

การจัดการคุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของทนายความแก่ลูกค้าของสำนักงานกฎหมาย
ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Quality management of Lawyer Services the Client in the Law firm in Bangkok
Metropolitan Region.

ธัชชา เจตนาวิไล¹และ ดร.สุรภา ใต้บ้านกวย²

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การจัดการคุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของทนายความแก่ลูกค้าของสำนักงานกฎหมายในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของทนายความแก่ลูกค้าของสำนักงานกฎหมายในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (2) เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการคุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของทนายความแก่ลูกค้าของสำนักงานกฎหมายในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ทนายความของสำนักงานกฎหมายในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ทำการเก็บกลุ่มตัวอย่างจำนวน 406 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล แล้ววิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติอ้างอิงใช้วิธีการทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธี Least-Significant Different (LSD)

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 348 คน คิดเป็นร้อยละ 86.0 มีอายุ มากกว่า 55 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 ระดับการศึกษาปริญญาตรีนิติศาสตร์ จำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 73.2 ประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 20 ปี จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 และมีความเชี่ยวชาญด้านกฎหมายคดีแพ่งและพาณิชย์ จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 57.4 พบว่า (1) ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของทนายความแก่ลูกค้าของสำนักงานกฎหมายในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$, $SD = 0.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการจัดการองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$, $SD = 0.59$) เป็นอันดับแรก ด้านการนำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$, $SD = 0.55$) ด้านการควบคุม อยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: การจัดการคุณภาพการให้บริการ, ทนายความ, สำนักงานกฎหมาย

1 นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยรามคำแหง

2 อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

($\bar{X} = 4.24$, $SD = 0.56$) และด้านการวางแผน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, $SD = 0.55$) ตามลำดับ และ (2) ผลการศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการคุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของทนายความ แก่ลูกค้าของสำนักงานกฎหมายในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และความเชี่ยวชาญด้านกฎหมาย ที่แตกต่างกันมีการจัดการคุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของทนายความแก่ลูกค้าของสำนักงานกฎหมายในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ABSTRACT

The “Quality management of Lawyer Services the Client in the Law firm in Bangkok Metropolitan Region” is aimed at (1) to study the level of opinion about service quality management of Lawyer Services the Client in the Law firm in Bangkok Metropolitan Region (2) to study the difference between person factor and service quality management of Lawyer Services the Client in the Law firm in Bangkok Metropolitan Region. The population used in the sample there are 406 sample. The data were analyzed using descriptive statistics: percentage, mean, and standard deviation. And the reference statistics used t-test and ANOVA and Least-Significant Different (LSD)

The results indicated that in terms of personal factors, most of the respondents were male ($n = 348$, 86%), aged more than 55 years old ($n = 142$, 35%), have graduated a bachelor degree was bachelor degree Faculty of Law ($n = 297$, 73.20%), working experience ($n = 167$, 41.10%) and expertise The Civil and Commercial Code ($n = 233$, 57.40%). In addition, the result of the level of respondents’ opinion about service quality management of Lawyer Services the Client in the Law firm in Bangkok Metropolitan Region highest level ($\bar{X} = 4.23$, $SD = 0.56$). When considering each aspect, it was found that the organizing aspect was at the highest level ($\bar{X} = 4.26$, $SD = 0.59$), leading was at the highest level ($\bar{X} = 4.25$, $SD = 0.55$), controlling was at the highest level ($\bar{X} = 4.24$, $SD = 0.56$) and planning at high level ($\bar{X} = 4.14$, $SD = 0.55$). And The result of study the difference between personal factor and service quality management of Lawyer Services the Client in the Law firm in Bangkok Metropolitan Region found that planning, organizing, leading and controlling have difference with education income and experience and age factor with statistical significant at 0.05

Keywords: Service Quality Management, Lawyer, Law firm

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กระบวนการทางกฎหมายมีขั้นตอนที่สลับซับซ้อน ประชาชนผู้มีบรรดคติ ที่ไม่มีความรู้ด้านกฎหมาย จึงจำเป็นที่จะต้องมีความรู้ ผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ และเข้าใจในด้านกฎหมายที่เรียกว่า ผู้ประกอบวิชาชีพทนายความ หรือ ทนายความ ทำหน้าที่ว่าความคดีอาญาและคดีแพ่ง ให้คำแนะนำแก่ลูกความ จัดการรายละเอียดด้านกฎหมายในทุกเรื่อง ที่เกี่ยวข้องกับคดีความแทนลูกความในเรื่องต่างๆ รวมทั้งดำเนินการฟ้องผู้ต้องหาต่อศาล งานของทนายความคือการปกป้องคุ้มครองลูกความ ด้วยการชี้แจงข้อกฎหมาย เพื่อแสดงให้เห็นว่าลูกความของตนไม่มีความผิด รักษาสิทธิและประโยชน์ของประชาชน เพื่อให้เกิดความถูกต้อง และเป็นธรรมในกระบวนการพิจารณาของศาล การนำความจริงที่ถูกต้องมาเสนอให้ศาล เพื่อใช้ข้อความจริงนั้น ตัดสินคดีไปตามกฎหมาย ในการดำเนินการทางกฎหมาย ซึ่งผู้ที่จะเป็นทนายความนอกจากความรู้ด้านกฎหมายแล้ว ต้องมีความรู้รอบตัว มีปฏิภาณไหวพริบ

กฎหมายจะกำหนดให้ทนายความเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญ ภายใต้กระบวนการยุติธรรม ที่จะช่วยพิสูจน์ความบริสุทธิ์ของลูกความ ทนายความมีส่วนสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ที่จะต้องใช้วิชาชีพของตนเข้าช่วยเหลือลูกความ ทนายความที่เชี่ยวชาญเฉพาะทาง จะส่งผลกับรูปคดี ทนายความจะเข้าใจ รู้ลึก รู้จริง กับปัญหาของลูกความ สร้างความเชื่อถือและความเชื่อมั่นแก่ลูกความ ในการเลือกใช้บริการของลูกความ ทำให้ลูกความได้รับประโยชน์ หรือได้รับความยุติธรรมในการดำเนินคดีตามกระบวนการทางกฎหมาย เพื่อการชนะคดี ปัญหาในเรื่องความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ และความชำนาญของทนายความในการว่าความต่อสู้คดีนั้น หากลูกความได้ทนายความที่มีความรู้ความสามารถไม่ตรงกับคดีจะทำให้เกิดปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อลูกความ การบริหารจัดการงานคดีที่ไม่มีประสิทธิภาพ และล้มเหลว จะไม่สามารถอำนวยความสะดวก ทำให้ไม่สามารถต่อสู้คดีได้อย่างเต็มที่ให้แก่ลูกความได้

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่า การจัดการเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของทนายความเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้รักษาระดับคุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของทนายความแก่ลูกความ ถือว่ามี ความสำคัญ และบ่งบอกว่าสำนักงานกฎหมายนั้น สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการจัดการคุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของทนายความแก่ลูกความของสำนักงานกฎหมายในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อใช้ข้อมูลที่ได้จากการศึกษา เป็นแนวทางในการปรับปรุงการจัดการคุณภาพการให้บริการด้านกฎหมาย เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในสำนักงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของทนายความแก่ลูกค้าของสำนักงานกฎหมายในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการคุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของทนายความแก่ลูกค้าของสำนักงานกฎหมายในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีการจัดการคุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของทนายความแก่ลูกค้าของสำนักงานกฎหมายแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตเนื้อหาในการศึกษา โดยกำหนด ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) ประสบการณ์การทำงาน และ 5) ความเชี่ยวชาญด้านกฎหมาย ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ การจัดการคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 1) ด้านการวางแผน 2) ด้านการจัดการองค์กร 3) ด้านการนำ และ 4) ด้านการควบคุม โดยใช้แนวคิดของ Louis A. Allen (1973)

ขอบเขตด้านประชากร ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ทนายความในสำนักงานกฎหมายในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล กำหนดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 406 คน

ขอบเขตพื้นที่ ผู้วิจัยได้ศึกษาจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เป็นทนายความในสำนักงานกฎหมายในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ขอบเขตด้านระยะเวลา การศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการคุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของทนายความแก่ลูกค้าของสำนักงานกฎหมายในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีระยะเวลาศึกษาดำเนินการวิจัยในช่วงเดือน สิงหาคม 2564 – พฤศจิกายน 2564

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ

Louis A. Allen (1973 อ้างถึงใน น้ำค้าง รัชสิโยภาส, 2563, หน้า 4) จากหนังสือ Professional Management ในปี 1973 ได้ศึกษาวิจัยในปี ค.ศ. 1953 และมุ่งที่จะกำหนดระบบการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อระบุว่าบริษัทต่างๆ ควรจะทำอะไรเพื่อให้บริษัทจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ด้วยกฎ 4 ประการ (POLC) มีหลักสำคัญในการบริหารจัดการในการนำทีมการบริหาร 4 ด้านคือ

1. การวางแผน (planning) หมายถึง ผู้บริหารจะต้องรู้จักวางแผน เพราะการวางแผนเป็นหลักการสำคัญ ผู้บริหารจะต้องตระหนักอยู่เสมอว่า แผนงานเป็นหลักและเป็นรากฐานของการปฏิบัติงาน
2. การจัดการองค์กร (organizing) หมายถึง การจัดการองค์กรหรือหน่วยงาน โดยการจัดแบ่งงานขององค์กร พร้อมทั้งวัตถุประสงค์กำหนดหน้าที่ และความรับผิดชอบของแต่ละส่วนงาน การจัดองค์กรเป็นเรื่องสำคัญมาก เพราะถ้ามีการจัดองค์กรที่ดีจะช่วยให้เกิดความราบรื่นในองค์กรนั้น
3. การนำ (leading) หมายถึง การจูงใจ การชักนำ การกระตุ้นและชี้นำให้ดำเนินไปสู่เป้าหมาย โดยการเพิ่มผลผลิตและเน้นมนุษย์สัมพันธ์ทำให้เกิดระดับผลผลิตในระยะยาว
4. การควบคุม (controlling) หมายถึง ภาระหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับผลงานปัจจุบันกับเกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งไว้

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพการให้บริการ

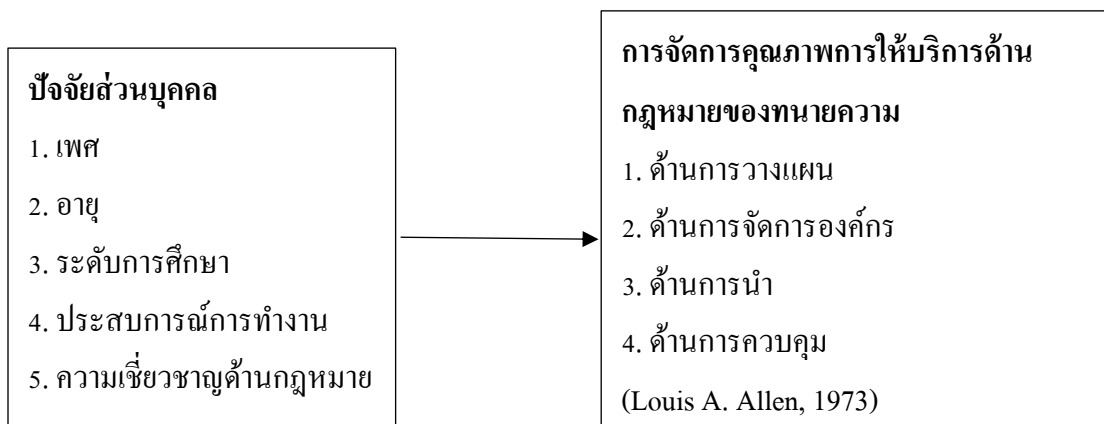
Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988 อ้างถึงใน เบญจมา เจริญเวชฉาย 2559, หน้า 12) คุณภาพการบริการ เป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนคาดหวังที่จะได้รับการบริการในการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจาก 5 ด้านดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (tangibles) หมายถึง งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้ มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น
2. ความน่าเชื่อถือ (reliability) หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับลูกค้า งานบริการที่มอบหมายให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ มีการเก็บข้อมูลของลูกค้า และสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว
3. การตอบสนองลูกค้า (responsive) หมายถึง ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว และกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึง การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง มีทักษะในการทำงาน ตอบสนองความต้องการของลูกค้า และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ และรู้สึกปลอดภัยสร้างความมั่นใจว่าลูกค้าได้รับบริการที่ดี

5. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) หมายถึง พนักงานที่ให้บริการลูกค้าแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่ และให้ความเป็นกันเอง และดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ และแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้รับทราบ ศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างในบางเรื่อง

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

1. กำหนดประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ทนายความในสำนักงานกฎหมาย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล กำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากสูตรของ Taro Yamane ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และมีค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 398 คน แต่ผู้วิจัยทำการเก็บตัวอย่างจำนวน 406 คน ซึ่งเกินกว่าตัวอย่างที่คำนวณได้

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และความเชี่ยวชาญด้านกฎหมาย

ส่วนที่ 2 เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพการให้บริการ เพื่อดูว่าทนายความมีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการมากน้อยเพียงใด จำนวน 40 ข้อ โดยแบ่งคำถามเป็น 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการวางแผน 2) ด้านการจัดการองค์กร 3) ด้านการนำ และ 4) ด้านการควบคุม โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ ตามวิธีของของ ลิเคิร์ต (Likert อ้างถึงใน ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2563, หน้า 75)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จากทนายความในสำนักงานกฎหมาย แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยนี้มาจาก 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ผู้วิจัยได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากทนายความของสำนักงานกฎหมายในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบสอบถามทางออนไลน์จากการใช้ Google forms

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาทบทวนข้อมูล และเอกสารเกี่ยวกับประเด็นที่ศึกษา โดยการศึกษาวិเคราะห์เอกสาร รวบรวมข้อมูลจากตำรา เอกสารทางวิชาการ แนวคิด และทฤษฎีของนักวิชาการ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ รวมทั้งข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานการวิเคราะห์ทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธี Least-Significant Different (LSD)

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 406 คน ส่วนใหญ่เพศชาย จำนวน 348 คน คิดเป็นร้อยละ 86.0 อายุ มากกว่า 55 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 ระดับการศึกษาปริญญาตรีนิติศาสตร์ จำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 73.2 ประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 20 ปี จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 และความเชี่ยวชาญด้านกฎหมายคดีแพ่งและพาณิชย์ จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 57.4 โดยสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของ
 ทนายความแก่ลูกความของสำนักงานกฎหมายในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ตาราง 1

ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการด้าน
 กฎหมายของทนายความแก่ลูกความของสำนักงานกฎหมายในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยแสดง
 เป็นภาพรวม

การจัดการคุณภาพการให้บริการด้านกฎหมาย ของทนายความ	\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น
ด้านการวางแผน	4.14	0.55	มาก
ด้านการจัดการองค์กร	4.26	0.59	มากที่สุด
ด้านการนำ	4.25	0.55	มากที่สุด
ด้านการควบคุม	4.24	0.56	มากที่สุด
รวม	4.23	0.56	มากที่สุด

จากตาราง 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของ
 ทนายความแก่ลูกความของสำนักงานกฎหมายในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านภาพรวมอยู่ในระดับ
 มากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$, $SD = 0.56$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการจัดการองค์กร อยู่ในระดับมาก
 ที่สุด เป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 4.26$, $SD = 0.59$) รองลงมาคือด้านการนำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$, $SD = 0.55$)
 ด้านการควบคุม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$, $SD = 0.56$) และน้อยที่สุดด้านการวางแผน อยู่ในระดับมาก
 ($\bar{X} = 4.14$, $SD = 0.55$) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการคุณภาพการให้บริการด้าน
กฎหมายของทนายความแก่ลูกค้าของสำนักงานกฎหมายในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ตาราง 2

สรุปผลความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการคุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของทนายความ
แก่ลูกค้าของสำนักงานกฎหมายในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ปัจจัยส่วน บุคคล	การจัดการคุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของทนายความ			
	ด้านการวางแผน	ด้านการจัดการองค์กร	ด้านการนำ	ด้านการควบคุม
เพศ	t-test = 5.021	t-test = 5.975	t-test = 4.837	t-test = 4.951
	Sig. = 0.00*	Sig. = 0.00*	Sig. = 0.00*	Sig. = 0.00*
	(แตกต่างกัน)	(แตกต่างกัน)	(แตกต่างกัน)	(แตกต่างกัน)
อายุ	ANOVA = 8.686	ANOVA = 12.207	ANOVA = 11.367	ANOVA = 8.353
	Sig. = 0.00*	Sig. = 0.00*	Sig. = 0.00*	Sig. = 0.00*
	(แตกต่างกัน)	(แตกต่างกัน)	(แตกต่างกัน)	(แตกต่างกัน)
ระดับ การศึกษา	ANOVA = 3.574	ANOVA = 5.232	ANOVA = 3.522	ANOVA = 4.342
	Sig. = 0.01*	Sig. = 0.00*	Sig. = 0.02*	Sig. = 0.01*
	(แตกต่างกัน)	(แตกต่างกัน)	(แตกต่างกัน)	(แตกต่างกัน)
ประสบการณ์ การทำงาน	ANOVA = 8.119	ANOVA = 10.167	ANOVA = 9.480	ANOVA = 7.620
	Sig. = 0.00*	Sig. = 0.00*	Sig. = 0.00*	Sig. = 0.00*
	(แตกต่างกัน)	(แตกต่างกัน)	(แตกต่างกัน)	(แตกต่างกัน)
ความเชี่ยวชาญ ด้านกฎหมาย	ANOVA = 5.473	ANOVA = 8.841	ANOVA = 7.716	ANOVA = 7.946
	Sig. = 0.00*	Sig. = 0.00*	Sig. = 0.00*	Sig. = 0.00*
	(แตกต่างกัน)	(แตกต่างกัน)	(แตกต่างกัน)	(แตกต่างกัน)

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการคุณภาพการให้บริการด้าน
กฎหมายของทนายความแก่ลูกค้าของสำนักงานกฎหมายในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัย
ส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และความเชี่ยวชาญด้านกฎหมาย ที่แตกต่าง
กัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของทนายความแก่ลูกค้าของสำนักงาน
กฎหมายในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกันทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

อภิปรายผล

จากการศึกษา การจัดการคุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของทนายความแก่ลูกค้าความของสำนักงานกฎหมายในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีประเด็นสำคัญที่สามารถอภิปรายได้ ดังนี้

1. ด้านการจัดการ โครงสร้างองค์กรในการจัดการคุณภาพการให้บริการด้านกฎหมายของทนายความ เป็นประเด็นที่สำคัญของสำนักงานทนายความในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า จัดเก็บแฟ้มคดีอย่างเป็นระเบียบ ง่ายต่อการค้นหา กับได้รับมอบหมายคดีตรงตามความเชี่ยวชาญ และดำเนินงานในสำนักงานอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เฉลิมเกียรติ ผิวเกลี้ยง (2542) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานกฎหมายในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษา พบว่า ลูกค้ายให้ความสำคัญในการให้บริการของสำนักงานกฎหมาย ในเรื่องของ สำนักงานมีประสบการณ์ในการดำเนินงานมาเป็นเวลายาวนาน มีกำลังคนและทีมงาน ที่สามารถรองรับงาน โครงการใหญ่ได้ มีบริการให้เลือกใช้ทุกเรื่องอย่างครบวงจร ในสำนักงานกฎหมายแห่งเดียว

2. ด้านการนำ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ไปศาลทุกนัดจนเสร็จสิ้นคดี นำเสนอข้อเท็จจริงด้วยหลักฐานและทำให้การทางคดีต่อศาล กับสืบหาหลักฐานจากพยานและข้อมูลต่างๆอย่างละเอียด รอบครอบ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมคิด สายเจริญ (2560) เรื่องพยานหลักฐานดิจิทัลในคดีอาญา พบว่า อุปกรณ์ดิจิทัลถือได้ว่าเป็นพยานหลักฐานที่มีความสำคัญในการพิสูจน์ความผิดในคดีอาญาไม่น้อยไปกว่าพยานหลักฐานประเภทอื่น แต่โดยที่ลักษณะของพยานหลักฐานดิจิทัล (หรือพยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์) มีลักษณะที่ถูกทำให้เปลี่ยนแปลงได้ง่าย การรวบรวมพยานหลักฐานและการจัดเก็บพยานหลักฐานจึงต้องเป็นไปด้วยความระมัดระวัง รอบครอบ เพื่อไม่ให้เกิดข้อโต้แย้งในการอ้างอิงและรับฟังเป็นพยานหลักฐานในชั้นศาล

3. ด้านการควบคุม พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ไม่จงใจขาดนัด หรือทอดทิ้งคดี ให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าความก่อนการดำเนินคดีอย่างตรงไปตรงมา และมีใบอนุญาตวิชาชีพทนายความ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิเชียร ชูบโรสง และพิศมัย จารุจิตติพันธ์ (2560) เรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความ พบว่าปัจจัยจูงใจและปัจจัยสนับสนุนส่งผลกระทบต่อสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านความเชี่ยวชาญในอาชีพ และด้านจริยธรรม

4. ด้านการวางแผน พบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ตรวจสอบข้อเท็จจริงพยานหลักฐาน อย่างละเอียด รวบรวมพยานบุคคลที่เกี่ยวข้องอย่างรอบครอบ จัดเตรียมเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องกับคดีก่อนการดำเนินกระบวนการ และตรวจสอบคำพิพากษาฎีกาที่เกี่ยวข้องหรือเทียบเคียง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรางทอง เต็งไช้สุน (2561) เรื่อง การบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา สำนักงานอัยการสูงสุด ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญ ด้านการวางแผนเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการควบคุม ด้านการจัดองค์กร และด้านการนำ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ด้านการวางแผน เมื่อพิจารณาตามรายข้อพบว่าควรปรับปรุงเรื่อง การกำหนดขั้นตอนการยื่นฟ้อง ปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนด และวางแผนการร่างคำฟ้องยื่นต่อศาล การวางแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน สามารถนำไปสู่คุณภาพการให้บริการ เพราะการกำหนดนโยบายและการบริหารงานที่ชัดเจน ทำให้พนักงาน มีความคล่องตัวในการทำงาน และสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ด้านการนำ เมื่อพิจารณาตามรายข้อพบว่าควรปรับปรุงเรื่อง โกล่เกลี่ยความขัดแย้งทางคดีในนามของ ลูกความ รักษาความลับของลูกความ และตีความกฎหมายคำพิพากษาเฉพาะบุคคล ซึ่งพนักงาน คือคนกลาง ทำหน้าที่กระตุ้น ชี้นำให้คู่กรณีพูดคุยเพื่อหาทางออกหรือหาทางตกลงกัน แนวทางแบบนี้ มีแนวโน้มจะนำไปสู่ การได้ข้อตกลงกันและทุกฝ่ายพึงพอใจ พนักงานต้องรักษาความลับของลูกความ ไม่นำความลับนั้นไปเปิดเผย แก่บุคคลภายนอก เว้นแต่ตัวความจะยินยอม เพราะการเปิดเผยความลับโดยไม่ได้รับความยินยอม นอกจากจะ เป็นการผิดจรรยาบรรณแล้ว ยังมีความผิดตามข้อบังคับสภาทนายความว่าด้วยมรรยาททนายความ

3. ด้านการควบคุม เมื่อพิจารณาตามรายข้อพบว่าควรปรับปรุงเรื่อง ไม่ให้คำปรึกษาเพื่อเพิ่มความกังวลใจแก่ลูกความ อธิบายการดำเนินการทางคดีแก่ลูกความเป็นลำดับขั้นตอน และสามารถรับรู้ความต้องการของ ลูกความที่แตกต่างกันได้ ในการให้คำปรึกษาทางคดีแก่ลูกความควรใช้คำพูดที่ไม่ก่อให้เกิดความกังวลใจ และอธิบายขั้นตอนในการดำเนินการอย่างชัดเจน จะทำให้ลูกความเกิดความไว้วางใจ เกิดความเชื่อถือต่อ ทนายความ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะทนายความของสำนักงานกฎหมายในเขตกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑลเท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป หากศึกษาจากจังหวัดอื่นๆ อาจได้ผลการศึกษาที่แตกต่างกัน ออกไป ซึ่งจะทำได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อสำนักงานกฎหมาย

2. ศึกษาปัจจัยอื่นที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานกฎหมายอย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาจได้ ผลการวิจัยที่แตกต่างกันออกไป

3. ในการวิจัยครั้งต่อไปอาจใช้วิธีการทางสถิติอื่นๆ ที่แตกต่างกันจากการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อให้ได้ทราบ ถึงแนวความคิดหรือปัจจัยอื่นๆเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานกฎหมาย

เอกสารอ้างอิง

- เฉลิมเกียรติ ผิวเกลี้ยง. (2542). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานกฎหมายใน กรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. วิทยานิพนธ์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเซ็นจอร์น. กรุงเทพมหานครและปริมณฑล.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2563). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS*. (พิมพ์ครั้งที่ 13). กรุงเทพมหานคร: บิสนิตเนสตาร์แอนคี่.
- น้ำค้าง รังสิโยภาส. (2563). *การศึกษาการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานธุรกิจโรงแรม 3 ดาว. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง*.
- เบญชภา แจ่มเวชฉาย. (2559). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ใน กรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปรางทอง เต็งไช้สุน. (2561). *การบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา สำนักงานอัยการสูงสุด*. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิเชียร ชุบไธสง และพิศมัย จารุจิตติพันธ์. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความ*. คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- สมคิด บางโม. (2562). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สมคิด สายเจริญ. (2560). *พยานหลักฐานดิจิทัลในคดีอาญา*. บทความทางวิชาการ. วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ.
- Louis A. Allen. (1973). *Professional management*. London: McGraw-Hill.