

ความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการว่าความ  
ของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความ จังหวัดเพชรบุรี

สารนิพนธ์  
ของ  
นายภูวดล ชมบริสุทธิ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา  
พฤษภาคม 2546  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

340.092

๗๖๘๕๓

๗.๓

ความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการว่าความ  
ของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความ จังหวัดเพชรบุรี

บทคัดย่อ

ของ

นายภูวดล ชมบริสุทธิ์

10 ต.ค. 2546

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา

พฤษภาคม 2546

ภาวดี ชมบริสุทธิ. (2546). ความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการว่าความ ของ  
ผู้ประกอบการวิชาชีพทนายความ จังหวัดเพชรบุรี. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา).  
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษา  
สารนิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลี้มไทย.

การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อ  
การบริการว่าความ ของผู้ประกอบการวิชาชีพทนายความ จังหวัดเพชรบุรี ในด้านบุคลากร ด้าน  
ชื่อเสียงของสำนักงาน และด้านการให้บริการ และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกอบ  
การที่มีต่อการบริการว่าความ ของผู้ประกอบการวิชาชีพทนายความ จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตาม  
ตัวแปรเพศ อายุ วุฒิการศึกษา และขนาดของสถานประกอบการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ได้แก่ผู้ประกอบการในจังหวัด  
เพชรบุรี จำนวน 284 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามแบบ  
มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย  
ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว  
(One - Way Analysis of Variance)

ผลการศึกษาค้นคว้าปรากฏ ดังนี้

1. ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความของผู้ประกอบวิชาชีพ  
ทนายความ โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง
2. ผู้ประกอบการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และขนาดของสถานประกอบการ  
ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความ โดย  
รวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

THE SATISFACTION OF BUSINESS OWNERS WITH THE SERVICE OF  
LAWYERS IN PETCHABURI PROVINCE

AN ABSTRACT

BY

MR.PUVADAL CHOMBURISUT

Presented in partial fulfillment of the requirements  
for the Master of Education degree in Business Education  
at Srinakharinwirot University

May 2003

Puvadal Chomburisut. (2003). *The Satisfaction of Business Owners with the services of Lawyers in Petchaburi Province*. Master Project, M.Ed. (Business Education). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Assist. Prof. Supee Limthai.

The purpose of this research was to study the Satisfaction of Business Owners with the services of Lawyers in Petchaburi Province in 3 aspects : staff service, enterprise's famous and service provision ; and to compare the satisfaction of Business Owners under the classification of sex, age, educational level and enterprise's size. The samples used in this research were 248 Business Owners in Petchaburi Province. The instrument used for collecting data was the five rating scale questionnaires.

The statistics used for the analysis of data were percentage, mean, standard deviation, t - test and One - Way Analysis of Variance.

The findings were as follows :

1. The business owners had satisfaction in overall and in each aspect at a moderate level.
2. There was no statistical significant different for the satisfaction of the business owners with different sex, age, educational level, and enterprise's size.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรและคณะกรรมการสอบได้พิจารณา  
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา  
มหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย)

..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล)

..... กรรมการ  
(อาจารย์ ผจงศักดิ์ หมวดสง)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา  
มหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรรณ)

วันที่ ๑ เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2546

## ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างยิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลี้มไทย อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำและตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง ทำให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณคณะกรรมการสอบปากเปล่าทุกคน ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลี้มไทย ประธาน รองศาสตราจารย์ดร.ธำรง อุดมไพจิตรกุล และอาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสงและ อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำและตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทุกท่านที่ได้กรุณาให้การอบรม สั่งสอนและประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดเพชรบุรี ที่ได้กรุณาให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการสถานประกอบการ ในจังหวัดเพชรบุรี

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้บริหารสถานประกอบการ ในจังหวัดเพชรบุรี ซึ่งได้กรุณาตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

ประโยชน์และคุณค่าที่เกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาพระคุณของ บิดามารดา ครู อาจารย์ ที่ได้ให้กำลังใจ และถ่ายทอดวิชาความรู้แก่ผู้วิจัยจนสำเร็จการศึกษา

ภูวดล ชมบริสุทธ์

## สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ .....	1
	ภูมิหลัง .....	1
	ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า .....	2
	ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า .....	3
	ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า .....	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ .....	4
	กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า .....	5
	สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า .....	6
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	7
	ความหมายของความพึงพอใจ .....	7
	แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ .....	9
	องค์ประกอบของงานบริการ .....	9
	ความเป็นมาของทนายความ .....	12
	ความเป็นมาของทนายความในต่างประเทศ .....	13
	ความเป็นมาของทนายความไทย .....	15
	ยุคก่อนกรุงศรีอยุธยา .....	16
	ยุคกรุงศรีอยุธยา .....	16
	ยุคกรุงธนบุรี .....	18
	ยุคกรุงรัตนโกสินทร์ .....	19
	ก่อนมีพระราชบัญญัติทนายความ .....	19
	ยุคปัจจุบัน .....	21
	คุณสมบัติของทนายความที่จะขอจดทะเบียนและรับใบอนุญาต .....	22
	จริยธรรมของทนายความ .....	23
	ความเป็นมาของจริยธรรมทนายความ .....	23
	หน้าที่ต่อลูกค้า .....	24
	หน้าที่ต่อกระบวนการยุติธรรม .....	24
	หน้าที่ต่อผู้ร่วมวิชาชีพ .....	25
	หน้าที่ต่อประชาชนผู้มีอรรถคดี .....	26



## สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
2 (ต่อ)	หน้าที่ต่อประชาชนทั่วไป .....	27
	การให้บริการของผู้ประกอบการวิชาชีพทนายความ .....	27
	ลักษณะการจัดตั้งสำนักงานทนายความ .....	28
	สำนักงานทนายความในจังหวัดเพชรบุรี .....	28
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	29
	งานวิจัยภายในประเทศ .....	29
	งานวิจัยต่างประเทศ .....	31
3	วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า .....	32
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	32
	เครื่องมือที่จะใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	32
	ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ .....	33
	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	34
	การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล .....	34
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	35
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	39
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	39
	การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	39
5	สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ .....	53
	ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า .....	53
	ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า .....	53
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	54
	เครื่องมือที่จะใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	54
	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	55
	การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล .....	55
	สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	56

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 (ต่อ) อภิปรายผล .....	58
ข้อเสนอแนะ .....	60
ข้อเสนอแนะที่ได้จากวิจัย .....	60
ข้อเสนอแนะสำหรับวิจัยในครั้งต่อไป .....	62
บรรณานุกรม .....	63
ภาคผนวก .....	66
ภาคผนวก ก .....	67
ภาคผนวก ข .....	70
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์ .....	77

## บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	33
2 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลสถานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	40
3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ประกอบการ โดยรวมและรายด้าน .....	41
4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ประกอบการ ที่มีต่อการบริการว่าความของผู้ประกอบการวิชาชีพทนายความ ด้านบุคลากร โดยรวมและรายด้าน.....	42
5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ประกอบการ ที่มีต่อการบริการว่าความของผู้ประกอบการวิชาชีพทนายความ ด้านชื่อเสียงของสำนักงาน โดยรวมและรายด้าน .....	44
6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ประกอบการ ที่มีต่อการบริการว่าความของผู้ประกอบการวิชาชีพทนายความ ด้านการให้บริการ โดยรวมและรายด้าน .....	46
7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกอบการ ที่มีต่อการบริการ ว่าความของผู้ประกอบการวิชาชีพทนายความ จำแนกตาม เพศ โดยรวมและรายด้าน .....	48
8 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ประกอบการ ที่มีต่อการบริการว่าความของผู้ประกอบการวิชาชีพทนาย ความ โดยรวมและรายด้าน .....	49
9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกอบการ ที่มีต่อการบริการ ว่าความของผู้ประกอบการวิชาชีพทนายความ จำแนกตาม อายุ โดยรวมและรายด้าน.....	50
10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกอบการ ที่มีต่อการบริการ ว่าความของผู้ประกอบการวิชาชีพทนายความ จำแนกตาม ระดับ การศึกษา โดยรวมและรายด้าน.....	51
11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกอบการ ที่มีต่อการบริการ ว่าความของผู้ประกอบการวิชาชีพทนายความ จำแนกตามขนาด ของสถานประกอบการ โดยรวมและรายด้าน.....	52

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

สังคมไทยในปัจจุบัน เป็นสังคมที่มีการขยายตัวมากขึ้น ความเป็นอยู่ของคนในสังคมก็เปลี่ยนไป ส่วนหนึ่งอาจมีสาเหตุมาจาก สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจที่เปลี่ยนไป ทำให้คนในสังคมปัจจุบันจึงต้องดำเนินชีวิตอย่างเร่งรีบ แข่งขันกันอยู่ตลอดเวลา จึงก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ในสังคมเพิ่มขึ้นอย่างมากมาย ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นปัญหาที่เกิดจากการกระทำของคนในสังคมทั้งสิ้น

ดังนั้นรัฐบาลในฐานะที่ทำหน้าที่ในการดูแล ความสงบของบ้านเมืองโดยทำหน้าที่ระงับทุกข์ บำรุงสุขของราษฎร และมีหน้าที่หลักที่สำคัญ คือ การป้องกันประเทศ จัดกระบวนการยุติธรรม และจัดตั้งสถาบันบางประการที่จำเป็น รวมถึงการจัดการด้านสาธารณสุขไปโรค (ปรีชา สุวรรณทัต. 2543 : 453) ซึ่งกระบวนการที่รัฐบาลนำมาใช้ ต้องพึงพิงกฎหมาย ซึ่งกำหนดขึ้นให้ประชาชนได้ปฏิบัติ แต่ในบางครั้งก็ยังมีผู้ที่ปฏิบัติในสิ่งที่ขัดต่อกฎหมาย หรือมีเหตุจากการกระทำที่ต้องถูกกฎหมายลงโทษ ซึ่งในบางครั้งควรมีการให้ข้อมูลข่าวสารกับประชาชนทั่วไปให้มีความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับข้อกฎหมายต่าง ๆ ดังนั้นจึงต้องอาศัยบุคคลที่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายที่ชัดเจนเป็นผู้คอยให้คำแนะนำ ซึ่งได้แก่ ทนายความ ซึ่งเป็นบุคคลที่ได้รับอนุญาตให้ว่าความต่างแก่ต่างคู่ความในเรื่องอรรถคดี และให้ข้อปรึกษาเกี่ยวกับคดีความ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. 2525 : 378) ดังนั้นทนายความจึงเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และผู้ประกอบกิจการต่าง ๆ ที่ประสบปัญหาด้านกฎหมาย ทนายความถือเป็นผู้ใช้กฎหมายที่ใกล้ชิดประชาชนและผู้ประกอบการโดยตรง ด้วยการให้คำปรึกษา แนะนำกฎหมาย และช่วยจัดปัญหาในทางกฎหมายให้หมดไป (สภาพทนายความ. 2544 : 1)

ได้มีการบัญญัติคำว่า “ทนาย” อย่างเป็นทางการในกฎหมายพระอัยการลักษณะรับฟ้องเป็นครั้งแรก ซึ่งตรงกับรัชสมัยของสมเด็จพระรามาธิบดีที่ 1 (อภिरัตน์ เพ็ชศิริ. 2543 : 427) ซึ่งก็แสดงว่าบุคคลที่ประกอบอาชีพทนายความได้เกิดขึ้นตั้งแต่ยุคนั้นเป็นต้นมา โดยเฉพาะในปัจจุบันอาชีพทนายความเป็นอาชีพที่มีผู้นิยมเป็นอย่างมาก และได้มีการจัดตั้งสำนักงานทนายความขึ้นในท้องที่ต่าง ๆ มากมาย โดยทำหน้าที่รับว่าความให้กับสถานประกอบการและบุคคลทั่วไปที่ต้องคดีความ โดยส่วนใหญ่จะเน้นการให้บริการด้านกรว่าความและให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย

จังหวัดเพชรบุรีก็เป็นอีกจังหวัดหนึ่งที่มีการจัดตั้งสำนักงานทนายความ ขึ้นเพื่อให้บริการรับว่าความและรับปรึกษาข้อกฎหมายต่าง ๆ อย่างแพร่หลาย โดยมีการจัดตั้งขึ้นในรูปบริษัทจำกัด โดยมีจุดประสงค์เพื่อช่วยแก้ปัญหาด้านกฎหมายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นให้กับผู้ที่ประสบปัญหา โดยเฉพาะผู้ประกอบการต่าง ๆ เนื่องจากการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย ดังนั้นหากผู้ประกอบการยังขาดความเข้าใจในข้อกฎหมายก็อาจทำให้เกิดปัญหาจนกลายเป็นคดีความได้

สำนักงานทนายความ จึงถือว่ามีบทบาทสำคัญที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการเพื่อให้คำปรึกษา และรับบริการว่าความในคดีแพ่งที่เกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจ ซึ่งถือเป็นบริการหลักของสำนักงาน ในการเข้ามาให้บริการปัจจัยสำคัญที่เป็นตัวชักนำให้ผู้ประกอบการเข้ามาใช้บริการอาจจะมีจากหลายปัจจัย ซึ่งปัจจัยเหล่านั้นถือว่าผู้ประกอบการวิชาชีพทนายความควรต้องคำนึงถึงเป็นอย่างยิ่ง

ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่าผู้ประกอบการวิชาชีพทนายความ ถือว่ามีบทบาทสำคัญต้องการดำเนินชีวิตของคนในสังคมอย่างยิ่ง จึงควรที่จะต้องสร้างมาตรฐานการให้บริการ หรือสร้างความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจให้เกิดขึ้นกับผู้มาใช้บริการ โดยควรที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจหรือความต้องการของผู้มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้มีการพัฒนาการให้บริการ ให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ และสภาพสังคมที่กำลังเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสมต่อไป

### ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการ ที่มีต่อการบริการว่าความของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความในจังหวัดเพชรบุรีใน 3 ด้าน ได้แก่
  - 1.1 ด้านบุคลากร
  - 1.2 ด้านชื่อเสียงของสำนักงาน
  - 1.3 ด้านการให้บริการ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกอบการ ที่มีต่อการบริการว่าความของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความในจังหวัดเพชรบุรีใน 3 ด้าน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และขนาดของสถานประกอบการ

## ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการใช้บริการของสถานประกอบการที่มีต่อผู้ประกอบการวิชาชีพทนายความจังหวัดเพชรบุรี เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการว่าความของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความ ให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการและสภาพสังคมปัจจุบัน

## ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

### 1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบการในจังหวัดเพชรบุรี ที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ในปี พ.ศ. 2545 จำนวน 1,133 ราย (สำนักงานพาณิชย์จังหวัดเพชรบุรี. 2545)

### 2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้จากการกำหนดขนาด โดยการเปิดตารางประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 284 คน จากนั้นใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น และสุ่มอย่างง่าย (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2545)

### 3. ตัวแปรที่ศึกษา

#### 3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

##### 3.1.1 เพศ

3.1.1.1 ชาย

3.1.1.2 หญิง

##### 3.1.2 อายุ

3.1.2.1 20-30 ปี

3.1.2.2 31-40 ปี

3.1.2.3 41 ปีขึ้นไป

##### 3.1.3 ระดับการศึกษา

3.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

3.1.3.2 ปริญญาตรี

### 3.1.4 ขนาดของสถานประกอบการ

#### 3.1.4.1 ขนาดกลาง

#### 3.1.4.2 ขนาดใหญ่

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการ  
ว่าความ ของผู้ประกอบการวิชาชีพทนายความในจังหวัดเพชรบุรี ใน 3 ด้าน คือ

#### 3.2.1 ด้านบุคลากร

#### 3.2.2 ด้านชื่อเสียงของสำนักงาน

#### 3.2.3 ด้านการให้บริการ

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกของผู้ประกอบการที่ใช้บริการ  
ว่าความของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความในจังหวัดเพชรบุรี ที่มีต่อการที่ได้รับบริการในด้าน

1.1 ด้านบุคลากร หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการได้  
รับบริการจากผู้ประกอบวิชาชีพทนายความ ได้แก่ ความมีอัธยาศัยดี มีความรู้ความสามารถ  
และประสบการณ์ที่จะให้บริการต่อผู้ประกอบการ มีบุคลิกภาพที่ดี มีความกระตือรือร้นใน  
การปฏิบัติงาน มีความซื่อสัตย์ และมีมนุษยสัมพันธ์ ให้ความสนใจต่อ ผู้ประกอบการ  
ตลอดจนการแสดงความรู้ความเข้าใจในด้านกฎหมาย และการติดตามบริการจนกว่าคดี  
ความจะเสร็จสิ้น

1.2 ด้านชื่อเสียงของสำนักงาน หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ประกอบการ  
ที่มีต่อสำนักงานทนายความด้วยความน่าเชื่อถือ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการว่าความ ได้  
แก่ ความสำเร็จในการว่าความ ระยะเวลาของการจัดตั้งสำนักงาน รวมถึงความสามารถ  
ด้านการให้คำปรึกษาด้านคดีความ การเข้าร่วมกิจกรรมของชุมชน และการให้บริการแก่  
สาธารณชน

1.3 ด้านการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อ  
การได้รับบริการจากผู้ประกอบวิชาชีพทนายความ เกี่ยวกับความรวดเร็วในการให้บริการ  
ความสะดวกในการติดต่อ การประหยัดค่าใช้จ่าย ตลอดจนการได้รับบริการเกี่ยวกับข้อแนะ  
นำด้านคดีความต่าง ๆ

2. ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้ประกอบธุรกิจประเภทห้างร้าน หรือบริษัท จำกัด  
ที่จดทะเบียนในรูปนิติบุคคลในจังหวัดเพชรบุรี ในปี พ.ศ. 2545

3. ผู้ประกอบวิชาชีพทนายความ หมายถึง ผู้ที่สำเร็จการศึกษาทางด้าน  
นิติศาสตร์ และได้รับใบอนุญาตจากสภาทนายความแห่งประเทศไทย ให้ประกอบวิชาชีพ  
ทนายความได้

4. ขนาดของสถานประกอบการ หมายถึง ขนาดของสถานประกอบการที่พิจารณาจาก จำนวนเงินทุน จดทะเบียนของผู้ประกอบการ ที่ยื่นขอจดทะเบียนจัดตั้ง สถานประกอบการกับสำนักงานพาณิชย์จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งจำแนกเป็น

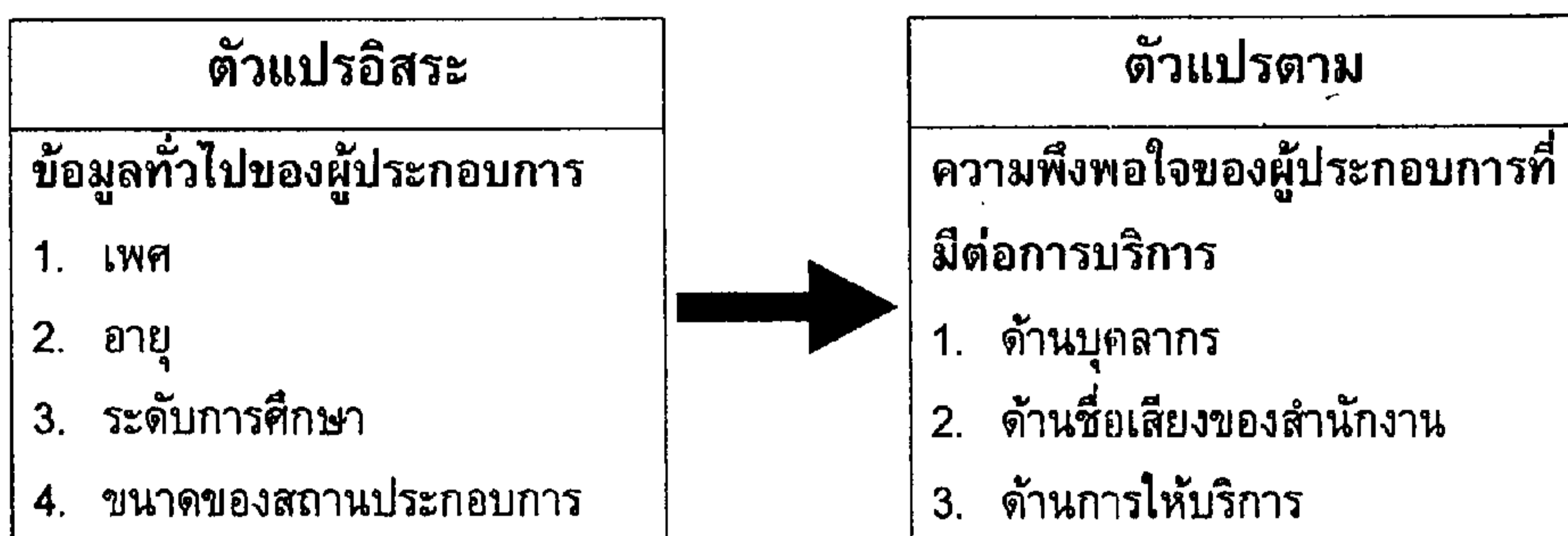
4.1 ขนาดกลาง หมายถึง ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนในจำนวนเงินทุน ต่ำกว่า 500,000 บาท

4.2 ขนาดใหญ่ หมายถึง ผู้ประกอบการที่จดทะเบียน ในจำนวนเงินทุนตั้งแต่ 500,001 บาทขึ้นไป

5. การบริการว่าความ หมายถึง การให้บริการเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา แนะนำ และดำเนินการด้านกฎหมาย ที่เป็นคดีความเกี่ยวกับคดีแพ่ง ที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการในจังหวัดเพชรบุรี

### กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variables) ดังนี้คือ





## สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. ผู้ประกอบการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. ผู้ประกอบการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
3. ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
4. ผู้ประกอบการที่มีขนาดของสถานประกอบการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า ตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการว่าความของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความในจังหวัดเพชรบุรี ตามลำดับดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ
3. ความเป็นมาของทนายความ
4. จริยธรรมของทนายความ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา (สมพร ตั้งสะสม. 2537 : 18 ; อ้างอิงจาก Chaplin. 1968 : 437) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า เป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับ จากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

ดิเรก ฤกษ์หรั่ง (สมพร ตั้งสะสม. 2537 : 19 ; อ้างอิงจาก Direk. 1972 : 35) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจ ในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

วิมลสิทธิ หรยางกูร (อดิเรก พงษ์กายี. 2540 : 14 ; อ้างอิงจาก วิมลสิทธิ หรยางกูร. 2526 : 74) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนที่สัมพันธ์กับระบบโลกทัศน์ ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี เลว พอใจ ไม่พอใจ สนใจ ไม่สนใจ เป็นต้น

หลุย จำปาเทศ (2533 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

ทิฟฟินและแมคมิค (อดิเรก พงษ์กายี. 2540 : 15 ; อ้างอิงจาก Tiffin and Mc. Comic. 1965 : 349) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

คอตเลอร์ และอาร์มสตรอง (Kotler. & Armstrong. Gary. 1996 : 572) กล่าวถึงความพึงพอใจของลูกค้าว่าเป็นการตัดสินใจของลูกค้าที่มีต่อการนำเสนอคุณค่าทางการตลาด และทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อนั้น จะเกี่ยวข้องกับรูปแบบของสินค้าที่นำเสนอออกมา และเชื่อมโยงไปถึงความคาดหวังของลูกค้า โดยลูกค้าแต่ละรายอาจจะมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน โดยถ้ารูปแบบที่นำเสนอสินค้ามีความคาดหวังที่ต่ำ ลูกค้าจะไม่พึงพอใจแต่ถ้าเพิ่มความคาดหวังเข้าไป ลูกค้าจะพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น อย่างไรก็ตามความคาดหวังยังขึ้นอยู่กับประสบการณ์การซื้อในอดีตของลูกค้า ความคิดเห็นของเพื่อนและผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งข้อมูลของนักการตลาดและคู่แข่งที่นำเสนอหรือสัญญาไว้ นักการตลาดจะต้องระมัดระวังในเรื่องระดับความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 44 – 48) ได้รวบรวมความหมายของความพึงพอใจของลูกค้า ว่าเป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ กับการคาดหวังของลูกค้า ระดับความพอใจของลูกค้าจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์ตามผลิตภัณฑ์ และความคาดหวังของบุคคล การคาดหวังของบุคคลเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อนักการตลาดและฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจะต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value Added) การสร้างคุณค่าเพิ่มจากการผลิต (Manufacturing) และจากการตลาด (Marketing) รวมทั้งมีการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่าง ๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม (Total Quality) คุณค่าเกิดจากความแตกต่างทางการแข่งขัน

จากความหมายในข้างต้น อาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือสภาพทางจิตใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกทางด้านบวก และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อ สิ่งนั้นสามารถที่จะสนองตอบความต้องการของบุคคลนั้นได้ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับค่านิยม และประสบการณ์ที่ได้รับของบุคคลนั้น

## แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

อดิเรก พงษ์กายี (2540 : 17) ได้กล่าวถึงลักษณะของงานบริการว่า ต้องประกอบด้วยลักษณะสำคัญ ดังนี้คือ

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิต และการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร
2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น
3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้คือ ความพึงพอใจความรู้สึกคุณค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก
4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ใช้บริการจะต้องพร้อมที่จะต้องตอบสนองตลอดเวลา และเมื่อนัดเวลาใดก็จะต้องตรงตามกำหนดนัดหมาย

### องค์ประกอบของงานบริการ

งานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

1. คุณภาพของทรัพยากรต้องเลือกสรรแล้วว่า สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และมีคุณภาพดี
2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี
3. การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันดีเป็นอย่างดี

พาราชัวแมน (นันทชัย ปัญญาสุรฤทธิ์. 2541 : 21 - 23 ; อ้างอิงจาก Parasurman. 1984 : 174 - 175) การบริการที่ประสบความสำเร็จ จะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ ดังนี้คือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
  - 1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)
  - 1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)

2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
  - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
  - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการ และการอุทิศเวลา
  - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
  - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
  - 3.1 สามารถในการให้บริการ
  - 3.2 สามารถในการสื่อสาร
  - 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
  - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้ หรือรับบริการได้สะดวก
  - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
  - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
  - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
  - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
  - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
  - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
  - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขต และลักษณะงานบริการ
  - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ
9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
  - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
  - 9.2 การให้คำแนะนำ และเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
  - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย
  - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
  - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
  - 10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

โบรวน และชไนเดอร์ (นันทชัย ปัญญาสุรฤทธิ์. 2541 : 21 ; อ้างอิงจาก Bowen and Schneider. 1990 : 4 - 5) ซึ่งให้เห็นว่า งานบริการมีลักษณะแตกต่างจากงานผลิต ทั้งในเรื่องสินค้าและบริการ และบทบาทขององค์การต่อลูกค้า ในเรื่องการผลิตและการบริโภค กล่าวคือ งานบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ แต่รับรู้ได้จากประสบการณ์ ที่สำคัญงานบริการเป็นงานที่เกิดการผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน และเป็นงานที่ลูกค้าผู้ใช้บริการเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในงานบริการนั้น ดังนั้น จึงเป็นการยากที่จะจัดการบริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุดตลอดเวลาให้แก่ลูกค้าทั้งหมด เพราะเกี่ยวข้องกับการควบคุมพฤติกรรมของทั้งผู้ให้บริการและลูกค้า

กุนธน ธนาพงศธร (2528 : 295) กล่าวว่า การให้บริการควรประกอบด้วยหลัก 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์ และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ จะดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ
3. หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ
4. หลักความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก คือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก และยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้กับผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

กรูรูส (นันทชัย ปัญญาสุรฤทธิ์. 2541 : 24 - 25 ; อ้างอิงจาก Gronroos. 1990 : 27) กล่าวถึง การบริการว่าเป็นกิจกรรม หรือชุดของกิจกรรม ซึ่งอาจอยู่ในสภาพที่มีตัวตน หรือไม่ก็ตาม เกิดขึ้นขณะที่ผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า หรือผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับระบบของการบริการ ซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหา หรือความต้องการของลูกค้า โดยสามารถสร้างให้เกิดคุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ได้ โดยอาศัยหลักการ ทั้ง 6 ประการ ดังนี้

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของพนักงานผู้ให้บริการ (Professionalism and Skill) ลูกค้าสามารถรับรู้ได้จาก การที่ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะในงานบริการ สามารถแก้ไขปัญหาให้ในทันที
2. ทักษะ และพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and Behavior) ลูกค้าเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และช่วยแก้ไขปัญหาให้ในทันที
3. การเข้าพบได้ง่าย และมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and Flexibility) ลูกค้าจะตัดสินใจจากสถานที่ตั้งของสำนักงาน และเวลาที่ให้บริการ ตัวพนักงาน และระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าอย่างเต็มที่
4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and Trustworthiness) ลูกค้าสามารถรับรู้ได้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หลังจากการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติตามที่ได้ตกลงกันไว้
5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาวะปกติ (Recovery) เมื่อใดก็ตามที่เกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดคิดไว้ล่วงหน้าหรือเหตุการณ์ที่ผิดไปจากปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ในทันที เพื่อกอบกู้สถานการณ์ให้กลับสู่สภาวะปกติด้วยวิธีการที่เหมาะสม
6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and Credibility) ลูกค้าจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการ จากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการมาด้วยดีโดยตลอด

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า การบริการจะมีคุณภาพได้ต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ซึ่งได้แก่ คุณภาพของผู้ให้บริการ ความน่าเชื่อถือของแหล่งให้บริการ และกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการได้จัดขึ้น ซึ่งคุณภาพของการบริการถือเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้มารับบริการคาดหวังจากการบริการที่ได้รับ และถือเป็นตัวสนับสนุนที่สำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการบริการ

### ความเป็นมาของทนายความ

ทนายความเป็นผู้มีบทบาทสำคัญต่อประชาชนในทางอรรถคดี เนื่องจากเป็นผู้มีความรู้ความสามารถทางด้านกฎหมายโดยตรง จึงสามารถช่วยเหลือประชาชนที่มีคดีความ ให้ได้รับความเป็นธรรมและความถูกต้องตามกฎหมาย ตลอดจนแนะนำแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ทางกฎหมายให้คลี่คลายลง วิชาชีพทนายความมีบทบาทต่อสังคมมาเป็นเวลาช้านานและมีวิวัฒนาการตลอดมาจนถึงปัจจุบันทั้งนี้ สืบเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณีในแต่ละยุคแต่ละสมัย

## ความเป็นมาของทนายความในต่างประเทศ

ในสมัยอดีตกาลก่อนยุคมหาอาณาจักรโรมัน ในระยะแรกประชาชนที่เป็นคดีความ ต้องดำเนินคดีเอง ไม่มีผู้ใดเป็นตัวแทนดำเนินคดีให้ เนื่องจากสมัยโบราณมีแนวความคิดว่า คู่ความต้องต่อสู้คดีด้วยตนเอง เพื่อให้ได้ความจริง การดำเนินคดีจึงมีเพียงศาลทำหน้าที่ เป็นผู้พิจารณาพิพากษาและโจทก์กับจำเลยที่เป็นตัวความในการต่อสู้คดีเท่านั้น ไม่มีผู้ทำหน้าที่เป็นตัวแทนโจทก์กับจำเลย แต่เนื่องจากตัวความมักจะไม่รู้กฎหมายทำให้ตัว ความไม่ค่อยได้รับความเป็นธรรมเท่าที่ควร ต่อมาจึงเกิดการรับแต่งตั้งคำแถลงแทนตัวความ เพื่อนำเสนอต่อศาล โดยคำแถลงนั้นมีการอ้างอิงหลักกฎหมาย ซึ่งคล้ายกับคำแถลงการณ์ ในปัจจุบัน ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งคำแถลงแทนตัวความนี้เป็นผู้ที่รู้กฎหมายและหลักธรรมต่าง ๆ การ มีผู้ช่วยเหลือทำคำแถลงให้จึงเป็นประโยชน์ต่อตัวความในการดำเนินคดีอย่างมาก จึงเป็น ความนิยมให้มีผู้แทนในการดำเนินคดีขึ้น เมื่อมีผู้นิยมให้ทำคำแถลงแทนตัวความกันมากขึ้น ผู้รับทำคำแถลงจึงมีมากขึ้นและเกิดความชำนาญในการใช้กฎหมาย จึงเกิดเป็นอาชีพตัวแทน รับดำเนินคดีให้ตัวความขึ้นตั้งแต่นั้นมา (เจลิม สติดยทอง. 2523 : 45) ถือได้ว่าวิชาชีพ ทนายความเริ่มมีขึ้นแล้วตั้งแต่สมัยก่อนมีมหาอาณาจักรโรมัน แม้จะมีลักษณะแตกต่างจาก ปัจจุบันก็ตาม

ต่อมาในยุคมหาอาณาจักรโรมัน การมีตัวแทนดำเนินคดีให้ตัวความก็คงมีอยู่แต่ แตกต่างไปจากสมัยอดีตกาล ในสมัยมหาอาณาจักรโรมันนั้น มีการตั้งตัวแทนต่อสู้คดีได้ 3 ประเภท คือ ประเภทแรก เป็นตัวแทนที่ตัวความแต่งตั้งต่อหน้าคู่ความอีกฝ่ายหนึ่ง ตัวแทนที่ ได้รับแต่งตั้งต่อหน้าคู่ความนี้ จะดำเนินคดีแทนตัวความในลักษณะซื้อความของตัวความไป ดำเนินคดีในนามของตนเอง โดยมีสัญญากับตัวความว่าเมื่อคดีเสร็จแล้ว จึงจะคิดค่าใช้จ่าย กับตัวความ ประเภทที่สอง เป็นตัวแทนที่ตัวความแต่งตั้งขึ้นเองโดยมิได้แต่งตั้งต่อหน้าคู่ ความอีกฝ่ายหนึ่ง กล่าวคือเป็นตัวแทนที่แต่งตั้งลับหลังคู่ความอีกฝ่ายหนึ่งนั่นเอง ตัวแทน ประเภทนี้จะดำเนินคดีในฐานะเป็นตัวแทนของตัวความ มิได้ดำเนินคดีในนามของตนเอง ลักษณะเช่นนี้เป็นลักษณะเช่นเดียวกับการเป็นทนายความในปัจจุบันนี้ ส่วนประเภทที่สาม เป็นตัวแทนรับทำหน้าที่แถลงคดีต่อหน้าศาลแทนตัวความเพียงอย่างเดียว มิได้ต่อสู้คดีให้กับ ตัวความ การมีตัวแทนช่วยเหลือในคดีของตัวความ ทั้งสามประเภทนี้ มีประเภทของคดี จำกัดไว้ในการจัดตั้งตัวแทนแต่ละประเภท มิใช่จะตั้งตัวแทนได้ตามใจชอบในทุกคดี ในยุคโรมัน นี้จึงมีการพัฒนาวิชาชีพทนายความให้ ทำหน้าที่ได้กว้างขวางกว่า ยุคก่อนโรมัน ที่เป็นเช่น นี้เนื่องจาก ในมหาอาณาจักรโรมันมีการใช้กฎหมายที่เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น กฎหมาย สิบบองโต๊ะ และกฎหมายจัสติเนียน ทำให้ง่ายต่อการศึกษากฎหมาย และมีความแน่นอนของ หลักกฎหมายที่นำไปใช้ อีกทั้งแนวคิด ในหลักกฎหมายของโรมันนั้น มีการให้ความคุ้มครอง



สิทธิของเอกชน ที่มีต่อเอกชนด้วยกันด้วย เอกชนจึงสามารถดำเนินคดีกับเอกชนด้วยกันได้ เอกชนที่เป็นตัวความจึงมีการตั้งตัวแทนที่เป็นผู้รู้กฎหมายเป็นผู้ช่วยเหลือในการดำเนินคดีของตนอย่างแพร่หลาย วิชาชีพทนายความจึงเฟื่องฟูมากในยุคโรมัน และถือเป็นวิชาชีพที่ทรงเกียรติ

หลังจากมหาอาณาจักรโรมันล่มสลาย ยุคศาสนจักรได้เริ่มกำเนิดขึ้นมา บรรดาประเทศต่าง ๆ ในยุโรปที่เคยรวมเป็นมหาอาณาจักรโรมัน ได้แยกตัวมาปกครองตนเองโดยได้รับอิทธิพลของกฎหมายโรมันมาด้วย วิชาชีพทนายความจึงแพร่หลายไปทั่วยุโรป และเกิดมีทนายความที่เป็นพระขึ้นในยุคนี้ ทนายความที่เป็นพระมี 2 ประเภท ประเภทแรกเป็นตัวแทนของตัวความที่เป็นฝ่ายเรียกร้องหรือร้องขอ ซึ่งเรียกทนายความประเภทนี้ว่า “ผู้ได้สวนคดี” (Proctor) คือทำหน้าที่เป็นทนายโจทก์เช่นในปัจจุบันนี้นั่นเอง ส่วนประการที่สองเป็นตัวแทนช่วยแก้ต่างคดีให้ตัวความ ซึ่งเรียกว่า “ผู้ว่าคดี” (Advocate) ทำหน้าที่เหมือนเช่นทนายจำเลยในปัจจุบันนี้ วิชาชีพทนายความจึงเป็นวิชาชีพที่มีคุณค่าต่อสังคมทางซีกโลกตะวันตก เนื่องจากผู้ที่เป็นทนายความจะต้องเป็นผู้รู้กฎหมาย และใช้ความรู้ความสามารถทางกฎหมายช่วยเหลือประชาชน ที่เป็นตัวความไม่ต้องรับภาระหนักต่อสูัคดีด้วยตนเอง วิชาชีพทนายความจึงเป็นวิชาชีพที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนและสังคมอย่างแท้จริง

ต่อมายุคศาสนจักรเริ่มเสื่อมลง ประเทศต่าง ๆ ในยุโรป เช่น ฝรั่งเศส เยอรมัน ได้สร้างหลักกฎหมายใช้บังคับในประเทศของตนเอง โดยประยุกต์มาจากกฎหมายโรมันให้เหมาะสมกับสภาพสังคมของแต่ละประเทศ ประเทศเหล่านี้จึงใช้กฎหมายในรูปแบบของระบบกฎหมายลาตินลักษณะอักษรเช่นเดียวกับสมัยโรมัน วิชาชีพทนายความจึงยังคงมีบทบาทสำคัญและทรงด้วยคุณค่าในการต่อสู้คดีแทนตัวความอยู่เช่นเดิม จนเป็นแบบอย่างที่ดีของวิชาชีพทนายความในประเทศต่าง ๆ ที่ใช้ระบบกฎหมายลายลักษณะอักษร (Civil Law) มาจนถึงปัจจุบัน

ส่วนในประเทศที่ใช้ระบบกฎหมายจารีตประเพณี (Common Law) ซึ่งมีประเทศอังกฤษเป็นต้นกำเนิดของระบบกฎหมายนี้ ประเทศอังกฤษมีวิวัฒนาการของกฎหมายเป็นเอกเทศเฉพาะตัว โดยยึดถือกฎหมายจารีตประเพณีเป็นหลัก ไม่มีการใช้ประมวลกฎหมาย เนื่องจากไม่ได้ตกอยู่ใต้อิทธิพลของมหาอาณาจักรโรมัน การเป็นคดีความจึงเป็นเรื่องยุ่งยากสำหรับตัวความเป็นอย่างยิ่ง เพราะกฎหมายจารีตประเพณีแต่ละท้องถิ่นมีเหมือนกันบ้างไม่เหมือนกันบ้าง การที่มีผู้รู้กฎหมายอย่างแท้จริงเข้าช่วยเหลือในการดำเนินคดี จึงมีประโยชน์และจำเป็นอย่างยิ่งในประเทศอังกฤษ ดังนั้นในประเทศอังกฤษจึงให้ความสำคัญแก่วิชาชีพทนายความมาก เดิมทนายความในประเทศอังกฤษมี 2 ประเภท ประเภทแรกเป็นตัวแทนของฝ่าย ที่เป็นผู้เรียกร้องหรือร้องขอซึ่งเรียกว่า “Solicitor” ทำหน้าที่เช่นเดียว

กับทนายความที่เป็นพระประเภท Proctor ในระบบกฎหมายลายลักษณ์อักษร คือ เป็นทนายโจทก์นั่นเอง และประเภทที่สอง เป็นตัวแทนแก้ต่างให้ตัวความ ซึ่งเรียกว่า "Barrister" ทำหน้าที่เช่นเดียวกับทนายความที่เป็นพระประเภท Advocate คือเป็นทนายจำเลย แต่ในปัจจุบันทนายความของประเทศอังกฤษมิได้แบ่ง Solicitor เป็นทนายโจทก์ และ Barrister เป็นทนายจำเลย เหมือนในอดีต แต่ยังคงให้ทนายความที่เป็น Solicitor ทำหน้าที่เกี่ยวกับ การสอบสวนข้อเท็จจริง รวบรวมพยานเอกสาร และเป็นทนายความว่าความในศาลแขวง (Magistrate Court) ได้ แต่คดีที่ต้องฟ้องต่อศาลสูง (High Court) ซึ่งเป็นศาลชั้นต้นนั้น ทนายความที่เป็น Solicitor จะต้องแต่งตั้งทนายความที่เป็น Barrister เป็นผู้ว่าความแทน Solicitor จะว่าความในคดีที่พิพาทกันศาลสูงไม่ได้ วิชาชีพทนายความในประเทศอังกฤษ จึงถือเป็นวิชาชีพที่มีเกียรติอย่างยิ่ง และได้สืบทอดแนวความคิดดังกล่าวนี้มาจนถึงปัจจุบัน ตลอดจนถ่ายทอดความสำคัญของวิชาชีพทนายความไปยังประเทศในเครือจักรภพของอังกฤษด้วย ดังนั้น ในประเทศต่าง ๆ ที่ใช้ระบบกฎหมายประเพณี จึงมีการประกอบวิชาชีพทนายความกันอย่างแพร่หลาย และให้ความเคารพยกย่องผู้ประกอบวิชาชีพทนายความว่า เป็นผู้ผดุงความยุติธรรมให้กับประชาชนอย่างแท้จริง

### ความเป็นมาของทนายความไทย

สมักร เชาวภานันท์ (2540 : 3 – 10) ทนายความในประเทศไทย มีความเป็นมา และมีวิวัฒนาการแตกต่างไปจาก ทนายความทางซีกโลกตะวันตกในลักษณะตรงกันข้าม ทนายความในประเทศไทยเริ่มมาจาก ผู้ที่ไม่มีความรู้กฎหมายเข้ามาทำหน้าที่เป็นตัวแทนของตัวความ ส่วนทางตะวันตกทนายความเริ่มมาจากผู้ที่มีความรู้ ความสามารถทางกฎหมายเป็นอย่างดี ดังนั้นแนวความคิดและทัศนคติเกี่ยวกับทนายความ และวิชาชีพทนายความของไทย จึงมีพื้นฐานแตกต่างไปจากแนวคิดและทัศนคติของทางตะวันตก การศึกษาประวัติความเป็นมาของทนายความไทย จึงนับว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง ที่จะชี้ให้เห็นถึงบทบาท เกียรติยศ และศักดิ์ศรีของทนายความไทยที่ผ่านมา เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงวิชาชีพทนายความของไทย ให้คงเป็นวิชาชีพที่ทรงเกียรติ เช่นเดียวกับของต่างประเทศและเป็นวิชาชีพที่ช่วยผดุงความยุติธรรมให้แก่สังคมอย่างแท้จริง

ทนายความไทยเริ่มมีขึ้นตั้งแต่สมัยอดีตกาล และวิวัฒนาการมาจนถึงปัจจุบัน เป็นระยะเวลาอันยาวนาน โดยมีลักษณะและบทบาท เกี่ยวกับคดีความในรูปแบบต่าง ๆ กัน ตามแต่ละยุคและแต่ละสมัย ซึ่งอาจแบ่งออกได้เป็น 4 ยุค คือ ยุคก่อนกรุงศรีอยุธยา ยุคกรุงศรีอยุธยา ยุคกรุงธนบุรี และยุคกรุงรัตนโกสินทร์

## ยุคก่อนกรุงศรีอยุธยา

ในสมัยอดีตก่อนยุคกรุงศรีอยุธยา ประเทศไทยมีแนวความคิดเกี่ยวกับการเป็นคติความ เช่นเดียวกับยุคก่อนโรมัน คือ ผู้ที่เป็นคติความต้องต่อสู้คดีด้วยตนเอง จะให้ผู้อื่นสู้คดีแทนตัวความไม่ได้ เพื่อให้ได้ความจริงและพิสูจน์ความบริสุทธิ์ของตัวเอง เหตุที่ในยุคนี้มีแนวความคิดเช่นนี้ เนื่องจากสภาพความเป็นอยู่ของสังคมไทยมีความเรียบง่าย ทรัพยากรอุดมสมบูรณ์ การปกครองไม่มีกฎเกณฑ์ที่สลับซับซ้อน ประชาชนอยู่กันอย่างสุขสบาย ซึ่งเห็นได้ว่าในยุคกรุงสุโขทัย สมัยพ่อขุนรามคำแหงมหาราช มีการปกครองแบบพ่อปกครองลูก ซึ่งเป็นการปกครองที่พระมหากษัตริย์ มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับประชาชน ประชาชนสามารถร้องทุกข์ต่อพระมหากษัตริย์ได้โดยตรง ดังปรากฏในหลักศิลาจารึกหลักที่ 1 ที่มีข้อความว่า “ในปากตุมมีกระดิ่งอันหนึ่งแขวนไว้หั้น ไพร่ฟ้าหน้าปก กลางบ้านกลางเมือง มีถ้อย มีความเจ็บท้องข้องใจ มันจักกล่าวถึงเจ้าเอ็งขุนบ่ไร้ ไปลั่นกระดิ่งอันท่านแขวนไว้ พ่อขุนรามคำแหงเจ้าเมืองไต่ย็น เรียกเมืองถาม สวนความแก่มันด้วยชื่อ ไพร่ในเมืองสุโขทัยนี้ จึงชม” เพราะในสมัยสุโขทัยนี้มีคติความไม่มากนัก เนื่องจากราษฎรสมัยสุโขทัยยึดมั่นในพุทธศาสนา ดังนั้น ราษฎรคนใดมีความทุกข์ ร้อนข้องใจ จึงสามารถฟ้องร้องได้ด้วยตนเองต่อพระมหากษัตริย์ และผู้ที่ถูกฟ้องก็ต้องแก้ต่างด้วยตนเองเช่นกัน ในยุคนี้ไม่มีหลักฐานใด ๆ ปรากฏให้เห็นชัดว่า มีการตั้งตัวแทนเป็นผู้พิสูจน์ความจริงและความบริสุทธิ์ด้วยตนเอง ไม่มีตัวแทนของตัวความเข้ามาเกี่ยวข้องในคดีความแต่อย่างใด ในยุคนี้จึงยังไม่มีทนายความเกิดขึ้น

## ยุคกรุงศรีอยุธยา

ในยุคกรุงศรีอยุธยา มีหลักฐานปรากฏให้เห็นว่า เริ่มมีทนายความเกิดขึ้นแล้วในยุคนี้ โดยปรากฏหลักฐานจากบทพระอัยการลักษณะรับฟ้อง มาตรา 20 ซึ่งบัญญัติว่า “ให้มีการแต่งทนายต่างตัวแก้ในอาญา” (สุจริต ถาวรสุข. 2513 : 203 - 206) แสดงให้เห็นว่าในยุคกรุงศรีอยุธยา ได้มีแนวความคิดเกี่ยวกับการเป็นคติความเปลี่ยนไป มิใช่ให้ตัวความเป็นผู้พิสูจน์ความจริง และความบริสุทธิ์ด้วยตนเองเสมอไป เพียงอย่างเดียว แต่มีการให้ตัวความแต่งทนายแก้ต่างแทนตนได้ ทั้งนี้เนื่องมาจาก ในสมัยอยุธยา มีการรับเอาแนวความคิดเกี่ยวกับการปกครอง และกฎหมายมาจากลัทธิพราหมณ์ ซึ่งถือว่า พระมหากษัตริย์เป็นสมมติเทวราช ประกอบกับความเชื่อถือในศาสนาพุทธที่ว่า พระมหากษัตริย์ทรงเป็นปางหนึ่งของพระพุทธเจ้าในโลกนี้ จึงทำให้มีระเบียบในการปกครองกฎหมาย เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม เป็นพิธีการและซับซ้อนมากขึ้น ดังเห็นได้จากกฎหมายที่ใช้เป็นหลักในยุคกรุงศรีอยุธยา คือ คัมภีร์พระธรรมศาสตร์ ซึ่งเป็นกฎหมายอินเดียโบราณ ที่ยึดถือปฏิบัติกันในลัทธิพราหมณ์ และได้นำมาใช้ในไทยโดยผ่านทางมอญ ประกอบกับมีประชากรเพิ่มมากขึ้น ทำให้

วิถีชีวิตของราษฎรในสมัยอยุธยาเปลี่ยนไปจากยุคก่อนกรุงศรีอยุธยาค่อนข้างมาก ในยุคนี้นี้ มีระบบศักดินา เกิดขึ้นโดยมีการแบ่งชนชั้นของคนในสังคมตามศักดินาถือครองที่ดิน คือ ผู้มีศักดินา 400 ไร่ ขึ้นไป เรียกว่า “ผู้ดี” ส่วนผู้มีศักดินาดำกว่า 400 ไร่เรียกว่า “ไพร่” ดังนั้นการเป็นคดีความจึงอาจเกิดกรณีชนชั้นผู้ดี กับชนชั้นไพร่เป็นคู่ความกัน การที่จะให้ชนชั้นผู้ดีว่าความหรือแก้ต่างคดีด้วยตนเอง จึงไม่สมศักดิ์ศรีของผู้ดี ซึ่งมีศักดินาสองกว่า จึงมีการกำหนดให้ชนชั้นผู้ดีซึ่งมีศักดินาตั้งแต่ 400 ไร่ขึ้นไป สามารถแต่งทนายความว่าต่างแทนตนได้ ดังปรากฏหลักฐานในพระอัยการลักษณะตระลาการ มาตรา 92 ซึ่งบัญญัติว่า “แต่นา 400 ไร่ ขึ้นไป ถ้ามีภัยทุกข์สุขสิ่งใด ๆ ก็ดี และฟ้องร้องกฎหมายกล่าวหาผู้มีบรรดาศักดิ์ แต่นา 400 ไร่ขึ้นไป เป็นข้อแพ่ง อาญา อุทธรณ์ก็ดี ให้แต่นา 400 ไร่ลงมา ถ้ามีธุระสิ่งใดก็ดี จะแก้ต่างว่าต่างประกันหาต่างพี่น้องได้ ถ้าราษฎรจะฟ้องร้อง ให้พิจารณาตัวเองได้” เท่ากับว่าเป็นการห้ามมิให้ผู้มีศักดินาสองกว่า 400 ไร่ขึ้นไปดำเนินคดีเอง จะต้องแต่งทนายความมาดำเนินคดีแทนไม่ว่าแพ่งหรืออาญา (สุจริต ถาวรสุข. 2513 : 206) ส่วนผู้มีศักดินาดำกว่า 400 ไร่ ลงมาจะดำเนินคดีแทนตัวเองได้เฉพาะกรณีเป็นญาติพี่น้องกันเท่านั้น ถ้าไม่ใช่ญาติพี่น้องกันจะดำเนินคดีแทนตัวเองไม่ได้ ตัวความต้องดำเนินคดีเอง จะเห็นได้ว่าผู้ที่ทำหน้าที่เป็นทนายความแทนตัวความนั้น จะเป็นผู้ที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับตัวความ เช่น เป็นบิดาหรือมารดา บุตร พี่หรือน้อง สามีหรือภริยาของตัวความ เป็นต้น และมีใช้ว่าจะแก้ต่างแทนตัวความได้ทุกคดี คดีที่ตัวความต้องแก้ต่างด้วยตนเอง ญาติพี่น้องไม่สามารถแก้ต่างแทนได้มีคดีอยู่ 14 ประเภท คือ คดีแพทย์ทำคนไข้ตาย โจรปล้นค่าคนตาย เป็นชู้ภริยาเขา คดีมรดก ข้อหาเกี่ยวกับสตรี ลักทรัพย์ เบียดบังทรัพย์ของทางราชการ ก่อจลาจล ร่วมกันขูดทรัพย์ทองเงิน คดีฆ่าฟันกันตาย จักรราษฎร กระชกทรัพย์ราษฎร วางเพลิง ปลอมเงินตรา ลองทองหุ้มพระพุทธรูป และบุตรฟ้องบิดามารดา (พรชัย รัตมีแพทย์. 2537 : 80)

ทนายความที่เกิดขึ้นในยุคนี้นี้ มิได้ทำหน้าที่ถามพยาน หรือซักค้านพยานดังเช่นในปัจจุบันแต่อย่างใด เพราะหน้าที่ซักถามหรือซักค้านตัวพยานนั้นเป็นหน้าที่ของศาล ซึ่งใช้วิธีพิจารณาคดีแบบระบบไต่สวนหาความจริงเช่นเดียวกับในสมัยสุโขทัย ทนายความจะทำหน้าที่ในลักษณะถ่ายทอดข้อเท็จจริงแทนตัวความ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ตัวความเท่านั้น มิใช่ผู้ที่รัฐออกกฎหมายแต่อย่างใด และผู้ที่เป็นทนายความจะเป็นผู้ที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับตัวความ

มีข้อสังเกตประการหนึ่งว่า ในยุคกรุงศรีอยุธยานี้มีบุคคลประเภทหนึ่งเรียกว่า “ทนายเลือก” ทนายความเลือกนี้มิได้ทำหน้าที่เป็นทนายความแต่อย่างใด แต่เป็นข้าราชการตำรวจที่มีหน้าที่ติดตามอารักขาพระเจ้าแผ่นดินอย่างใกล้ชิด ในเวลาที่พระเจ้าแผ่นดินเสด็จ

ประพาสตัน โดยทนายเลือกนี้จะแต่งการนอกเครื่องแบบติดคามพระเจ้าแผ่นดินเพื่อมิให้ประชาชนตื่นตกใจ (กิเลน ประลองเชิง. 2543) ผู้ที่เป็นทนายเลือกดังกล่าวนี้เป็นผู้ที่ได้รับคัดเลือกมาจากผู้ที่มีชาติกำเนิดสืบเชื้อสายมาจากตระกูลที่ได้ทำคุณความดีต่อชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ อีกทั้งต้องเป็นผู้ที่พระเจ้าแผ่นดินทรงไว้วางพระราชหฤทัยด้วย พระเจ้าแผ่นดินจึงเป็นผู้ที่ทรงคัดเลือกบุคคลที่จะมาเป็นทนายเลือกนี้ด้วยพระองค์เอง เพราะในสมัยนั้นการบังคับบัญชาตำรวจ ขึ้นโดยตรงต่อพระมหากษัตริย์เพียงพระองค์เดียว มิใช่ขึ้นกับฝ่ายบริหารอย่างในปัจจุบัน ดังนั้นทนายเลือกที่มีปรากฏอยู่ในสมัยอยุธยา นี้ จึงมิใช่ทนายความแต่อย่างใด

### ยุคกรุงธนบุรี

เนื่องจากเป็นช่วงที่ทำศึกสงครามเพื่อกอบกู้เอกราช และเพื่อรวบรวมบ้านเมืองให้เป็นปึกแผ่น ทั้งสมัยกรุงธนบุรี มีช่วงเวลาเพียงประมาณ 15 ปี (ระหว่างปี พ.ศ. 2311-2325 สมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราชทรงขึ้นครองราชย์ เมื่อปี พ.ศ. 2313) เหตุการณ์เกี่ยวกับทางด้านกฎหมายจึงมีปรากฏน้อยมาก จะมีปรากฏอยู่บ้างก็ในช่วงปลายสมัยกรุงธนบุรี ก่อนเกิดเหตุการณ์จลาจลในกรุงธนบุรี (ประมาณปี พ.ศ. 2324) กล่าวคือ “หลังจากเสร็จศึกอะแซหรัุ่นก็แม่ทัพพม่าตีหัวเมืองเหนือแล้ว พระเจ้ากรุงธนบุรีมักเสด็จไปนั่งกรรมฐานที่วัดบางยี่เรือ (วัดอินทารามในปัจจุบัน) ครั้นต่อมาทรงเกิดระแวงว่า ข้าราชการพากันลอบลักพระราชทรัพย์ จึงให้โบริงจำจอง และบางทีก็เอาตัวผู้ต้องหาขึ้นย่างไฟ จะให้รับเป็นสัตย์ แล้วพระราชทานรางวัลแก่ผู้ที่เป็นโจทก์ถวายฎีกาฟ้องร้องขึ้นมา จึงเป็นเหตุให้มีการกลังแกลึงฟ้องร้องกันเพื่อหวังบำเหน็จรางวัล ต่อมาพระเจ้ากรุงธนบุรีทรงตั้งบุคคลสองคน คือ 1. พันสี ให้เป็นขุนจิตรจูล และ 2. พันลา ให้เป็นขุนประมุขราชทรัพย์ มีตำแหน่งเป็นหัวหน้าพวกโจทก์ ก็มีการถวายฎีกาฟ้องร้องผู้อื่นหนักกว่าเก่า พระเจ้ากรุงธนบุรีทรงวินิจฉัยโดยมิได้พิจารณาให้เห็นเท็จหรือจริง สักแต่ว่าโจทก์สาบานได้ ถ้าผู้ต้องหาไม่รับเป็นสัตย์โดยดีก็ให้เคียนตีมัดติดไม้ย่างเพลิงจนกว่าจะรับ แล้วปรับใหม่ตามที่โจทก์หา ในช่วงนั้นที่บริเวณโรงชำระความในพระราชวังมีเสียงร้องไห้ครวญครางทุกวัน” ซึ่งภายหลังที่เกิดเหตุการณ์จลาจลในกรุงธนบุรี และสิ้นสุดยุคสมัยกรุงธนบุรี จากเรื่องราวดังกล่าวสรุปได้ว่า ในช่วงสมัยกรุงธนบุรีการดำเนินขบวนพิจารณาตัดสินคดีความกระทำกัน ณ โรงชำระความในพระราชวัง โดยพระเจ้ากรุงธนบุรี หรือสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช ทรงไต่สวนและทรงวินิจฉัยด้วยพระองค์เอง (จรรยา ประชิตโรมรัน. 2540 : 234-236) โดยมีบุคคลที่ทำหน้าที่เป็นโจทก์ถวายฎีกาฟ้องร้องผู้อื่นขึ้นมา ซึ่งอาจเปรียบได้กับตำแหน่งพนักงานอัยการในปัจจุบัน แต่ไม่ปรากฏเรื่องราวเกี่ยวกับคดีที่ราษฎรฟ้องร้องกันเอง รวมทั้งไม่ปรากฏเรื่องราวของทนาย

ความในฐานะที่เป็นผู้ที่ได้รับอนุญาตให้ว่าต่างแก้ต่างคู่ความในเรื่องอรรถคดีในช่วงสมัยกรุงธนบุรีแต่อย่างใด จึงไม่ปรากฏเรื่องเกี่ยวกับทนายความในสมัยกรุงธนบุรีในพงศาวดาร

### ยุคกรุงรัตนโกสินทร์

ในยุคกรุงรัตนโกสินทร์นี้ มีทนายความต่อเนื่องมาจากยุคกรุงศรีอยุธยาและยุคกรุงธนบุรี และได้มีการพัฒนาเกิดเป็นวิชาชีพทนายความขึ้นจนถึงปัจจุบัน ดังนั้น วิวัฒนาการของทนายความในยุคกรุงรัตนโกสินทร์นี้จะแบ่งเนื้อหาออกเป็น 2 สมัย คือ ก่อนมีพระราชบัญญัติทนายความ และมีพระราชบัญญัติทนายความ

#### ก่อนมีพระราชบัญญัติทนายความ

ในสมัยพระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลกมหาราช (รัชกาลที่ 1) มีการดำเนินคดีเหมือนเช่นในสมัยกรุงศรีอยุธยาและกรุงธนบุรี คือมุ่งประสงค์ให้ตัวความพิสูจนความจริงด้วยตนเองเป็นสำคัญ จะให้มีทนายความดำเนินคดีแทนตัวความได้เฉพาะผู้ที่เป็นญาติพี่น้อง ซึ่งมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับตัวความเท่านั้น และดำเนินคดีแทนในลักษณะถ่ายทอดข้อเท็จจริงแทนตัวความ มิได้ทำหน้าที่ซักถามหรือซักค้านพยานแต่อย่างใด ดังปรากฏหลักฐานในกฎหมายตราสามดวง ลักษณะรับฟ้องบทที่ 1 ซึ่งมีข้อความว่า “ผู้ใดมิใช่คดีตน มิใช่คดีบิดามารดา ปู่ย่า ตายาย หรือป้า น้า อา บุตร ภรรยา พี่น้องตน บังอาจเก็บเอาเนื้อความผู้อื่นมาฟ้องร้องผู้นั้นบังอาจให้ยากแก่ความเมืองท่าน เป็นละเมิดให้ไหมโดยศกาศักดิ์ อย่าให้รับฟ้องไว้พิจารณา” และบทบัญญัติในกฎหมายตราสามดวงบทนี้ ยังแสดงให้เห็นว่า ผู้ใดที่มิใช่ญาติของตัวความ นำเอาคดีความของผู้อื่นมาฟ้องร้องแทน มิให้รับไว้พิจารณา อีกทั้งผู้ที่เอาความของผู้อื่นมาฟ้องแทนนั้น จะมีความผิด และได้รับโทษด้วยตลอดจนจะถูกตราหน้าว่า เป็นพวกขี้ฉ้อหมอความเป็นที่รังเกียจในบ้านเมือง (ทวี กสิยพงศ์. 2528 : 7) ในสมัยนี้ทนายความจึงมีหน้าที่เพียงอำนวยความสะดวกให้แก่ตัวความเท่านั้น และคงมีลักษณะเช่นนี้เรื่อยมาจนสิ้นสมัยพระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 3)

ในสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 4) การเป็นทนายความยังคงเหมือนเดิม ทำหน้าที่แถลงข้อเท็จจริงแทนตัวความ มิได้ทำหน้าที่ซักถามหรือซักค้านพยานแต่อย่างใด แต่ในสมัยนี้เกิดมีคดีความขึ้นมากมาย ประกอบกับไม่มีการควบคุมการเป็นทนายความ จึงทำให้มีบุคคลที่มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายเล็ก ๆ น้อย ๆ ซึ่งเป็นทนายหน้าหอยของข้าราชการผู้ใหญ่ เริ่มเข้ามารับจ้างเป็นทนายความให้แก่ตัวความกันแพร่หลาย โดยมีได้ถือเป็นคนผิดเป็นโทษแต่อย่างใด

ต่อมาในสมัยสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว พระปิยะมหาราช (รัชกาลที่ 5) ได้ทรงตั้งกระทรวง ยุติธรรมขึ้นในปี ร.ศ. 110 (พ.ศ. 2434) และมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลในสนามสถิตยยุติธรรม ร.ศ. 111 ขึ้น โดยความในข้อ 7 มีว่า “ราษฎรทั้งหยายผู้มีอรรถคดีจะปรึกษาหารือผู้รู้กฎหมายให้เรียบเรียงแต่งฟ้อง แล้วนำมายื่นต่อศาล โดยลงชื่อผู้แต่ง ผู้เขียนไว้ด้วยก็ดีด้วย” เท่ากับว่าในปี ร.ศ. 111 (พ.ศ. 2435) มีการอนุญาตให้มีทนายความที่ไม่ได้เป็นผู้มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับตัวความได้ และทนายความต้องเป็นผู้ที่รู้กฎหมาย สามารถเรียบเรียงเขียนคำฟ้องมายื่นศาลแทนตัวความได้ จึงนับว่าพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลในสนามสถิตยยุติธรรม ร.ศ. 111 นี้ เป็นกฎหมายฉบับแรกที่อนุญาตให้มีทนายความ ซึ่งเป็นผู้รู้กฎหมายและเขียนแต่งฟ้องแทนตัวความได้ นับว่ายุคนี้เป็นยุคที่เริ่มมีการประกอบวิชาชีพทนายความเกิดขึ้น และเป็นยุคเริ่มต้นของบทบาททนายความ ที่เดิมเป็นแต่เพียงรู้ข้อเท็จจริง และแถลงแก้ต่างแทนตัวความ เปลี่ยนมาเป็นบทบาทของผู้ข้อเท็จจริง และข้อกฎหมาย เพื่อทำหน้าที่คุ้มครองผลประโยชน์อันชอบด้วยกฎหมายของตัวความ สามารถทำหน้าที่ซักถามและซักค้านพยานได้เต็มที่ เป็นการพัฒนามาบทบาทของทนายความให้กลายมาเป็นส่วนหนึ่งของระบบการอำนวยความยุติธรรม แก่ประชาชนตั้งแต่นั้นมาจนถึงปัจจุบัน (สมักร เขาวภานันท์. 2540 : 5)

นับตั้งแต่มีพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลในสนามสถิตยยุติธรรม ร.ศ. 111 ขึ้นใช้บังคับ ทำให้มีการประกอบวิชาชีพทนายความกันอย่างแพร่หลาย และขยายวงกว้างมากขึ้นทุกที ทำให้มีจำนวนทนายความมากขึ้น ในปี ร.ศ. 115 รัชกาลที่ 5 ได้ทรงโปรดเกล้าฯ ให้กรมหลวงราชบุรีดิเรกฤทธิ์ จัดตั้งศาลสมัยใหม่ขึ้นตามจังหวัดต่างๆ และทรงโปรดเกล้าฯ จัดให้มีทนายความตามแบบใหม่ควบคู่กันไปกับการจัดตั้งศาลนั้นด้วย ในระยะนั้นยังไม่มี การควบคุมคุณสมบัติจรรยาบรรณ และมรรยาทของทนายความแต่อย่างใด ทำให้ทนายความบางคนประพฤติตนออกนอกกลุ่มนอกทาง ทำให้ชื่อเสียงของทนายความเป็นไปในทางที่ไม่ดี ดังนั้นในปี ร.ศ. 127 จึงได้มีการออกกฎหมายควบคุมทนายความขึ้นเป็นครั้งแรก โดยกำหนดอยู่ในพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความแพ่ง ร.ศ. 127 มาตรา 127 ว่า “ให้ศาลมีอำนาจห้ามทนายความผู้ประพฤติตนไม่สมควร มิให้ว่าความในศาลใดศาลหนึ่ง หรือทุกศาลได้ และให้เสนาบดีกระทรวงยุติธรรม ตั้งกฎข้อบังคับเรื่องทนายความได้” การควบคุมความประพฤติของทนายความจึงเริ่มต้นมีขึ้นตั้งแต่นั้นมา โดยให้อยู่ในอำนาจของศาล เป็นผู้ควบคุม และต่อมาในปี พ.ศ. 2456 เสนาบดีกระทรวงยุติธรรมได้ออกกฎหมายห้ามข้าราชการมีหน้าที่รักษาพระธรรมนูญ เข้าว่าความในคดีอาญา (สมักร เขาวภานันท์. 2540 : 6)

ดังนั้นในยุคกรุงรัตนโกสินทร์ก่อนที่จะมีพระราชบัญญัติทนายความ ได้มีการเปลี่ยนแปลงบทบาทของทนายความจากผู้รู้เพียงข้อเท็จจริง มาเป็นผู้รู้กฎหมายด้วย และเป็นบุคคลอื่นที่มีใช้ผู้มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับตัวความก็ได้ มีอำนาจหน้าที่ในการเขียนฟ้องแทนตัวความ และซักถามซักค้านพยานได้ ตลอดจนมีการประกอบวิชาชีพทนายความ และมีการควบคุมความประพฤติของทนายความ ในสมัยรัชกาลที่ 5 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์นี้เอง ทำให้วิชาชีพทนายความเป็นวิชาชีพที่อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างแท้จริง และเป็นวิชาชีพที่ทรงเกียรติ ทัดเทียมกับทนายความในต่างประเทศทางซีกโลกตะวันตก

### ยุคปัจจุบัน

ในปัจจุบันได้มีการออกกฎหมายควบคุมคุณสมบัติ และความประพฤติของทนายความขึ้นโดยตรง ซึ่งเริ่มมีการออกกฎหมายควบคุมเกี่ยวกับคุณสมบัติ ของทนายความขึ้นในปี พ.ศ. 2457 ในสมัยรัชกาลที่ 6 และทรงก่อตั้งเนติบัณฑิตยสภาขึ้น เพื่อให้มีการเรียนรู้กฎหมายและใช้กฎหมายได้ถูกต้อง และทรงตรากฎหมายเกี่ยวกับทนายความขึ้นโดยตรง มีชื่อว่า “พระราชบัญญัติทนายความ พ.ศ. 2457” เพื่อใช้ในการควบคุมคุณสมบัติและมรรยาทของทนายความให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ในพระราชบัญญัติทนายความ พ.ศ. 2457 เป็นพระราชบัญญัติทนายความฉบับแรกที่ใช้บังคับ และมีการกำหนดคุณสมบัติของทนายความ โดยแบ่งทนายความออกเป็น 2 ประเภท ประเภทแรกคือ ทนายความชั้นที่หนึ่ง ซึ่งได้แก่ผู้ที่สอบไล่วิชากฎหมายได้รับประกาศนียบัตรเป็นเนติบัณฑิต และประเภทที่สอง คือ ทนายความชั้นสอง ซึ่งได้แก่ ทนายความซึ่งอธิบดีผู้พิพากษาศาลอุทธรณ์กรุงเทพ ให้สอบสวนคุณสมบัติ ความรู้ ความชำนาญแล้ว และเห็นว่าสมควรจะทำหน้าที่ทนายความได้ นอกจากนี้ยังกำหนดให้อธิบดีผู้พิพากษาศาลอุทธรณ์ มีอำนาจออกใบอนุญาตทนายความให้แก่ทนายความ และใบอนุญาตนั้นมีอายุว่าความได้เพียง 1 ปี

ต่อมาในปี พ.ศ. 2475 สมัยพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 7) ได้มีการเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราช มาเป็นระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข ได้มีการตราพระราชบัญญัติทนายความฉบับที่ 2 ขึ้นคือ “พระราชบัญญัติทนายความ พ.ศ. 2477” มีการกำหนดเพิ่มเติมคุณสมบัติของผู้ที่เป็นทนายความ ให้ผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีทางนิติศาสตร์ จากมหาวิทยาลัย เป็นผู้ที่มีสิทธิเป็นทนายความชั้นที่หนึ่งได้ และกำหนดวันหมดอายุใบอนุญาตทนายความในวันที่ 31 มีนาคม ของทุกปีที่ได้รับอนุญาตให้ว่าความและจะต้องต่ออายุใบอนุญาตทุกปีจึงจะไม่ขาดจากทะเบียน ต่อมา มีการแก้ไขปรับปรุงพระราชบัญญัติทนายความ พ.ศ. 2477 โดยได้มีการเพิ่มเติมเรื่องวันสิ้นสุดอายุใบอนุญาตว่าความ จากเดิมวันที่ 31 มีนาคม ให้เป็นวันสิ้นอายุใบอนุญาตว่าความในวันที่ 31 ธันวาคม ของทุกปีที่ได้รับอนุญาตให้ว่าความ (สมัคร



เขาวงกต. 2540 : 7 - 8) พระราชบัญญัติฉบับแก้ไขนี้ได้ใช้มาจนสิ้นสมัยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวอนันตมหาดล (รัชกาล 8)

ต่อมาในสมัยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชมหาราช (รัชกาลที่ 9) ได้มีการรวมกลุ่มของทนายความขึ้น เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์รวมของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความ และให้มีองค์กรที่เป็นสถาบันอิสระทำหน้าที่เป็นตัวแทนของทนายความทั่วประเทศ ในการคุ้มครองผลประโยชน์ให้แก่ประชาชนและสังคม ตลอดจนดูแลสวัสดิการให้แก่ทนายความด้วยกัน เพื่อให้วิชาชีพทนายความเป็นเอกภาพ ต่อมาได้มีการก่อตั้ง สมาทนายความแห่งประเทศไทย ขึ้นและมีการตราพระราชบัญญัติทนายความฉบับใหม่ขึ้นใช้คือ “พระราชบัญญัติทนายความ พ.ศ. 2508” โดยมีการโอนอำนาจในการออกใบอนุญาตว่าความ และการควบคุมมรรยาททนายความ จากอำนาจของอธิบดีผู้พิพากษาศาลอุทธรณ์ ไปให้เนติบัณฑิตยสภาเป็นผู้มีอำนาจโดยเด็ดขาดแทน เนติบัณฑิตยสภาจึงเป็นทั้งผู้ออกใบอนุญาตและเป็นผู้ควบคุมทะเบียนและมรรยาททนายความเพียงผู้เดียว การควบคุมทนายความของเนติบัณฑิตยสภานั้นได้นำวิธีดำเนินการแบบเนติบัณฑิตยสภาอังกฤษมาใช้ เนติบัณฑิตยสภาได้กำหนดให้ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีทางกฎหมายจากมหาวิทยาลัย ต้องผ่านการสอบเป็นเนติบัณฑิตที่สำนักงานอบรมศึกษากฎหมายแห่งเนติบัณฑิตยสภาเสียก่อน จึงจะขอจดทะเบียนเป็นทนายความชั้นที่หนึ่งได้

**คุณสมบัติของทนายความที่จะขอจดทะเบียนและรับใบอนุญาต (พระราชบัญญัติทนายความ. 2528 : 15)**

1. มีสัญชาติไทย
2. อายุไม่ต่ำกว่ายี่สิบปีบริบูรณ์ ในวันที่ยื่นคำขอจดทะเบียนและรับใบอนุญาต
3. สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี หรืออนุปริญญาทางนิติศาสตร์ หรือประกาศนียบัตรในวิชานิติศาสตร์ซึ่งเทียบได้ไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีหรืออนุปริญญาจากสถาบันการศึกษาซึ่งสภาทนายความเห็นว่าสถาบันการศึกษานั้นมีมาตรฐานการศึกษาที่ผู้ได้รับปริญญาตรีหรืออนุปริญญาหรือประกาศนียบัตร ควรเป็นทนายความได้ และเป็นสมาชิกแห่งเนติบัณฑิตยสภา
4. ไม่เป็นผู้มีความประพฤติเสื่อมเสีย หรือบกพร่องในศีลธรรมอันดี และไม่เป็นผู้ได้กระทำการใดซึ่งแสดงให้เห็นว่าไม่น่าไว้วางใจในความซื่อสัตย์สุจริต
5. ไม่อยู่ในระหว่างต้องโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก
6. ไม่เคยต้องโทษจำคุก โดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกในคดีที่คณะกรรมการเห็นว่าจะนำมาซึ่งความเสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพ

7. ไม่เป็นบุคคลผู้ต้องคำพิพากษาถึงที่สุดให้ล้มละลาย
8. ไม่เป็นโรคติดต่อซึ่งเป็นที่รังเกียจแก่สังคม
9. ไม่เป็นผู้มีกายพิการหรือจิตบกพร่องอันเป็นเหตุให้เป็นผู้หย่อนสมรรถภาพในการประกอบอาชีพทนายความ
10. ไม่เป็นข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีเงินเดือนและตำแหน่งประจำ เว้นแต่ข้าราชการการเมือง
11. ไม่เป็นผู้ต้องห้ามมิให้ยื่นคำขอจดทะเบียน และรับใบอนุญาตตามมาตรา 71

### จริยธรรมของทนายความ

จริยธรรมเป็นแนวความคิด และการปฏิบัติตนในกรอบของความประพฤติอันถูกต้องดีงาม เพื่อให้การดำรงตน หรือการประกอบอาชีพให้เป็นไปเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม ทั้งของตนเองและเพื่อบุคคลที่เกี่ยวข้อง ฉะนั้น ไม่ว่าจะการดำรงตนในฐานะใด หรือการประกอบอาชีพใด ทุกคนจะต้องมีจริยธรรม ในการดำรงตนตามรัฐธรรมนูญ ตำแหน่งหน้าที่ และการปฏิบัติกิจการงานตามอาชีพของตน เพื่อให้สังคมมีความสงบเรียบร้อย หลักจริยธรรม จึงเป็นคุณธรรมพื้นฐานของชีวิต และการประกอบกิจการงานของทุกคน ให้ประพฤติปฏิบัติ อยู่ในความถูกต้องชอบธรรม ตามรัฐธรรมนูญ และการประกอบอาชีพ

ส่วนจริยธรรมของทนายความ ซึ่งถือว่าเป็นจริยธรรมของผู้ประกอบอาชีพกฎหมาย เป็นการประกอบกิจการงานเพื่อความบริสุทธิ์ยุติธรรมตามกฎหมาย ทนายความจะต้องมีข้อควรปฏิบัติเพื่อให้การประกอบวิชาชีพของตนเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของวิชาชีพ คือ ความถูกต้อง เป็นธรรม บริสุทธิ์ ยุติธรรม ทนายความเป็นเครื่องมือของความยุติธรรม (Instrument of Justice) ซึ่งจะต้องปฏิบัติตามกรอบความประพฤติที่ถูกต้องชอบธรรม ตามวัตถุประสงค์ของการประกอบวิชาชีพทนายความ ฉะนั้นทนายความแม้จะเป็นผู้รอบรู้ เฉลียวฉลาด ในตัวบทกฎหมาย อย่างไรก็ตาม หากปราศจากจริยธรรมในการประกอบวิชาชีพทนายความเสียแล้ว การจะนำความรู้กฎหมายไปใช้ตามวัตถุประสงค์ของวิชาชีพย่อมเกิดขึ้นไม่ได้ หรืออาจนำไปใช้ในทางที่ผิดต่อวิชาชีพ ซึ่งเป็นอันตรายต่อตนเอง และสังคมได้

### ความเป็นมาของจริยธรรมทนายความ

คำว่า “จริยธรรม” ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2525 ได้นิยามความหมายไว้ ดังนี้

“จริย” หมายถึง ความประพฤติกิริยาที่ควรประพฤติ

“ธรรม” หมายถึง คุณความดี ความจริง ความถูกต้อง

ดังนั้น “จริยธรรม” จึงหมายถึง ความประพฤติที่ถูกต้องชอบธรรม

หากเปรียบเทียบ คำว่า “จริยธรรม” กับ “ศีลธรรม” จะเห็นว่า คำทั้งสองคำนี้จะมี ความหมายคล้ายคลึงกัน หรือมีความหมายเกี่ยวพันกันอย่างใกล้ชิด จนไม่อาจแยกออกจาก กันได้ เราอาจจะกล่าวได้ว่า คำทั้งสองนี้อาจมีความหมายอย่างเดียวกันก็ได้ และจะเห็นว่า พฤติกรรมบางอย่างในวิชาชีพบางสาขา จำเป็นต้องมีการกำหนดจริยธรรมไว้เป็นการเฉพาะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งวิชาชีพที่มีความสำคัญต่อความสงบสุข และก่อให้เกิดความยุติธรรมใน สังคม ซึ่งทนายความก็ถือได้ว่าเป็นวิชาชีพหนึ่ง ที่มีส่วนจรรโลงให้สังคมมีความสงบสุข และ ก่อให้เกิดความเป็นธรรมในสังคม จึงควรต้องเป็นผู้ที่ยึดหลักจริยธรรมอย่างเคร่งครัด เพื่อให้ สังคมนั้นเกิดความสงบสุข

ชนบธรรมเนียมและจรรยาบรรณของหมู่คณะที่เป็นทนายความ ก็คือ จริยธรรมของ ทนายความ และมรรยาททนายความ จริยธรรมนั้นตามตัวศัพท์ หมายถึง สิ่งที่ควรประพฤติ หลักจริยธรรมนั้นส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องที่ควรปฏิบัติ แต่ในบางกรณีก็จะเป็นข้อห้าม เช่นเดียวกับ มรรยาททนายความ จริยธรรมที่ทนายความควรต้องพึงประพฤติปฏิบัติ ประกอบด้วย

### หน้าที่ต่อลูกค้า

ลูกค้า คือ ประชาชนที่มีคดีความเป็นผู้ได้รับความเดือดร้อน และมีความทุกข์ ลูกค้าเป็นผู้ที่ไม่มีความรู้ด้านกฎหมาย จึงต้องมอบหมายให้ทนายความเป็นผู้ช่วยเหลือใน การดำเนินคดี ซึ่งทนายความจะต้องทำหน้าที่แทนลูกค้าในเรื่องเกี่ยวกับกระบวนการ พิจารณาในศาล การนำเสนอข้อเท็จจริง หรือพยานหลักฐานเพื่อประกอบการพิจารณาของ ศาลทนายความถือเป็นผู้มีความรู้ความชำนาญในการดำเนินคดีเป็นอย่างดี ซึ่งผลของการ ดำเนินคดี อาจทำให้ลูกค้าต้องสูญเสียชีวิตหรืออิสระภาพ หรือทรัพย์สินทั้งหมดที่ลูกค้า มีอยู่ ลูกค้าจึงถือว่าเป็นบุคคลที่จะได้รับผลโดยตรงจากการปฏิบัติหน้าที่ของทนายความ ทนายความจึงจำเป็นต้องเอาใจใส่ในคดีของลูกค้าอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง อีกทั้งต้อง ปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างสุภาพ และซื่อสัตย์สุจริต

### หน้าที่ต่อกระบวนการยุติธรรม

ทนายความมีหน้าที่จะต้องผดุงความยุติธรรมของบ้านเมือง และถือว่าทนายความ เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการยุติธรรม การอำนวยความสะดวกยุติธรรมของบ้านเมืองจะดำเนินไป โดยเรียบร้อยไม่ได้ ถ้าหากปราศจากการปฏิบัติหน้าที่อย่างถูกต้องของทนายความ ฉะนั้น โดยหน้าที่ของทนายความที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรม ตามระบบกฎหมายจารีต ประเพณี ของประเทศอังกฤษ ถือว่า ทนายความเป็นเจ้าของศาล ในประเทศที่ใช้ระบบ

กฎหมายลายลักษณ์อักษร ถือว่า ทนายความเป็นเครื่องมือของความยุติธรรม ประเทศไทย ใช้ระบบกฎหมายลายลักษณ์อักษร แต่เนื่องจากในระยะต้นของการปรับปรุงระบบศาล ยุติธรรม ข้าราชการส่วนใหญ่ได้รับการศึกษาจากประเทศอังกฤษ จึงมีการนำเอาระบบ กฎหมายจารีตประเพณี ตามแบบประเทศอังกฤษมาใช้ร่วมด้วย การพิจารณาคดีของศาล จึงจำเป็นต้องมีทนายความที่มีความรู้ในกฎหมาย และมีความชำนาญในการนำสืบพยาน หลักฐาน เป็นผู้นำเสนอข้อเท็จจริง เพื่อประกอบการพิจารณาของศาลให้ได้ความยุติธรรมแก่ คู่ความทุกฝ่าย คดีใดที่คู่ความฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดไม่มีทนายความ และคู่ความฝ่ายนั้นไม่มีความ รู้ความสามารถในทางกฎหมาย และไม่มีความชำนาญในวิธีการนำเสนอพยานหลักฐาน ย่อมทำให้การพิจารณาคดีของศาล อาจเกิดข้อผิดพลาดได้ง่าย ทนายความที่เข้ามาทำหน้าที่ แทนคู่ความในคดี แม้จะเข้ามาทำหน้าที่รักษาผลประโยชน์ของคู่ความฝ่ายของตนในคดี ความก็ตาม ทนายความยังต้องทำหน้าที่เป็นเครื่องมือของความยุติธรรม เพื่อให้ศาลสามารถ อำนวยความยุติธรรมให้แก่ประชาชนผู้มีอรรถคดีได้ด้วย

### หน้าที่ต่อผู้ร่วมวิชาชีพ

1. ปฏิบัติต่อผู้ร่วมวิชาชีพอย่างเป็นธรรม การปฏิบัติหน้าที่ของทนายความ จะต้องมีความเกี่ยวข้องกับทนายความผู้ร่วมวิชาชีพเดียวกัน การรักษาประโยชน์ของลูกความ ไม่ใช่การเอาเปรียบผู้ร่วมวิชาชีพอื่น การปฏิบัติหน้าที่ให้ได้ผลสำเร็จเป็นที่พอใจแก่ลูกความ ไม่ใช่การใช้เล่ห์เหลี่ยมพลิกแพลงคดี ทนายความจะต้องเป็นสุภาพชนปฏิบัติหน้าที่ เพื่อ ความซื่อตรงต่อกฎหมาย และความยุติธรรมเท่านั้น
2. ไม่แย่งความ การประกอบวิชาชีพทนายความไม่ใช่การค้า จุดประสงค์ของ การประกอบวิชาชีพไม่ใช่การหาเงิน หากแต่เป็นการทำงานเพื่อให้เกิดความถูกต้องในวิชา ชีพกฎหมาย ดังนั้นในการประกอบวิชาชีพจึงไม่มีการแข่งขันหาลูกค้า ไม่มีคู่แข่งชั้นทางการ ค้าที่จะต้องแย่งชิงเอาไรต์เอาเปรียบกัน งานวิชาชีพทนายความต้องทำด้วยความเคารพใน วิชาชีพ ต้องยกมาตรฐานความคิด และพฤติกรรมให้สูงกว่าวิชาชีพอื่น
3. ไม่โฆษณาหาลูกความ การประกอบวิชาชีพทนายความไม่ถือว่าเป็นการค้า ดังนั้นทนายความจะใช้วิธีการใด ๆ เพื่อหาลูกความในลักษณะเป็นการค้าไม่ได้ แม้การที่ ทนายความจะไปพบลูกความนอกสำนักงานก็ยังทำไม่ได้ ในจริยธรรมของการประกอบวิชา ชีพทนายความนั้น ทนายความจะไปหาลูกความนอกสำนักงานไม่ได้ ลูกความต้องมาพบ ทนายความที่สำนักงานของทนายความ เพื่อแสดงว่าลูกความมีความประสงค์จะมอบหมาย ปัญหาของตน ให้ทนายความช่วยเหลือ และยังแสดงถึงการให้ความเคารพในงานวิชาชีพ ทนายความ และตัวทนายความ และให้เกียรติทนายความเป็นส่วนตัวอีกด้วย การที่ลูกความ ให้ความเคารพนับถือวิชาชีพทนายความ และตัวทนายความเป็นส่วนตัวนั้น ย่อมเป็นเหตุผล

สำคัญที่ทำให้ทนายความปฏิบัติหน้าที่ด้วยความราบรื่น และประสบผลสำเร็จการโฆษณาหา ลูกความนั้น จะทำให้ทนายความได้ลูกความ ที่ไม่มีความเข้าใจในการทำงานของ ทนายความ เพราะเชื่อในคำโฆษณาว่าทนายความสามารถบันดาลสิ่งที่ตนต้องการได้ ไม่ได้ เชื่อถือการทำงานของทนายความเป็นส่วนตัว ซึ่งจะนำไปสู่ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน เพราะ จุดประสงค์ของลูกความในการว่าจ้างทนายความในกรณีนี้ เป็นไปตามคำโฆษณา ซึ่งมักจะไม่เป็นความจริง

4. ไม่หาคดีมาทำโดยมีค่าตอบแทนให้ผู้หาคดีมาให้ จริยธรรมในข้อนี้เป็นความ ต่อเนื่องในวิธีการหาลูกความ โดยไม่ถูกต้องตามหลักจริยธรรมทนายความ การประกอบ วิชาชีพทนายความไม่ใช้การค้า ทนายความจะมีวิธีการหาลูกความเช่นการประกอบวิธีการค้า ไม่ได้ ทนายความจะขอให้ผู้อื่นหาคดีมาให้ โดยให้ค่าตอบแทนเป็นค่านายหน้าหาความมาให้ นั้นไม่ได้ จะต้องให้ลูกความ หรือผู้แนะนำคดีมานั้น ให้ความเชื่อถือไว้วางใจทนายความด้วย ความจริงใจ ประสงค์จะมอบคดีให้ทำด้วยความนับถือ

5. รักษาวาจาสัตย์ การประกอบวิชาชีพทนายความเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับ ความบริสุทธิ์ยุติธรรม การจะปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ได้นั้น ทนายความจะต้องมีจิตใจซื่อตรงและมีวาจาสัตย์ เพราะวิชาชีพทนายความจะต้องอยู่กับ ความถูกต้องแท้จริง จะมีความเท็จเข้ามาเกี่ยวข้องไม่ได้ คำพูดของทนายความต้องเป็นคำ พูดที่ถูกต้อง และใช้อย่างอิงได้เสมอ

### หน้าที่ต่อประชาชนผู้มีรโรคติ

1. เป็นมิตรกับคู่ความฝ่ายตรงข้าม ประชาชนที่มีรโรคติเป็นฝ่ายที่อยู่ตรงข้าม กับลูกความของทนายความ ซึ่งเป็นผู้ได้รับความเดือดร้อน และต้องได้รับความช่วยเหลือทาง ด้านกฎหมายด้วยเช่นกัน ทนายความถือเป็นบุคคลภายนอกที่มีหน้าที่เพียงค้นหาความจริง ดังนั้นทนายความจึงต้องมีความเป็นมิตรกับคู่กรณี ฝ่ายตรงข้ามกับลูกความของตน โดยตั้ง อยู่บนพื้นฐานของการรักษาประโยชน์ของลูกความ เพื่อความยุติธรรมตามกฎหมาย

2. ต้องสุภาพต่อพยาน การปฏิบัติหน้าที่ในศาลทนายควรต้องปฏิบัติต่อพยาน ด้วยความสุภาพ และไม่ควรถูกปฏิบัติต่อพยานเยี่ยงศัตรู

3. มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ทนายความเป็นผู้ประกอบวิชาชีพอันเกี่ยวด้วยความเดือด ร้อน ยุ่งยาก มากไปด้วยปัญหาของประชาชน ดังนั้นทนายความต้องมีศิลปะในการติดต่อ ประสานงานกับบุคคลอื่น เพื่อให้ภาระหน้าที่ของตนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี การมีมนุษย์สัมพันธ์ ที่ดี ถือเป็นเสน่ห์อย่างหนึ่งที่ช่วยให้ทนายความได้รับความช่วยเหลือในอุปสรรคข้อขัดข้อง ต่างๆได้เป็นอย่างดี

## หน้าที่ต่อประชาชนทั่วไป

1. เป็นผู้นำมหาชนในการทำให้กฎหมายเกิดความยุติธรรม ทนายความเป็นประชาชนผู้รู้กฎหมาย และประกอบวิชาชีพทางกฎหมาย จึงถือได้ว่าเป็นผู้ใช้กฎหมายที่มีประสิทธิภาพทางกฎหมาย ดังนั้นทนายความจะต้องมีบทบาทในการเป็นผู้นำประชาชนให้เคารพกฎหมาย ทำกฎหมายให้เกิดความยุติธรรม และมีผลบังคับให้จริงตามวัตถุประสงค์ของกฎหมาย

2. ส่งเสริมความยุติธรรมตามวิถีทางของกฎหมาย ทนายความต้องมีความซื่อตรงต่อกฎหมาย ต้องส่งเสริมให้กระบวนการยุติธรรมตามกฎหมายดำเนินไปได้อย่างราบรื่น

3. รักษาสถาบันกฎหมายให้บริสุทธิ์ สถาบันกฎหมายมีบทบาทสำคัญในกระบวนการยุติธรรม ทนายความจะต้องมีส่วนร่วมในการดูแลรับผิดชอบให้สถาบันกฎหมายเป็นที่พึ่งของประชาชน และผู้ที่อยู่ในสถาบันกฎหมาย รวมถึงต้องมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างให้สถาบันกฎหมายมีความเข้มแข็ง และมีประสิทธิภาพ เป็นที่พึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง

4. ใช้กฎหมายให้เป็นไปโดยยุติธรรม วิชาชีพทนายความเป็นวิชาชีพที่ใช้กฎหมายเป็นหลักในการทำงาน ทนายความเป็นผู้ใช้กฎหมายเพื่อประโยชน์ของประชาชน ฉะนั้นการเป็นผู้ใช้กฎหมายที่ดีย่อมก่อให้เกิดความสงบสุขให้แก่สังคมได้

## การให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความ

ผู้ประกอบวิชาชีพทนายความถือเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในการรักษากฎหมายให้คงไว้ซึ่งความยุติธรรม และทำหน้าที่เป็นตัวแทนของกฎหมาย ผู้ประกอบวิชาชีพทนายความถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการยุติธรรมทั้งในส่วนของภาครัฐและภาคเอกชน ในภาคเอกชนนั้นผู้ประกอบวิชาชีพทนายความสามารถช่วยเหลือประชาชนทางด้านกฎหมายได้ใกล้ชิดที่สุดตั้งแต่เบื้องต้นที่ยังไม่เป็นคดีความ และเป็นคดีความให้ประชาชนสามารถคลี่คลายปัญหากฎหมายได้อย่างถูกต้องและเป็นธรรม ส่วนในภาครัฐผู้ประกอบวิชาชีพทนายความทำหน้าที่เป็นเครื่องมือสำคัญของรัฐเพื่อให้กระบวนการยุติธรรมดำเนินไปด้วยความถูกต้องและเป็นธรรม ดังนั้นจะเห็นได้ว่าวิชาชีพทนายความจึงเป็นวิชาชีพที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมโดยตรง ดังนั้นการให้บริการที่ผู้ประกอบวิชาชีพทนายความพึงปฏิบัติต่อประชาชนและสังคมจึงประกอบด้วย

1. การให้บริการด้านการให้คำปรึกษาทางด้านกฎหมาย
2. ให้บริการว่าความให้กับผู้ที่มีปัญหาด้านคดีความทั้งในคดีแพ่งและคดีอาญา

3. ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย เช่น ร่างนิติกรรมสัญญา ทำพินัยกรรม การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม การจดทะเบียนจัดตั้งนิติบุคคล การจดทะเบียนโรงงานอุตสาหกรรม และให้บริการในการชำระภาษีอากร

#### ลักษณะการจัดตั้งสำนักงานทนายความ

สำนักงานทนายความที่จัดตั้งขึ้นโดยผู้ประกอบวิชาชีพทนายความ โดยส่วนใหญ่จะมีการจัดตั้งในรูปแบบของห้างหุ้นส่วนหรือบริษัท ซึ่งถือเป็นรูปแบบหนึ่งของการจัดตั้งองค์กรธุรกิจ เป็นดำเนินงานโดยบุคคลหลายคนเป็นกลุ่มเป็นคณะ โดยปกติมักตั้งขึ้นโดยกลุ่มคนที่ใกล้ชิดรู้จักและไว้วางใจกัน และมักจะเป็นธุรกิจที่ไม่ใหญ่โตหรือต้องการเงินทุนมากมายนัก

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ได้บัญญัติความหมายทั่วไปของห้างหุ้นส่วนและบริษัท ไว้ดังนี้

1. เป็นสัญญาซึ่งบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปตกลงเข้ากัน
2. เพื่อกระทำการกิจกรรมร่วมกัน
3. กระทำการกิจกรรมอันเดียวกัน
4. ดำเนินการร่วมกัน
5. ไม่กระทำการแข่งขันกัน

#### สำนักงานทนายความในจังหวัดเพชรบุรี

1. สำนักงานกฎหมายเพชรบุรีเคบีแอล
2. สำนักงานกฎหมายวิมุตติทนายความ
3. สำนักงานกฎหมาย อุดม ผาสุก
4. สำนักงานกฎหมาย อุดม วิไลวงษ์
5. สำนักงานกฎหมาย วิทยา และเพื่อน
6. สำนักงานกฎหมาย ทวิช อมรมิตร
7. สำนักงานกฎหมาย เพ็ญมิตร ทนายความ
8. สำนักงานกฎหมาย ชูชาติ และเพื่อน
9. สำนักงานประเสริฐ และเพื่อนทนายความ
10. สำนักงานกฎหมาย และการบัญชี วิมล แฝงสวัสดิ์

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยภายในประเทศ

สมรภูมิ ขวัญคุ้ม (2530 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของ บุคลากร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในมหาวิทยาลัย ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่าบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในต่างวิทยาเขตกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในวิทยาเขตภูมิภาค มีความพึงพอใจมากกว่า บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในวิทยาเขตส่วนกลาง ในสวัสดิการทุกด้าน บุคลากรที่มีตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยกลุ่มลูกจ้าง มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มข้าราชการ และกลุ่มอาจารย์ในสวัสดิการทุกด้าน เมื่อเปรียบเทียบกลุ่มอาจารย์กับกลุ่มข้าราชการ พบว่า ทั้ง 2 กลุ่ม มีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และบุคลากรที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ปฐมพงศ์ ปราณิประชาราษฎร์ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเงินฝากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุบลราชธานี” ผลของการวิจัยใน 4 ด้าน พบว่า

1. ความพึงพอใจด้านพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยองค์ประกอบที่พึงพอใจมากที่สุดตามลำดับ คือ การแต่งกายของพนักงาน ความสุภาพอ่อนโยน และความรู้ความสามารถ
2. ความพึงพอใจในด้านการบริการ โดยองค์ประกอบที่พึงพอใจมากที่สุดตามลำดับคือ ความปลอดภัยเมื่อเข้ามาใช้บริการ การแจ้งยอดเงินกู้ให้ลูกค้า และการให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน ความซื่อตรงต่อการให้บริการ การอนุโลมในบางกรณี และการจัดจำนวนพนักงานไว้บริการมีความพึงพอใจต่ำสุด
3. ความพึงพอใจในด้านสถานที่โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาองค์ประกอบที่พึงพอใจมากที่สุดตามลำดับคือ ความสะอาด ความเป็นระเบียบ การจัดที่พักรับลูกค้าขณะรอรับบริการ ความภูมิฐานของธนาคาร การพอเพียงในเรื่องการจอดรถ และการจัดหนังสือพิมพ์หรือวารสารให้ลูกค้าต่ำสุด



4. ความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยองค์ประกอบมากที่สุดตามลำดับคือ การมีบริการเงินฝากหลายประเภทให้เลือก การนำคอมพิวเตอร์มาช่วยบริการ ส่วนความพึงพอใจด้านการฝาก-ถอนต่างสาขา มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนตัวแปรภูมิหลังที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และความเป็นญาติกับพนักงาน ธกส.

อดิเรก พงษ์กาฬ (2540) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการสาธารณสุขของประชาชนที่มีบัตรประกันสุขภาพ โดยความสมัครใจ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบัตรประกันสุขภาพโดยความสมัครใจต่อการใช้บริการสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในเกณฑ์พอใจมาก และเมื่อแยกแต่ละองค์ประกอบของความพึงพอใจในการใช้บริการสาธารณสุขพบว่าองค์ประกอบด้านความพึงพอใจต่อโครงการบัตรประกันสุขภาพ คุณภาพการให้บริการ ทัศนคติและความสนใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนองค์ประกอบด้านความสะดวกและข้อมูลที่ได้รับจากการใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

เกศิรี แต่ศิลป์สาธิต (2538) ได้ทำการวิจัย เรื่องความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า จากการศึกษาลักษณะการให้บริการของร้านสะดวกซื้อ ผู้บริโภคเห็นด้วยน้อย โดยผู้บริโภคชายและหญิงมีความคิดเห็นต่อลักษณะการให้บริการของร้านสะดวกซื้อด้านสินค้า ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมการตลาดไม่แตกต่างกัน ผู้บริโภคที่มีระดับอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อลักษณะการให้บริการของร้านสะดวกซื้อทุกด้านรวมกันมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้บริโภคที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อลักษณะการให้บริการของร้านสะดวกซื้อแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และผู้บริโภคที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อลักษณะการให้บริการของร้านสะดวกซื้อแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สิริศักดิ์ รัชชุศานติ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย เรื่องทัศนคติของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อภาษีมูลค่าเพิ่ม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่มีทัศนคติทางบวกต่อภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องระยะเวลาการยื่นแบบภาษีมูลค่าเพิ่มมากที่สุด มีความรู้สึกและความคิดเห็นด้วย และมีแนวโน้มของพฤติกรรมในการออกไปกำกับภาษีครั้งต่อไป จะมีความระมัดระวังรอบคอบมากที่สุด ผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีลักษณะการดำเนินงานต่างกัน มีทัศนคติแตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผู้ประกอบการที่มีลักษณะการดำเนินงานที่ต่างกัน ส่งผลต่อทัศนคติให้แตกต่างกัน ผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันส่งผลต่อทัศนคติให้แตกต่างกัน และผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีเงินทุนจดทะเบียนต่างกัน มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผู้ประกอบการที่มีเงินทุนจดทะเบียนที่ต่างกันไม่ส่งผลต่อทัศนคติ

ประเสริฐศิลป์ จุฑาเทียน (2542 : 1 - 2) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงแรมลายทอง จ. อุบลราชธานี ได้ผลสรุปว่า

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เพศชายอายุ 31 - 40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ ตำแหน่งหน้าที่การงานระดับ 6 - 8 รายได้ 10,001 - 20,000 บาท มาใช้บริการโรงแรม 1 - 5 ครั้ง มีประสบการณ์ในการใช้บริการของโรงแรมมากกว่า 1 ประเภท มีภูมิลำเนาในต่างจังหวัด มีวัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการด้านมาประชุมสัมมนา ได้รับข้อมูลข่าวสารจากเพื่อนและบุคคลในหน่วยงาน

2. ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงแรมลายทองในระดับสูง โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านบุคคลที่ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านระบบการให้บริการ

3. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ของโรงแรมลายทอง ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ตำแหน่งหน้าที่การงาน รายได้ ประสบการณ์ในการใช้บริการ และวัตถุประสงค์หลักในการมาใช้บริการ

4. ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการของโรงแรมลายทอง ได้แก่ ระดับการศึกษา ความถี่ในการใช้บริการภูมิลำเนาและการได้รับข้อมูล

#### งานวิจัยต่างประเทศ

สมพร ตั้งสะสม (2537 : 34) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการประกันสุขภาพในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า ผู้ที่ประกันสุขภาพ ได้ไปใช้บริการในโรงพยาบาลแต่ละปี เพิ่มมากกว่าผู้ไม่ได้ประกันสุขภาพ และพบว่า การขยายการประกันให้ครอบคลุมมากขึ้น จะทำให้ความต้องการบริการชนิดต่าง ๆ ทางกายเพิ่มขึ้น และความต้องการบริการทางการแพทย์จะสูงขึ้น มากกว่าสองเท่าตัว ถ้าโครงการประกันสุขภาพครอบคลุมหมดทุกอย่าง (Full Coverage)

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ ที่มีต่อการบริการว่าความ ของผู้ประกอบการวิชาชีพทนายความในจังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบการในจังหวัดเพชรบุรี ที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล จำนวน 1,133 คน (สำนักงานพาณิชย์ จังหวัดเพชรบุรี, 2545)

##### 2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ได้จากการกำหนดขนาดโดยการเปิดตารางประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่าง ที่ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 95% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 284 คน จากนั้นใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น และการสุ่มอย่างง่าย (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2545)

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของสถานประกอบการ	ผู้ประกอบการตามขนาดของสถานประกอบการ	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ขนาดกลาง	476	119
ขนาดใหญ่	657	165
รวม	1,133	284

#### เครื่องมือที่จะใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการว่าความ ของผู้ประกอบการวิชาชีพทนายความ ในจังหวัดเพชรบุรี โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และขนาดของสถานประกอบการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการว่าความ ของผู้ประกอบการวิชาชีพทนายความ ในจังหวัดเพชรบุรี ในด้าน บุคลากร ชื่อเสียงของสำนักงาน และการให้บริการ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale ) 5 ระดับ โดยมีการกำหนดการให้ค่าคะแนน ดังนี้

คะแนน 5	หมายถึง	มีความพึงพอใจในการบริการมากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	มีความพึงพอใจในการบริการมาก
คะแนน 3	หมายถึง	มีความพึงพอใจในการบริการปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	มีความพึงพอใจในการบริการน้อย
คะแนน 1	หมายถึง	มีความพึงพอใจในการบริการน้อยที่สุด

### ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแบบสอบถามความพึงพอใจในการบริการ รวมทั้งแนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. ศึกษารูปแบบและวิธีการเขียนแบบสอบถามและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการนำมาสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ โดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุมจุดมุ่งหมาย

3. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการว่าความ โดยกำหนดขอบเขต และเนื้อหา ให้ครอบคลุมตัวแปรที่ศึกษา

4. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจข้อความในแบบสอบถามทั้งในด้านเนื้อหา ความเข้าใจและการใช้ภาษา ให้มีความเที่ยงตรง สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า และนำมาปรับปรุงแก้ไข

5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงพิณิจ ของแบบสอบถาม ดังรายนามต่อไปนี้

- 5.1 อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์
- 5.2 อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง
- 5.3 อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ

6. นำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงพินิจจากผู้เชี่ยวชาญมาหาดัชนีความสอดคล้อง แล้วคัดเลือกแบบสอบถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับหรือมากกว่า 0.5 ขึ้นไป

7. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ประกอบการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

8. นำแบบสอบถามที่ไปทดลองใช้ (Try Out) มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  - Coefficient) ของ Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.79

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดเพชรบุรี
2. ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยได้อธิบายถึงจุดประสงค์ของการจัดเก็บข้อมูลให้ผู้ประกอบการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างได้ทราบ ในระหว่างวันที่ 6 - 13 มีนาคม 2546 ได้แบบสอบถามกลับคืนมาจำนวนทั้งสิ้น 284 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

### การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนแล้วผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
2. จำแนกข้อมูลแบบสอบถามตามตัวแปรอิสระ ได้แก่
  - 2.1 เพศ
  - 2.2 อายุ
  - 2.3 ระดับการศึกษา
  - 2.4 ขนาดของสถานประกอบการ
3. จำแนกข้อมูลของแบบสอบถามตามตัวแปรทั้ง 3 ด้าน และตรวจให้คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการแต่ละข้อของคำถาม ตามค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกที่กำหนดไว้ในแต่ละด้านรวม 3 ด้าน ได้แก่

- 3.1 ด้านตัวบุคลากร
- 3.2 ด้านชื่อเสียงของสำนักงาน
- 3.3 ด้านการให้บริการ
4. นำข้อมูลที่ได้ไปสร้างโปรแกรม เพื่อวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Package for Social Sciences/Personal Computer)
5. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าร้อยละ
6. วิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 75)
  - ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายความว่า ความพึงพอใจในการบริการมากที่สุด
  - ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายความว่า ความพึงพอใจในการบริการมาก
  - ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายความว่า ความพึงพอใจในการบริการปานกลาง
  - ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายความว่า ความพึงพอใจในการบริการน้อย
  - ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายความว่า ความพึงพอใจในการบริการน้อยที่สุด
7. วิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการว่าความ ของผู้ประกอบการวิชาชีพทนายความ ในจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามตัวแปร เพศ ขนาดของสถานประกอบการ และระดับการศึกษา โดยใช้สถิติการทดสอบค่าที (t - test)
8. วิเคราะห์เปรียบเทียบค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการว่าความ ของผู้ประกอบการวิชาชีพทนายความ ในจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามตัวแปร อายุ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance)
9. เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีนิวแมนคูลส์ (Newman-keuls)

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ

1.2 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 40)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541: 65)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$(\sum X)^2$	แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	$\sum X^2$	แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	n	แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

## 2. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 หาค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อหาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยใช้สูตร (สำอางค์ งามวิชา. 2541 : 62)

$$IC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ	IC	แทน ดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามและพฤติกรรม
	$\sum R$	แทน ผลรวมของความคิดเห็นในแต่ละข้อของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
	N	แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  - Coefficient) ของคอนบาค โดยใช้สูตร (สำอาง งามวิชา. 2541 : 72 : อ้างอิงจาก Cronbach. 1970 : 161)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum s^2_j}{s^2_t} \right]$$

เมื่อ $\infty$ แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
$k$ แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
$\sum S^2_i$ แทน	คะแนนความแปรปรวนเป็นรายข้อ
$S^2_t$ แทน	คะแนนความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

### 3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 เปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบค่า  $t$  (t - test) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 166)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

$$\text{โดยมี df} = \frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}\right)^2}{\frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1}\right)^2}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{S_2^2}{n_2}\right)^2}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ $t$ แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t - distribution
$\bar{X}_1$ แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1
$\bar{X}_2$ แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 2
$S_1^2$ แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1
$S_2^2$ แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 2
$n_1$ แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1
$n_2$ แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 2

3.2 เปรียบเทียบค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 : 113)



$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

- เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F-distribution  
 MS<sub>b</sub> แทน ความแปรปรวน (Mean Square) ระหว่างกลุ่ม  
 MS<sub>w</sub> แทน ความแปรปรวน (Mean Square) ภายในกลุ่ม

3.3 เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีนิวแมนคูลส์ (Newman - keuls) (ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. 2538 : 134)

$$W = q_{(\alpha:r,df)} \sqrt{\frac{MS_E}{n}}$$

- เมื่อ W แทน ค่าวิกฤต  
 q แทน ค่าที่เปิดได้จากตาราง Studentized range statistic  
 MS<sub>E</sub> แทน ค่าความคลาดเคลื่อนของความแปรปรวนที่ได้มาจากตาราง วิเคราะห์ความแปรปรวน  
 N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการว่าความของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความ จังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลของการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ ต่าง ๆ ในการแปลความหมายดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
N	แทน	จำนวนผู้ประกอบการในกลุ่มตัวอย่าง
T	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F – distribution
Df	แทน	ระดับชั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวน (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Squares)

#### การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย ดังนี้

ตอนที่ 1 แสดงสถานการณ์ทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการว่าความของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความ จังหวัดเพชรบุรี

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการว่าความของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความ จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และขนาดของสถานประกอบการ

ตอนที่ 1 แสดงสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในตอนนี้เป็นการแสดงสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนำเสนอในรูป ร้อยละ ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	118	41.50
1.2 หญิง	166	58.50
รวม	284	100.00
2. อายุ		
2.1 20 – 30 ปี	82	28.90
2.2 31 – 40 ปี	100	35.20
2.3 41 ปีขึ้นไป	102	35.90
รวม	284	100.00
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	113	39.80
3.2 ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	171	60.20
รวม	284	100.00
4. ขนาดของสถานประกอบการ		
4.1 ขนาดกลาง	151	53.20
4.2 ขนาดใหญ่	133	46.80
รวม	284	100.00

จากตาราง 2 แสดงว่า ผู้ประกอบการตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41 ปี ขึ้นไป มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป และเป็นผู้ประกอบการในธุรกิจขนาดกลาง

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการว่าความของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความ จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน

ในตอนนี้เป็นการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการว่าความของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความ ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านชื่อเสียงของสำนักงาน และด้านการให้บริการ ดังแสดงในตาราง 3 – 6

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ประกอบการ โดยรวมและรายด้าน

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

จากตาราง 3 แสดงว่า ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการว่าความของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความด้านบุคลากร โดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ด้านบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.	เจ้าหน้าที่ของสำนักงานทนายความมีบุคลิกที่ยิ้มแย้มเป็นกันเอง	3.25	0.95	ปานกลาง
2.	ทนายความเป็นผู้มีความสามารถในการให้ข้อแนะนำด้านกฎหมายให้เกิดความชัดเจนได้เป็นอย่างดี	3.47	0.89	ปานกลาง
3.	เจ้าหน้าที่ของสำนักงานจะบริการให้คำแนะนำด้วยดีทุกครั้งที่เข้าไปติดต่อ	3.32	0.95	ปานกลาง
4.	ทนายความประจำสำนักงานเป็นผู้มีบุคลิกน่าเชื่อถือช่วยให้ท่านเกิดความเชื่อมั่น	3.52	1.05	มาก
5.	ทนายความประจำสำนักงานเป็นผู้มีประสบการณ์และความรู้ความสามารถด้านการว่าความเป็นอย่างดี	3.56	0.99	มาก
6.	ทนายความประจำสำนักงานให้ความสนใจและเอาใจใส่ต่อลูกค้าของตนเองด้วยดี	3.46	1.02	ปานกลาง
7.	ทนายความประจำสำนักงานเป็นผู้มีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ติดตามคดีความที่รับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง	3.37	1.01	ปานกลาง
8.	ท่านได้รับการปฏิบัติตนจากทนายความและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานด้วยความซื่อสัตย์และเที่ยงตรง	3.42	0.95	ปานกลาง
9.	ทนายความประจำสำนักงานเป็นผู้ที่อุทิศเวลาในการให้บริการอย่างเต็มที่และด้วยความเต็มใจ	3.36	0.95	ปานกลาง
10.	ทนายความประจำสำนักงานเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์สามารถติดต่อสื่อสารและประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี	3.41	0.94	ปานกลาง
11.	ทนายความและเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานปฏิบัติตนต่อผู้ที่มารับบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน	3.50	0.92	ปานกลาง
12.	ทนายความประจำสำนักงานมีความเข้าใจและให้ความสนใจต่อปัญหาของผู้ที่มารับบริการด้วยดี	3.49	0.97	ปานกลาง
13.	รายงานความก้าวหน้าของผลงานให้ผู้ประกอบการทราบเป็นระยะๆ จนคดีความสิ้นสุด	3.57	0.98	มาก
	รวม	3.44	0.36	ปานกลาง

จากตาราง 4 แสดงว่า ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความ ของ ผู้ประกอบวิชาชีพทนายความ ด้านบุคลากรโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือรายงานความก้าวหน้า ของผลงานให้ผู้ประกอบการทราบเป็นระยะ ๆ จนคดีความสิ้นสุด ทนายความประจำ สำนักงานเป็นผู้มีประสบการณ์และความรู้ความสามารถด้านการว่าความเป็นอย่างดี และ ทนายความประจำสำนักงานเป็นผู้มีบุคลิกน่าเชื่อถือช่วยให้เกิดความเชื่อมั่น ส่วนข้ออื่น ๆ ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการว่าความของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความ ด้านชื่อเสียงของสำนักงาน โดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ด้านชื่อเสียงของสำนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.	สำนักงานทนายความเป็นที่รู้จักของบุคคลทั่วไปอย่างแพร่หลาย	3.25	1.13	ปานกลาง
2.	สำนักงานเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไปในด้านความสำเร็จในการว่าความและดำเนินงานด้านกฎหมาย	3.42	1.09	ปานกลาง
3.	สำนักงานจัดตั้งมานานและเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป	3.43	1.11	ปานกลาง
4.	เจ้าหน้าที่และทนายความประจำสำนักงานเป็นบุคคลในท้องถิ่นและเป็นที่รู้จักของบุคคลทั่วไปเป็นอย่างดี	3.50	1.03	ปานกลาง
5.	บุคลากรของสำนักงานได้เข้าร่วมกิจกรรมชุมชนอย่างสม่ำเสมอ	3.49	0.99	ปานกลาง
6.	บุคลากรของสำนักงานให้บริการแก่สาธารณะชนอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	3.49	1.02	ปานกลาง
7.	ผู้มาติดต่อขอใช้บริการส่วนใหญ่เคยมารับบริการและรู้จักสำนักงานเป็นอย่างดี	3.43	1.02	ปานกลาง
8.	จำนวนผู้เข้ารับบริการกับสำนักงานมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.52	0.99	มาก
9.	สำนักงานจะเป็นที่กล่าวขวัญถึงในกลุ่มผู้ประกอบการทั้งในเขตพื้นที่และในบริเวณใกล้เคียง	3.58	1.03	มาก
รวม		3.46	0.45	ปานกลาง

จากตาราง 5 แสดงว่า ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความ ด้านชื่อเสียงของสำนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ สำนักงานเป็นที่กล่าวขวัญถึงในกลุ่มผู้ประกอบการทั้งในเขตพื้นที่และในบริเวณใกล้เคียง และจำนวนผู้เข้ารับบริการกับสำนักงานมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่วนข้ออื่น ๆ ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง



ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ประกอบการ ที่มีต่อการบริการว่าความของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความ ด้านการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ด้านการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.	การให้บริการของสำนักงานมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	3.23	1.18	ปานกลาง
2.	สำนักงานมีการให้บริการด้านกฎหมายที่หลากหลาย	3.36	1.05	ปานกลาง
3.	การให้บริการกระทำอย่างกว้างขวางทั้งในเขตพื้นที่และบริเวณใกล้เคียง	3.37	1.07	ปานกลาง
4.	สำนักงานตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนสามารถติดต่อได้สะดวก	3.49	1.06	ปานกลาง
5.	สำนักงานมีความพร้อมและอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการได้เป็นอย่างดี	3.51	1.03	มาก
6.	การติดต่อกับทนายความประจำสำนักงานมีความสะดวกและคล่องตัว	3.60	1.03	มาก
7.	มีเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานเป็นผู้อำนวยความสะดวกในด้านเอกสารและดำเนินการในขั้นตอนของกฎหมายแทนผู้มารับบริการเป็นอย่างดี	3.41	1.01	ปานกลาง
8.	เจ้าหน้าที่และทนายความประจำสำนักงานมีการตรวจเยี่ยมผู้เข้ารับบริการถึงที่พักหรือสำนักงานของผู้รับบริการ	3.43	0.93	ปานกลาง
9.	เจ้าหน้าที่ของสำนักงานจะทำหน้าที่ติดต่อประสานงานไปยังผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว	3.38	0.97	ปานกลาง
10.	สำนักงานให้ความสะดวกในการชำระค่าบริการว่าความโดยให้ผู้ประกอบการสามารถชำระเป็นงวดๆ ตามความสะดวก	3.40	0.94	ปานกลาง
11.	สำนักงานมีการกำหนดค่าใช้จ่ายในการว่าความมากน้อยตามสัดส่วนของคดีความ	3.50	0.98	ปานกลาง
	รวม	3.43	0.41	ปานกลาง

จากตาราง 6 แสดงว่า ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความ ด้านการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ การติดต่อกับทนายความประจำสำนักงานมีความสะดวกและคล่องตัว และสำนักงานมีความพร้อม และอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการได้เป็นอย่างดี ส่วนข้ออื่นๆ ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกอบการ ที่มีต่อการบริการว่า ความของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความ จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และขนาดของสถานประกอบการ

ในตอนนี้เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบ ความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการว่าความ ของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความ จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และขนาดของสถานประกอบการ ดังแสดงในตาราง 7 – 11

ตาราง 7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการว่าความของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความ จำแนกตาม เพศ โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ	เพศชาย (N = 118)		เพศหญิง (N = 116)		t	Prob.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านบุคลากร	3.44	0.38	3.44	0.34	- 0.05	0.95
ด้านชื่อเสียงของสำนักงาน	3.40	0.47	3.49	0.43	- 1.58	0.12
ด้านการให้บริการ	3.40	0.40	3.44	0.42	- 0.73	0.46
รวม	3.42	0.28	3.45	0.24	- 1.17	0.24

จากตาราง 7 แสดงว่า ผู้ประกอบการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความ โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ประกอบบริการที่มีต่อการบริการว่าความของผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาล ความ โดยรวม และรายด้าน

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ	20 - 30 ปี (N = 82)			31 - 40 ปี (N = 100)			41 ปีขึ้นไป (N = 102)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านบุคลากร	3.43	0.36	ปานกลาง	3.42	0.36	ปานกลาง	3.46	0.35	ปานกลาง
ด้านชื่อเสียงของสำนักงาน	3.39	0.47	ปานกลาง	3.46	0.42	ปานกลาง	3.50	0.45	ปานกลาง
ด้านการให้บริการ	3.40	0.37	ปานกลาง	3.44	0.43	ปานกลาง	3.44	0.41	ปานกลาง
รวม	3.41	0.27	ปานกลาง	3.44	0.26	ปานกลาง	3.47	0.24	ปานกลาง

จากตาราง 8 แสดงว่า ผู้ประกอบบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความของผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาล โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการว่าความของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความ จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Prob.
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	2	0.12	6.01	0.47	0.63
	ภายในกลุ่ม	281	35.85	0.13		
	รวม	283	35.97			
ด้านชื่อเสียงของสำนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.63	0.32	1.58	0.21
	ภายในกลุ่ม	281	56.42	0.20		
	รวม	283	57.05			
ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.10	5.06	0.30	0.74
	ภายในกลุ่ม	281	47.27	0.17		
	รวม	283	47.37			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.17	8.40	1.26	0.29
	ภายในกลุ่ม	281	18.74	6.67		
	รวม	283	18.91			

จากตาราง 9 แสดงว่า ผู้ประกอบการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการว่าความของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี		t	Prob.
	(N = 113)		(N = 171)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านบุคลากร	3.41	0.35	3.46	0.36	-1.17	0.24
ด้านชื่อเสียงของสำนักงาน	3.43	0.42	3.47	0.47	-0.80	0.42
ด้านการให้บริการ	3.46	0.40	3.40	0.42	1.26	0.21
รวม	3.43	0.26	3.44	0.26	-0.35	0.73

จากตาราง 10 แสดงว่า ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการว่าความของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความ จำแนกตามขนาดของสถานประกอบการ โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ	ขนาดกลาง (N = 151)		ขนาดใหญ่ (N = 133)		t	Prob.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านบุคลากร	3.44	0.36	3.44	0.35	-0.04	0.97
ด้านชื่อเสียงของสำนักงาน	3.47	0.41	3.44	0.49	-0.61	0.54
ด้านการให้บริการ	3.46	0.41	3.49	0.41	1.49	0.14
รวม	3.45	0.25	3.42	0.27	1.05	0.29

จากตาราง 11 แสดงว่า ผู้ประกอบการที่มีขนาดของสถานประกอบการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการว่าความของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความ จังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการว่าความของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความ ใน 3 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านชื่อเสียงของสำนักงาน และด้านการให้บริการ โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการ จำนวน 284 คน

ในบทนี้จะกล่าวถึง ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับ

#### ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการว่าความของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความในจังหวัดเพชรบุรีใน 3 ด้าน ได้แก่
  - 1.1 ด้านบุคลากร
  - 1.2 ด้านชื่อเสียงของสำนักงาน
  - 1.3 ด้านการให้บริการ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกอบการ ที่มีต่อการบริการว่าความของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความในจังหวัดเพชรบุรีใน 3 ด้าน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และขนาดของสถานประกอบการ

#### ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการใช้บริการของสถานประกอบการที่มีต่อผู้ประกอบวิชาชีพทนายความจังหวัดเพชรบุรี เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการว่าความของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความ ให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการและสภาพสังคมปัจจุบัน



## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

### 1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบการในจังหวัดเพชรบุรี ที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ในปี พ.ศ. 2545 จำนวน 1,133 ราย (สำนักงานพาณิชย์จังหวัดเพชรบุรี. 2545)

### 2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้จากการกำหนดขนาดโดยการเปิดตารางประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 284 คน จากนั้นใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น และสุ่มอย่างง่าย (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2545)

## เครื่องมือที่จะใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการว่าความ ของผู้ประกอบการวิชาชีพทนายความ ในจังหวัดเพชรบุรี โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และขนาดของสถานประกอบการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการว่าความ ของผู้ประกอบการวิชาชีพทนายความ ในจังหวัดเพชรบุรี ในด้าน บุคลากร ชื่อเสียงของสำนักงาน และการให้บริการ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale ) 5 ระดับ โดยมีการกำหนดการให้ค่าคะแนน ดังนี้

คะแนน 5	หมายถึง	มีความพึงพอใจในการบริการมากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	มีความพึงพอใจในการบริการมาก
คะแนน 3	หมายถึง	มีความพึงพอใจในการบริการปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	มีความพึงพอใจในการบริการน้อย
คะแนน 1	หมายถึง	มีความพึงพอใจในการบริการน้อยที่สุด

## วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจะได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดเพชรบุรี
2. ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยได้อธิบายถึงจุดประสงค์ของการจัดเก็บข้อมูลให้ผู้ประกอบการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างได้ทราบ ในระหว่างวันที่ 60 - 13 มีนาคม 2546 ได้แบบสอบถามกลับคืนมาจำนวนทั้งสิ้น 284 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

## การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
2. จำแนกข้อมูลแบบสอบถามตามตัวแปรอิสระ ได้แก่
  - 2.1 เพศ
  - 2.2 อายุ
  - 2.3 ระดับการศึกษา
  - 2.4 ขนาดของสถานประกอบการ
3. จำแนกข้อมูลของแบบสอบถามตามตัวแปรทั้ง 3 ด้าน และตรวจให้คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการแต่ละข้อของคำถาม ตามค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกที่กำหนดไว้ในแต่ละด้านรวม 3 ด้าน ได้แก่
  - 3.1 ด้านตัวบุคลากร
  - 3.2 ด้านชื่อเสียงของสำนักงาน
  - 3.3 ด้านการให้บริการ
4. นำข้อมูลที่ได้ไปสร้างโปรแกรม เพื่อวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Package for Social Sciences/Personal Computer)
5. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าร้อยละ
6. วิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 75)

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

7. วิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการว่าความ ของผู้ประกอบการวิชาชีพทนายความ ในจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามตัวแปร เพศ ขนาดของสถานประกอบการ และระดับการศึกษา โดยใช้สถิติการทดสอบค่าที (t - test)

8. วิเคราะห์เปรียบเทียบค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการว่าความ ของผู้ประกอบการวิชาชีพทนายความ ในจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามตัวแปร อายุ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance)

9. เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีนิวแมนคูลส์ (Newman - keuls)

### สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการว่าความของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความ จังหวัดเพชรบุรี สรุปได้ดังนี้

#### 1. สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ ผู้ประกอบการกลุ่มตัวอย่าง 284 คน แบ่งเป็นผู้ประกอบการเพศหญิง 166 คน และเพศชาย 118 คน

1.2 อายุ ผู้ประกอบการกลุ่มตัวอย่างจำนวน 284 คน แบ่งเป็นผู้ประกอบการที่มีอายุ 20 – 30 ปี 82 คน 31 – 40 ปี 100 คน และ 41 ปีขึ้นไป 102 คน

1.3 ระดับการศึกษา ผู้ประกอบการกลุ่มตัวอย่างจำนวน 284 คน แบ่งเป็นมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี 113 คน และตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป 171 คน

1.4 ขนาดของสถานประกอบการ ผู้ประกอบการกลุ่มตัวอย่างจำนวน 284 คน แบ่งเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลาง 151 คน และธุรกิจขนาดใหญ่ 133 คน

2. ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความของผู้ประกอบวิชาชีพ ทัศนคติ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

2.1 ด้านบุคลากร ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความของผู้ประกอบวิชาชีพ ทัศนคติ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ รายงานความก้าวหน้าของผลงานให้ผู้ประกอบการทราบเป็นระยะ ๆ จนคติความสิ้นสุด และทัศนคติความประจำสำนักงานมีบุคลิกน่าเชื่อถือช่วยให้เกิดความเชื่อมั่น ส่วนข้ออื่น ๆ ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2.2 ด้านชื่อเสียงของสำนักงาน ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความของผู้ประกอบวิชาชีพ ทัศนคติ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ สำนักงานเป็นที่กล่าวขวัญถึงในกลุ่มผู้ประกอบการทั้งในเขตพื้นที่ และในบริเวณใกล้เคียง และจำนวนผู้เข้ารับบริการกับสำนักงานมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่วนข้ออื่น ๆ ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2.3 ด้านการให้บริการ ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความของผู้ประกอบวิชาชีพ ทัศนคติ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ การติดต่อกับทัศนคติความประจำสำนักงานมีความสะดวก และคล่องตัว และสำนักงานมีความพร้อมและอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการได้เป็นอย่างดี ส่วนข้ออื่น ๆ ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการว่าความของผู้ประกอบวิชาชีพ ทัศนคติ ตามสมมติฐานในการวิจัย ผลการวิจัยพบว่า

3.1 ผู้ประกอบการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความของผู้ประกอบวิชาชีพ ทัศนคติ โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 ผู้ประกอบการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความของผู้ประกอบวิชาชีพ ทัศนคติ โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความของผู้ประกอบวิชาชีพ ทัศนคติ โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 ผู้ประกอบการที่มีขนาดของสถานประกอบการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความของผู้ประกอบวิชาชีพ ทัศนคติ โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

## อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ ที่มีต่อการบริการ ว่าความของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความ จังหวัดเพชรบุรี สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ประกอบการ ที่มีต่อการบริการว่าความของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความ จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความ โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ การที่ผู้ประกอบการเข้ามาติดต่อขอรับบริการ กับสำนักงานทนายความทุกแห่งก็มักมีจุดมุ่งเดียวกัน คือ หาผู้ที่สามารถให้ความช่วยเหลือตนเองเกี่ยวกับคดีความ หรือในด้านกฎหมายต่าง ๆ ได้ หากแต่งานที่สำนักงานทนายความ ได้เสนอให้บริการแก่ผู้ประกอบการนั้น เป็นงานที่ยังไม่สามารถมองเห็นภาพลักษณ์ของงาน ได้อย่างชัดเจน จนกว่าการปฏิบัติงานจะเสร็จสิ้นลง ดังนั้นผู้ประกอบการจึงไม่มีความแน่ใจ ว่าการให้บริการที่ตนคาดหวังจากสำนักงานทนายความที่ตนเองเข้าติดต่อขอรับบริการนั้นจะ ให้บริการได้ดีตามที่ตนเองหวังไว้หรือไม่ ถึงแม้ว่าผู้ประกอบการทุกคนจะต้อง ยึดหลักการปฏิบัติต่อลูกค้าความของตนเอง ด้วยความซื่อสัตย์ ยุติธรรม ตามหลักจริยธรรม ของทนายความที่พึงปฏิบัติ ตามที่สภาทนายความได้บัญญัติไว้ (สภาทนายความ. 2544 : 20) ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมรภูมิ ขวัญคุ้ม (2530 : บทคัดย่อ) ที่ได้ ศึกษาถึงความพึงพอใจของบุคลากร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการในมหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกอบการ ที่มีต่อการบริการว่าความ ของผู้ประกอบการวิชาชีพทนายความ จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และ ขนาดของสถานประกอบการ พบว่า

2.1 ผู้ประกอบการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความของ ผู้ประกอบวิชาชีพทนายความ โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้ประกอบการไม่ว่าจะเป็นเพศหญิง หรือเพศชายย่อมเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ เป็นอย่างดีในด้านการดำเนินธุรกิจ ทั้งในด้านของการ เป็นผู้ซื้อ และผู้ขาย ดังนั้น ในการที่บุคคลเหล่านี้จะเลือกที่จะใช้บริการจากแหล่งขายหรือ แหล่งบริการใด ปัจจัยแรกที่เขาคำนึงถึงคือ ผลที่จะได้รับจากการบริการซึ่งก็จะตามมาด้วย ความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการนั้น อีกทั้งการให้บริการด้านกฎหมายเป็นการบริการที่ผู้ ซื้อบริการไม่สามารถที่จะมองเห็นตัวสินค้าได้ เพียงแต่เป็นการซื้อบริการด้วยความคาดหวังผล

ที่จะได้รับเท่านั้น ดังนั้นผู้ประกอบการทั้งเพศหญิงและเพศชายจึงมักมีการคาดหวังผลที่จะได้รับจากการบริการที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 44 – 48) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) คือ ระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ กับการคาดหวังของลูกค้า ระดับความพอใจของลูกค้าจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์ตามผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคล ซึ่งการคาดหวังของบุคคลจะเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ

2.2 ผู้ประกอบการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความ โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้ประกอบการในปัจจุบันเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและความตั้งใจจริงในการประกอบธุรกิจของตนเองให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งผู้ประกอบการที่มีอายุน้อยก็จะใช้ความรู้ความสามารถที่ได้ศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการประกอบธุรกิจ ส่วนผู้ประกอบการที่มีอายุมากจะใช้ประสบการณ์และความรู้ความสามารถที่มีมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ แต่ก็ยังคงยึดเป้าหมายเดียวกันคือความสำเร็จของงาน ดังนั้น การที่ผู้ประกอบการจะเลือกดำเนินธุรกิจหรือกระทำการกิจกรรมใดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ หรือส่งผลให้ธุรกิจของตนเองประสบความสำเร็จนั้น คงต้องพิจารณาที่ผลที่จะได้รับ หรือตัวบุคคลที่จะให้บริการที่จะช่วยให้ธุรกิจของตนประสบความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิฑูรย์ สิมโชคดี (2544 : 7) ที่กล่าวถึงการบริการที่มีคุณภาพว่า มักประกอบด้วยผู้ให้บริการที่ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการเพราะเป็นผู้สร้างความแตกต่างและเป็นผู้สร้างความสำเร็จให้กับกิจกรรม และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกศิริ แต่ศิลป์สาธิต (2538 : 64) ที่ได้ศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการร้านสะดวกซื้อ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริโภคชายและหญิงมีความคิดเห็นต่อลักษณะการให้บริการของร้านสะดวกซื้อทุกด้านรวมกัน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.3 ผู้ประกอบที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในการเลือกใช้บริการของผู้บริโภคโดยส่วนใหญ่จะมีการเลือกสรรค์จากประสบการณ์เดิม การได้รับรู้ข่าวสารข้อมูล ซึ่งในการเลือกสรรค์สิ่งที่จะมาสนองตอบความต้องการของตนเองนั้นมักมีเป้าหมายที่การสนองตอบที่สร้างความพึงพอใจได้สูงสุดหรือได้ตามความคาดหวังที่ได้ตั้งไว้ ดังนั้น ผู้ประกอบการที่เลือกใช้บริการของสำนักงานทนายความ จึงมักมิได้มีความวิเคราะห์โดยใช้ระดับการศึกษาของตน หากแต่ใช้การวิเคราะห์จากข้อมูลที่ได้รับและความเชื่อถือที่มี รวมถึงการคาดหวังผลที่จะได้รับจากสำนักงานทนายความนั้นๆ ดังนั้นหากผู้ประกอบการได้รับการสนองตอบที่ดีก็จะ

เกิดความพึงพอใจได้ไม่แตกต่างกันนัก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประเสริฐศิลป์ จุฑาเทียน (2542 : 1 - 2) ที่ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของโรงแรมลายทอง จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการของโรงแรมลายทอง ได้แก่ ระดับการศึกษา ความถี่ในการใช้บริการ ภูมิสำเนา และการได้รับข้อมูล

2.4 ผู้ประกอบการที่มีขนาดสถานประกอบการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการว่าความของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความ โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ธุรกิจทั้งขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดเพชรบุรี ส่วนใหญ่มักจะมีการใช้บริการด้านกฎหมาย กับสำนักงานทนายความในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน เช่นการรับบริการด้านการขอคำปรึกษาใน ด้านกฎหมายต่างๆ หรือการจดทะเบียนการค้า เป็นต้น ดังนั้นการที่ผู้ประกอบการจะใช้บริการ กับสำนักงานทนายความใด ปัจจัยหลักที่สำคัญคงได้แก่ ความไว้วางใจที่มีต่อทนายความ และการคาดหวังผลที่จะได้รับการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของ คอทเลอร์ และ อาร์มสตรอง (Kutler , Phillip & Armstrong, Gary. 1996 : 572) ที่กล่าวถึง ความพึงพอใจของลูกค้า ว่าเป็นการตัดสินใจของลูกค้าที่มีต่อการนำเสนอคุณค่าทางการตลาด และทำให้เกิด การตัดสินใจซื้อนั้นจะเกี่ยวกับรูปแบบของสินค้าที่นำเสนอออกมา และเชื่อมโยงไปถึงความ คาดหวังของลูกค้า

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการว่าความของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความ จังหวัดเพชรบุรี มีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้ประกอบวิชาชีพทนายความและบุคคลที่เกี่ยวข้อง ได้นำไปพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการเพิ่มมากขึ้น ดังนี้

#### 1. ด้านบุคลากร ข้อที่ควรต้องมีการพัฒนาปรับปรุง ได้แก่

1.1 ควรมีการให้ความรู้แก่บุคลากรเกี่ยวกับคุณลักษณะที่เหมาะสมของงานบริการ และให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสำนักงานในเบื้องต้น เพื่อบุคลากรของสำนักงานจะมีความพร้อมด้านการบริการ และสามารถให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ที่มาติดต่อได้อย่างถูกต้องรวมถึงมีบุคลิกที่เหมาะสมกับงานบริการ

1.2 ทัศนคติความประจําสำนักงาน ควรมีการติดตามเอาใจใส่กับคดีความที่ได้รับมาอย่างต่อเนื่องและให้คำแนะนำลูกความด้วยดี ทั้งในขณะปฏิบัติหน้าที่และนอกเวลา เพื่อสร้างความไว้วางใจให้เกิดกับลูกความ

1.3 การปฏิบัติหน้าที่ของทัศนคติความประจําสำนักงาน ควรต้องมีการอุทิศเวลากับงานอย่างเต็มที่รวมทั้งการให้บริการ ควรเน้นความเสมอภาคกับลูกความทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน และควรเน้นการประสานงานกับชุมชนหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่องสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้น

2. ด้านชื่อเสียงของสำนักงาน สำนักงานทัศนคติความ ควรต้องมีการพัฒนาปรับปรุง ในเรื่องต่อไปนี้

2.1 สำนักงาน ควรมีการประชาสัมพันธ์ถึงผลงานที่ผ่านมาให้กับบุคคลทั่วไปได้ทราบ และควรให้บุคลากรของสำนักงานได้เข้าร่วมงานชุมชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสำนักงานและชุมชน และทำให้สำนักงานเป็นที่รู้จักของชุมชนอย่างกว้างขวาง

2.2 บุคลากรของสำนักงาน ควรเป็นบุคคลทั้งในท้องถิ่นและบุคคลที่มาจากในเขตพื้นที่อื่น ๆ เพื่อให้การขยายงานของสำนักงานเป็นไปอย่างกว้างไกล ทั้งในเขตจังหวัดเพชรบุรี และจังหวัดอื่น ๆ

3. ด้านการให้บริการ สำนักงานทัศนคติความควรมีการปรับปรุงพัฒนา ในส่วนต่อไปนี้

3.1 สำนักงาน ควรมีการให้บริการที่ครบทุกด้านในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย และควรเห็นการให้บริการด้วยความรวดเร็ว เพื่อให้คดีความหรือข้อกฎหมายนั้นเสร็จสิ้นทันตามเวลาที่ลูกความต้องการ

3.2 สำนักงาน ควรมีการจัดวางเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านเอกสาร และการประสานงานต่าง ๆ ให้มีจำนวนที่เพียงพอและเหมาะสมกับการให้บริการ เพื่อสร้างความสะดวกและรวดเร็วให้กับผู้ใช้บริการ

3.3 สำนักงาน ควรมีการกำหนดเงื่อนไขการชำระค่าบริการ อย่างชัดเจน เป็นระบบพร้อมทั้งมีการชี้แจงผู้ใช้บริการเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการดำเนินการให้เป็นระบบ เช่น จัดทำเอกสารประกอบที่เป็นระบบ เป็นต้น



### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ประกอบการที่มีต่อบทบาทของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความ
2. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการในด้านอื่น ๆ ของผู้ประกอบการวิชาชีพทนายความทั้งในจังหวัดเพชรบุรี และจังหวัดอื่น ๆ
3. ควรมีการศึกษาวิจัยถึงความคิดเห็นของการบริการว่าความของผู้ประกอบการวิชาชีพทนายความ บุคคลทั่วไปที่มีต่อการบริการ

บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กิเลน ประลอง. (2543). "ชักธงรบ," หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ. ฉบับวันที่ 16 ตุลาคม.
- กุนธน ธนาพงศธร. (2528). *ประโยชน์และบริการในการบริหารงานบุคคล*. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เกศิริ แต่ศิลาปัสชาติ. (2538). *ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จรรยา ประชิตโรมรัน. (2540). *สมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เฉลิม สถิตย์ทอง. (2523). *หลักวิชาชีพนักกฎหมาย*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : เทพเนมิตรการพิมพ์.
- ทวี กสิยพงษ์. (2529, มีนาคม). *พระราชบัญญัติทนายความ พ.ศ. 2528 : กฎหมายเพื่อการปกครองตนเองของทนายความ*, บทบัญญัติ. 42(1).
- นันทชัย ปัญญาสุรฤทธิ์. (2541). *ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาล มหาราชนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์ ศ.ศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ปฐมพงษ์ ปราณประชากรราษฎร์. (2543). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเงินฝากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอุบลราชธานี*. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ปรีชา สุวรรณทัต. (2543). *กฎหมายกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม*. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พรชัย รัศมีแพทย์. (2537, ธันวาคม). "ทนายความยุคใหม่ : ใครให้กำหนด," *วารสารสุโขทัยธรรมาธิราช*. 6(2).
- ราชบัณฑิตยสภา. (2543). *พจนานุกรมศัพท์วรรณคดี*. กรุงเทพฯ : บริษัทสหธรรมิก จำกัด.
- ล้วน สายยศ และ อัดณา สายยศ. (2538). *เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2544, 7 เมษายน). "กลยุทธ์สู่ผลิตภาพ 2001," *ผู้จัดการรายวัน*. หน้า 19.

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์มและ  
ไซเท็กซ์.
- สมัคร ชาวภานันท์. (2540). *การปฏิรูประบบงานของสหภาพนายความ*. กรุงเทพฯ :  
วิทยาลัยการยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม.
- สหภาพนายความ. (2544). *จริยธรรมและมรรยาททนายความ*. กรุงเทพฯ : สำนักงานสภา  
ทนายความแห่งประเทศไทย.
- . (2528). *พระราชบัญญัติทนายความ พ.ศ. 2528 พร้อมด้วยกฎกระทรวงและข้อ  
บังคับสหภาพนายความที่เกี่ยวข้อง*. กรุงเทพฯ : สหภาพนายความ กระทรวงยุติธรรม.
- สมรภูมิ ขวัญคุ้ม. (2530). *ความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อ  
การจัดสวัสดิการภายในมหาวิทยาลัย*. ปรินญานิพนธ์ ศศ.ม. (สุขศึกษา). กรุงเทพฯ :  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สิริศักดิ์ รัชชานันติ. (2540). *ทัศนคติของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อภาษีมูลค่า  
เพิ่ม*. ปรินญานิพนธ์ ศศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุจริต ถาวรสุข. (2513). *ทนายความพิสดาร ว่าด้วยความสำคัญของทนายความ*. กรุงเทพฯ :  
โรงพิมพ์ไทยสัมพันธ์.
- สมพร ตั้งสะสม. (2537). *ความพึงพอใจของผู้ประกันตน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการ  
บริการทางการแพทย์ ภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 : กรณี  
ประสบอันตราย หรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.  
(พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.  
ถ่ายเอกสาร.
- สำอางค์ งามวิชา . (2541). *การวิจัยธุรกิจศึกษา*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะ  
สังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- หลุย จำปาเทศ. (2533). *จิตวิทยาการจูงใจ*. กรุงเทพฯ : สามัคคีสาส์น.
- อดิเรก พงษ์กายี. (2540). *ความพึงพอใจในการใช้บริการสาธารณสุข ของประชาชนที่มีบัตร  
ประกันสุขภาพ โดยความสมัครใจ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. ปรินญานิพนธ์  
ศศ.ม. (สุขศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.  
ถ่ายเอกสาร.
- Kittler, Philip & Armstrong, Gary. (1996). *Principles of Marketing*. 7 th ed. New Jersey.  
Prentice Hall Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือการวิจัย



## บันทึกข้อความ

68

ส่วนราชการ   บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ทม 1012/1601

วันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2546

เรื่อง   ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน   คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นายภูวคณ ชมบริสุทธิ์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการว่าความของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความ จังหวัดเพชรบุรี" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง อาจารย์สิทธิฐากร ชูทรัพย์ และ อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการว่าความของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความ จังหวัดเพชรบุรี

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นายภูวคณ ชมบริสุทธิ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

## รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือการวิจัย

### 1. อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์

การศึกษา : MS. In Business Education  
MA. In Management  
ที่ทำงาน : ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

### 2. อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง

การศึกษา : บช.บ., บช.ม. (การบัญชี)  
ที่ทำงาน : ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

### 3. อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐสุวรรณ

การศึกษา : B.B.B. (Marketing)  
M.B.A. (Marketing)  
ที่ทำงาน : ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



**ภาคผนวก ข**

**แบบสอบถาม**

**ความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการว่าความ  
ของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความ จังหวัดเพชรบุรี**

## แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการว่าความของผู้ประกอบการ  
วิชาชีพทนายความ จังหวัดเพชรบุรี

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้ มุ่งที่จะขอทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการว่าความของผู้ประกอบการวิชาชีพทนายความตามความรู้สึกที่เป็นจริงของท่าน โดยคำตอบของท่านจะไม่มีผิดหรือถูก และในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ จะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อตัวท่าน โดยคำตอบจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ผู้วิจัยได้แบ่งสอบถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานทั่วไปของท่าน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการว่าความ แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านชื่อเสียงของสำนักงาน และด้านการให้บริการ

โปรดกรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ และตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์และแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาการว่าความของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความร่วมมือ ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ภูวดล ชมบริสุทธิ์

นิสิตปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

### ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกรณาดตอบแบบสอบถาม โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความ  
ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ
  - ( ) 1.1 ชาย
  - ( ) 1.2 หญิง
  
2. อายุ
  - ( ) 2.1 20 – 30 ปี
  - ( ) 2.2 31 – 40 ปี
  - ( ) 2.3 41 ปีขึ้นไป
  
3. ระดับการศึกษา
  - ( ) 3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
  - ( ) 3.2 ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป
  
4. ขนาดของสถานประกอบการ
  - ( ) 4.1 ขนาดกลาง
  - ( ) 4.2 ขนาดใหญ่

**ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการบริการ  
ว่าความของผู้ประกอบการ วิชาชีพทนายความ จังหวัดเพชรบุรี**

**คำชี้แจง** แบบสอบถามมีจำนวน 33 ข้อ โปรดกรุณาตอบแบบสอบถาม โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด โดยในแต่ละข้อมีคำตอบให้ท่านเลือก 5 คำตอบ โดยมีระดับการให้ค่าคะแนน ดังนี้

ระดับ	5	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการบริการมากที่สุด
ระดับ	4	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการบริการมาก
ระดับ	3	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการบริการปานกลาง
ระดับ	2	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการบริการน้อย
ระดับ	1	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการบริการน้อยที่สุด

**ตัวอย่าง**

ข้อ	ความรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
0	สำนักงานตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน สามารถติดต่อได้สะดวก		✓			

คำอธิบาย จากตัวอย่างข้อ 0 แสดงว่า ท่านมีความรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการว่า ความเกี่ยวกับที่ตั้งของสำนักงานอยู่ในระดับมาก

ข้อ	ความรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	<b>ด้านบุคลากร</b>					
1.	เจ้าหน้าที่ของสำนักงานทนายความมีบุคลิกที่ยิ้มแย้มเป็นกันเอง					
2.	ทนายความเป็นผู้มีความสามารถในการให้ข้อแนะนำด้านกฎหมายให้เกิดความชัดเจนได้เป็นอย่างดี					
3.	เจ้าหน้าที่ของสำนักงานจะบริการให้คำแนะนำด้วยดีทุกครั้งที่เข้าไปติดต่อ					
4.	ทนายความประจำสำนักงานเป็นผู้มีบุคลิกน่าเชื่อถือช่วยให้ท่านเกิดความเชื่อมั่น					
5.	ทนายความประจำสำนักงานเป็นผู้มีประสบการณ์และความรู้ความสามารถด้านการว่าความเป็นอย่างดี					
6.	ทนายความประจำสำนักงานให้ความสนใจและเอาใจใส่ต่อลูกค้าของตนเองด้วยดี					
7.	ทนายความประจำสำนักงานเป็นผู้มีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ติดตามคดีความที่รับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง					
8.	ท่านได้รับการปฏิบัติตนจากทนายความและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานด้วยความซื่อสัตย์และเที่ยงตรง					
9.	ทนายความประจำสำนักงานเป็นผู้ที่อุทิศเวลาในการให้บริการอย่างเต็มที่และด้วยความเต็มใจ					
10.	ทนายความและเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์สามารถติดต่อสื่อสารและประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี					
11.	ทนายความและเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานปฏิบัติตนต่อผู้ที่มารับบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน					

ข้อ	ความรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
12.	ทนายความประจำสำนักงานมีความเข้าใจและให้ความสนใจต่อปัญหาของผู้ที่มารับบริการด้วยดี					
13.	รายงานความก้าวหน้าของผลงานให้ผู้ประกอบการทราบเป็นระยะ ๆ จนคดีความสิ้นสุด					
<b>ด้านชื่อเสียงของสำนักงาน</b>						
14.	สำนักงานทนายความเป็นที่รู้จักของบุคคลทั่วไปอย่างแพร่หลาย					
15.	สำนักงานเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไปในด้านความสำเร็จในการว่าความและดำเนินงานด้านกฎหมาย					
16.	สำนักงานจัดตั้งมานานและเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป					
17.	เจ้าหน้าที่และทนายความประจำสำนักงานเป็นบุคคลในท้องถิ่นและเป็นที่รู้จักของบุคคลทั่วไปเป็นอย่างดี					
18.	บุคลากรของสำนักงานได้เข้าร่วมกิจกรรมชุมชนอย่างสม่ำเสมอ					
19.	บุคลากรของสำนักงานให้บริการแก่สาธารณชนอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ					
20.	ผู้มาติดต่อขอใช้บริการส่วนใหญ่เคยมารับบริการและรู้จักสำนักงานเป็นอย่างดี					
21.	จำนวนผู้เข้ารับบริการกับสำนักงานมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง					
22.	สำนักงานจะเป็นที่กล่าวขวัญถึงในกลุ่มผู้ประกอบการทั้งในเขตพื้นที่และในบริเวณใกล้เคียง					

ข้อ	ความรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านการให้บริการ					
23.	การให้บริการของสำนักงานมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
24.	สำนักงานมีการให้บริการด้านกฎหมายที่หลากหลาย					
25.	การให้บริการกระทำอย่างกว้างขวางทั้งในเขตพื้นที่และบริเวณใกล้เคียง					
26.	สำนักงานตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนสามารถติดต่อได้สะดวก					
27.	สำนักงานมีความพร้อม และอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการได้เป็นอย่างดี					
28.	การติดต่อกับทนายความประจำสำนักงานเป็นผู้อำนวยความสะดวกต่อการให้บริการได้เป็นอย่างดี					
29.	มีเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานเป็นผู้อำนวยความสะดวกในด้านเอกสารและดำเนินการในขั้นตอนของกฎหมายแทนผู้มารับบริการเป็นอย่างดี					
30.	เจ้าหน้าที่และทนายความประจำสำนักงานมีการตรวจเยี่ยมผู้เข้ารับบริการถึงที่พักหรือสำนักงานของผู้รับบริการ					
31.	เจ้าหน้าที่ของสำนักงานจะทำหน้าที่ติดต่อประสานงานไปยังผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว					
32.	สำนักงานให้ความสะดวกในการชำระค่าบริการด้วยความ โดยให้ผู้ประกอบการสามารถชำระเป็นงวด ๆ ตามความสะดวก					
33.	สำนักงานมีการกำหนดค่าใช้จ่ายในการว่าความมากน้อยตามสัดส่วนของคดีความ					

**ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์**



## ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ - สกุล	นายภูวดล ชมบริสุทธ์
เกิดวันที่	1 กรกฎาคม 2502
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	30/1 ถนนพวงศ์สุริยา ตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัด เพชรบุรี 76000
สถานที่ทำงาน	สำนักงานกฎหมายเพชรบุรีเคบีล
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	หัวหน้าสำนักงานกฎหมายเพชรบุรีเคบีล
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2526	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนพรหมานุสรณ์ จังหวัดเพชรบุรี
พ.ศ. 2531	ปริญญาตรีนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ. 2545	กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ