเป็น เจ้าหน้าที่ผู้รับจ้างมีรายได้ 10,000 - 20,000 บาท, 30,001 - 50,000 บาท และ มากกว่า 50,000 บาท เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 25

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพเป็น ทนายความ มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมา คือ 30,001 - 50,000 บาท และ 10,000 - 20,000 บาท 30,000 บาท คิดเป็น ร้อยละ 26.9 และ 15.4

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพเป็น พนักงานธนาคาร มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.9 รองลงมา คือ 10,000 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.4 และ ไม่เกิน 10,000 บาท, 30,001 - 50,000 บาท มากกว่า 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.6 เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพเป็น บุคคลที่สนใจเกี่ยวกับการประมวลซื้อทรัพย์สิน มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.1 รองลงมา 10,000 - 20,000 บาท และ 30,001 - 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.9 และ 16.4

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพเป็น ผู้มารับบริการความรู้ทางกฎหมาย มีรายได้ 10,000 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.1 รองลงมา 20,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.1 และ ไม่เกิน 10,000 บาท และ 30,001 - 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.4 เท่ากัน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม

4.1 ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านสิ่งสัมผัสได้

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจด้านสิ่งสัมผัสได้ (Tangibles)

ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านสิ่งสัมผัสได้	ระดับความพึงพอใจ					S.D.	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			
สำนักงานตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกสบายต่อการเดินทางมาติดต่องาน	19 (7.92)	64 (26.67)	74 (30.83)	61 (25.42)	22 (9.17)	1.10	2.99 ปานกลาง	3
ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	11 (4.58)	47 (19.58)	81 (33.75)	76 (31.67)	25 (10.42)	1.030	2.76 ปานกลาง	6
สถานที่สะอาดเรียบร้อยเป็นระเบียบ มีพื้นที่ใช้สอยอย่างเพียงพอ	11 (4.58)	50 (20.83)	113 (47.08)	64 (26.67)	2 (0.83)	0.803	3.02 ปานกลาง	2
มีความชัดเจนของป้ายบอกทิศทางและจุดให้บริการ	9 (3.75)	45 (18.75)	115 (47.92)	70 (29.17)	1 (0.42)	0.804	2.96 ปานกลาง	4
ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ	9 (3.75)	49 (20.42)	104 (43.33)	75 (31.25)	3 (1.25)	0.846	2.94 ปานกลาง	5
พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	31 (12.92)	119 (49.58)	80 (33.33)	10 (4.17)	-	0.741	3.71 มาก	1
รวม						0.645	3.06 ปานกลาง	

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านสิ่งที่มีสัมผัสได้ของการให้บริการของสำนักงาน บัณฑิตศึกษาจังหวัดนครปฐม โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.06)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามสรุปได้ว่า ความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพการบริการด้านสิ่งที่มีสัมผัสได้ของการบริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษาจังหวัดนครปฐม โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และในรายละเอียดของปัจจัยของคุณภาพการบริการด้านสิ่งที่มีสัมผัสได้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมากและปานกลาง แตกต่างกันตามปัจจัยในรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ

- พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย

ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเรียงตามลำดับความพึงพอใจเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่

- สถานที่สะอาดเรียบร้อยเป็นระเบียบ มีพื้นที่ใช้สอยอย่างเพียงพอ
- สำนักงานตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกสบายต่อการเดินทางมาติดต่องาน
- มีความชัดเจนของป้ายบอกทิศทางและจุดให้บริการ
- ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ
- ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.2 ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability)

ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้	ระดับความพึงพอใจ					S.D.	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			
พนักงานที่ให้บริการมีจำนวน เพียงพอและให้บริการอย่างทั่วถึง	19 (7.92)	99 (41.25)	101 (42.08)	21 (8.75)	-	0.765	3.48 ปานกลาง	4
อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน มีการบำรุงรักษา ให้อยู่ในสภาพ ที่พร้อมใช้งาน ได้เป็นอย่างดี	15 (6.25)	59 (24.58)	114 (47.50)	49 (20.42)	3 (1.25)	0.856	3.14 ปานกลาง	5
การให้บริการเป็นไปอย่าง เสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	51 (21.25)	102 (42.50)	75 (31.25)	12 (5.00)	-	0.829	3.80 มาก	1
การให้บริการเป็นระบบและเป็น ขั้นตอนที่มีความกระชับ	54 (22.50)	83 (34.58)	91 (37.92)	10 (4.17)	2 (0.83)	0.883	3.74 มาก	2
มีระยะเวลาการให้บริการที่ เหมาะสมกับสภาพงาน	42 (17.50)	88 (36.67)	100 (41.67)	10 (4.17)	-	0.810	3.68 มาก	3
รวม						0.614	3.57 มาก	

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ของการบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57)

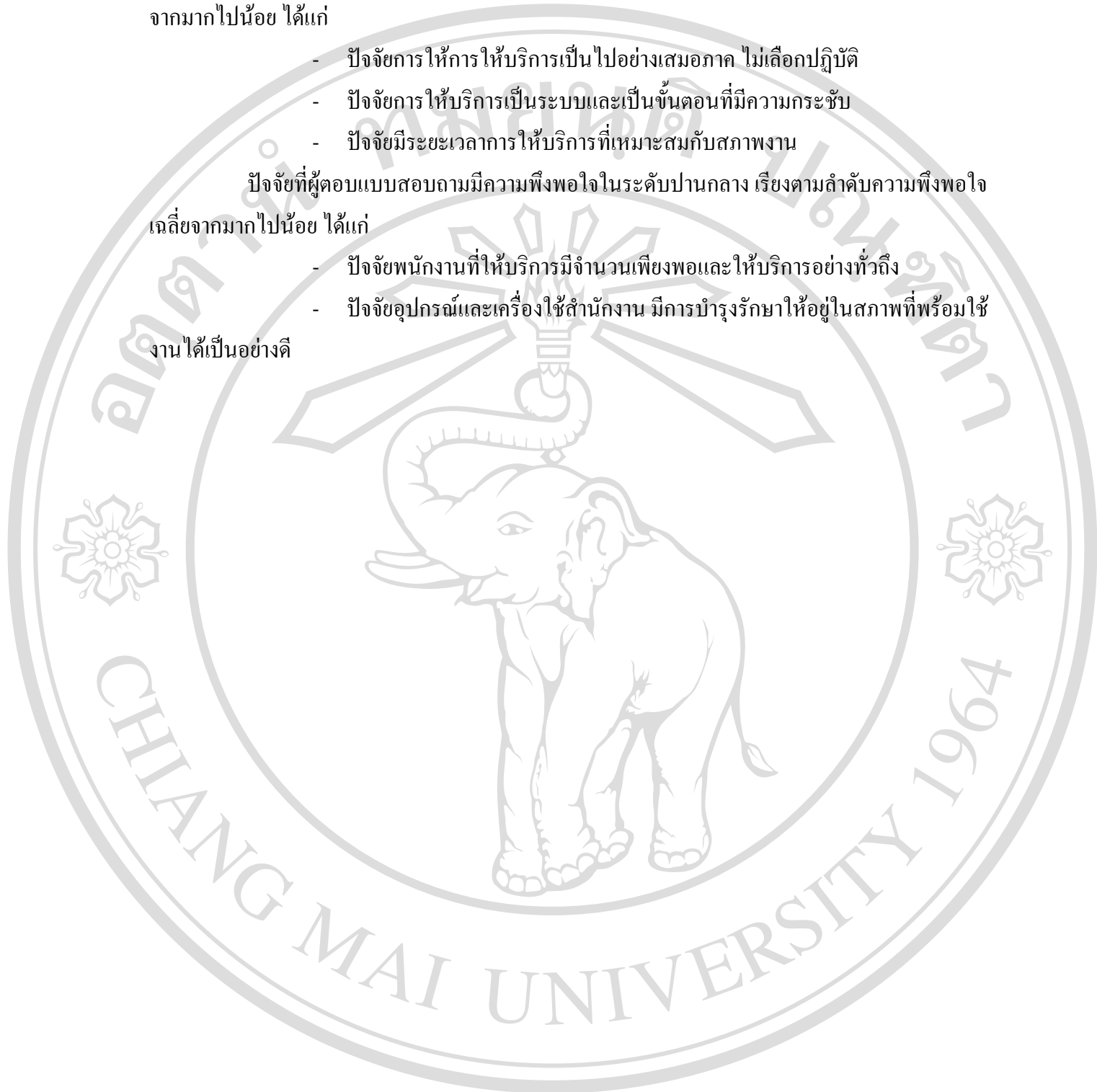
จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามสรุปได้ว่า ความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ของการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แต่ในรายละเอียดแต่ละปัจจัยมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางและมาก แตกต่างกันไปตามปัจจัยในรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับความพึงพอใจเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่

- ปัจจัยการให้การให้บริการเป็นไปอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ
- ปัจจัยการให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอนที่มีความกระชับ
- ปัจจัยมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน

ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับความพึงพอใจเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่

- ปัจจัยพนักงานที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอและให้บริการอย่างทั่วถึง
- ปัจจัยอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน มีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

4.3 ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจด้านความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)

ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความรวดเร็ว ในการตอบสนองลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ					S.D.	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			
พนักงานมีความตรงต่อเวลา ในการให้บริการ	46 (19.17)	104 (43.33)	82 (34.17)	8 (3.33)	-	0.789	3.78 มาก	3
พนักงานให้การบริการอย่าง รวดเร็วไม่ทำให้ลูกค้า ต้องรอนาน	38 (15.83)	100 (41.67)	85 (35.42)	15 (6.25)	1 (0.42)	0.845	3.68 มาก	4
การให้บริการมีขั้นตอนน้อย ไม่ยุ่งยาก	25 (10.42)	92 (38.33)	99 (41.25)	23 (9.58)	1 (0.42)	0.823	3.49 ปานกลาง	5
พนักงานดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	53 (22.08)	97 (40.42)	79 (32.92)	11 (4.58)	-	0.834	3.80 มาก	1
เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการบริการ พนักงานมีความพร้อม ในการแก้ไขและสามารถ ให้คำปรึกษาได้ตลอดเวลา	53 (22.08)	93 (38.75)	85 (35.42)	7 (2.92)	2 (0.83)	0.850	3.78 มาก	2
รวม						0.622	3.71 มาก	

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้าของการให้บริการของ สำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ว่า ความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า ของการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยรายละเอียดโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เป็นส่วนใหญ่เรียงลำดับความพึงพอใจเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้

- ปัจจัยพนักงานดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ
- ปัจจัยพนักงานมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ
- ปัจจัยเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการบริการ พนักงานมีความพร้อมในการแก้ไข

และสามารถให้คำปรึกษาได้ตลอดเวลา

- ปัจจัยพนักงานให้การบริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้ลูกค้าต้องรอนาน
- ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ
- ปัจจัยการให้บริการมีขั้นตอนน้อย ไม่ยุ่งยาก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

4.4 ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านการรับประกัน

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจด้านการรับประกัน (Assurance)

ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านการรับประกัน	ระดับความพึงพอใจ					S.D.	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			
ให้บริการทุกขั้นตอนด้วย ความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	64 (26.67)	87 (36.25)	78 (32.50)	11 (4.58)	-	0.869	3.85 มาก	4
พนักงานมีความรู้ความเข้าใจใน ตัวบทกฎหมาย กฎระเบียบ สามารถ ให้ข้อมูลคำปรึกษาได้อย่างชัดเจน	73 (30.42)	84 (35.00)	75 (31.25)	8 (3.33)	-	0.865	3.93 มาก	2
พนักงานมีความรู้ความสามารถ ในการดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการบังคับคดีและวางทรัพย์ ได้อย่างชัดเจน	73 (30.42)	86 (35.83)	74 (30.83)	7 (2.92)	-	0.853	3.94 มาก	1
พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง เป็นธรรม	67 (27.92)	88 (36.67)	79 (32.92)	6 (2.50)	-	0.837	3.90 มาก	3
รวม						0.779	3.90 มาก	

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพการบริการ
ด้านการรับประกันของการให้บริการของ สำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
(ค่าเฉลี่ย 3.90)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามสรุปได้ว่า ความพึงพอใจต่อ
ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการรับประกันของการให้บริการของสำนักงานบังคับคดี จังหวัดนครปฐม
โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และในทุกปัจจัยรายละเอียดของคุณภาพการบริการด้านการรับประกัน ผู้ตอบ
แบบสอบถาม มีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเหมือนกัน ซึ่งเรียงลำดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย
จากมากไปน้อย คือ

- ปัจจัยพนักงานมีความรู้ความสามารถในการดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการบังคับคดี และวางทรัพย์สินได้อย่างชัดเจน
- ปัจจัยพนักงานมีความรู้ความเข้าใจในตัวบทกฎหมาย กฎระเบียบ สามารถให้ข้อมูล คำปรึกษาได้อย่างชัดเจน
- ปัจจัยพนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง เป็นธรรม
- ปัจจัยให้บริการทุกขั้นตอนด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

4.5 ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

ตารางที่ 13 ความพึงพอใจด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy)

ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า เป็นรายบุคคล	ระดับความพึงพอใจ					S.D.	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			
พนักงานให้บริการด้วยความ สุภาพ เป็นมิตร	62 (25.83)	98 (40.83)	72 (30.00)	8 (3.33)	-	0.826	3.89 มาก	1
การทักทายและพูดจายิ้มแย้ม แจ่มใสของพนักงาน	59 (24.58)	97 (40.42)	76 (31.67)	7 (2.92)	1 (0.42)	0.836	3.86 มาก	2
พนักงานมีน้ำใจช่วยเหลือใน ขณะที่กำลังใช้บริการ	58 (24.17)	97 (40.42)	70 (29.17)	15 (6.25)	-	0.869	3.83 มาก	3
มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูล คำแนะนำ (เอกสารหรือบุคลากร หรือป้ายประกาศ อื่น ๆ)	47 (19.58)	62 (25.83)	111 (46.25)	19 (7.92)	1 (0.42)	0.908	3.56 มาก	5
พนักงานให้ความสนใจ และ เข้าใจถึงปัญหา และความ ต้องการของลูกค้าแต่ละรายอย่าง ชัดเจน	40 (16.67)	97 (40.42)	93 (38.75)	10 (4.17)	-	0.794	3.70 มาก	4
มีผู้แสดงความคิดเห็นหรือรับ แบบประเมินการบริการ	17 (7.08)	47 (19.58)	91 (37.92)	51 (21.25)	34 (14.17)	1.113	2.84 ปาน กลาง	6
รวม						0.626	3.61 มาก	

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อยังปัจจัยคุณภาพการบริการ
ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ว่า ความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยรายละเอียดโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ เรียงลำดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้

- ปัจจัยพนักงานให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร
- ปัจจัยการทักทาย และพูดจายิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงาน
- ปัจจัยพนักงานมีน้ำใจช่วยเหลือในขณะที่กำลังใช้บริการ
- ปัจจัยพนักงานมีความสนใจและเข้าใจถึงปัญหาและความต้องการของลูกค้า

แต่ละรายอย่างชัดเจน

- ปัจจัยมีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูล คำแนะนำ (เอกสารหรือบุคลากรหรือป้ายประกาศอื่น ๆ)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ

- ปัจจัยมีผู้แสดงความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการ
-

ตารางที่ 14 สรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐมรวมทั้ง 5 ด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด

ลำดับที่	ปัจจัยคุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1	ด้านการรับประกัน (Assurance)	3.90	0.779	มาก
2	ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	3.71	0.662	มาก
3	ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy)	3.61	0.626	มาก
4	ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability)	3.57	0.614	มาก
5	ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible)	3.06	0.645	ปานกลาง

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจัยคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดดังนี้ คือ ด้านการรับประกัน ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ และด้านสิ่งที่สัมผัสได้

4.6 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาประสงค์จะเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ย และสถานภาพ ทั้งนี้ผู้ศึกษาทำการเปรียบเทียบโดยใช้สถิติทดสอบสตีวเดนท์ที (Student t-Test) ในการเปรียบเทียบกรณีผู้ตอบแบบสอบถามมีสองกลุ่มและทำการศึกษาเปรียบเทียบโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analy of Variance: ANOVA) ในการเปรียบเทียบกรณีผู้ตอบแบบสอบถามมีมากกว่าสองกลุ่ม

4.6.1 จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยคุณภาพการบริการ	ชาย		หญิง		t	sig	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.			
1. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles)	3.15	0.65	2.94	0.62	2.530	0.807	ไม่แตกต่างกัน
2. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability)	3.64	0.60	3.47	0.62	2.115	0.271	ไม่แตกต่างกัน
3. ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	3.72	0.64	3.69	0.70	0.289	0.176	ไม่แตกต่างกัน
4. การรับประกัน (Assurance)	3.98	0.74	3.79	0.82	1.864	0.038*	แตกต่างกัน
5. การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy)	3.65	0.62	3.55	0.64	1.222	0.435	ไม่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 15 การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม ระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ พบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม ไม่มีความแตกต่างกันอันเนื่องมาจากความแตกต่างทางเพศ ในปัจจัยคุณภาพการบริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ความรวดเร็วในการตอบสนอง และ การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล
2. ความแตกต่างทางเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม โดยเฉลี่ยด้านการรับประกัน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (น้อยกว่า 0.05) กล่าวคือผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจในปัจจัยคุณภาพบริการด้านการรับประกัน สูงกว่าเพศหญิง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 16 เปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการรับประกันของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านการรับประกัน	ชาย		หญิง		t	Sig.	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.			
ให้บริการทุกขั้นตอนด้วย ความโปร่งใสสามารถ ตรวจสอบได้	3.96	0.82	3.70	0.92	10.14	0.00*	แตกต่างกัน
พนักงานมีความรู้ความเข้าใจ ในตัวบทกฎหมาย กฎระเบียบ สามารถให้ข้อมูลคำปรึกษาได้ อย่างชัดเจน	4.01	0.83	3.81	0.90	7.98	0.01*	แตกต่างกัน
พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการ ดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ของการบังคับคดีและวาง ทรัพย์สินได้อย่างชัดเจน	3.99	0.83	3.87	0.88	4.50	0.03*	แตกต่างกัน
พนักงานให้บริการด้วยความ ถูกต้องเป็นธรรม	3.99	0.77	3.78	0.91	14.63	0.00*	แตกต่างกัน

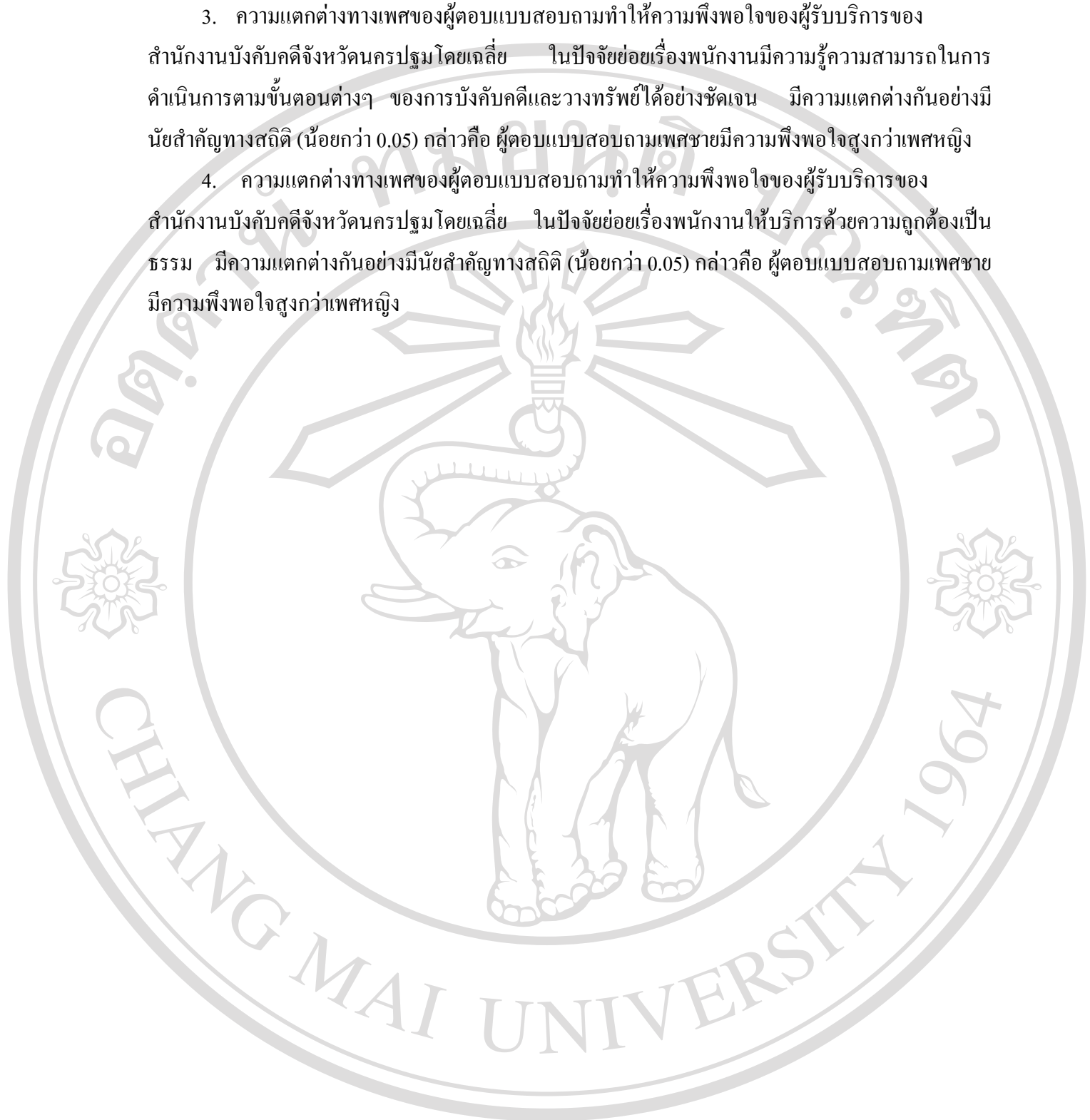
จากตารางที่ 16 การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจัยด้านการรับประกันของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม ระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศพบว่า ความแตกต่างทางเพศของผู้ตอบแบบสอบถามทำให้ความพึงพอใจในปัจจัยด้านการรับประกันของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในปัจจัยย่อยทั้ง 4 ปัจจัยคือ

1. ความแตกต่างทางเพศของผู้ตอบแบบสอบถามทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม โดยเฉลี่ย ในปัจจัยย่อยเรื่องให้บริการทุกขั้นตอนด้วยความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (น้อยกว่า 0.05) กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง

2. ความแตกต่างทางเพศของผู้ตอบแบบสอบถามทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐมโดยเฉลี่ย ในปีจัยย่อยเรื่องพนักงานมีความรู้ความเข้าใจในตัวบทกฎหมาย กฎระเบียบ สามารถให้ข้อมูลคำปรึกษาได้อย่างชัดเจน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (น้อยกว่า 0.05) กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง

3. ความแตกต่างทางเพศของผู้ตอบแบบสอบถามทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐมโดยเฉลี่ย ในปีจัยย่อยเรื่องพนักงานมีความรู้ความสามารถในการดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ของการบังคับคดีและวางทรัพย์ได้อย่างชัดเจน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (น้อยกว่า 0.05) กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง

4. ความแตกต่างทางเพศของผู้ตอบแบบสอบถามทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐมโดยเฉลี่ย ในปีจัยย่อยเรื่องพนักงานให้บริการด้วยความถูกต้องเป็นธรรม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (น้อยกว่า 0.05) กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.6.2 จำแนกตามกลุ่มอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 17 เปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยคุณภาพการบริการ	กลุ่มอายุ	N	Mean	S.D.	F	Sig.
1. สิ่งที่มีสัมผัสได้ (Tangibles)	ไม่เกิน 35 ปี	71	3.10	0.609	0.607	0.546
	36 - 45 ปี	101	3.01	0.667		
	46 ปีขึ้นไป	68	3.10	0.655		
	Total	240	3.06	0.646		
2. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability)	ไม่เกิน 35 ปี	71	3.36	0.636	7.182	0.001*
	36 - 45 ปี	101	3.60	0.577		
	46 ปีขึ้นไป	68	3.74	0.593		
	Total	240	3.57	0.615		
3. ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	ไม่เกิน 35 ปี	71	3.48	0.625	6.045	0.003*
	36 - 45 ปี	101	3.79	0.674		
	46 ปีขึ้นไป	68	3.81	0.636		
	Total	240	3.71	0.662		
4. การรับประกัน (Assurance)	ไม่เกิน 35 ปี	71	3.72	0.731	3.121	0.046*
	36 - 45 ปี	101	4.02	0.785		
	46 ปีขึ้นไป	68	3.92	0.796		
	Total	240	3.90	0.779		
5. การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy)	ไม่เกิน 35 ปี	71	3.51	0.561	1.553	0.214
	36 - 45 ปี	101	3.63	0.640		
	46 ปีขึ้นไป	68	3.69	0.664		
	Total	240	3.61	0.627		

ตารางที่ 18 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยคุณภาพการบริการ	(I) อายุ	(J) อายุ	Mean Difference (I-J)	Sig.
ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability)	ไม่เกิน 35 ปี	36 - 45 ปี	-0.24	0.033*
		46 ปีขึ้นไป	-0.38	0.001*
	36 - 45 ปี	ไม่เกิน 35 ปี	0.24	0.033*
		46 ปีขึ้นไป	-0.13	0.367
	46 ปีขึ้นไป	ไม่เกิน 35 ปี	0.38	0.001*
		36 - 45 ปี	0.13	0.367

ตารางที่ 19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า ของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยคุณภาพการบริการ	(I) อายุ	(J) อายุ	Mean Difference (I-J)	Sig.
ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	ไม่เกิน 35 ปี	36 - 45 ปี	-0.31	0.010*
		46 ปีขึ้นไป	-0.33	0.011*
	36 - 45 ปี	ไม่เกิน 35 ปี	0.31	0.010*
		46 ปีขึ้นไป	-0.02	0.971
	46 ปีขึ้นไป	ไม่เกิน 35 ปี	0.33	0.011*
		36 - 45 ปี	0.02	0.971

ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านการรับประกัน ของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยคุณภาพการบริการ	(I) อายุ	(J) อายุ	Mean Difference (I-J)	Sig.
การรับประกัน (Assurance)	ไม่เกิน 35 ปี	36 - 45 ปี	-0.30	0.047*
		46 ปีขึ้นไป	-0.20	0.708
	36 - 45 ปี	ไม่เกิน 35 ปี	0.30	0.324
		46 ปีขึ้นไป	0.10	0.708
	46 ปีขึ้นไป	ไม่เกิน 35 ปี	0.20	0.324
		36 - 45 ปี	-0.10	0.708

จากตารางที่ 17 การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม จำแนกตามอายุที่แตกต่างกัน 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอายุไม่เกิน 35 ปี กลุ่มอายุระหว่าง 36 - 45 ปี และ กลุ่มอายุ 46 ปีขึ้นไป พบว่า

1. ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม โดยเฉลี่ยไม่มีความแตกต่างกันอันเนื่องมาจากความแตกต่างของกลุ่มอายุในด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

2. ความแตกต่างของกลุ่มอายุของกลุ่มตัวอย่าง ทำให้ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ และ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า และด้านการรับประกัน โดยการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มอายุแต่ละกลุ่ม ตามตารางที่ 16 ,17 และ 18

จากตารางที่ 18 พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ กลุ่มอายุแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันเป็นรายคู่ จำนวน 2 คู่ ได้แก่

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุไม่เกิน 35 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 36 - 45 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุไม่เกิน 35 ปี ตามลำดับ

จากตารางที่ 19 พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า กลุ่มอายุแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันเป็นรายคู่ จำนวน 3 คู่ ได้แก่

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุไม่เกิน 35 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 36 - 45 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุไม่เกิน 35 ปี ตามลำดับ

จากตารางที่ 20 พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม การรับประกัน กลุ่มอายุแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันเป็นรายคู่ จำนวน 1 คู่ ได้แก่

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 36 - 45 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุไม่เกิน 35 ปี

4.6.3 จำแนกตามกลุ่มระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 21 เปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม จำแนกตามระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยคุณภาพการบริการ	ระดับการศึกษา	N	Mean	S.D.	F	Sig.
1. สิ่งที่มีสัมผัสได้ (Tangibles)	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	36	3.06	0.601	7.802	0.000*
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	33	2.76	0.648		
	ปวส. / อนุปริญญา	33	2.76	0.551		
	ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี	138	3.21	0.633		
	Total	240	3.06	0.646		
2. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability)	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	36	3.55	0.518	3.214	0.024*
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	33	3.82	0.555		
	ปวส. / อนุปริญญา	33	3.36	0.452		
	ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี	138	3.56	0.667		
	Total	240	3.57	0.615		
3. ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	36	3.52	0.507	6.817	0.000*
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	33	4.11	0.811		
	ปวส. / อนุปริญญา	33	3.48	0.447		
	ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี	138	3.71	0.662		
	Total	240	3.71	0.662		
4. การรับประกัน (Assurance)	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	36	3.47	0.670	10.424	0.000*
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	33	4.33	0.907		
	ปวส. / อนุปริญญา	33	3.59	0.676		
	ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี	138	3.99	0.723		
	Total	240	3.90	0.779		
5. การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy)	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	36	3.35	0.530	5.493	0.001*
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	33	3.84	0.735		
	ปวส. / อนุปริญญา	33	3.40	0.479		
	ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี	138	3.68	0.624		
	Total	240	3.61	0.627		

ตารางที่ 22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านสิ่งสัมผัสได้ของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยคุณภาพการบริการ	(I) ระดับการศึกษา	(J) ระดับการศึกษา	Mean Difference (I-J)	Sig.
1. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles)	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	0.31	0.24
		ปวส. / อนุปริญญา	0.30	0.25
		ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี	-0.14	0.67
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	-0.31	0.24
		ปวส. / อนุปริญญา	-0.01	1.00
		ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี	-0.45	0.00*
	ปวส. / อนุปริญญา	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	-0.30	0.25
		มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	0.01	1.00
		ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี	-0.45	0.00*
	ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	0.14	0.67
		มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	0.45	0.00*
		ปวส. / อนุปริญญา	0.45	0.00*

ตารางที่ 23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยคุณภาพการบริการ	(I) ระดับการศึกษา	(J) ระดับการศึกษา	Mean Difference (I-J)	Sig.
2. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability)	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	-0.27	0.34
		ปวส. / อนุปริญญา	0.19	0.63
		ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี	-0.01	1.00
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	0.27	0.34
		ปวส. / อนุปริญญา	0.46	0.02*
		ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี	0.26	0.19
	ปวส. / อนุปริญญา	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	-0.19	0.63
		มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	-0.46	0.02*
		ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี	-0.20	0.39
	ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	0.01	1.00
		มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	-0.26	0.19
		ปวส. / อนุปริญญา	0.20	0.39

ตารางที่ 24 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า ของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยคุณภาพการบริการ	(I) ระดับการศึกษา	(J) ระดับการศึกษา	Mean Difference (I-J)	Sig.
3. ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	-0.59	0.00*
		ปวส. / อนุปริญญา	0.04	1.00
		ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี	-0.20	0.44
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	0.59	0.00*
		ปวส. / อนุปริญญา	0.63	0.00*
		ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี	0.40	0.02*
	ปวส. / อนุปริญญา	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	-0.04	1.00
		มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	-0.63	0.00*
		ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี	-0.23	0.31
	ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	0.20	0.44
		มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	-0.40	0.02*
		ปวส. / อนุปริญญา	0.23	0.31

ตารางที่ 25 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านการรับประกัน ของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยคุณภาพการบริการ	(I) ระดับการศึกษา	(J) ระดับการศึกษา	Mean Difference (I-J)	Sig.
4. การรับประกัน (Assurance)	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	-0.86	0.00*
		ปวส. / อนุปริญญา	-0.12	0.93
		ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี	-0.52	0.00*
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	0.86	0.00*
		ปวส. / อนุปริญญา	0.74	0.00*
		ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี	0.35	0.12
	ปวส. / อนุปริญญา	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	0.12	0.93
		มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	-0.74	0.00*
		ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี	-0.40	0.06*
	ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	0.52	0.00*
		มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	-0.35	0.12
		ปวส. / อนุปริญญา	0.40	0.06*

ตารางที่ 26 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้า เป็นรายบุคคล ของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยคุณภาพการบริการ	(I) ระดับการศึกษา	(J) ระดับการศึกษา	Mean Difference (I-J)	Sig.
5. การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy)	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	-0.49	0.01*
		ปวส. / อนุปริญญา	-0.05	0.99
		ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี	-0.32	0.05*
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	0.49	0.01*
		ปวส. / อนุปริญญา	0.43	0.04*
		ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี	0.16	0.60
	ปวส. / อนุปริญญา	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	0.05	0.99
		มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	-0.43	0.04*
		ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี	-0.27	0.15
	ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	0.32	0.05*
		มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	-0.16	0.60
		ปวส. / อนุปริญญา	0.27	0.15

จากตารางที่ 21 การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม จำแนกตามระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า กลุ่มมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. กลุ่มปวส. / อนุปริญญา และกลุ่มปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี พบว่า

ความแตกต่างของกลุ่มระดับการศึกษา ทำให้ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า ด้านการรับประกัน และ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล โดยการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มระดับการศึกษาแต่ละกลุ่ม ตามตารางที่ 22, 23, 24, 25 และ 26

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จากตารางที่ 22 พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ กลุ่มระดับการศึกษาแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันเป็นรายคู่ จำนวน 2 คู่ ได้แก่

กลุ่มระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี

กลุ่มระดับปวส. / อนุปริญญามีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีตามลำดับ

ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ จากตารางที่ 23 พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ กลุ่มระดับการศึกษาแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันเป็นรายคู่ จำนวน 1 คู่ ได้แก่

กลุ่มระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มระดับปวส. /

อนุปริญญา

ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า จากตารางที่ 24 พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า กลุ่มระดับการศึกษาแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันเป็นรายคู่ จำนวน 4 คู่ ได้แก่

กลุ่มระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

กลุ่มระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มระดับปวส. /

อนุปริญญา

และ กลุ่มระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีตามลำดับ

ด้านการรับประกัน จากตารางที่ 25 พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม ด้านการรับประกัน กลุ่มระดับการศึกษาแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันเป็นรายคู่ จำนวน 4 คู่ ได้แก่

กลุ่มระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

กลุ่มระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี

กลุ่มระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มระดับปวส. /

อนุปริญญา

และกลุ่มระดับปวส. / อนุปริญญา มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีตามลำดับ

ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล จากตารางที่ 26 พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล กลุ่มระดับการศึกษาแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันเป็นรายคู่ จำนวน 3 คู่ ได้แก่

กลุ่มระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

กลุ่มระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

และกลุ่มระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความพึงพอใจมากกว่า ระดับปวส. / อนุปริญญาตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.6.4 จำแนกตามกลุ่มอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 27 เปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม จำแนกตามอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยคุณภาพการบริการ	อาชีพ	N	Mean	S.D.	F	Sig.
1. สิ่งที่มีสัมผัสได้ (Tangibles)	รับราชการ	17	3.28	0.73	3.45	0.01*
	พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	55	2.98	0.57		
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	21	3.20	0.43		
	เจ้าของกิจการ	71	2.90	0.60		
	ทนายความ / นักกฎหมาย	62	3.27	0.72		
	อื่น ๆ _เกษตรกร	14	2.82	0.73		
	Total	240	3.06	0.65		
2. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability)	รับราชการ	17	3.80	0.71	4.33	0.00*
	พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	55	3.31	0.57		
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	21	3.30	0.62		
	เจ้าของกิจการ	71	3.67	0.52		
	ทนายความ / นักกฎหมาย	62	3.69	0.66		
	อื่น ๆ _เกษตรกร	14	3.63	0.59		
	Total	240	3.57	0.61		
3. ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	รับราชการ	17	3.98	0.62	4.61	0.00*
	พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	55	3.41	0.55		
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	21	3.50	0.64		
	เจ้าของกิจการ	71	3.81	0.70		
	ทนายความ / นักกฎหมาย	62	3.87	0.66		
	อื่น ๆ _เกษตรกร	14	3.63	0.59		
	Total	240	3.71	0.66		

ตารางที่ 27 (ต่อ)

ปัจจัยคุณภาพการบริการ	ระดับการศึกษา	N	Mean	S.D.	F	Sig.
4. การรับประกัน (Assurance)	รับราชการ	17	4.15	0.61	4.21	0.00*
	พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	55	3.57	0.65		
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	21	3.79	0.78		
	เจ้าของกิจการ	71	3.96	0.83		
	ทนายความ / นักกฎหมาย	62	4.15	0.76		
	อื่น ๆ _ เกษตรกร	14	3.70	0.83		
	Total	240	3.90	0.78		
5. การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy)	รับราชการ	17	3.77	0.59	5.35	0.00*
	พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	55	3.38	0.56		
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	21	3.29	0.56		
	เจ้าของกิจการ	71	3.69	0.62		
	ทนายความ / นักกฎหมาย	62	3.84	0.63		
	อื่น ๆ _ เกษตรกร	14	3.44	0.58		
	Total	240	3.61	0.63		

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 28 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านสิ่งสัมผัสได้ของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยคุณภาพการบริการ	(I) อาชีพ	(J) อาชีพ	Mean Difference (I-J)	Sig.
1. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles)	รับราชการ	พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	0.29	0.10
		พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0.08	0.71
		เจ้าของกิจการ	0.37	0.03*
		นายความ / นักกฎหมาย	0.00	0.98
		อื่น ๆ _เกษตรกร	0.45	0.05
	พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	รับราชการ	-0.29	0.10
		พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-0.21	0.19
		เจ้าของกิจการ	0.08	0.46
		นายความ / นักกฎหมาย	-0.29	0.01*
		อื่น ๆ _เกษตรกร	0.16	0.39
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	รับราชการ	-0.08	0.71
		พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	0.21	0.19
		เจ้าของกิจการ	0.30	0.06
		นายความ / นักกฎหมาย	-0.07	0.65
		อื่น ๆ _เกษตรกร	0.38	0.08
	เจ้าของกิจการ	รับราชการ	-0.37	0.03*
		พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	-0.08	0.46
		พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-0.30	0.06
		นายความ / นักกฎหมาย	-0.37	0.00*
		อื่น ๆ _เกษตรกร	0.08	0.67
	นายความ / นักกฎหมาย	รับราชการ	0.00	0.98
		พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	0.29	0.01*
		พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0.07	0.65
		เจ้าของกิจการ	0.37	0.00*
		อื่น ๆ _เกษตรกร	0.45	0.02*
	อื่น ๆ _เกษตรกร	รับราชการ	-0.45	0.05
		พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	-0.16	0.39
		พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-0.38	0.08
		เจ้าของกิจการ	-0.08	0.67
		นายความ / นักกฎหมาย	-0.45	0.02*

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 29 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยคุณภาพการบริการ	(I) อาชีพ	(J) อาชีพ	Mean Difference (I-J)	Sig.
2. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability)	รับราชการ	พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	0.49	0.00*
		พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0.50	0.01*
		เจ้าของกิจการ	0.13	0.41
		นายความ / นักกฎหมาย	0.11	0.50
		อื่น ๆ _ เกษตรกร	0.17	0.42
	พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	รับราชการ	-0.49	0.00*
		พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0.01	0.96
		เจ้าของกิจการ	-0.35	0.00*
		นายความ / นักกฎหมาย	-0.38	0.00*
		อื่น ๆ _ เกษตรกร	-0.32	0.08
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	รับราชการ	-0.50	0.01*
		พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	-0.01	0.96
		เจ้าของกิจการ	-0.36	0.01*
		นายความ / นักกฎหมาย	-0.39	0.01*
		อื่น ๆ _ เกษตรกร	-0.32	0.12
	เจ้าของกิจการ	รับราชการ	-0.13	0.41
		พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	0.35	0.00*
		พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0.36	0.01*
		นายความ / นักกฎหมาย	-0.02	0.83
		อื่น ๆ _ เกษตรกร	0.04	0.82
	นายความ / นักกฎหมาย	รับราชการ	-0.11	0.50
		พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	0.38	0.00*
		พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0.39	0.01*
		เจ้าของกิจการ	0.02	0.83
		อื่น ๆ _ เกษตรกร	0.06	0.73
	อื่น ๆ _ เกษตรกร	รับราชการ	-0.17	0.42
		พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	0.32	0.08
		พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0.32	0.12
		เจ้าของกิจการ	-0.04	0.82
		นายความ / นักกฎหมาย	-0.06	0.73

ตารางที่ 30 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า ของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยคุณภาพการบริการ	(I) อาชีพ	(J) อาชีพ	Mean Difference (I-J)	Sig.
3. ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	รับราชการ	พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	0.57	0.00*
		พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0.47	0.02*
		เจ้าของกิจการ	0.17	0.32
		ทนายความ / นักกฎหมาย	0.11	0.53
		อื่น ๆ เกษตรกร	0.35	0.13
	พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	รับราชการ	-0.57	0.00*
		พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-0.10	0.55
		เจ้าของกิจการ	-0.40	0.00*
		ทนายความ / นักกฎหมาย	-0.46	0.00*
		อื่น ๆ เกษตรกร	-0.22	0.25
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	รับราชการ	-0.47	0.02*
		พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	0.10	0.55
		เจ้าของกิจการ	-0.30	0.06
		ทนายความ / นักกฎหมาย	-0.36	0.03*
		อื่น ๆ เกษตรกร	-0.12	0.57
	เจ้าของกิจการ	รับราชการ	-0.17	0.32
		พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	0.40	0.00*
		พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0.30	0.06
		ทนายความ / นักกฎหมาย	-0.06	0.58
		อื่น ๆ เกษตรกร	0.18	0.34
	ทนายความ / นักกฎหมาย	รับราชการ	-0.11	0.53
		พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	0.46	0.00*
		พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0.36	0.03*
		เจ้าของกิจการ	0.06	0.58
		อื่น ๆ เกษตรกร	0.24	0.21
	อื่น ๆ เกษตรกร	รับราชการ	-0.35	0.13
		พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	0.22	0.25
		พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0.12	0.57
เจ้าของกิจการ		-0.18	0.34	
ทนายความ / นักกฎหมาย		-0.24	0.21	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 31 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านการรับประกัน ของ ผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยคุณภาพการบริการ	(I) อาชีพ	(J) อาชีพ	Mean Difference (I-J)	Sig.
4. การรับประกัน (Assurance)	รับราชการ	พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	0.57	0.01*
		พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0.36	0.14
		เจ้าของกิจการ	0.19	0.35
		นายความ / นักกฎหมาย	-0.01	0.98
		อื่น ๆ _ เกษตรกร	0.45	0.10
	พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	รับราชการ	-0.57	0.01*
		พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-0.21	0.27
		เจ้าของกิจการ	-0.39	0.00*
		นายความ / นักกฎหมาย	-0.58	0.00*
		อื่น ๆ _ เกษตรกร	-0.12	0.58
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	รับราชการ	-0.36	0.14
		พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	0.21	0.27
		เจ้าของกิจการ	-0.17	0.36
		นายความ / นักกฎหมาย	-0.37	0.05
		อื่น ๆ _ เกษตรกร	0.09	0.73
	เจ้าของกิจการ	รับราชการ	-0.19	0.35
		พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	0.39	0.00*
		พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0.17	0.36
		นายความ / นักกฎหมาย	-0.20	0.14
		อื่น ๆ _ เกษตรกร	0.26	0.24
	นายความ / นักกฎหมาย	รับราชการ	0.01	0.98
		พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	0.58	0.00*
		พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0.37	0.05
		เจ้าของกิจการ	0.20	0.14
		อื่น ๆ _ เกษตรกร	0.46	0.04*
	อื่น ๆ _ เกษตรกร	รับราชการ	-0.45	0.10
		พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	0.12	0.58
		พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-0.09	0.73
เจ้าของกิจการ		-0.26	0.24	
นายความ / นักกฎหมาย		-0.46	0.04*	

ตารางที่ 32 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้า เป็นรายบุคคล ของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยคุณภาพการบริการ	(I) อาชีพ	(J) อาชีพ	Mean Difference (I-J)	Sig.
5. การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy)	รับราชการ	พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	0.40	0.02*
		พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0.48	0.01*
		เจ้าของกิจการ	0.08	0.60
		ทนายความ / นักกฎหมาย	-0.06	0.71
		อื่น ๆ _ เกษตรกร	0.33	0.12
	พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	รับราชการ	-0.40	0.02*
		พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0.08	0.59
		เจ้าของกิจการ	-0.31	0.00*
		ทนายความ / นักกฎหมาย	-0.46	0.00*
		อื่น ๆ _ เกษตรกร	-0.06	0.72
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	รับราชการ	-0.48	0.01*
		พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	-0.08	0.59
		เจ้าของกิจการ	-0.40	0.01*
		ทนายความ / นักกฎหมาย	-0.54	0.00*
		อื่น ๆ _ เกษตรกร	-0.15	0.48
	เจ้าของกิจการ	รับราชการ	-0.08	0.60
		พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	0.31	0.00*
		พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0.40	0.01*
		ทนายความ / นักกฎหมาย	-0.15	0.16
		อื่น ๆ _ เกษตรกร	0.25	0.16
	ทนายความ / นักกฎหมาย	รับราชการ	0.06	0.71
		พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	0.46	0.00*
		พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0.54	0.00*
		เจ้าของกิจการ	0.15	0.16
		อื่น ๆ _ เกษตรกร	0.40	0.03*
	อื่น ๆ _ เกษตรกร	รับราชการ	-0.33	0.12
		พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	0.06	0.72
		พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0.15	0.48
เจ้าของกิจการ		-0.25	0.16	
ทนายความ / นักกฎหมาย		-0.40	0.03*	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

จากตารางที่ 27 การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม จำแนกตามอาชีพที่แตกต่างกัน 6 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอาชีพรับราชการ กลุ่มอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน กลุ่มอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพเจ้าของกิจการ กลุ่มอาชีพทนายความ / นักกฎหมาย และ กลุ่มอาชีพเกษตรกร พบว่า

ความแตกต่างของกลุ่มอาชีพ ทำให้ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า ด้านการรับประกัน และ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล โดยการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มระดับการศึกษาแต่ละกลุ่ม ตามตารางที่ 28, 29, 30, 31 และ 32

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จากตารางที่ 28 พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ กลุ่มระดับการศึกษาแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันเป็นรายคู่ จำนวน 4 คู่ ได้แก่

กลุ่มรับราชการ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มเจ้าของกิจการ

กลุ่มพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มทนายความ / นักกฎหมาย

กลุ่มเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มทนายความ / นักกฎหมาย

และ กลุ่มทนายความ / นักกฎหมาย มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มเกษตรกร ตามลำดับ

ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ จากตารางที่ 29 พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ กลุ่มระดับการศึกษาแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันเป็นรายคู่ จำนวน 6 คู่ ได้แก่

กลุ่มรับราชการ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน

กลุ่มรับราชการ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มพนักงานรัฐวิสาหกิจ

กลุ่มพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มเจ้าของกิจการ

กลุ่มพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มทนายความ / นักกฎหมาย

กลุ่มพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มเจ้าของกิจการ

และ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มทนายความ / นักกฎหมาย

ตามลำดับ

ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า จากตารางที่ 30 พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า กลุ่มระดับการศึกษาแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันเป็นรายคู่ จำนวน 5 คู่ ได้แก่

กลุ่มรับราชการ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน

กลุ่มรับราชการ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มพนักงานรัฐวิสาหกิจ
 กลุ่มพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มเจ้าของกิจการ
 กลุ่มพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มนายความ / นักกฎหมาย
 และกลุ่มพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มเจ้าของกิจการ ตามลำดับ
 ด้านการรับประกัน จากตารางที่ 31 พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความพึงพอใจ
 ของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม ด้านการรับประกัน กลุ่มระดับการศึกษาแต่ละ
 กลุ่มมีความแตกต่างกันเป็นรายคู่ จำนวน 4 คู่ ได้แก่

กลุ่มรับราชการ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน
 กลุ่มพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มเจ้าของกิจการ
 กลุ่มพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มนายความ / นักกฎหมาย
 และกลุ่มเกษตรกร มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มนายความ / นักกฎหมาย ตามลำดับ
 ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล จากตารางที่ 32 พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการด้าน
 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล
 กลุ่มระดับการศึกษาแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันเป็นรายคู่ จำนวน 7 คู่ ได้แก่

กลุ่มรับราชการ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน
 กลุ่มรับราชการ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มพนักงานรัฐวิสาหกิจ
 กลุ่มพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มเจ้าของกิจการ
 กลุ่มพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มนายความ / นักกฎหมาย
 กลุ่มพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มนายความ / นักกฎหมาย
 และกลุ่มนายความ / นักกฎหมาย มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มเกษตรกร ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

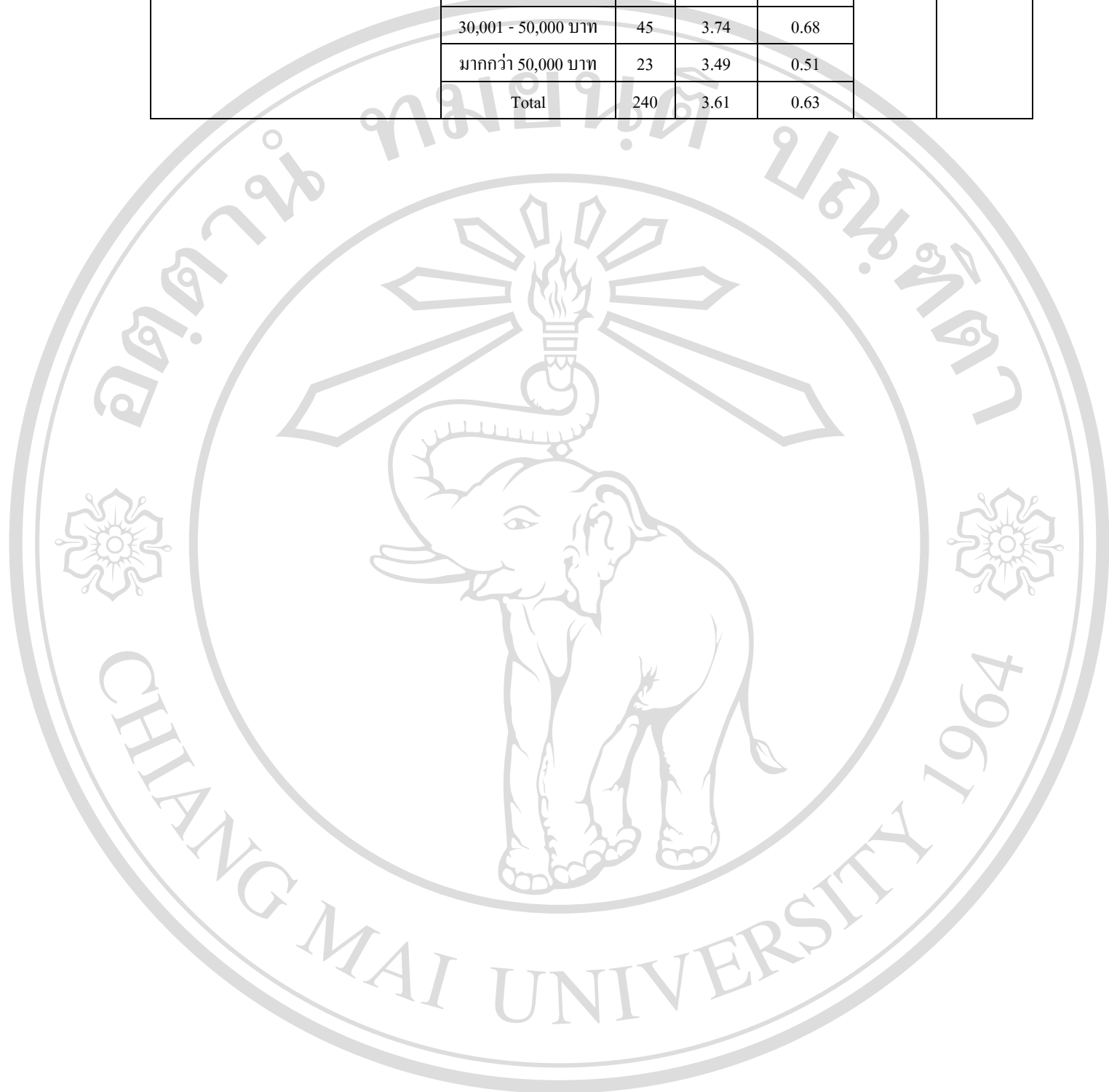
4.6.5 จำแนกตามกลุ่มรายได้ของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 33 เปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม จำแนกตามรายได้

ปัจจัยคุณภาพการบริการ	รายได้	N	Mean	S.D.	F	Sig.
1. สิ่งที่มีสัมผัสได้ (Tangibles)	ไม่เกิน 10,000 บาท	25	3.17	0.56	5.31	0.00*
	10,000 - 20,000 บาท	61	3.04	0.62		
	20,001 - 30,000 บาท	86	2.87	0.66		
	30,001 - 50,000 บาท	45	3.38	0.65		
	มากกว่า 50,000 บาท	23	3.14	0.48		
	Total	240	3.06	0.65		
2. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability)	ไม่เกิน 10,000 บาท	25	3.44	0.73	1.85	0.12
	10,000 - 20,000 บาท	61	3.45	0.57		
	20,001 - 30,000 บาท	86	3.59	0.63		
	30,001 - 50,000 บาท	45	3.74	0.61		
	มากกว่า 50,000 บาท	23	3.60	0.50		
	Total	240	3.57	0.61		
3. ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	ไม่เกิน 10,000 บาท	25	3.47	0.68	4.07	0.00*
	10,000 - 20,000 บาท	61	3.51	0.57		
	20,001 - 30,000 บาท	86	3.85	0.73		
	30,001 - 50,000 บาท	45	3.87	0.60		
	มากกว่า 50,000 บาท	23	3.61	0.56		
	Total	240	3.71	0.66		
4. การรับประกัน (Assurance)	ไม่เกิน 10,000 บาท	25	3.68	0.83	2.74	0.03*
	10,000 - 20,000 บาท	61	3.72	0.65		
	20,001 - 30,000 บาท	86	4.08	0.82		
	30,001 - 50,000 บาท	45	3.99	0.77		
	มากกว่า 50,000 บาท	23	3.82	0.78		
	Total	240	3.90	0.78		

ตารางที่ 33 (ต่อ)

ปัจจัยคุณภาพการบริการ	รายได้	N	Mean	S.D.	F	Sig.
5. การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy)	ไม่เกิน 10,000 บาท	25	3.50	0.63	3.41	0.01*
	10,000 - 20,000 บาท	61	3.42	0.56		
	20,001 - 30,000 บาท	86	3.75	0.63		
	30,001 - 50,000 บาท	45	3.74	0.68		
	มากกว่า 50,000 บาท	23	3.49	0.51		
	Total	240	3.61	0.63		



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 34 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านสิ่งสัมผัสได้ของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม จำแนกตามรายได้

ปัจจัยคุณภาพการบริการ	(I) รายได้	(J) รายได้	Mean Difference (I-J)	Sig.
1. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles)	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,000 - 20,000 บาท	0.13	0.38
		20,001 - 30,000 บาท	0.30	0.04*
		30,001 - 50,000 บาท	-0.21	0.17
		มากกว่า 50,000 บาท	0.03	0.87
	10,000 - 20,000 บาท	ไม่เกิน 10,000 บาท	-0.13	0.38
		20,001 - 30,000 บาท	0.17	0.11
		30,001 - 50,000 บาท	-0.35	0.01*
		มากกว่า 50,000 บาท	-0.10	0.50
	20,001 - 30,000 บาท	ไม่เกิน 10,000 บาท	-0.30	0.04*
		10,000 - 20,000 บาท	-0.17	0.11
		30,001 - 50,000 บาท	-0.51	0.00*
		มากกว่า 50,000 บาท	-0.27	0.07
	30,001 - 50,000 บาท	ไม่เกิน 10,000 บาท	0.21	0.17
		10,000 - 20,000 บาท	0.35	0.01*
		20,001 - 30,000 บาท	0.51	0.00*
		มากกว่า 50,000 บาท	0.24	0.13
มากกว่า 50,000 บาท	ไม่เกิน 10,000 บาท	-0.03	0.87	
	10,000 - 20,000 บาท	0.10	0.50	
	20,001 - 30,000 บาท	0.27	0.07	
	30,001 - 50,000 บาท	-0.24	0.13	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 35 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า ของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม จำแนกตามรายได้

ปัจจัยคุณภาพการบริการ	(I) รายได้	(J) รายได้	Mean Difference (I-J)	Sig.
3. ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,000 - 20,000 บาท	-0.04	0.78
		20,001 - 30,000 บาท	-0.38	0.01*
		30,001 - 50,000 บาท	-0.39	0.02*
		มากกว่า 50,000 บาท	-0.14	0.46
	10,000 - 20,000 บาท	ไม่เกิน 10,000 บาท	0.04	0.78
		20,001 - 30,000 บาท	-0.34	0.00*
		30,001 - 50,000 บาท	-0.35	0.01*
		มากกว่า 50,000 บาท	-0.09	0.55
	20,001 - 30,000 บาท	ไม่เกิน 10,000 บาท	0.38	0.01*
		10,000 - 20,000 บาท	0.34	0.00*
		30,001 - 50,000 บาท	-0.02	0.90
		มากกว่า 50,000 บาท	0.24	0.11
	30,001 - 50,000 บาท	ไม่เกิน 10,000 บาท	0.39	0.02*
		10,000 - 20,000 บาท	0.35	0.01*
		20,001 - 30,000 บาท	0.02	0.90
		มากกว่า 50,000 บาท	0.26	0.12
มากกว่า 50,000 บาท	ไม่เกิน 10,000 บาท	0.14	0.46	
	10,000 - 20,000 บาท	0.09	0.55	
	20,001 - 30,000 บาท	-0.24	0.11	
	30,001 - 50,000 บาท	-0.26	0.12	

ตารางที่ 36 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านการรับประกัน ของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม จำแนกตามรายได้

ปัจจัยคุณภาพการบริการ	(I) รายได้	(J) รายได้	Mean Difference (I-J)	Sig.
4. การรับประกัน (Assurance)	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,000 - 20,000 บาท	-0.04	0.84
		20,001 - 30,000 บาท	-0.40	0.02*
		30,001 - 50,000 บาท	-0.31	0.10
		มากกว่า 50,000 บาท	-0.14	0.54
	10,000 - 20,000 บาท	ไม่เกิน 10,000 บาท	0.04	0.84
		20,001 - 30,000 บาท	-0.36	0.01*
		30,001 - 50,000 บาท	-0.28	0.07
		มากกว่า 50,000 บาท	-0.10	0.60
	20,001 - 30,000 บาท	ไม่เกิน 10,000 บาท	0.40	0.02*
		10,000 - 20,000 บาท	0.36	0.01*
		30,001 - 50,000 บาท	0.08	0.57
		มากกว่า 50,000 บาท	0.26	0.15
	30,001 - 50,000 บาท	ไม่เกิน 10,000 บาท	0.31	0.10
		10,000 - 20,000 บาท	0.28	0.07
		20,001 - 30,000 บาท	-0.08	0.57
		มากกว่า 50,000 บาท	0.18	0.36
มากกว่า 50,000 บาท	ไม่เกิน 10,000 บาท	0.14	0.54	
	10,000 - 20,000 บาท	0.10	0.60	
	20,001 - 30,000 บาท	-0.26	0.15	
	30,001 - 50,000 บาท	-0.18	0.36	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 37 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้า เป็นรายบุคคล ของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม จำแนกตามรายได้

ปัจจัยคุณภาพการบริการ	(I) รายได้	(J) รายได้	Mean Difference (I-J)	Sig.
5. การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy)	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,000 - 20,000 บาท	0.08	0.60
		20,001 - 30,000 บาท	-0.25	0.08
		30,001 - 50,000 บาท	-0.24	0.12
		มากกว่า 50,000 บาท	0.01	0.94
	10,000 - 20,000 บาท	ไม่เกิน 10,000 บาท	-0.08	0.60
		20,001 - 30,000 บาท	-0.32	0.00*
		30,001 - 50,000 บาท	-0.31	0.01*
		มากกว่า 50,000 บาท	-0.06	0.68
	20,001 - 30,000 บาท	ไม่เกิน 10,000 บาท	0.25	0.08
		10,000 - 20,000 บาท	0.32	0.00*
		30,001 - 50,000 บาท	0.01	0.92
		มากกว่า 50,000 บาท	0.26	0.07
	30,001 - 50,000 บาท	ไม่เกิน 10,000 บาท	0.24	0.12
		10,000 - 20,000 บาท	0.31	0.01*
		20,001 - 30,000 บาท	-0.01	0.92
		มากกว่า 50,000 บาท	0.25	0.11
มากกว่า 50,000 บาท	ไม่เกิน 10,000 บาท	-0.01	0.94	
	10,000 - 20,000 บาท	0.06	0.68	
	20,001 - 30,000 บาท	-0.26	0.07	
	30,001 - 50,000 บาท	-0.25	0.11	

จากตารางที่ 33 การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม จำแนกตามรายได้ที่แตกต่างกัน 5 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท กลุ่มรายได้ 10,000 - 20,000 บาท กลุ่มรายได้ 20,001 - 30,000 บาท กลุ่มรายได้ 30,001 - 50,000 บาท และ กลุ่มรายได้มากกว่า 50,000 บาท พบว่า

1. ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม โดยเฉลี่ยไม่มีความแตกต่างกันอันเนื่องมาจากความแตกต่างของกลุ่มรายได้ในด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ การรับประกัน และการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

2. ความแตกต่างของกลุ่มอายุของกลุ่มตัวอย่าง ทำให้ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล และ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า โดยการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มอายุแต่ละกลุ่ม ตามตารางที่ 34, 35, 36 และ 37 ตามลำดับ

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จากตารางที่ 34 พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ กลุ่มรายได้แต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันเป็นรายคู่ จำนวน 3 คู่ ได้แก่

กลุ่มรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มรายได้ 20,001 - 30,000 บาท
 กลุ่มรายได้ 10,000 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มรายได้ 30,001 - 50,000 บาท
 และกลุ่มรายได้ 20,001 - 30,000 บาท มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มรายได้ 30,001 - 50,000 บาท ตามลำดับ

ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ จากตารางที่ 35 พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ กลุ่มรายได้แต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันเป็นรายคู่ จำนวน 4 คู่ ได้แก่

กลุ่มรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มรายได้ 20,001 - 30,000 บาท
 กลุ่มรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มรายได้ 30,001 - 50,000 บาท
 กลุ่มรายได้ 10,000 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มรายได้ 20,001 - 30,000 บาท
 และกลุ่มรายได้ 10,000 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มรายได้ 30,001 - 50,000 บาท ตามลำดับ

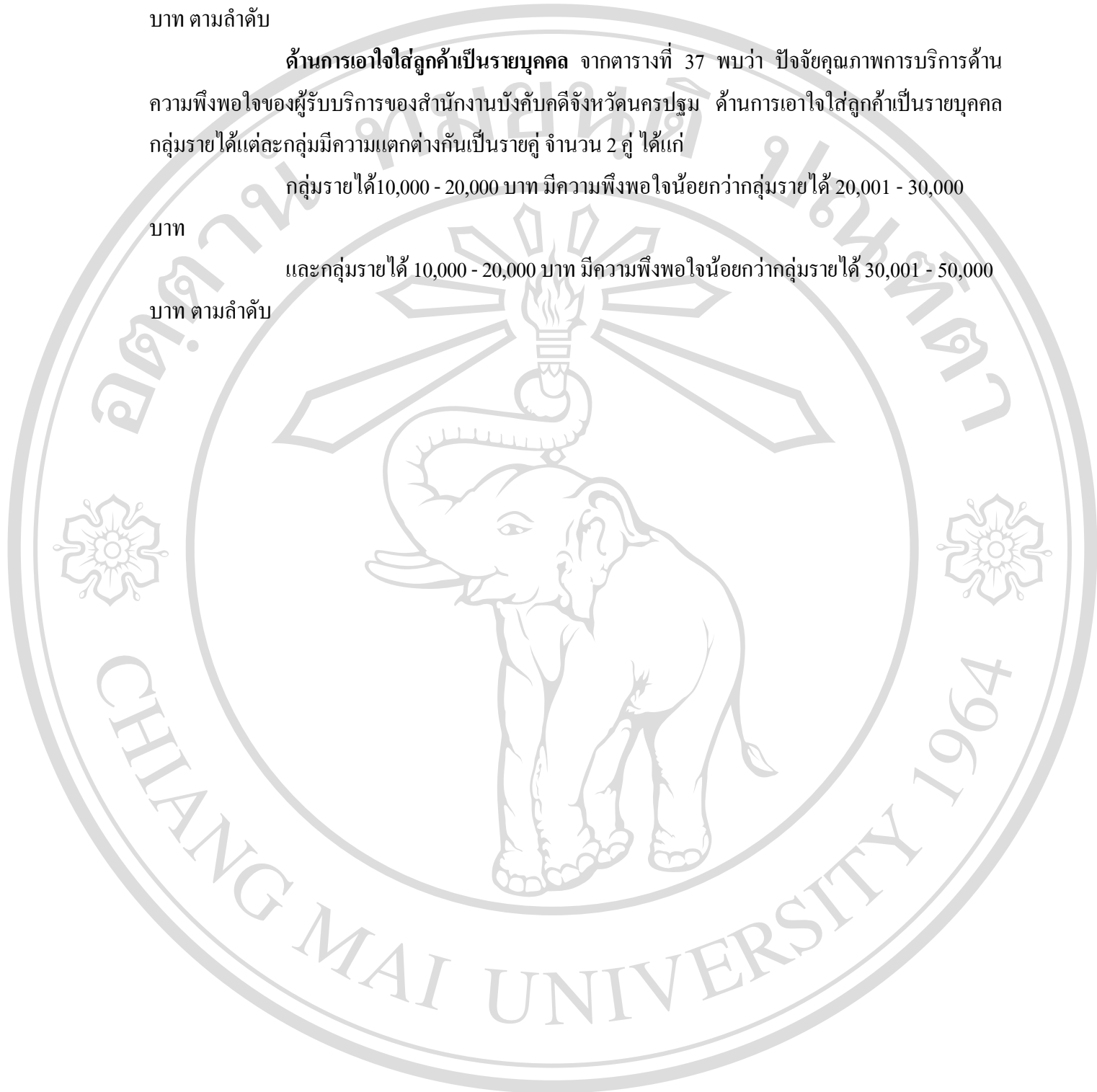
ด้านการรับประกัน จากตารางที่ 36 พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม ด้านการรับประกัน กลุ่มรายได้แต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันเป็นรายคู่ จำนวน 2 คู่ ได้แก่

กลุ่มรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มรายได้ 20,001 - 30,000 บาท และกลุ่มรายได้ 10,000 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มรายได้ 20,001 - 30,000 บาท ตามลำดับ

ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล จากตารางที่ 37 พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล กลุ่มรายได้แต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันเป็นรายคู่ จำนวน 2 คู่ ได้แก่

กลุ่มรายได้ 10,000 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มรายได้ 20,001 - 30,000 บาท

และกลุ่มรายได้ 10,000 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มรายได้ 30,001 - 50,000 บาท ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.6.6 จำแนกตามกลุ่มสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 38 เปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม จำแนกตามสถานภาพ

ปัจจัยคุณภาพการบริการ	สถานภาพ	N	Mean	S.D.	F	Sig.
1. สิ่งที่มีสัมผัสได้ (Tangibles)	เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา	23	3.16	0.56	1.1	0.36
	ลูกหนี้ตามคำพิพากษา	22	2.96	0.63		
	เจ้าหน้าที่ผู้รับจ้าง	12	3.08	0.46		
	ทนายความ	52	3.18	0.71		
	พนักงานธนาคาร	35	3.18	0.64		
	บุคคลที่สนใจเกี่ยวกับการประมูลซื้อทรัพย์สิน	73	2.98	0.64		
	ผู้มารับบริการความรู้ทางกฎหมาย	23	2.90	0.67		
	Total	240	3.06	0.65		
2. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability)	เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา	23	3.55	0.52	1.54	0.17
	ลูกหนี้ตามคำพิพากษา	22	3.49	0.69		
	เจ้าหน้าที่ผู้รับจ้าง	12	3.47	0.39		
	ทนายความ	52	3.67	0.66		
	พนักงานธนาคาร	35	3.50	0.66		
	บุคคลที่สนใจเกี่ยวกับการประมูลซื้อทรัพย์สิน	73	3.66	0.59		
	ผู้มารับบริการความรู้ทางกฎหมาย	23	3.29	0.56		
	Total	240	3.57	0.61		
3. ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา	23	3.69	0.59	1.97	0.07
	ลูกหนี้ตามคำพิพากษา	22	3.58	0.66		
	เจ้าหน้าที่ผู้รับจ้าง	12	3.57	0.47		
	ทนายความ	52	3.87	0.63		
	พนักงานธนาคาร	35	3.62	0.72		
	บุคคลที่สนใจเกี่ยวกับการประมูลซื้อทรัพย์สิน	73	3.79	0.71		
	ผู้มารับบริการความรู้ทางกฎหมาย	23	3.39	0.53		
	Total	240	3.71	0.66		

ตารางที่ 38 (ต่อ)

ปัจจัยคุณภาพการบริการ	สถานภาพ	N	Mean	S.D.	F	Sig.
4. การรับประกัน (Assurance)	เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา	23	3.84	0.63	2.55	0.02*
	ลูกหนี้ตามคำพิพากษา	22	3.66	0.75		
	เจ้าหน้าที่ผู้รับจ้าง	12	3.75	0.80		
	ทนายความ	52	4.14	0.76		
	พนักงานธนาคาร	35	3.88	0.76		
	บุคคลที่สนใจเกี่ยวกับการ ประมูลซื้อทรัพย์สิน	73	3.99	0.81		
	ผู้มารับบริการความรู้ทาง กฎหมาย	23	3.50	0.73		
	Total	240	3.90	0.78		
5. การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy)	เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา	23	3.52	0.48	2.24	0.04*
	ลูกหนี้ตามคำพิพากษา	22	3.60	0.63		
	เจ้าหน้าที่ผู้รับจ้าง	12	3.40	0.52		
	ทนายความ	52	3.84	0.63		
	พนักงานธนาคาร	35	3.50	0.64		
	บุคคลที่สนใจเกี่ยวกับการ ประมูลซื้อทรัพย์สิน	73	3.64	0.64		
	ผู้มารับบริการความรู้ทาง กฎหมาย	23	3.39	0.62		
	Total	240	3.61	0.63		

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 39 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านการรับประกัน
ของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม จำแนกตามสถานภาพ

ปัจจัยคุณภาพการบริการ	(I) สถานภาพ	(J) สถานภาพ	Mean Difference (I-J)	Sig.
4. การรับประกัน (Assurance)	เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา	ลูกหนี้ตามคำพิพากษา	0.18	0.44
		เจ้าหน้าที่ผู้รับจำนอง	0.09	0.75
		ทนายความ	-0.30	0.12
		พนักงานธนาคาร	-0.04	0.84
		บุคคลที่สนใจเกี่ยวกับการ ประมูลซื้อทรัพย์สิน	-0.16	0.39
		ผู้มารับบริการความรู้ทาง กฎหมาย	0.34	0.14
	ลูกหนี้ตามคำพิพากษา	เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา	-0.18	0.44
		เจ้าหน้าที่ผู้รับจำนอง	-0.09	0.74
		ทนายความ	-0.48	0.01*
		พนักงานธนาคาร	-0.22	0.29
		บุคคลที่สนใจเกี่ยวกับการ ประมูลซื้อทรัพย์สิน	-0.33	0.07
		ผู้มารับบริการความรู้ทาง กฎหมาย	0.16	0.49
	เจ้าหน้าที่ผู้รับจำนอง	เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา	-0.09	0.75
		ลูกหนี้ตามคำพิพากษา	0.09	0.74
		ทนายความ	-0.39	0.11
		พนักงานธนาคาร	-0.13	0.62
		บุคคลที่สนใจเกี่ยวกับการ ประมูลซื้อทรัพย์สิน	-0.24	0.31
		ผู้มารับบริการความรู้ทาง กฎหมาย	0.25	0.36
	ทนายความ	เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา	0.30	0.12
		ลูกหนี้ตามคำพิพากษา	0.48	0.01*
		เจ้าหน้าที่ผู้รับจำนอง	0.39	0.11
		พนักงานธนาคาร	0.26	0.12
		บุคคลที่สนใจเกี่ยวกับการ ประมูลซื้อทรัพย์สิน	0.15	0.29
		ผู้มารับบริการความรู้ทาง กฎหมาย	0.64	0.00*

ตารางที่ 39 (ต่อ)

ปัจจัยคุณภาพการบริการ	(I) สถานภาพ	(J) สถานภาพ	Mean Difference (I-J)	Sig.
	พนักงานธนาคาร	เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา	0.04	0.84
		ลูกหนี้ตามคำพิพากษา	0.22	0.29
		เจ้าหน้าที่ผู้รับจ้าง	0.13	0.62
		ทนายความ	-0.26	0.12
		บุคคลที่สนใจเกี่ยวกับการ ประมวลข้อเท็จจริง	-0.11	0.47
		ผู้มารับบริการความรู้ทาง กฎหมาย	0.38	0.07
	บุคคลที่สนใจเกี่ยวกับการ ประมวลข้อเท็จจริง	เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา	0.16	0.39
		ลูกหนี้ตามคำพิพากษา	0.33	0.07
		เจ้าหน้าที่ผู้รับจ้าง	0.24	0.31
		ทนายความ	-0.15	0.29
		พนักงานธนาคาร	0.11	0.47
		ผู้มารับบริการความรู้ทาง กฎหมาย	0.49	0.01*
	ผู้มารับบริการความรู้ทาง กฎหมาย	เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา	-0.34	0.14
		ลูกหนี้ตามคำพิพากษา	-0.16	0.49
		เจ้าหน้าที่ผู้รับจ้าง	-0.25	0.36
ทนายความ		-0.64	0.00*	
พนักงานธนาคาร		-0.38	0.07	
บุคคลที่สนใจเกี่ยวกับการ ประมวลข้อเท็จจริง		-0.49	0.01*	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 40 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้า เป็นรายบุคคล ของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม จำแนกตามสถานภาพ

ปัจจัยคุณภาพการบริการ	(I) สถานภาพ	(J) สถานภาพ	Mean Difference (I-J)	Sig.
5. การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy)	เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา	ลูกหนี้ตามคำพิพากษา	-0.08	0.68
		เจ้าหน้าที่ผู้รับจำนอง	0.12	0.59
		ทนายความ	-0.32	0.04*
		พนักงานธนาคาร	0.03	0.87
		บุคคลที่สนใจเกี่ยวกับการประมูลซื้อทรัพย์สิน	-0.12	0.41
		ผู้มารับบริการความรู้ทางกฎหมาย	0.13	0.47
	ลูกหนี้ตามคำพิพากษา	เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา	0.08	0.68
		เจ้าหน้าที่ผู้รับจำนอง	0.20	0.37
		ทนายความ	-0.24	0.12
		พนักงานธนาคาร	0.10	0.54
		บุคคลที่สนใจเกี่ยวกับการประมูลซื้อทรัพย์สิน	-0.04	0.77
		ผู้มารับบริการความรู้ทางกฎหมาย	0.21	0.26
	เจ้าหน้าที่ผู้รับจำนอง	เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา	-0.12	0.59
		ลูกหนี้ตามคำพิพากษา	-0.20	0.37
		ทนายความ	-0.44	0.03*
		พนักงานธนาคาร	-0.09	0.65
		บุคคลที่สนใจเกี่ยวกับการประมูลซื้อทรัพย์สิน	-0.24	0.21
		ผู้มารับบริการความรู้ทางกฎหมาย	0.01	0.96
	ทนายความ	เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา	0.32	0.04*
		ลูกหนี้ตามคำพิพากษา	0.24	0.12
		เจ้าหน้าที่ผู้รับจำนอง	0.44	0.03*
		พนักงานธนาคาร	0.35	0.01*
		บุคคลที่สนใจเกี่ยวกับการประมูลซื้อทรัพย์สิน	0.20	0.08
		ผู้มารับบริการความรู้ทางกฎหมาย	0.45	0.00*

ตารางที่ 40 (ต่อ)

ปัจจัยคุณภาพการบริการ	(I) สถานภาพ	(J) สถานภาพ	Mean Difference (I-J)	Sig.
	พนักงานธนาคาร	เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา	-0.03	0.87
		ลูกหนี้ตามคำพิพากษา	-0.10	0.54
		เจ้าหน้าที่ผู้รับจ้าง	0.09	0.65
		ทนายความ	-0.35	0.01*
		บุคคลที่สนใจเกี่ยวกับการ ประมวลข้อเท็จจริง	-0.15	0.24
		ผู้มารับบริการความรู้ทาง กฎหมาย	0.10	0.53
	บุคคลที่สนใจเกี่ยวกับการ ประมวลข้อเท็จจริง	เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา	0.12	0.41
		ลูกหนี้ตามคำพิพากษา	0.04	0.77
		เจ้าหน้าที่ผู้รับจ้าง	0.24	0.21
		ทนายความ	-0.20	0.08
		พนักงานธนาคาร	0.15	0.24
		ผู้มารับบริการความรู้ทาง กฎหมาย	0.25	0.09
	ผู้มารับบริการความรู้ทาง กฎหมาย	เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา	-0.13	0.47
		ลูกหนี้ตามคำพิพากษา	-0.21	0.26
		เจ้าหน้าที่ผู้รับจ้าง	-0.01	0.96
ทนายความ		-0.45	0.00*	
พนักงานธนาคาร		-0.10	0.53	
บุคคลที่สนใจเกี่ยวกับการ ประมวลข้อเท็จจริง		-0.25	0.09	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 40 การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม จำแนกตามสถานภาพที่แตกต่างกัน 7 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มเจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา กลุ่มลูกหนี้ตามคำพิพากษา กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้รับจ้างเอง กลุ่มทนายความ กลุ่มพนักงานธนาคาร กลุ่มบุคคลที่สนใจเกี่ยวกับการประมูลซื้อทรัพย์สิน และกลุ่มผู้มารับบริการความรู้ทางกฎหมาย พบว่า

1. ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม โดยเฉลี่ยไม่มีความแตกต่างกันอันเนื่องมาจากความแตกต่างของกลุ่มสถานภาพในด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ และ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า ตามลำดับ

2. ความแตกต่างของกลุ่มอายุของกลุ่มตัวอย่าง ทำให้ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านการรับประกัน และ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล โดยการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มสถานภาพแต่ละกลุ่ม ตามตารางที่ 39 และ 40 ตามลำดับ

ด้านการรับประกัน จากตารางที่ 39 พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม ด้านการรับประกัน กลุ่มสถานภาพแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันเป็นรายคู่ จำนวน 3 คู่ ได้แก่

กลุ่มลูกหนี้ตามคำพิพากษา มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มทนายความ
 กลุ่มทนายความ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มผู้มารับบริการความรู้ทางกฎหมาย
 และ กลุ่มบุคคลที่สนใจเกี่ยวกับการประมูลซื้อทรัพย์สิน มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มผู้มารับบริการความรู้ทางกฎหมาย ตามลำดับ

ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล จากตารางที่ 40 พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล กลุ่มระดับการศึกษาแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันเป็นรายคู่ จำนวน 4 คู่ ได้แก่

กลุ่มลูกหนี้ตามคำพิพากษา มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มทนายความ
 กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้รับจ้างเอง มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มทนายความ
 กลุ่มทนายความ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มพนักงานธนาคาร
 และ กลุ่มทนายความ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มผู้มารับบริการความรู้ทางกฎหมาย

ตามลำดับ

4.6.7 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียในคดีกับกลุ่มบุคคลภายนอกคดี

ตารางที่ 41 เปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐมระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียในคดีกับกลุ่มบุคคลภายนอกคดี

ปัจจัยคุณภาพการบริการ	ผู้มีส่วนได้เสียในคดี		บุคคลภายนอกคดี		t	Sig.	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.			
สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles)	3.13	0.64	2.96	0.64	0.13	0.72	ไม่แตกต่างกัน
ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability)	3.56	0.62	3.57	0.60	0.44	0.51	ไม่แตกต่างกัน
ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	3.71	0.65	3.70	0.69	0.56	0.45	ไม่แตกต่างกัน
การรับประกัน (Assurance)	3.92	0.76	3.88	0.82	2.33	0.13	ไม่แตกต่างกัน
การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy)	3.63	0.62	3.58	0.64	0.68	0.41	ไม่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 41 การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐมระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียในคดีซึ่งประกอบด้วย เจ้าหนี้ตามคำพิพากษา ลูกหนี้ตามคำพิพากษา เจ้าหนี้ผู้รับจ้าง ทนายความ และพนักงานธนาคารกับกลุ่มบุคคลภายนอกคดี ซึ่งประกอบด้วย บุคคลที่สนใจเกี่ยวกับการประมูลซื้อทรัพย์ และผู้มารับบริการความรู้ทางกฎหมาย พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐมไม่มีความแตกต่างกัน ในปัจจัยทั้ง 5 ด้าน

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้ตอบแบบสอบถามคือ

1. การบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐมที่ประทับใจคือ
 - 1.1 เจ้าหน้าที่ของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐมให้คำปรึกษาที่รวดเร็ว และส่วนใหญ่มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ที่มาให้บริการเป็นอย่างดี
 - 1.2 การบริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ ตรงต่อและเป็นธรรมดี
2. สิ่งที่สำนักงานควรปรับปรุงคือ
 - 2.1 ควรลดขั้นตอนในการขายทอดตลาดเกี่ยวกับคดีที่ไม่มีผู้สนใจเข้าประมูลซื้อ ไม่ควรรอลำดับขายให้แยกออกไปต่างหาก จะทำให้การขายทอดตลาดทำได้เร็วขึ้น
 - 2.2 บนชั้น 3 ของตัวอาคารสำนักงานซึ่งเป็นห้องขายทอดตลาด และมีผู้มาติดต่อเป็นจำนวนมากควรมีบันไดหนีไฟด้วย
3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ
 - 3.1 ควรหาสถานที่ทำการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐมใหม่ โดยการสร้างอาคารสำนักงานเป็นของตนเอง จะทำให้พื้นที่ใช้สอยและให้บริการมีอย่างเพียงพอและทั่วถึง
 - 3.2 ควรหาสถานที่เก็บสำนวนส่งเก็บที่ตั้งอยู่ใกล้ๆกับอาคารสำนักงาน เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการค้นหา
 - 3.3 ควรเพิ่มการให้บริการเสริมอื่นๆ เช่น ควรหาเก้าอี้ให้ผู้มารับบริการได้นั่งพักผ่อนเพิ่มขึ้น ควรมีแก้วน้ำดื่มแบบใช้ครั้งเดียวทิ้ง ควรมีกาแฟและขนมบริการฟรีด้วย ควรจัดหาเครื่องถ่ายเอกสารเพิ่มและจัดที่นั่งรอไว้ที่ด้านนอกของอาคาร พร้อมหนังสือพิมพ์ให้ผู้มารับบริการได้อ่านอย่างทั่วถึง
 - 3.4 ควรดูแลรักษาความสะอาดของอาคารสถานที่ โดยเฉพาะห้องน้ำห้องส้วม ต้องเพิ่มจำนวนครั้งในการทำความสะอาดต่อวันให้มากขึ้น