

## บทคัดย่อ

168120

ชื่อภาคนิพนธ์	: ความเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการสำนักงานทนายความ : ศึกษากรณีสำนักงานกฎหมายวีระ จุฑาคุปต์
ชื่อผู้เขียน	: นายวีระ จุฑาคุปต์
ชื่อปริญญา	: ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
ปี	: 2548

---

การศึกษาวิจัยเรื่องความเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการสำนักงานทนายความ : ศึกษากรณีสำนักงานกฎหมายวีระ จุฑาคุปต์ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังนี้ 1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการ สำนักงานทนายความวีระ จุฑาคุปต์ อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก 2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นให้บริการ สำนักงานทนายความวีระ จุฑาคุปต์ อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก และ 3. เพื่อนำผลการศึกษาไปพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน สำนักงานทนายความวีระ จุฑาคุปต์ อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ให้เป็นที่ยอมรับในการมาติดต่อใช้บริการยิ่งขึ้น

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่มาใช้บริการสำนักงานทนายความวีระ จุฑาคุปต์จำนวน 100 คน ซึ่งจะแบ่งกลุ่มเป้าหมายโดยกระจายตามประเภทของคดีที่เคยรับบริการ ข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้ ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ประกอบด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทั่วไป หรือภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยวิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเห็นเลือกใช้บริการสำนักงานทนายความในแต่ละองค์ประกอบ วิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานทนายความ การวิเคราะห์ข้อมูลหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามเพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยค่า t - test และ F - test

### ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพรับราชการ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-29,000 บาท มีภูมิลำเนาส่วนใหญ่อยู่อำเภอเมืองตาก และรับทราบข่าวสารเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานทนาย สำนักงานกฎหมาย วีระ จุฑาคุปต์ จากเพื่อน มีประสบการณ์ในการใช้บริการสำนักงานทนายความ สำนักงานกฎหมาย

วีระ จุฑาคุปต์ เป็นคดีแรก และการตัดสินใจเลือกรับบริการที่สำนักงานนายความ สำนักกฎหมาย วีระ จุฑาคุปต์ โดยตนเอง

2. ผลการศึกษาความคิดเห็นและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นให้บริการ ระดับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้มาใช้บริการในภาพรวมระดับปานกลาง ทั้งในด้านความคาดหวังรูปคดีที่จะประสบผลสำเร็จ ประโยชน์ที่จะได้รับจากการบริการและความคุ้มค่า และยุติธรรมในการใช้จ่ายของบริการ

### **ข้อเสนอแนะ**

1. จากการศึกษาความเห็นของลูกความต่อการให้บริการสำนักงานนายความด้านผู้ให้บริการยังคงต้องการประโยชน์ที่จะได้รับจากการบริการ ยังคงมีบางส่วนที่การปรับปรุงให้ดีขึ้นอีก คือ การให้ความช่วยเหลือและตอบคำถามเมื่อมีข้อขัดข้อง และการสนใจระดือรื้อร้นในการรับฟังปัญหา

2. จากการศึกษาความเห็นของลูกความต่อการให้บริการสำนักงานนายความ ด้านสำนักงานนายความ ควรมีห้องสำหรับปรึกษาคดี เนื่องจากแต่ละคดีเป็นความลับที่ไม่ต้องการให้บุคคลอื่นรู้

3. จากการศึกษาความเห็นของลูกความต่อการให้บริการสำนักงานนายความ ด้านพนักงาน ควรรักษาภาพลักษณ์ที่ดีเพื่อให้ลูกความมีความประทับใจและบอกต่อ เพื่อกลับมาใช้บริการสำนักงานนายความ

## ABSTRACT

168120

**Title of Research Paper** : Clients' Opinion on the Service of the Attorney Offices : A Case Study of the Weera Chuthakup Attorney Office.

**Author** : Mr. Weera Chuthakup

**Degree** : Master of Arts (Social Development)

**Year** : 2005

---

The study was conducted for the following objectives :

1. To measure the work morale of the government officers in the Investigation and Suppression Office under the Customs Department.
2. To identify the factors affecting their work morale.

The data were collected from 158 government officers in the Investigation and Suppression Office of the Customs Department who were selected by purposive sampling. A questionnaire was employed as the research instrument. The data were analyzed by using frequency, percentage, mean ( $\bar{x}$ ), standard deviation (SD), t-test and F-test.

The findings were summarized as follows :

1. More than half of the customer officers in this study were male and were 41 – 50 years old. Also, more than half had worked for the Custom Department for 6 -10 years. Most of them had a Bachelor's degree and were in C-Level 4 -6. More than half had a salary of about 15,000 baht.
2. Overall, the work morale of the customs officers was found to be high. The aspects that had a high mean score were enthusiasm in work, pride in work, and desire to work until retirement. However, career advancement and work safety were found to be moderate.
3. The factors that contributed to their work morale were nature of work, work condition, relationship with the superior, relationship with colleagues, fairness in work, and pay and welfare.

168120

**Recommendations**

1. The nature of work should be improved to get rid of the monotonous feeling among the customs officers.
2. Meetings should be regularly held to exchange opinions among the divisions in order to improve the work. This may be supplemented by activities, Each division should not carry too much workload.
3. The customs officers should be given were opportunity to progress in work. The administration should be fair in evaluation the subordinates performance. The evaluation should be transport. Job descriptions and qualifications of each position should be elderly define. The personnel in each division should be given priority to be promoted to a higher position. Job transfer should be done with the willingness of customs officer.