

คุณลักษณะของทนายความที่มีผลต่อความพึงพอใจ การบอกต่อ และการ  
ใช้บริการซ้ำของลูกค้าความในเขตภาคตะวันออกของประเทศไทย  
ATTRIBUTES OF LAWYER AFFECTING CLIENTS' SATISFACTION, WORD  
OF MOUTH, AND CONTINUANCE INTENTION IN EASTERN THAILAND

ชานนท์ รุ่งเรียนกิจ\*  
Chanon Rumriankit  
รองศาสตราจารย์ ดร.ชลธิศ ดาราวงษ์\*\*  
Asst. Prof. Dr.Chonlatis Darawong  
ดร.บุญเกียรติ วิสิทธิ์ภาศ\*\*\*  
Dr.Boonkiat Wisittigars

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ การบอกต่อ และการใช้บริการซ้ำของลูกค้าความในเขตภาคตะวันออกของประเทศไทย โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณลักษณะของทนายความที่มีอิทธิพลความพึงพอใจ การบอกต่อ และการใช้บริการซ้ำของลูกค้าความในเขตภาคตะวันออกของประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ คือ ลูกค้าความที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการของทนายความของสำนักกฎหมายในเขตภาคตะวันออก โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

\* นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี ปีการศึกษา 2565

\*\* อาจารย์ประจำ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

\*\*\* อาจารย์ประจำ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

\* Student in Master of Business Administration Program, Modern Organization Management, Graduate College of Management, Sripatum University at Chonburi, Academic Year 2022

Corresponding author. e-Mail: chanon@bantanaillawfirm.com

\*\* Lecturer, Graduate College of Management, Sripatum University at Chonburi

Corresponding author. e-Mail: chonlatis@gmail.com

\*\*\* Lecturer, Graduate College of Management, Sripatum University at Chonburi

Corresponding author. e-Mail: boonkiat.tac@gmail.com

ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าเฉลี่ย การทดสอบความแปรปรวน และการวิเคราะห์สมการเส้นถดถอยพหุคูณ ผลวิจัย พบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติของลูกค้าความในเขตภาคตะวันออกเฉียงใต้แตกต่างกันตามปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน 2) ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการมีผลต่อทัศนคติของลูกค้าความในเขตภาคตะวันออกเฉียงใต้ ได้แก่ ด้านสถานะลูกค้าความ และ 3) ปัจจัยด้านคุณลักษณะของทนายความมีผลต่อทัศนคติของลูกค้าความในเขตภาคตะวันออกเฉียงใต้ ได้แก่ ด้านความรู้ และทักษะด้านการสร้างความสัมพันธ์ ด้านการสร้างความไว้วางใจ ด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร ด้านความใส่ใจ

**คำสำคัญ:** คุณลักษณะของทนายความ, ความพึงพอใจ, การบอกต่อ, การใช้บริการซ้ำ

## ABSTRACT

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

**Keywords:** Attorney's attributes, Satisfaction, Word of mouth, Repurchase.

## บทนำ

การประกอบการทางธุรกิจของประเทศมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการแข่งขันทางธุรกิจระหว่างคู่แข่งในตลาด ซึ่งอาจก่อให้เกิดการกระทำผิดทางกฎหมายของผู้ผลิตสินค้าที่มีต่อผู้บริโภคจนเกิดความเสียหายทั้งร่างกาย และทรัพย์สิน ทำให้เกิดการฟ้องร้องของผู้บริโภค และผู้ผลิต ส่งผลให้จำนวนคดีความทางแพ่ง และอาญามากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทนายความจึงเป็นบุคคลที่ทำหน้าที่สำคัญในการให้คำปรึกษาแนะนำให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้องและราบรื่น และเมื่อเกิดข้อพิพาท ต้องเป็นตัวแทนในการเจรจาระหว่างลูกค้าฝ่ายผู้ประกอบการ และผู้เสียหาย ซึ่งส่งผลให้นักธุรกิจต้องการทนายความที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น

ในช่วงการดำเนินการทางศาล ทนายความจะเป็นผู้ให้คำปรึกษา และคำแนะนำทางกฎหมายที่สามารถนำมาใช้ในการปกป้องลูกค้าจากการกระทำผิดของอีกฝ่าย ทนายความจึงเป็นที่พึ่งของประชาชน และจะอยู่เคียงข้างกับประชาชน เนื่องจากทนายความเป็นผู้ที่มีความรู้ด้านกฎหมาย และสามารถนำความรู้ที่ได้มาช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนผู้เดือดร้อนทั้งร่างกาย และทรัพย์สิน ทนายความจึงต้องเป็นผู้ปฏิบัติตน และปฏิบัติงานด้วยการยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม เป็นสิ่งสำคัญในการประกอบวิชาชีพทนายความพร้อมกันนั้น จะต้องมีความรับผิดชอบอย่างสูง มีการบริการที่เป็นเลิศ มีคุณภาพได้รับความไว้วางใจจากสังคม และมีจรรยาบรรณเพื่อเป็นการนำไปสู่ความเชื่อถือและศรัทธา และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการบริการประชาชน

ในการสร้างความสามารถทางการธุรกิจให้กับสำนักงานทนายความ ซึ่งการให้บริการของทนายความถือว่าเป็นธุรกิจภาคบริการที่มีความจำเป็นต้องมีการปรับปรุงคุณภาพ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งความสามารถในการชนะคดีความ มีความพร้อมทั้งด้านข้อมูล หลักฐาน มีความรู้และความสามารถทางข้อกำหนดในกฎหมายประเภทต่าง ๆ ที่เกิดจากการรวบรวม และการศึกษาด้านนิติศาสตร์อย่างครบถ้วน และยังสามารถนำความรู้ที่ได้มาเพื่อใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ และการแสดงความคิดเห็นเพื่อสร้างกลยุทธ์ และเทคนิคแนวทางในการวางแผนเพื่อต่อสู้และดำเนินคดี

งานวิจัยที่ผ่านมาได้แสดงปัจจัยเกี่ยวกับการบริหารธุรกิจให้บริการทนายความนั้นมีการศึกษาในบริบทต่าง ๆ ได้แก่ การจัดการความรู้การว่าความเพื่อพัฒนาวิชาชีพทนายความ (สุรพล สิ้นธนาวา, สมพรชัย ชัยประสิทธิ์, ขนิษฐา สุขสวัสดิ์ และประเทือง ช่างสลัก ปานหงส์, 2564, หน้า 106-123) การพัฒนารูปแบบการบริการเป็นเลิศสำนักงานทนายความ (นัฐทิธร จักรแก้ว, 2564, หน้า 522-534) การพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทนายความอาสาของสภาทนายความไทย (ณรงค์ศักดิ์ สุขวิบูลย์, 2560, หน้า 67-84) การประยุกต์ใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารสภาทนายความในพระบรมราชูปถัมภ์ (เสงี่ยม บุชบาบาน, 2564, หน้า 1-15) แต่ยังไม่มียงานวิจัยที่ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณลักษณะของทนายความที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของลูกค้าในเขตภาคตะวันออกเฉียง

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ การบอกต่อ และการใช้บริการซ้ำของลูกค้าในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณลักษณะของทนายความที่มีอิทธิพลความพึงพอใจ การบอกต่อ และการใช้บริการซ้ำของลูกค้าในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

## กรอบแนวคิดและทฤษฎี

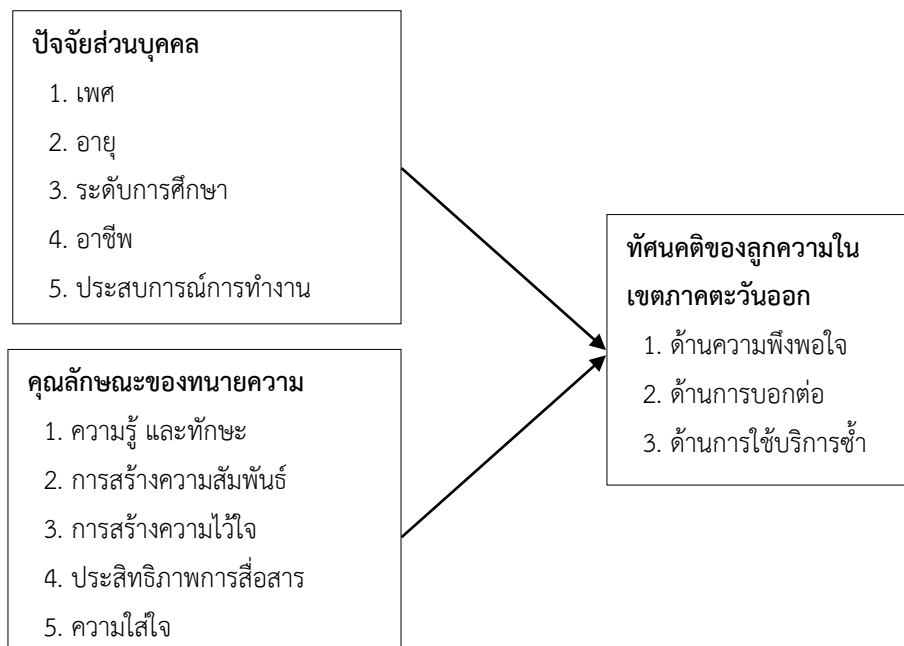
### 1. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คุณภาพและการบริการ หมายถึง สิ่งที่เกิดจากการที่ลูกค้ารับรู้คุณภาพบริการ เป็นสิ่งที่ทำได้ยาก เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่ไม่แน่นอนในการผลิตออกมาให้ได้ตามมาตรฐาน ทั้งนี้เพราะงานบริการส่วนมากเป็นสิ่งที่จับต้องได้ยาก ไม่สามารถจัดเก็บไว้ได้ ต้องทำการผลิตขณะที่ลูกค้ามาซื้อบริการ และมีการส่งมอบบริการนั้น จะทำให้เกิดข้อผิดพลาด และทำให้ผู้บริโภคเกิดความไม่พอใจ

Kotler (2003, pp. 49-63) ให้คำจำกัดความของคำว่า การบริการ (Service) หมายถึง การกระทำ หรือกิจกรรมซึ่งฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง เป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะ ไม่สามารถจับต้องได้ จึงไม่มีการโอนกรรมสิทธิ์การเป็นเจ้าของในสิ่งใด ๆ การผลิตบริการอาจผูกติด หรือไม่ผูกติดกับตัวสินค้าก็ได้ โดยสิ่งที่ผู้ให้บริการหรือผู้ขายทำการส่งมอบให้แก่ ผู้รับบริการหรือผู้ซื้อ ที่ไม่สามารถจับต้องได้ แต่เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการไปแล้วเกิดความประทับใจกับสิ่งเหล่านั้น

Metters & Maruchek (2007, pp. 195-214) ได้กล่าวถึงกุญแจสำคัญที่นำส่งคุณภาพการบริการว่ามาจาก การระบุและเข้าใจว่าสิ่งใดเป็นมิติของคุณภาพการบริการ ที่เป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ใช้บริการคุณภาพที่สูงไม่จำเป็นต้องมีราคาที่สูง การบริการที่มีต้นทุนต่ำก็สามารถให้บริการที่มีคุณภาพสูงได้ ถ้าสามารถพบกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

### 2. กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### 3. สมมติฐานการวิจัย

1. ลูกความที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประสบการณ์ในการทำงานและรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจ การบอกต่อ และความไว้วางใจที่แตกต่างกัน
2. ระดับอิทธิพลของคุณลักษณะของนายความ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ การบอกต่อ และการใช้บริการซ้ำของลูกค้าความในเขตภาคตะวันออก

### วิธีการดำเนินการวิจัย

#### 1. ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกความที่เคยมีประสบการณ์ในการใช้บริการของนายความของสำนักกฎหมายในเขตภาคตะวันออก โดยใช้การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม และได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร โดยใช้วิธีการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ ยามาเน่ (Yamane, 1973, pp. 727-728) ซึ่งกำหนดความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

#### 2. เครื่องมือวิจัย

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามจะเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อมูลส่วนบุคคล มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิดแบบหลายตัวเลือก (Multiple choices) จำนวน 6 ข้อ โดยแต่ละคำถามจะมีระดับการวัดข้อมูล ประเภทนามบัญญัติ (Nominal data) พร้อมทั้งรายละเอียดต่าง ๆ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประสบการณ์การทำงาน

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามจะเป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ที่เคยเป็นลูกความ ที่เคยมีประสบการณ์ในการใช้บริการที่มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ สถานะลูกความ ที่อยู่หรือภูมิลำเนา ท่านใช้บริการจากนายความข้างต้นแล้วกี่คดี

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามจะเป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของนายความที่มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้และทักษะ ด้านการสร้างความสัมพันธ์ ด้านการสร้างควมไว้วางใจ ด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร และด้านความใส่ใจ โดยดัดแปลงจาก (Sharma & Patterson, 1999, pp. 151-170)

**ส่วนที่ 4** แบบสอบถามจะเป็นคำถามเกี่ยวกับด้านทัศนคติของลูกความ โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจ ด้านการบอกต่อ และด้านความตั้งใจใช้บริการ โดยดัดแปลงจาก (Fatima & Razzaque, 2014, pp. 367-379) (Lee, 2020, pp. 49-63) (Shang & Wu, 2017, pp. 213-227)

## ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น

### ผลการวิจัย

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.0 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.5 มีการศึกษาดำรงปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 76.5 มีอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 48.5 มีประสบการณ์การทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.8 มีรายได้ต่อเดือน คือ 20,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.3 ตามลำดับ

#### ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ

ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีสถานะเป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 31.3 ที่อยู่จังหวัดชลบุรี คิดเป็นร้อยละ 51 ใช้บริการจากทนายความ 2-3 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 ใช้บริการจากทนายความในคดีแพ่ง (เรียกร้องค่าเสียหาย) คิดเป็นร้อยละ 19.9 ใช้บริการเพราะมีคนแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 20.4 ได้รับความสื่อสารผ่านเพจเฟซบุ๊กสำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 21.1 ตามลำดับ

#### ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับคุณลักษณะของทนายความ

ภาพรวมคุณลักษณะของทนายความโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{x} = 3.35$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจาก มากไปหาน้อย พบว่า อันดับแรก คือ ด้านความรู้และทักษะ โดยมีค่าเฉลี่ย มาก ( $\bar{x} = 3.44$ ) อันดับสอง คือ ด้านการสร้างความไว้วางใจ โดยมีค่าเฉลี่ย มาก ( $\bar{x} = 3.42$ ) อันดับสาม คือ ด้านการสร้างความสัมพันธ์ โดยมีค่าเฉลี่ย มาก ( $\bar{x} = 3.41$ ) อันดับสี่ คือ ด้านความใส่ใจ โดยมีค่าเฉลี่ย มาก ( $\bar{x} = 3.41$ ) อันดับห้า คือ ด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร โดยมีค่าเฉลี่ย ปานกลาง ( $\bar{x} = 3.09$ ) ตามลำดับ

#### ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับทัศนคติของลูกค้าความในเขตภาคตะวันออก

ภาพรวมทัศนคติของลูกค้าความในเขตภาคตะวันออกโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{x} = 3.22$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า อันดับแรก คือ ด้านความตั้งใจให้บริการซ้ำ โดยมีค่าเฉลี่ย มาก ( $\bar{x} = 3.45$ ) อันดับสอง คือ ด้านการบอกต่อ โดยมีค่าเฉลี่ย ปานกลาง ( $\bar{x} = 3.33$ ) อันดับสาม คือ ด้านความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ย ปานกลาง ( $\bar{x} = 2.90$ ) ตามลำดับ

### ส่วนที่ 5 ข้อมูลเชิงอนุมานของผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อทัศนคติของลูกความในเขตภาคตะวันออกเฉียง

ลูกความในเขต ภาคตะวันออกเฉียง	ปัจจัยส่วนบุคคล					
	เพศ	อายุ	การศึกษา	อาชีพ	ประสบการณ์	รายได้
ด้านความพึงพอใจ	0.00*	0.00*	0.00*	0.48	0.11	0.47
	ชาย	ต่ำกว่า 30 ปี	ต่ำกว่า ป.ตรี			
	( $\bar{X}$ = 2.65)	( $\bar{X}$ = 3.40)	( $\bar{X}$ = 2.74)			
ด้านการบอกต่อ	หญิง	41-50 ปี	สูงกว่า ป.ตรี			
	( $\bar{X}$ = 3.17)	( $\bar{X}$ = 3.17)	( $\bar{X}$ = 3.17)			
	0.00*	0.00*	0.00*	0.94	0.03*	0.25
ด้านความตั้งใจ ใช้บริการซ้ำ	ชาย	ต่ำกว่า 30 ปี	ต่ำกว่า ป.ตรี		1-5 ปี	
	( $\bar{X}$ = 3.15)	( $\bar{X}$ = 3.59)	( $\bar{X}$ = 3.27)		( $\bar{X}$ = 3.50)	
	หญิง	41-50 ปี	สูงกว่า ป.ตรี		6-10 ปี	
( $\bar{X}$ = 3.51)	( $\bar{X}$ = 3.51)	( $\bar{X}$ = 3.42)		( $\bar{X}$ = 3.24)		
ด้านความตั้งใจ ใช้บริการซ้ำ	0.00*	0.00*	0.00*	0.65	0.08	0.47
	ชาย	ต่ำกว่า 30 ปี	ต่ำกว่า ป.ตรี			
	( $\bar{X}$ = 3.28)	( $\bar{X}$ = 3.76)	( $\bar{X}$ = 3.35)			
ด้านความตั้งใจ ใช้บริการซ้ำ	หญิง	41-50 ปี	สูงกว่า ป.ตรี			
	( $\bar{X}$ = 3.62)	( $\bar{X}$ = 3.69)	( $\bar{X}$ = 3.60)			

จากตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ การศึกษา และประสบการณ์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติของลูกความในเขตภาคตะวันออกเฉียง อย่างมีนัยสำคัญ ดังนี้

ด้านเพศ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติของลูกความในเขตภาคตะวันออกเฉียง ด้านความพึงพอใจ ด้านการบอกต่อ และด้านความตั้งใจใช้บริการซ้ำ โดยที่เพศหญิงมีทัศนคติ ด้านความพึงพอใจ ด้านการบอกต่อ และด้านความตั้งใจใช้บริการซ้ำที่ มากกว่า เพศชาย

ด้านอายุ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติของลูกความในเขตภาคตะวันออกเฉียง ด้านความพึงพอใจ ด้านการบอกต่อ และด้านความตั้งใจใช้บริการซ้ำ โดยที่ผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีทัศนคติ ด้านความพึงพอใจ ด้านการบอกต่อ และด้านความตั้งใจใช้บริการซ้ำที่ มากกว่า ผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี

ด้านการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติของลูกความในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านความพึงพอใจ ด้านการบอกต่อ และด้านความตั้งใจใช้บริการซ้ำ โดยที่ผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่า ป.ตรี มีทัศนคติ ด้านความพึงพอใจ ด้านการบอกต่อ และด้านความตั้งใจใช้บริการซ้ำที่มากกว่า ผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่า ป.ตรี

ด้านประสบการณ์ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติของลูกความในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการบอกต่อ โดยที่ผู้ที่มีประสบการณ์ 1-5 ปี มีทัศนคติ ด้านความพึงพอใจ ด้านการบอกต่อ และด้านความตั้งใจใช้บริการซ้ำที่มากกว่า 6-10 ปี

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านคุณลักษณะของนายความที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของลูกความในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

คุณลักษณะของนายความ	ทัศนคติของลูกความในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ					
	ความพึงพอใจ		การบอกต่อ		ความตั้งใจใช้ซ้ำ	
	$\beta$	$p$	$\beta$	$p$	$\beta$	$p$
1. ด้านความรู้และทักษะ	7.42	0.00*	3.79	0.00*	4.07	0.00*
2. ด้านการสร้างความสัมพันธ์	1.42	0.15	2.57	0.01*	4.00	0.00*
3. ด้านการสร้างความรู้ใจ	3.13	0.00*	2.09	0.03*	0.75	0.45
4. ด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร	8.64	0.00*	6.64	0.00*	6.41	0.00*
5. ด้านความใส่ใจ	5.68	0.00*	4.32	0.00*	3.87	0.00*

จากตารางที่ 2 พบว่า จากการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ปัจจัยด้านคุณลักษณะของนายความที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของลูกความในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้

1. ด้านความพึงพอใจ ปัจจัยที่มีผลต่อคุณลักษณะของนายความด้านนี้เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ อันดับ 1 ด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร ( $\beta = 0.29$ ) อันดับ 2 ด้านความรู้และทักษะ ( $\beta = 0.31$ ) อันดับ 3 ด้านความใส่ใจ ( $\beta = 0.21$ ) อันดับ 4 ด้านการสร้างความรู้ใจ ( $\beta = 0.12$ ) และอันดับ 5 ด้านการสร้างความสัมพันธ์ ( $\beta = 0.06$ ) ตามลำดับ

2. ด้านการบอกต่อ ปัจจัยที่มีผลต่อคุณลักษณะของนายความด้านนี้เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ อันดับ 1 ด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร ( $\beta = 0.29$ ) อันดับ 2 ด้านความใส่ใจ ( $\beta = 0.21$ ) อันดับ 3 ด้านความรู้และทักษะ ( $\beta = 0.20$ ) อันดับ 4 ด้านการสร้างความสัมพันธ์ ( $\beta = 0.14$ ) และอันดับ 5 ด้านการสร้างความรู้ใจ ( $\beta = 0.10$ ) ตามลำดับ



3. ด้านความตั้งใจใช้ซ้ำ ปัจจัยที่มีผลต่อคุณลักษณะของทนายความด้านนี้เรียงลำดับจาก มากไปหาน้อย ได้แก่ อันดับ 1 ด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร ( $\beta = 0.28$ ) อันดับ 2 ด้านการสร้าง ความสัมพันธ์ ( $\beta = 0.22$ ) อันดับ 3 ด้านความรู้และทักษะ ( $\beta = 0.22$ ) อันดับ 4 ด้านความใส่ใจ ( $\beta = 0.19$ ) และอันดับ 5 ด้านการสร้างควมไว้วางใจ ( $\beta = 0.03$ ) ตามลำดับ

## อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง คุณลักษณะของทนายความที่มีผลต่อความพึงพอใจ การบอกต่อ และ การใช้บริการซ้ำของลูกค้าในเขตภาคตะวันออกเฉียงของประเทศไทย สามารถนำมาอภิปรายตามผล เจริญพรณนาได้ ดังต่อไปนี้

1. ด้านความพึงพอใจ ปัจจัยด้านคุณลักษณะของทนายความที่มีอิทธิพล ได้แก่ ด้าน การสร้างควมไว้วางใจ ด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร ด้านความใส่ใจโดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ (2564 ก, หน้า 522-534) ได้ทำการวิจัยการพัฒนารูปแบบการบริการเป็นเลิศสำนักงานทนายความในจังหวัด สมุทรปราการ

2. ด้านการบอกต่อ ปัจจัยด้านคุณลักษณะของทนายความที่มีอิทธิพล ได้แก่ ด้านการ สร้างควมไว้วางใจ ด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร ด้านความใส่ใจโดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ (2564 ก, หน้า 106-123) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการจัดการความรู้การว่าความเพื่อพัฒนาวิชาชีพทนายความใน ประเทศไทย

3. ด้านความตั้งใจใช้บริการซ้ำ ปัจจัยด้านคุณลักษณะของทนายความที่มีอิทธิพล ได้แก่ ด้านการสร้างควมไว้วางใจ ด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร ด้านความใส่ใจโดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ (2564 ก, หน้า 1-15) ได้ศึกษาการประยุกต์ใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารสภาพทนายความใน พระบรมราชูปถัมภ์

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะงานวิจัย

1. ด้านความรู้และทักษะ ผลการวิเคราะห์ความเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้าน ความรู้และทักษะ ควรเลือกทนายความที่มีความชำนาญในด้านความรู้ และเชี่ยวชาญในเรื่องกฎหมาย ไม่ผิดพลาด รวดเร็ว และมีความเป็นธรรมช่วยเหลือประชาชนได้จริง

2. ด้านการสร้างควมสัมพันธ์ ผลการวิเคราะห์ความเห็นโดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก ด้านการสร้างควมสัมพันธ์ ควรปรับปรุงด้านสร้างควมสัมพันธ์ และการรักษาควมสัมพันธ์กับลูกค้า มีความรู้ด้านกฎหมายเป็นอย่างดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีมารยาท และมีอัธยาศัยไมตรี ให้เกียรติกับทุกคน ที่มาติดต่อ

3. ด้านการสร้างควมไว้วางใจ ผลการวิเคราะห์ความเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านการสร้างควมไว้วางใจ ควรปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่อง เมื่อรับเรื่องคดีความมาแล้วต้องติดตาม เร่งรัดให้รวดเร็ว การบริการอย่างเสมอภาคและตรงต่อเวลา การให้บริการมีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างเพียงพอทั่วถึง

4. ด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร ผลการวิเคราะห์ความเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร ควรปรับด้านการติดต่อสื่อสารให้มีการตอบคำถามอย่างชัดเจน ไม่ลังเลที่จะให้ข้อมูลลูกความของตนเอง เพื่อผลประโยชน์ และเป็นแนวทางการต่อสู้ในการทำคดี

5. ด้านความใส่ใจ ผลการวิเคราะห์ความเห็นโดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก ด้านความใส่ใจ ควรปรับปรุงในเรื่องความสนใจ หรือใส่ใจในปัญหาของลูกความเป็นอย่างยิ่ง การบริการ หรือการแก้ไขปัญหาให้ลูกความต้องเป็นไปอย่างรวดเร็ว และเคารพในสิทธิของลูกความ

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณลักษณะของทนายความให้ลึกมากยิ่งขึ้น โดยนำตัวแปรต่าง ๆ ในคุณลักษณะของทนายความที่นอกเหนือจากการวิจัยครั้งนี้ มาทำการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้นเพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัยครั้งต่อไป

2. ควรศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ประเด็นที่ยังไม่ถูกค้นพบเพิ่มเติม เพื่อประโยชน์ของงานวิจัยและการทำธุรกิจที่เกี่ยวข้องต่อไป

#### บรรณานุกรม

- ณรงค์ศักดิ์ สุขวิบูลย์. (2560). รูปแบบการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทนายความอาสาของสภาทนายความไทย. *วารสารกระบวนการยุติธรรม*, 10(1), หน้า 67-84.
- นัฐทีธร จักรแก้ว. (2564). การพัฒนารูปแบบการบริการเป็นเลิศสำนักงานทนายความจังหวัดสมุทรปราการ. *วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ*, 7(2), หน้า 522-534.
- สุรพล สีนธุนาวา, สมพรชัย ชัยประสิทธิ์, ขนิษฐา สุขสวัสดิ์ และประเทือง ช่างสลัก ปานหงส์. (2564). การจัดการความรู้การว่าความเพื่อพัฒนาวินิจฉัยทนายความในประเทศไทย. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต*, 16(1), หน้า 106-123.
- เสงี่ยม บุชบาบาน. (2564). การประยุกต์ใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารสภาทนายความในพระบรมราชูปถัมภ์. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต*, 16(1), หน้า 1-15.
- Fatima, J. K. & Razzaque, M. A. (2014). Service Quality and Satisfaction in the Banking Sector. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 31(4), pp. 367-379. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-02-2013-0031>

- Kotler, Philip. (2003). *Marketing Management* (11th ed.). NJ: Prentice Hall.
- Lee, Ji-Eun. (2020). The Six Dimensions of Resident Satisfaction and Their Impact on Word-of-Mouth (WOM) Intention in a Continuing Care Retirement Community (CCRC): A Case Study. *Asia-Pacific Journal of Business*, **11**(4), pp. 49-63. <https://doi.org/10.32599/apjb.11.4.202012.49>
- Metters, Richard. & Maruchek, Ann. (2007). Service Management Academic Issues and Scholarly Reflections from Operations Management Researchers. *Decision Sciences*, **38**(2), pp. 195-214. <https://doi.org/10.1111/j.1540-5915.2007.00156.x>
- Shang, Dawei & Wu, Weiwei. (2017). Understanding Mobile Shopping Consumers' Continuance Intention. *Industrial Management & Data Systems*, **117**(1), pp. 213-227. <https://doi.org/10.1108/IMDS-02-2016-0052>
- Sharma, Neeru. & Patterson, Paul G. (1999). The Impact of Communication Effectiveness and Service Quality on Relationship Commitment in Consumer, Professional Services. *The Journal of Services Marketing*, **13**(2), pp. 151-170. <http://dx.doi.org/10.1108/08876049910266059>
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.