หัวข้อวิทยานิพนธ์	คุณลักษณะของทนายความที่มีผลต่อความพึงพอใจ การบอกต่อ และการใช้บริการซ้ำของลูกความในเขตภาคตะวันออกของประเทศไทย
คำสำคัญ	คุณลักษณะของทนายความ / ความพึงพอใจ / การบอกต่อ / การใช้บริการซ้ำ
ชื่อนักศึกษา	ชานนท์ ร่ำเรียนกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.ชลธิศ ดาราวงษ์
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2566

SPU CHONBURI

บทคัดย่อ

งานวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ การบอกต่อ และการใช้บริการซ้ำของลูกความในเขตภาคตะวันออกของประเทศไทย โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณลักษณะของทนายความที่มีอิทธิพลความพึงพอใจ การบอกต่อ และการใช้บริการซ้ำของลูกความในเขตภาคตะวันออกของประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ คือ ลูกความที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการของทนายความของสำนักกฎหมายในเขตภาคตะวันออก โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าเฉลี่ย การทดสอบความแปรปรวน และการวิเคราะห์สมการเส้นถดถอยพหุคูณ ผลวิจัยพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติของลูกความในเขตภาคตะวันออกแตกต่างกันตามปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และ ประสบการณ์การทำงาน 2) ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการมีผลต่อทัศนคติของลูกความในเขตภาคตะวันออก ได้แก่ ด้านสถานะลูกความ และ 3) ปัจจัยด้านคุณลักษณะของทนายความมีผลต่อทัศนคติของลูกความในเขตภาคตะวันออก ได้แก่ ด้านความรู้และทักษะ ด้านการสร้างความสัมพันธ์ ด้านการสร้างความไว้ใจ ด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร ด้านความใส่ใจ

คำสำคัญ: คุณลักษณะของทนายความ, ความพึงพอใจ, การบอกต่อ, การใช้บริการซ้ำ

Thesis Title	Attributes of Lawyer Affecting Clients' Satisfaction, Word of Mouth, and Continuance Intention in Eastern of Thailand
Keywords	Lawyer's attributes / satisfaction / word of mouth / Repurchase
Student	Chanon Rumruenkit
Thesis Advisor	Associate Professor Dr. Chonlatis Darawong
Level of Study	Master of Business Administration
Faculty	Graduate College of Management Sripatum University at Chonburi
Year	2023

ABSTRACT

The research aims 1) to compare the levels of satisfaction, word of mouth, and repeat use of clients in the eastern region of Thailand, classified by personal factors, and 2) to examine the factors of lawyer attributes influencing satisfaction, word of mouth, and repeat use of clients in the eastern region of Thailand. The sample group of this research are clients who had experience in using the services of lawyers in the eastern region by using the sampling method according to the formula of Taro Yamane. The number of samples was 400 clients. Statistics used in data analysis were frequency, mean, test of variance and multiple regression equation analysis. The results showed that 1) respondents had different attitudes of clients in the eastern region in terms of sex, age, education level and work experience; and 2) the attributes of lawyers had an effect on the attitudes of the clients in the eastern region consist of knowledge and skills, relationship building, trust, communication, and empathy.

Keywords: Lawyer's attributes, satisfaction, word of mouth, repurchase

SPU CHONBURI