

ความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการว่าความและปรึกษากฎหมายของ
สำนักงานกฎหมายในจังหวัดนนทบุรี

The Satisfaction of Entrepreneurs towards the Legal Services and
Consultation at Law Firms in Nonthaburi Province

ภาคภูมิ เนียมศรี¹ สุชาติ คำทางชล²
Parkpoom Niamsri, Suchat Katangchol

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการว่าความและปรึกษากฎหมายของสำนักงานกฎหมายในจังหวัดนนทบุรี 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการว่าความและปรึกษากฎหมายของสำนักงานกฎหมายในจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และขนาดของสถานประกอบการ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test (One-Way ANOVA)

ผลจากการวิจัยพบว่า 1) ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความและปรึกษากฎหมายของสำนักงานกฎหมายในจังหวัดนนทบุรี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลางคือ ด้านการให้บริการ รองลงมาคือด้านบุคลากรและด้านชื่อเสียงของสำนักงานตามลำดับ 2) ผู้ประกอบการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และขนาดของสถานประกอบการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความและปรึกษากฎหมายของสำนักงานกฎหมายในเขตจังหวัดนนทบุรีที่ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ (Keywords) : ความพึงพอใจ; ผู้ประกอบการ; การบริการว่าความและปรึกษากฎหมาย

Abstract

This research article aimed 1) to study the satisfactions of entrepreneurs towards legal services and consultations at the law firms in Nonthaburi Province; and 2) to compare the satisfactions of entrepreneurs towards legal services and consultations at the law firms in Nonthaburi Province, classified by personal factors and size of establishments. There were 400 people in the sample group. The research instrument

Received: 2022-12-12 Revised: 2022-12-26 Accepted: 2022-12-29

¹ นักศึกษาปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ มหาวิทยาลัยเกริก
Master Degree Student in Master of Arts, Department of Organization Management, Krirk University.
E-mail: parkpoom.n@gmail.com

² อาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ประจำหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก
Advisor and Fulltime Lecturer, Master of Arts, Faculty of Liberal of Arts, Krirk University. E-mail:
suchartkt@hotmail.com

was a questionnaire. The statistical tools used in the research were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test (One-Way ANOVA).

The results of the research revealed that 1) the entrepreneurs were satisfied with the legal services and consultations at the law firms in Nonthaburi Province overall and each aspect at a moderate level; with consideration of each aspect, it was found that the aspect with the highest mean was moderate as services, followed by personnel and reputation of the law firms, respectively; and 2) the entrepreneurs with varieties in gender, age, education level, and establishment size had no difference in satisfactions with the legal services and consultations at the law firms in Nonthaburi Province.

Keywords: satisfaction; entrepreneurs; legal services and consultation at law firms

บทนำ (Introduction)

กระบวนการยุติธรรม เป็นกลไกในการจัดการปัญหาข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสังคมเป็นหลักประกันแห่งความยุติธรรมและความเสมอภาค ทั้งนี้การดำเนินการของกระบวนการยุติธรรมนั้น ประกอบด้วยบุคคลหลายฝ่ายที่มีบทบาทสำคัญ โดยเฉพาะผู้ที่มีอาชีพ “ทนายความ” ซึ่งถือได้ว่าเป็นผู้ประกอบการวิชาชีพทางกฎหมายแขนงหนึ่ง ที่มีหน้าที่อำนวยความยุติธรรมให้แก่สังคม (พระราชบัญญัติทนายความ พ.ศ. 2528 มาตรา 6) ทนายความในภาคเอกชนนั้นสามารถช่วยเหลือประชาชนทางด้านกฎหมายได้ใกล้ชิดที่สุดทั้งที่ยังไม่เกิดเป็นคดีความ โดยให้คำปรึกษากฎหมายตั้งแต่เบื้องต้น และที่เป็นคดีความแล้ว ก็สามารถคลี่คลายปัญหากฎหมายให้กับประชาชนได้อย่างเป็นธรรมและถูกต้อง ส่วนทนายความในภาครัฐนั้นทำหน้าที่เป็นเครื่องมือสำคัญของรัฐเพื่อให้กระบวนการยุติธรรมดำเนินไปด้วยความถูกต้องสมบูรณ์และเป็นธรรมโดยที่ศาลแต่งตั้งให้เป็นทนายความของจำเลยในคดีอาญาที่จำเลยยังไม่มีทนายความ (ประสาร ศรีสุภนันต์, 2559: 39)

รัฐบาลในฐานะที่ทำหน้าที่ในการดูแลความสงบของบ้านเมืองโดยทำหน้าที่ระงับทุกข์ บำรุงสุขของประชาชนและมีหน้าที่หลักที่สำคัญคือ การป้องกันประเทศ จัดกระบวนการยุติธรรม และจัดตั้งสถาบันบางประการที่จำเป็น รวมถึงการจัดด้านสาธารณสุข (ปรีชา สุวรรณทัต, 2553: 453) ซึ่งกระบวนการที่รัฐบาลนำมาใช้ต้องพึงพิงกฎหมายหรือมีเหตุจากการกระทำที่ต้องถูกกฎหมายลงโทษ ซึ่งในบางครั้งควรมีการให้ข้อมูลข่าวสารกับประชาชนทั่วไปให้มีความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับข้อกฎหมายต่าง ๆ ดังนั้นจึงต้องอาศัยบุคคลที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายที่ชัดเจนเป็นผู้คอยให้คำแนะนำ ซึ่งได้แก่ทนายความ ซึ่งเป็นบุคคลที่ได้รับอนุญาตให้ว่าความแก่ต่างคู่ความในเรื่องอรรถคดีและให้ข้อปรึกษาเกี่ยวกับคดีความ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2554: 378) ดังนั้นทนายความจึงเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในการอำนวยความยุติธรรมให้แก่ประชาชนและผู้ประกอบการต่าง ๆ ที่ประสบปัญหาด้านกฎหมาย ทนายความถือเป็นบุคคลผู้ใช้กฎหมายที่ใกล้ชิดประชาชนและผู้ประกอบการโดยตรงด้วยการให้คำปรึกษา แนะนำกฎหมายและช่วยขจัดปัญหาในทางกฎหมายให้หมดไป (สภาทนายความ, 2554: 1)

จังหวัดนนทบุรีก็เป็นจังหวัดหนึ่งที่มีการจัดตั้งสำนักงานทนายความหรือสำนักกฎหมายขึ้นเพื่อให้บริการรับว่าความและรับปรึกษาข้อกฎหมายต่าง ๆ อย่างแพร่หลาย โดยมีการจัดตั้งขึ้นในรูปแบบบริษัท จำกัด ในลักษณะของสำนักงานที่ปรึกษากฎหมาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยแก้ปัญหาด้าน

กฎหมายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นให้กับผู้ประสบปัญหา โดยเฉพาะผู้ประกอบการธุรกิจต่าง ๆ เนื่องจากการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันนั้นต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายให้ชัดเจน ดังนั้นหากผู้ประกอบการธุรกิจยังขาดความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนดอาจทำให้เกิดปัญหาจนกลายเป็นคดีความในที่สุด

สำนักงานทนายความหรือสำนักงานที่ปรึกษากฎหมาย จึงถือว่าเป็นบทบาทสำคัญที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับบรรดาผู้ประกอบการทั้งหลายเพื่อให้คำปรึกษา และรับบริการว่าความในคดีอาญาคดีแพ่งและคดีชำนาญพิเศษอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจ ซึ่งถือเป็นบริการหลักของสำนักงานทนายความหรือสำนักงานที่ปรึกษากฎหมายในการให้บริการ และเป็นปัจจัยสำคัญที่เป็นตัวชักนำให้ผู้ประกอบการธุรกิจเข้ามาใช้บริการซึ่งอาจเกิดจากหลายปัจจัย และปัจจัยเหล่านี้ถือว่าผู้ประกอบการวิชาชีพทนายความควรต้องคำนึงถึงเป็นอย่างยิ่งเลยทีเดียว ปัจจุบันมีสำนักงานทนายความหรือสำนักงานกฎหมายเกิดขึ้นมากมาย ส่งผลให้ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายมีการแข่งขันสูงขึ้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการ ผู้วิจัยในฐานะผู้ประกอบการอาชีพทนายความและประกอบธุรกิจสำนักงานกฎหมายผู้หนึ่งในจังหวัดนนทบุรี มีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการของสำนักงานกฎหมายในจังหวัดนนทบุรี เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้มาใช้บริการและสภาพสังคมที่กำลังเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการว่าความและปรึกษากฎหมายของสำนักงานกฎหมายในจังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการว่าความและปรึกษาด้านกฎหมายของสำนักงานกฎหมายในจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและขนาดของสถานประกอบการ

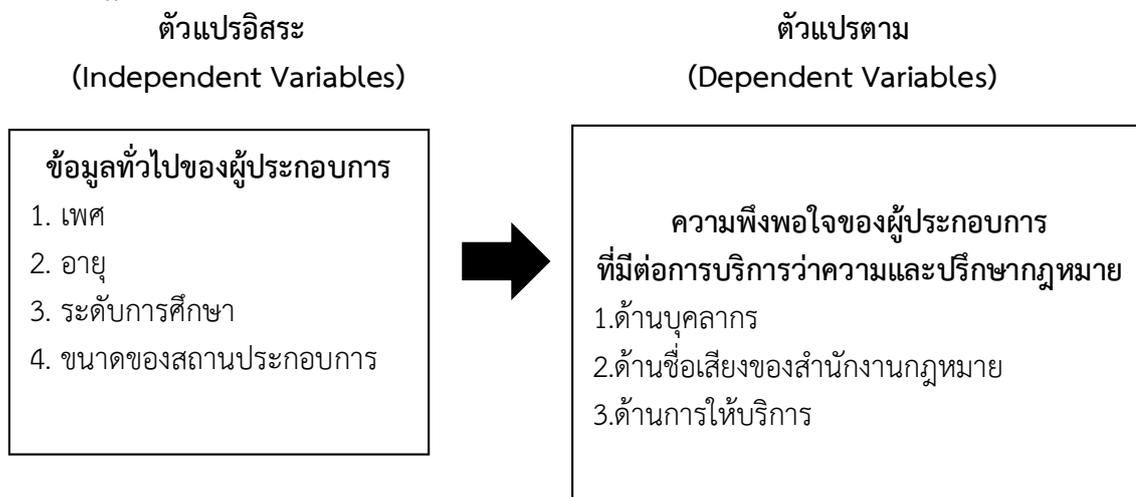
สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

1. ผู้ประกอบการที่มีเพศที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน
2. ผู้ประกอบการที่มีอายุที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน
3. ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน
4. ผู้ประกอบการที่มีขนาดของสถานประกอบการที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดของการวิจัย (Conceptual Framework)

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อการบริการว่าความและปรึกษากฎหมายของสำนักงานกฎหมายในเขตจังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีและผลงานการวิจัยที่

เกี่ยวข้องและได้นำเอาแนวคิดและทฤษฎีของ Kotler Phillip & Armstrong, Gary (2013: 6) และแนวคิดทฤษฎีของ Lovelock and Wright (2002: 134) มาสร้างเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยดังนี้



ภาพกรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยในครั้งนี้มุ่งเน้นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่ใช้บริการว่าความและปรึกษากฎหมายของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความและปรึกษากฎหมายของสำนักงานกฎหมายในเขตจังหวัดนนทบุรี

1.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้ประกอบการธุรกิจในเขตจังหวัดนนทบุรี ที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลในปี พ.ศ. 2564-2565 จำนวน 1,140 ราย (สำนักงานพาณิชย์จังหวัดนนทบุรี, 2565)

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 อ้างในธีรวิทย์ เอกะกุล, 2553: 54) จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็นด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling)

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ ทำการศึกษาวิจัยในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา เริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือนมิถุนายน ถึงเดือน สิงหาคม พ.ศ. 2565

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการว่าความและปรึกษากฎหมายของสำนักงานกฎหมายในจังหวัดนนทบุรี โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและขนาดของสถานประกอบการ มีจำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อการบริการว่าความและปรึกษากฎหมายของสำนักงานกฎหมายในจังหวัดนนทบุรี ในด้านบุคลากร ด้านชื่อเสียงของสำนักงานกฎหมายและการให้บริการ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 33 ข้อ โดยมีการกำหนดการให้ค่าคะแนน ดังนี้

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
5	หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการมากที่สุด
4	หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการมาก
3	หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการปานกลาง
2	หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการน้อย
1	หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการน้อยที่สุด

เกณฑ์คะแนนระดับความพึงพอใจต่อการบริการ 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.51-5.00	หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการมากที่สุด
3.51-4.50	หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการมาก
2.51-3.50	หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการปานกลาง
1.51-2.50	หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการน้อย
1.00-1.50	หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการน้อยที่สุด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ประกอบการ โดยผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการแจกแบบสอบถามและรับกลับคืนมาด้วยตนเองทั้งหมด 400 ฉบับ

3.2 แหล่งทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าจากแหล่งต่าง ๆ ได้แก่ ตำรา หนังสือ เอกสารทางวิชาการ งานวิจัยและข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้คอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test (One-Way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีนิวแมนคูเลอร์ (Newman-Keuls)

ผลการวิจัย (Research Results)

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการพบว่า ผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 41 ปีขึ้นไป การศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ขนาดของสถานประกอบการเป็นขนาดกลาง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการว่าความและปรึกษากฎหมายของสำนักงานกฎหมายในจังหวัดนนทบุรี

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ประกอบการโดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.ด้านบุคลากร	3.44	0.36	ปานกลาง
2.ด้านชื่อเสียงของสำนักงาน	3.46	0.45	ปานกลาง
3.ด้านการให้บริการ	3.43	0.41	ปานกลาง
รวม	3.44	0.26	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ประกอบการมีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความและปรึกษากฎหมายโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ด้านชื่อเสียงของสำนักงาน ($\bar{X} = 3.46$) รองลงมาคือด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.44$) และด้านการให้บริการ ($\bar{X} = 3.43$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการว่าความและปรึกษากฎหมายของสำนักงานกฎหมายในจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และขนาดของสถานประกอบการ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้ประกอบการที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความและปรึกษากฎหมายของสำนักงานกฎหมายในจังหวัดนนทบุรีที่ต่างกัน ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ประกอบการที่มีเพศที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความและปรึกษากฎหมายของสำนักงานกฎหมายไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ผู้ประกอบการที่มีอายุที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความและปรึกษากฎหมายของสำนักงานกฎหมายในจังหวัดนนทบุรีที่ต่างกัน ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ประกอบการที่มีอายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความและปรึกษากฎหมายของสำนักงานกฎหมายไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความและปรึกษากฎหมายของสำนักงานกฎหมายในจังหวัดนนทบุรีที่ต่างกัน ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความและปรึกษากฎหมายของสำนักงานกฎหมายไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ผู้ประกอบการที่มีขนาดของสถานประกอบการที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความและปรึกษากฎหมายของสำนักงานกฎหมายในจังหวัดนนทบุรีที่ต่างกัน ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ประกอบการที่มีขนาดของสถานประกอบการที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความและปรึกษากฎหมายของสำนักงานกฎหมายไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อการบริการว่าความและปรึกษากฎหมายของสำนักงานกฎหมายในจังหวัดนนทบุรี สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อการบริการว่าความและปรึกษากฎหมายของสำนักงานกฎหมายในจังหวัดนนทบุรี ผลจากการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความและปรึกษากฎหมายโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เพราะการที่

ผู้ประกอบการเข้ามาติดต่อขอใช้บริการกับสำนักงานกฎหมายทุกแห่งก็มักมีจุดมุ่งหมายเดียวกันคือ หาผู้ที่สามารถให้ความช่วยเหลือตนเองเกี่ยวกับคดีความ หรือในด้านกฎหมายต่าง ๆ ได้ หากแต่งานที่สำนักงานกฎหมายได้เสนอให้แก่ผู้ประกอบการนั้น เป็นงานที่ยังไม่สามารถมองเห็นภาพความสำเร็จหรือภาพลักษณ์ของงานได้อย่างชัดเจน จนกว่าการปฏิบัติงานจะเสร็จสิ้นลง ดังนั้นจึงทำให้ผู้ประกอบการยังไม่ค่อยแน่ใจว่าการให้บริการจากสำนักงานกฎหมายที่ตนเองเข้าติดต่อขอรับบริการนั้นจะให้บริการได้ดีตามที่ตนเองคาดหวังไว้หรือไม่ ถึงแม้ว่าผู้ประกอบการวิชาชีพทนายความหรือนักกฎหมายทุกคนจะต้องยึดหลักการปฏิบัติต่อลูกค้าหรือลูกค้าของตน ด้านความซื่อสัตย์ ยุติธรรม ตามหลักจริยธรรมของทนายความและนักกฎหมายที่พึงปฏิบัติ ตามที่สภาทนายความได้บัญญัติไว้ (สภาทนายความ, 2554: 20) ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของนักฎีธร จักรแก้ว (2557) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์เฟาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลจากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท ลอว์เฟาเวอร์ จำกัด โดยภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อการบริการว่าความและปรึกษากฎหมายของสำนักงานกฎหมายในจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และขนาดของสถานประกอบการ พบว่า

2.1 ผู้ประกอบการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความและปรึกษากฎหมายของสำนักงานกฎหมายในจังหวัดนนทบุรี โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ประกอบการไม่ว่าจะเป็นเพศใดก็ตาม ย่อมเป็นผู้ที่มีประสบการณ์เป็นอย่างดีในด้านการดำเนินธุรกิจ ทั้งในด้านของการเป็นผู้ซื้อหรือผู้ให้บริการและผู้ขายหรือผู้ให้บริการ ดังนั้น ในการที่บุคคลเหล่านี้จะเลือกใช้บริการจากแหล่งสินค้าและบริการใด ปัจจัยแรกที่เขาคำนึงถึงคือ ผลที่จะได้รับจากการบริการซึ่งก็ตามมาด้วยความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการนั้น อีกทั้งการให้บริการด้านกฎหมายเป็นการบริการที่ผู้รับบริการไม่สามารถที่จะมองเห็นตัวสินค้าได้ เพียงแต่เป็นการซื้อหรือรับบริการด้วยความคาดหวังผลที่จะได้รับเท่านั้น ดังนั้นผู้ประกอบการจะเป็นเพศใดก็ตาม จึงมักมีการคาดหวังผลที่จะได้จากการบริการที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2556: 45) กล่าวว่าความพึงพอใจของลูกค้าเป็นเป้าหมายทางการตลาดที่สำคัญที่ทุกธุรกิจให้บริการจะต้องบรรลุให้ได้เนื่องจากความพึงพอใจนำมาซึ่งการใช้บริการซ้ำ ความจงรักภักดี การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้านั้นเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก แต่สามารถทำได้ผู้บริหารจะต้องทำให้พนักงานส่งมอบบริการอันประทับใจให้ลูกค้าทุกขั้นตอน ความพึงพอใจจึงเกิดจากการที่ลูกค้าได้รับการตอบสนองความต้องการตามที่ตนได้คาดหวังไว้หรือได้รับบริการที่มีคุณค่า รวมทั้งการบริการต้องตอบสนองสิทธิประโยชน์เฉพาะได้ และผลการวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยของพรพิมล สุขตาม (2559) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ผลจากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่กำหนดไว้

2.2 ผู้ประกอบการที่มีอายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความและปรึกษากฎหมายของสำนักงานกฎหมาย โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ประกอบการในยุคปัจจุบันเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและตั้งใจจริงในการ

ประกอบธุรกิจของตนเองให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งผู้ประกอบการที่มีอายุน้อยก็จะพยายามใช้ความสามารถที่ได้ศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการประกอบธุรกิจ ส่วนผู้ประกอบการที่มีอายุมากจะใช้ประสบการณ์และความรู้ความสามารถที่มีใช้ในการดำเนินธุรกิจ แต่ก็ยังคงยึดที่เป้าหมายเดียวกันคือความสำเร็จของงาน ดังนั้นการที่ผู้ประกอบการจะเลือกดำเนินธุรกิจหรือกระทำกิจกรรมใดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ หรือส่งผลให้ธุรกิจของตนเอง ประสบความสำเร็จตามที่คาดหวังไว้นั้น คงต้องพิจารณาผลที่จะได้รับหรือตัวบุคคลที่จะให้บริการที่จะช่วยให้ธุรกิจของตนเองประสบความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Etzel, Walker และ Stanton (2007 อ้างในศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2552: 238-239) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ระดับของการให้บริการซึ่งไม่มีตัวตนที่นำเสนอให้กับลูกค้าที่คาดหวัง ซึ่งจะเป็นผู้ที่ตัดสินใจคุณภาพการให้บริการหรือเป็นการรับรู้ของลูกค้า ซึ่งลูกค้าจะประเมินคุณภาพการบริการ โดยเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริง ผลของการวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยของนักทฤษฎี จักรแก้ว (2557) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลจากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่กำหนดไว้

2.3 ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความและปรึกษากฎหมายของสำนักงานกฎหมายในจังหวัดนนทบุรี ที่ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในการเลือกใช้บริการของผู้บริโภคโดยส่วนใหญ่จะมีการเลือกสรรมาจากประสบการณ์เดิม การได้รับรู้ข่าวสารข้อมูล ซึ่งในการเลือกสิ่งที่จะมาตอบสนองความต้องการของตนเองนั้นมีเป้าหมายการตอบสนองที่สร้างความพึงพอใจได้สูงสุด ดังนั้นผู้ประกอบการที่เลือกใช้บริการของสำนักงานกฎหมาย จึงมักมีได้วิเคราะห์โดยใช้ระดับการศึกษาของตน หากแต่ใช้การวิเคราะห์จากข้อมูลที่ได้รับและความเชื่อถือที่มีรวมไปถึงความคาดหวังผลที่จะได้รับจากสำนักงานกฎหมายนั้น ๆ ดังนั้นหากผู้ประกอบการได้รับการตอบสนองที่ดีก็จะเกิดความพึงพอใจได้ไม่แตกต่างกันนัก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นักทฤษฎี จักรแก้ว (2557) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลจากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่กำหนดไว้

2.4 ผู้ประกอบการที่มีขนาดของสถานประกอบการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความและปรึกษากฎหมายของสำนักงานกฎหมายในจังหวัดนนทบุรีที่ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะธุรกิจทั้งขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดนนทบุรี ส่วนใหญ่มักจะมีการใช้บริการด้านกฎหมายกับสำนักงานกฎหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน เช่น การใช้บริการด้านการขอคำปรึกษาในด้านกฎหมายต่าง ๆ เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจของตน หรือจดทะเบียนการค้า เป็นต้น ดังนั้นการที่ผู้ประกอบการจะใช้บริการสำนักงานกฎหมายใด ปัจจัยหลักที่สำคัญคือ ความไว้วางใจที่มีต่อทนายความหรือนักกฎหมายของสำนักงานกฎหมายและการคาดหวังผลที่จะได้รับจากการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ Kotler Phillip & Armstrong, Gary (2013: 572) ที่กล่าวถึงความพึงพอใจของลูกค้าว่าเป็นการตัดสินใจของลูกค้าที่มีต่อการนำเสนอคุณค่าทางการตลาดและทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อนั้นจะเกี่ยวกับรูปแบบของสินค้าที่นำเสนอออกมาและเชื่อมโยงไปถึงความคาดหวังของลูกค้า

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการว่าความและการปรึกษาด้านกฎหมายได้แก่ บุคลากรของสำนักงานกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นพนักงานทั่วไปและทนายความที่เป็นนักกฎหมายประจำสำนักงานฯ ชื่อเสียงของสำนักงานกฎหมายในด้านคุณภาพและศักยภาพของการว่าความหรือให้คำปรึกษาทางด้านกฎหมาย รวมทั้งการให้บริการอย่างประทับใจและเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการในคคีความต่าง ๆ และผลของคคีความต่าง ๆ เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

ด้านบุคลากร

1. ควรมีการให้ความรู้แก่บุคลากรเกี่ยวกับคุณลักษณะที่เหมาะสมของงานบริการและความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสำนักงานกฎหมายในเบื้องต้นเพื่อบุคลากรจะได้มีความพร้อมด้านการบริการ มีบุคลิกที่ยิ้มแย้มเป็นกันเอง และสามารถให้คำแนะนำด้านกฎหมายเบื้องต้น ประกอบข้อเท็จจริงที่ได้รับจากผู้มาติดต่อได้อย่างถูกต้อง รวมถึงมีบุคลิกที่เหมาะสมกับงานบริการ โดยยึดหลัก Service Mind

2. ทนายความประจำสำนักงานกฎหมาย ควรมีการติดตามเอาใจใส่กับคคีความที่ได้รับมาอย่างต่อเนื่องและให้คำแนะนำผู้ใช้บริการหรือลูกค้าด้วยดี ทั้งในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่และนอกเวลาเพื่อสร้างความไว้วางใจให้เกิดกับลูกค้า

3. การปฏิบัติหน้าที่ของทนายความหรือนักกฎหมายประจำสำนักงานกฎหมาย ควรมีการอุทิศเวลาให้กับงานอย่างเต็มที่รวมทั้งการให้บริการควรเน้นความเสมอภาคกับลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกันและควรเน้นการประสานงานกับชุมชนหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่องสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้น

ด้านชื่อเสียงของสำนักงานกฎหมาย ควรมีการพัฒนาปรับปรุงในเรื่องต่อไปนี้

1. สำนักงานกฎหมาย ควรให้บุคลากรของสำนักงานกฎหมายได้เข้าร่วมงานชุมชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสำนักงานและชุมชนและทำให้สำนักงานเป็นที่รู้จักของชุมชนอย่างแพร่หลาย

2. บุคลากรของสำนักงานกฎหมาย ควรเป็นบุคคลทั้งในท้องถิ่นและบุคคลที่มาจากในเขตพื้นที่อื่น ๆ เพื่อให้การขยายงานของสำนักงานกฎหมายเป็นไปอย่างกว้างไกล ทั้งในเขตจังหวัดนนทบุรีและจังหวัดอื่น ๆ

ด้านการให้บริการ สำนักงานกฎหมายควรมีการปรับปรุงพัฒนาดังต่อไปนี้

1. สำนักงาน ควรมีการให้บริการที่ครบทุกด้านในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและควรให้การบริการที่รวดเร็ว เพื่อให้คคีความหรือข้อกฎหมายนั้นเสร็จสิ้นทันตามเวลาที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต้องการ

2. สำนักงานควรมีการจัดวางเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านเอกสารและการประสานงานต่าง ๆ ให้มีจำนวนที่เพียงพอและเหมาะสมกับการให้บริการเพื่อสร้างความสะดวกและรวดเร็วให้กับผู้ใช้บริการของสำนักงานกฎหมาย

3. สำนักงาน ควรมีการกำหนดเงื่อนไขการชำระค่าบริการอย่างชัดเจนและเป็นระบบพร้อมทั้งมีการชี้แจงผู้ใช้บริการเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานให้เป็นระบบ

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยถึงความคิดเห็นของการบริการว่าความของผู้ประกอบการวิชาชีพทนายความและปรัษากฎหมายของบุคคลทั่วไปในรูปแบบบุคคลธรรมดาที่มีต่อการบริการของสำนักงานกฎหมาย ในจังหวัดนนทบุรี และจังหวัดอื่น ๆ

2.2 ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความของสำนักงานกฎหมาย

2.3 ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานกฎหมายในจังหวัดนนทบุรีหรือจังหวัดอื่น ๆ

เอกสารอ้างอิง (References)

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2556). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ธีรวิทย์ เอกะกุล. (2553). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

นันทิธร จักรแก้ว. (2557). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์เฟาเวอร์ จำกัด อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป). โครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

ประสาร ศรีสุภานันต์. (2559). ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับกระบวนการพิจารณาตีความหมายทนายความ. วิทยานิพนธ์ปริญญานิติศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ปรีชา สุวรรณทัต. (2553). กฎหมายสหกรณ์และกระบวนการทางการเมือง. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2554). เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวเนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 7 รอบ 5 ธันวาคม 2554. กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตยสถาน.

พรพิมล สุขตาม. (2559). ความผูกพันต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

พระราชบัญญัติทนายความ พ.ศ. 2528 (2528, 10 กันยายน). ราชกิจจานุเบกษา. หน้า 1-7. เล่มที่ 1 หมวดที่ 1.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2552). กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.

สภาทนายความ. (2554). จริยธรรมและมรรยาททนายความ. กรุงเทพฯ: สำนักงานสภาทนายความแห่งประเทศไทย.

สำนักงานพาณิชย์จังหวัดนนทบุรี. (2565). จำนวนผู้ประกอบการที่จดทะเบียนพาณิชย์ปี พ.ศ. 2564-2565. นนทบุรี : สำนักงานพาณิชย์จังหวัดนนทบุรี.

- Etzel, M.J., Walker, B.J., & Stanton, W.J. (2007). **Marketing**. (14th ed.). Boston: McGraw-Hill/Irwin.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). **Principles of marketing**. (13th ed.). England: Pearson Education Limited.
- Lovelock, C.H., & Wright, L. (2002). **Principles of Service Marketing and Management**. (2nd ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Yamane, T. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. (3rd ed.). New York: Harper and Row.

