

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องการศึกษาอิสระ : ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรี

โดย : นางชนากา ประชากรัญญกิจ

ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเอก : การบัญชี

อาจารย์ที่ปรึกษา :

(ศาสตราจารย์ ดร. นราศรี ไวนิชกุล)

..... / /

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรี รวมทั้งศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรี และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการศาลแพ่งธนบุรี จำนวน 400 ตัวอย่าง เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยการแจกแจงความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติไคสแควร์

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย มากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้ต่อเดือน 30,000 บาท ขึ้นไป ช่วงเวลาใช้บริการอยู่ในระหว่างช่วง เวลา 10.01 น. - 12.00 น. ความถี่ในการใช้บริการ 2 - 4 ครั้ง/เดือน ระยะเวลาส่วนใหญ่ในการใช้บริการ 10 - 30 นาที ส่วนใหญ่มาติดต่อคนเดียวในฐานะทนายความ เหตุที่มีใช้บริการส่วนใหญ่เป็นการขอหนังสือรับรองเอกสารหลักฐาน

นอกจากนี้ผู้วิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรี อยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสถานที่ให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านราคาค่าบริการ และมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านบุคลากรและลักษณะภายนอก

การทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจการใช้บริการที่ศาลแพ่งธนบุรีไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ ช่วงเวลาที่ไปใช้บริการ จำนวนครั้งที่ไปใช้บริการ ระยะเวลาที่ใช้บริการ สถานะในการติดต่อ และวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรี

Abstract

Research Title : The Study Satisfaction of Client on Thonburi
Civil Court Service

Researcher : Mrs. Chanapa Prachakorntunyakij

Degree : Master of Business Administration

Major : Accounting

Advisor :
(Professor Dr. Narasri Vaivanijkul)
..... / /

The objectives of this study are to explore the demographic of clients’ service, clients’ behavior and clients’ satisfaction on Thonburi Civil Court services. The samples used for this study are 400 clients servicing on Thonburi Civil Court. Questionnaires were used to collect data. The data was analyzed as frequency distribution, percentage, mean, and standard deviation. Chi-square test was used for hypothesis testing.

The results findings showed that most clients are males, aged between 31 - 40 years, married, hold bachelor’s degree, worked in private companies, and earned more than 30,000 Baht per month. They prefer to go between 10:01 – 12:00 PM. The service frequency is 2 - 4 times per month. They spend between 10 - 30 minutes. Most of them come alone as lawyers and the reason for servicing is the request of the proof of evidence.

In addition, the researcher found that overall of clients' satisfaction on Thonburi Civil Court services was medium level. The highest satisfaction was place. Secondly, it was price. The lowest satisfaction was people and physical evidence.

Hypothesis testing no. 1 revealed that demographic; sex, age, marital status, occupation, education level and income per month is associated with satisfaction of the Thonburi Civil Court service with no different at the statistical significance of 0.05 level. Hypothesis testing no. 2 found that service behavior; period of time spent, the service frequency, time spent, status of contact and the service objective are associated with satisfaction of client on Thonburi Civil Court services.