

# สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	( 1 )
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	( 3 )
กิตติกรรมประกาศ	( 5 )
สารบัญ	( 7 )
สารบัญตาราง	( 9 )
สารบัญภาพ	( 11 )
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมติฐานของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>7</b>
แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการบริการ	28
แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ	52
แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับหลักการบริการสมัยใหม่	54
ประวัติความเป็นมา เกี่ยวกับทนายความและสภาพทนายความ	58
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	73
ความรู้เกี่ยวกับบริษัท ลอว์เฟาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ	75
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>79</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	79
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	79

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล	80
การวิเคราะห์ข้อมูล	80
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	81
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>83</b>
ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป	85
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล	87
ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล	114
<b>บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	<b>143</b>
สรุปผลการวิจัย	143
อภิปรายผล	148
ข้อเสนอแนะ	150
ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป	150
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>151</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>157</b>
แบบสอบถาม	159
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>	<b>163</b>

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล	85
4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามเพศ	87
4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอายุ	91
4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามสถานภาพ	96
4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามระดับการศึกษา	100
4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอาชีพ	104
4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	109
4.8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามเพศ	114
4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอายุ	118
4.10 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีอายุต่างกัน	121
4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามสถานภาพ	122

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.12 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีสถานภาพต่างกัน	125
4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามระดับการศึกษา	127
4.14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน	130
4.15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอาชีพ	131
4.16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีอาชีพต่างกัน	135
4.17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	139
4.18 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	141

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
2.1	การเปรียบเทียบส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของธุรกิจและของลูกค้า	20
2.2	ปัจจัยที่นำมาสู่ความคาดหวังของผู้บริโภค	21
2.3	คุณลักษณะ 4 ประการของบริการ	31