

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่ออาชีพทนายความในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทนายความ 3) เพื่อศึกษาปัญหาของข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญเป็นผู้ให้บริการทนายความในกรุงเทพมหานคร ไม่ว่าจะเป็นผู้ให้บริการในเรื่องคดีแพ่ง คดีอาญาและคดีแรงงาน รวมทั้งสิ้น 18 ราย จากนั้น ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นโดยใช้หลักตรรกะ ประกอบกับบริบท รวมทั้งใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การหาค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละ ผลจากการศึกษาพบว่า

ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจค่อนข้างมากในเรื่องของการบริการ ทั้งก่อนการได้รับบริการ ระหว่างบริการและหลังรับบริการ อันเนื่องมาจากการที่ผู้รับบริการนั้นมีปัญหาทางด้านกฎหมายเข้ามา และต้องการผู้ช่วยเหลือทั้งในแง่กฎหมายและสถานะทางจิตใจ ดังนั้นการได้พูดคุยและร่วมแก้ปัญหาทนายความ จึงเป็นทางออกในการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี และพบว่าในเรื่องความพึงพอใจเกี่ยวกับการเดินทางมาติดต่อกับทนายความและสถานที่นั้น โดยภาพรวมค่อนข้างพึงพอใจเป็นอย่างมาก แสดงว่าสถานที่ที่มีผลต่อการรับคดีและรับบริการกับผู้รับบริการเป็นอย่างดี ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญให้ความพึงพอใจกับทนายความในเรื่องของบุคลิกภาพ การแต่งกายและความน่าเชื่อถือ ซึ่งมีผลเชื่อมโยงต่อการประกอบอาชีพทนายความพอสมควร ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการรับบริการนั้น พบว่ากลุ่มผู้รับบริการที่มีการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีนั้น มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับสูง รวมถึงทำความเข้าใจถึงขั้นตอนอันจะเกิดจากขั้นตอนในการพิจารณาคดีที่จะเกิดขึ้นมาได้อย่างดี

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ไม่มีความรู้ในด้านกฎหมาย ดังนั้นจึงเกิดความไม่เข้าใจในรูปแบบรวมไปถึงกระบวนการอันสลับซับซ้อนของข้อกฎหมาย การแนะนำคดีที่เหมาะสมของผู้รับบริการ จึงไม่สามารถเกิดขึ้นได้ เพราะฉะนั้น การเอาใจใส่ลูกค้าและความตรงต่อเวลา รวมไปถึงการปรับปรุง

## ABSTRACT

**TE 159318**

Title of Research Paper : Satisfaction of People who Receive Service from  
Lawyers in Bangkok Metropolitan Area  
Author : Mr. Suthipong Trakulsak  
Degree : Master of Arts (Social Development)  
Academic Year : 2004

---

The three objectives of the study were 1) to find out the satisfaction of the clients with the service of lawyers in Bangkok ; 2) to identify the factors related to their service satisfaction, and 3) to point out the clients' problems and to seek their suggestions on how to satisfy them most. The secondary data were taken from related documents and the primary data were collected by in-depth interviewing 18 key informants who used the lawyer's service in petty cases, criminal cases, and labor cases. The logical analysis, along with the contest, was used to analyze the data. The descriptive statistics employed were frequency, percentage, and mean. The findings were summed up as follows :

Most of the key informants were satisfied with the lawyer's service before, during and after service at a rather high level. Because the clients had a legal problem and needed both legal and spiritual assistance, the lawyer's talking to them and advising them was part of a method to solve the problem. As a whole, they were very satisfied with travelling to the lawyer's office and contact with the lawyer. This implied that the service place and service affected the client's decision to use the service. The factors related to the client's service satisfaction were the lawyer's personality, clothes, and trustworthiness, which had impact of the profession. The clients who had at least a Bachelor's degree were satisfied with the lawyer's service at a high level. They who-also understood the steps of prosecution well.

The findings revealed that most of the key informant had no legal knowledge, so they did not understand the pattern and the complex legal process. They could not make any suggestion on the case. Therefore, it was recommended that the lawyer should be punctual and should pay close attention to the client. The lawyer's office should be improved and well equipped with office facilities to convenience the client. The lawyer should be friendly to the client because at least it can help him/her to feel relaxed. This is a good start.