

การพัฒนารูปแบบการบริการเป็นเลิศสำนักงานทนายความ จังหวัดสมุทรปราการ

นัฐธีธรร จักรแก้ว

นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยปทุมธานี

THE DEVELOPING MODEL OF THE EXCELLENCE SERVICE OF THE ATTORNEY

OFFICE SAMUT PRAKAN PROVINCE

Nuttheethorn Chakraew

Student-Doctor of Public Administration, Pathumthani University, Thailand

E-mail address: ameowthanaploy@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received) 10 พฤศจิกายน 2562

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 26 ธันวาคม 2564

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 12 พฤศจิกายน 2562

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา 1. ความคิดเห็นของประชาชนในการบริการสำนักงานทนายความจังหวัดสมุทรปราการ 2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการบริการสำนักงานทนายความจังหวัดสมุทรปราการ และ 3. เพื่อศึกษารูปแบบการบริการสำนักงานทนายความจังหวัดสมุทรปราการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ประชาชนที่ใช้บริการสำนักงานทนายความจังหวัดสมุทรปราการ 6 อำเภอ และไม่ระบุอำเภอ รวมทั้งสิ้น 1,000 คน เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง 400 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาร์โยมานเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า (t-test, F-test) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีการเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparison Procedure) ด้วยวิธีการเชฟเฟ (Scheffe' Method) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณในการวิเคราะห์การถดถอย (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า

1) การพัฒนาแบบการบริการเป็นเลิศสำนักงานทนายความจังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิเคราะห์ความเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพการบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือด้านบริการเป็นเลิศ และด้านการสร้างความสัมพันธ์

2) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการบริการสำนักงานทนายความจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ด้านเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ถิ่นที่อยู่อาศัย รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนการบริการของสำนักงานทนายความทั้ง 6 อำเภอ และไม่ระบุอำเภอ มีความต่างกัน

3) รูปแบบการบริการสำนักงานทนายความจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า คุณภาพการบริการส่งผลต่อการบริการที่เป็นเลิศในทางบวก ($\beta = .614$, Sig < .01) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเชิงบวก ($R = .641$)

ได้ค่า ($R^2 = .377$) ร้อยละ 37.7 คุณภาพการบริการส่งผลต่อการสร้างความสัมพันธ์ในทางบวก ($\beta = .370$, $\text{Sig} < .01$) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเชิงบวก ($R = .307$) ได้ค่า ($R^2 = .137$) ร้อยละ 13.7 การสร้างความสัมพันธ์ส่งผลต่อการบริการที่เป็นเลิศในทางบวก ($\beta = .553$, $\text{Sig} < .01$) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเชิงบวก ($R = .553$) ได้ค่า ($R^2 = .306$) ร้อยละ 30.6

คำสำคัญ : การพัฒนารูปแบบ สำนักงานทนายความ รูปแบบการบริการ จังหวัดสมุทรปราการ คุณภาพการบริการ

Abstract

The purpose of this research were to 1. study opinion of people to services of the Attorney Office, Samut Prakan Province, 2. compare opinion of people to services of the Attorney Office, and 3. develop model of the excellence services of the Attorney Office. Samples were peoples who used the services of the Attorney Office, Samut Prakan Province 6 districts and did not specify the district consisted of 1,000 people. Samples of 400 people were selected using Taro Yamane's Sample Table. Research tools were questionnaires and interview forms. Data analysis using software package. Statistics used for data analysis included percentage, mean, standard deviation, t-test, and One-Way ANOVA. If differences were found that were statistically significant, the paired mean test would be tested using Multiple Comparison Procedure by Scheffe' Method, and multiple Regression Analysis.

The study found that 1) Opinion of people to services of the Attorney Office, Samut Prakan Province were at more level. When considered each parts, it was found that their opinions as a whole were at more level. Continuous service was at the highest, followed by providing equal service, on time service, progressive service. And adequate service was at the lowest mean. 2) To compare opinions of people on services of the Attorney Office, found that public service behavior and building relationships with people beget developing model of the excellence services showed that they were different. 3) Developing model of the excellence services of the Attorney Office, found that the quality of the service showed positive effect on excellence service ($\beta = .614$, $R = .641$, $R^2 = .377$). The relationship building showed positive relationship with the excellence service ($\beta = .553$, $R = .553$, $R^2 = .306$).

Keywords: developing model, attorney office, Developing model, Samut Prakan Province, quality of the

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

วิวัฒนาการของทนายความได้เริ่มเปลี่ยนแปลงอย่างมากในสมัยรัชกาลที่ 5 เนื่องจากพระองค์ทรงปฏิรูประบบบริหารราชการแผ่นดินให้มีความทันสมัยกับนานอารยประเทศ มีการจัดตั้ง กระทรวง ทบวง กรม กระทรวงยุติธรรม ได้รับสถาปนาขึ้นในปีที่ พ.ศ.2434 ทนายความจึงได้มีบทบาทในการแต่งเรียบเรียงหรือเขียนคำฟ้อง คำให้การหรือคำร้อง และปี 2434 นั้นเองได้มีพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลในสนามสถิตยุติธรรม ในยุคแห่งการปฏิรูปเปลี่ยนแปลงระบบบริหารราชการแผ่นดิน ปัจจุบันทนายความมีบทบาทสำคัญในกระบวนการยุติธรรม และมีลักษณะเป็นสายงานวิชาชีพที่มีความเป็นอิสระทางกฎหมาย เป็นสถาบันทนายความ และเป็นสถาบันหนึ่งที่ได้รับการยอมรับว่าวิชาชีพทนายความเป็นวิชาชีพที่มีเกียรติเป็นส่วนสำคัญในกระบวนการยุติธรรม สามารถเป็นที่พึ่งของประชาชน เป็นผู้ใช้กฎหมายที่อยู่เคียงข้างใกล้ชิดกับประชาชน และช่วยเหลือขจัดปัญหาให้แก่ประชาชนหรือในส่วนผู้ที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย หรือว่าจะเป็นการในด้านต่าง ๆ อันเกี่ยวกับกระบวนการพิจารณาในศาล รวมไปถึงการให้คำปรึกษา คำแนะนำด้านกฎหมายทนายความจึงต้องเป็นผู้ปฏิบัติตนและปฏิบัติงานด้วยการยึด หลักคุณธรรม จริยธรรม เป็นสิ่งสำคัญในการประกอบวิชาชีพทนายความพร้อมกันนั้นจะต้องมีความรับผิดชอบอย่างสูง มีการบริการที่เป็นเลิศ มีคุณภาพได้รับความไว้วางใจจากสังคมและมีจรรยาบรรณ เพื่อเป็นการนำไปสู่ความเชื่อถือและศรัทธาและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการบริการประชาชน

จากการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ พบว่า ในประเทศที่มีความเจริญก้าวหน้าในภาคบริการถือได้ว่าเป็นภาคเศรษฐกิจที่ใหญ่ที่สุดหากแต่ในความเป็นจริงภาคบริการกลับมีแนวโน้มที่จะเติบโตอย่างเชื่องช้าและมีประสิทธิภาพลดลง ซึ่งหากภาคบริการต้องการเติบโตอย่างต่อเนื่อง และมีความแข็งแกร่งเช่นเดียวกับภาคการผลิต ภาคบริการจึงมีความจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพ และการเพิ่มผลผลิตให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งจากปัญหาจากการร้องเรียนการบริการ ที่มีอยู่อย่างเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากการบริการที่ไม่ตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างตรงจุด เช่น การร้องเรียนในเรื่องของพนักงานที่ตอบข้อสงสัย หรือไม่สามารถแก้ไข ปัญหาเบื้องต้นได้แก่ การบริการหรือการแก้ไขปัญหานั้นไปอย่างล่าช้า จำนวนของสาขาที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ พนักงานถือความสำคัญและผลประโยชน์ขององค์กรมากกว่าผู้รับบริการ ดังนั้นสำนักงานทนายความซึ่งจัดเป็นภาคบริการจึงต้องพัฒนาเพราะการบริการและการสร้างความสัมพันธ์อันดีแก่ผู้รับบริการซึ่งเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการ การบริการการ เน้นการสร้างความประทับใจ (Keawchaon, K., and Phasunon, P., 2014) ให้มีความพร้อมทั้งด้านข้อมูลข่าวสาร บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และบริการด้วยใจ (Parasuraman & Berry, 1988) การบริการที่เป็นเลิศประกอบด้วย การบริการอย่างเสมอภาค การบริการที่ตรงเวลา ด้านการบริการอย่างพอเพียง ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการบริการอย่างก้าวหน้า (Millet ,1954)

ผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษา “การพัฒนารูปแบบการบริการเป็นเลิศสำนักงานทนายความจังหวัดสมุทรปราการ ”โดยเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผล และไม่เลือกปฏิบัติ มีความยุติธรรมในการบริการที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มี

การแบ่งแยกกีดกันในการบริการ จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกัน

วัตถุประสงค์ ของการวิจัย

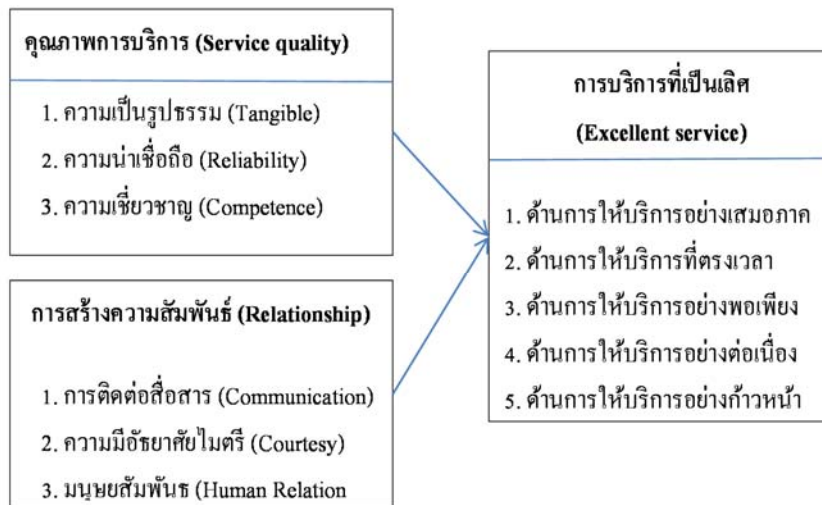
1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการของสำนักงานทนายความจังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการของสำนักงานทนายความจังหวัดสมุทรปราการ
3. เพื่อศึกษารูปแบบการให้บริการของสำนักงานทนายความจังหวัดสมุทรปราการ

การทบทวนวรรณกรรม

การทบทวนวรรณกรรมเพื่อสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

คุณภาพการบริการ (Service quality) ประกอบด้วย 1. ความเป็นรูปธรรม (Tangible) 2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) 3. ความเชี่ยวชาญ (Competence) การสร้างความสัมพันธ์ (Relationship) ประกอบด้วย 1. การติดต่อสื่อสาร (Communication) 2. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) และ 3. มนุษยสัมพันธ์ (Human Relation)

ส่วนการบริการที่เป็นเลิศ (Excellent service) ประกอบด้วย 1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา 3. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พัฒนามาจากแนวคิดของ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1990 (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541); ชนะดา วีระพันธ์. (2554).; ขจรศักดิ์ เตียวสุวัฒน์. (2550); Sullivan, 1953; Cohen & Uphoff, 1980 Millet ,1954; Katz & Brenda (1995)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาแบบผสมผสานทั้งการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ให้สัมภาษณ์เชิงลึก คือ ผู้ใช้บริการสำนักงานทนายความจังหวัดสมุทรปราการ รวม 6 อำเภอ และไม่ระบุอำเภอ รวมทั้งสิ้น 28 คน และผู้บริหารสำนักงานทนายความ รวมทั้งสิ้น 28 คน การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่ใช้บริการสำนักงานทนายความจังหวัดสมุทรปราการ 6 อำเภอ และไม่ระบุอำเภอ รวมจำนวนทั้งสิ้น 1,000 คน และคำนวณขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1977) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 400 คน และการสุ่มตัวอย่าง ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับที่		จำนวนประชากร	
		ผู้ใช้บริการ	กลุ่มตัวอย่าง
1	อำเภอเมือง	200	82
2	อำเภอบางพลี	142	55
3	อำเภอบางปะ	148	28
4	อำเภอพระประแดง	120	62
5	อำเภอพระสมุทรเจดีย์	165	76
6	อำเภอบางเสาธง	140	56
7	ไม่ระบุอำเภอ	85	34
รวม		1,000	400

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มีค่า 0.37 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า (t-test, F-test) หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีการเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparison Procedure) ด้วยวิธีการเชฟเฟ (Scheffe' Method) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณในการวิเคราะห์การถดถอย (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริการเป็นเลิศสำนักงานนายความจังหวัดสมุทรปราการ

1. ความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการของสำนักงานนายความจังหวัดสมุทรปราการ

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการของสำนักงานนายความจังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพการบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือการสร้างความสัมพันธ์ และด้านการบริการที่เป็นเลิศตามลำดับ

1.1 ความเห็น คุณภาพการบริการโดยรวม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความเห็นของ คุณภาพการบริการโดยรวม ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชี่ยวชาญ มีระดับความเห็นสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรม และ ด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

1.2 ความเห็น คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความเห็นของคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรม ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอาคารสำนักงาน มีระดับความเห็นสูงสุด รองลงมาคือ ด้านนายความประจำสำนักงานตลอดเวลา และ ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย ตามลำดับ

1.3 ความเห็น คุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความเห็นของคุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้คำปรึกษาอย่างชัดเจน มีระดับความเห็นสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการตามที่สัญญาที่ตกลงกัน และ ด้านการว่าความที่ชนะคดีแล้วเป็นส่วนใหญ่ ตามลำดับ

1.4 ความเห็น คุณภาพการบริการ ด้านความเชี่ยวชาญ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความเห็นของคุณภาพการบริการ ด้านความเชี่ยวชาญ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้ มีระดับความเห็นสูงสุด รองลงมาคือ ด้านทักษะและความสามารถในการ และ ด้านความเหมาะสมและสม่ำเสมอในการบริการ

2. ผลการวิเคราะห์การสร้างความสัมพันธ์สำนักงานนายความจังหวัดสมุทรปราการ

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของระดับความเห็น การสร้างความสัมพันธ์โดยรวม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความเห็นของ การสร้างความสัมพันธ์ โดยรวม ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการติดต่อสื่อสาร มีระดับความเห็นสูงสุด รองลงมาคือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความมีอัธยาศัยไมตรี ตามลำดับ

2.1 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความเห็น การสร้างความสัมพันธ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร ผลการวิจัยพบว่า ระดับความเห็นของ การสร้างความสัมพันธ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารชัดเจน มีระดับความเห็นสูงสุด รองลงมาคือ ด้านรับฟังผู้มาใช้บริการอย่างตั้งใจ และด้านการสื่อสารเข้าใจได้ง่าย ตามลำดับ

2.2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความเห็น การสร้างความสัมพันธ์ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี ผลการวิจัยพบว่า ระดับความเห็นของ การสร้างความสัมพันธ์ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านมีความสุภาพอ่อนโยน มีระดับความเห็นสูงสุด รองลงมาคือ ด้านให้เกียรติมีน้ำใจ และ ด้านให้เกียรติมีน้ำใจ ตามลำดับ

2.3 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ของระดับความเห็นการสร้าง ความสัมพันธ์ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความเห็นของ การสร้างความสัมพันธ์ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ไม่ตรีค่าเฉลี่ยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ มีระดับความเห็นสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการให้การต้อนรับอย่างเป็นกันเอง และ ด้านใช้วาจาสุภาพอ่อนโยน ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในการให้บริการของสำนักงาน ทนายความจังหวัดสมุทรปราการ ดังนี้

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ ที่ใช้บริการสำนักงานทนายความจังหวัดสมุทรปราการ ทั้งชายและหญิง มีความคิดเห็นในการให้บริการของสำนักงานทนายความจังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นในการให้บริการของสำนักงาน ทนายความจังหวัดสมุทรปราการ ทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ผู้ให้บริการที่อยู่ในจังหวัดสมุทรปราการ และที่อยู่ในจังหวัดอื่นๆ มีความคิดเห็น ในการให้บริการ ของสำนักงานทนายความจังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการในจังหวัดสมุทรปราการ และที่อยู่ในจังหวัดอื่นๆ มีความคิดเห็นในการให้บริการของสำนักงาน ทนายความจังหวัดสมุทรปราการทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ผู้ให้บริการที่อายุต่างกัน มีความคิดเห็น ในการให้บริการสำนักงานทนายความจังหวัด สมุทรปราการโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการ ที่อายุต่างกัน มีความ คิดเห็นในการให้บริการของสำนักงานทนายความจังหวัดสมุทรปราการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01

ผู้ให้บริการที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นในการให้บริการสำนักงานทนายความจังหวัด สมุทรปราการ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการ ที่ระดับการศึกษาต่างกัน มี ความคิดเห็นในการให้บริการสำนักงานทนายความจังหวัดสมุทรปราการ ทุกด้านไม่แตกต่างกัน

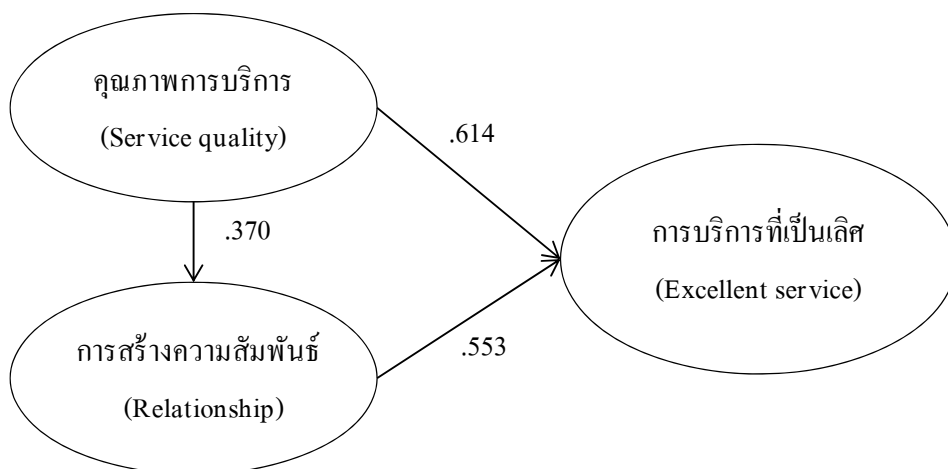
ผู้ใช้บริการที่อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น ในการให้บริการสำนักงานทนายความจังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการ ที่อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นในการให้บริการของสำนักงานทนายความในจังหวัดสมุทรปราการ ทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ผู้ใช้บริการที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นในการให้บริการของสำนักงานทนายความจังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นในการให้บริการของสำนักงานทนายความในจังหวัดสมุทรปราการ ทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการในอำเภอต่างกัน มีความคิดเห็นในการให้บริการสำนักงานทนายความจังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า อำเภอมีความสัมพันธ์กับการให้บริการของสำนักงานทนายความจังหวัดสมุทรปราการ แต่ละด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. ผลการวิเคราะห์การพัฒนารูปแบบการให้บริการของสำนักงานทนายความจังหวัดสมุทรปราการ ประกอบด้วยพฤติกรรมการให้บริการของพนักงาน และกระบวนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน

การพัฒนารูปแบบการบริการที่เป็นเลิศของสำนักงานทนายความจังหวัดสมุทรปราการ



ภาพประกอบที่ 3 การพัฒนารูปแบบการบริการเป็นเลิศสำนักงานทนายความจังหวัดสมุทรปราการ

คุณภาพการบริการส่งผลต่อการบริการที่เป็นเลิศในทางบวก ($\beta = .614$, Sig < .01) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเชิงบวก ($R = .641$) ได้ค่า ($R^2 = .377$) ร้อยละ 37.7

คุณภาพการบริการส่งผลต่อการสร้างความสัมพันธ์ในทางบวก ($\beta = .370$, Sig < .01) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเชิงบวก ($R = .307$) ได้ค่า ($R^2 = .137$) ร้อยละ 13.7

การสร้างความสัมพันธ์ส่งผลต่อการบริการที่เป็นเลิศในทางบวก (.553) ($\beta = .553$, Sig < .01) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเชิงบวก ($R = .553$) ได้ค่า ($R^2 = .306$) ร้อยละ 30.6

สรุปการพัฒนาารูปแบบการบริการเป็นเลิศสำนักงานนายความจังหวัดสมุทรปราการ

คุณภาพการบริการส่งผลต่อการบริการที่เป็นเลิศในทางบวกมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเชิงบวกมีความสัมพันธ์เชิงสูงที่สุด สอดคล้องกับการวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับคุณภาพการบริการส่งผลต่อการบริการที่เป็นเลิศ กับผู้ใช้บริการทั้ง 6 อำเภอและไม่ระบุอำเภอ

คุณภาพการบริการส่งผลต่อการสร้างความสัมพันธ์ในทางบวกค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเชิงบวกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกระดัดรองลงมาสอดคล้องกับการวิจัยสำนักงานนายความจังหวัดสมุทรปราการเชิงคุณภาพในประเด็นคุณภาพการบริการส่งผลต่อการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการทั้ง 6 อำเภอและไม่ระบุอำเภอ

การสร้างความสัมพันธ์ส่งผลต่อการบริการที่เป็นเลิศในทางบวกมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณมีความสัมพันธ์ระดับต่ำสุด สอดคล้องกับการวิจัยสำนักงานนายความจังหวัดสมุทรปราการเชิงคุณภาพในประเด็นการสร้างความสัมพันธ์ส่งผลต่อการบริการที่เป็นเลิศกับผู้ใช้บริการทั้ง 6 อำเภอและไม่ระบุอำเภอ

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพการบริการส่งผลต่อการบริการที่เป็นเลิศสำนักงานนายความจังหวัดสมุทรปราการ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของคุณภาพการบริการส่งผลต่อการบริการที่เป็นเลิศสำนักงานนายความจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า คุณภาพการบริการส่งผลต่อการบริการที่เป็นเลิศในทางบวก ($\beta = .614$, Sig < .01) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การพยากรณ์คุณภาพการบริการส่งผลต่อการบริการที่เป็นเลิศสำนักงานนายความจังหวัดสมุทรปราการ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเชิงบวกมีความสัมพันธ์สูงที่สุด ($R = .641$) ได้ค่าได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($R^2 = .377$) ร้อยละ 37.7

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพการบริการส่งผลต่อการสร้างความสัมพันธ์สำนักงานนายความจังหวัดสมุทรปราการ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของคุณภาพการบริการส่งผลต่อการสร้างความสัมพันธ์ในทางบวก ($\beta = .370$, Sig < .01) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การพยากรณ์คุณภาพการบริการส่งผลต่อการสร้างความสัมพันธ์สำนักงานนายความจังหวัดสมุทรปราการ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเชิงบวก มีความสัมพันธ์ต่ำสุด ($R = .307$) ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($R^2 = .137$) ร้อยละ 13.7

สมมติฐานที่ 3 การสร้างความสัมพันธ์ส่งผลต่อการบริการที่เป็นเลิศสำนักงานนายความจังหวัดสมุทรปราการ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของการสร้างความสัมพันธ์ส่งผลต่อการบริการที่เป็นเลิศในทางบวก (.553) ($\beta = .553$, Sig < .01) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การพยากรณ์การสร้างความสัมพันธ์ส่งผลต่อการบริการที่เป็นเลิศสำนักงานทนายความจังหวัดสมุทรปราการ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเชิงบวกมีความสัมพันธ์รองลงมาได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($R = .553$) ได้ค่า ($R^2 = .306$) ร้อยละ 30.6

6. ผลการวิเคราะห์การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผลการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการและผู้บริหารเกี่ยวกับรูปแบบการบริการของพนักงานทนายความจังหวัดสมุทรปราการ ประกอบด้วย คุณภาพการบริการ การสร้างความสัมพันธ์และการบริการที่เป็นเลิศสำนักงานทนายความจังหวัดสมุทรปราการ

ผู้ใช้บริการและผู้บริหารของสำนักงานทนายความจังหวัดสมุทรปราการ

คุณภาพการให้บริการของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ พนักงานมีความสุภาพ แต่งกายเรียบร้อย มีความซื่อสัตย์สุจริตให้คำแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ ติดต่อสอบถามได้สะดวก มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เพื่อความเข้าใจ มีห้องปรึกษาคดีส่วนตัวสำหรับผู้ใช้บริการที่มีปัญหาและต้องการความเป็นส่วนตัว มีติดตามผลก่อนและหลังการบริการ เป็นต้น

การสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ พนักงานกล่าวสวัสดิ และยิ้มไหว้ผู้ใช้บริการ ยิ้มแย้มและสบตาผู้ใช้บริการ ชวนคุยระหว่างรอบริการ ให้คำแนะนำในเรื่องบริการ และกล่าวขอบคุณเมื่อให้บริการเสร็จ นอกจากนี้พนักงานเอาใจใส่ดี

การให้บริการเป็นเลิศ พนักงานมีความรู้ด้านกฎหมายในการให้บริการ มีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการที่เป็นประโยชน์ ตั้งใจให้บริการที่เป็นกันเอง เอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

การอภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสำนักงานทนายความจังหวัดสมุทรปราการ

ด้านคุณภาพการบริการ ผลการวิเคราะห์ความเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือด้านความเชี่ยวชาญและด้านความเป็นรูปธรรม สอดคล้องกับแนวคิดของ Satchukorn, S., (2005) การเข้าใจในลักษณะของงานบริการ การเข้าใจความต้องการของลูกค้าการค้นหาความต้องการของลูกค้า การแก้ปัญหาแก่ลูกค้า และการส่งมอบบริการที่ประทับใจแก่ลูกค้า ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ

ด้านการสร้างความสัมพันธ์บริการ ผลการวิเคราะห์ความเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการติดต่อสื่อสารมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมานุษยสัมพันธ์และด้านความมีอัธยาศัยไมตรี สอดคล้องกับแนวคิดของ (Keawchaoon, K. and Chantuk, T., 2017) การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการ รวมถึงการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เนื่องจากการสื่อสารถือเป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญในการดำเนินงาน

ด้านการบริการที่เป็นเลิศ ผลการวิเคราะห์ความเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รองลงมา คือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ สอดคล้องกับแนวคิดของ Verma (1986) กล่าวว่า การบริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการ เข้าถึงบริการ และ Panchansky และ Thomas (1961) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับการต้องการขอรับบริการ และสอดคล้องกับแนวคิด Parasuraman, A., and Berry, L., (1994) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องเต็มใจที่จะให้บริการพร้อมที่จะให้บริการ ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดีแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม

2. เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการบริการสำนักงานนายความจังหวัดสมุทรปราการ

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ด้านเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ถิ่นที่อยู่อาศัย รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนการบริการของสำนักงานนายความทั้ง 6 อำเภอ และไม่ระบุอำเภอ มีความต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ ขวัญฤทัย สุริยงค์ (2552) การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งที่มารับบริการ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. การพัฒนารูปแบบการบริการเป็นเลิศสำนักงานนายความจังหวัดสมุทรปราการ

คุณภาพการบริการส่งผลต่อการบริการที่เป็นเลิศในทางบวก ($\beta = .614$, Sig < .01) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเชิงบวก ($R = .641$) ได้ค่า ($R^2 = .377$) ร้อยละ 37.7

คุณภาพการบริการส่งผลต่อการสร้างความสัมพันธ์ในทางบวก ($\beta = .370$, Sig < .01) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเชิงบวก ($R = .307$) ได้ค่า ($R^2 = .137$) ร้อยละ 13.7

การสร้างความสัมพันธ์ส่งผลต่อการบริการที่เป็นเลิศในทางบวก (.553) ($\beta = .553$, Sig < .01) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเชิงบวก ($R = .553$) ได้ค่า ($R^2 = .306$) ร้อยละ 30.6

สอดคล้องกับแนวคิด Parasuraman, A., and Berry, L., (1994) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องเต็มใจที่จะให้บริการพร้อมที่จะให้บริการ ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดีแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเรื่อง “การพัฒนารูปแบบการบริการเป็นเลิศของสำนักงานนายความจังหวัดสมุทรปราการ”

1. ด้านคุณภาพการบริการ ผลการวิเคราะห์ความเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านคุณภาพการบริการ ควรให้การบริการมีความถูกต้องตรงประเด็น ด้านความเชี่ยวชาญ ไม่ผิดพลาด รวดเร็วและด้านความเป็นรูปธรรม และช่วยเหลือประชาชนได้จริง

ด้านการสร้างความสัมพันธ์บริการ ผลการวิเคราะห์ความเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับปาน ควรปรับด้านการติดต่อสื่อสารให้มีการตอบคำถามได้ชัดเจน มีความรู้ด้านกฎหมายเป็นอย่างดีมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีมารยาทและมีอัธยาศัยไมตรี ให้เกียรติกับทุกคนที่มาติดต่อ

ด้านการบริการที่เป็นเลิศ จากการวิเคราะห์ความเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ควรปรับปรุงด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เมื่อรับเรื่องคดีความมาแล้วต้องติดตามเร่งรัด ให้รวดเร็ว การให้บริการอย่างเสมอภาค และตรงต่อเวลา การให้บริการมีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างเพียงพอทั่วถึง

มีระบบบริการทนายความออนไลน์ ระบบบริการทนายความทางโทรศัพท์ ระบบทางอินเทอร์เน็ต ระบบบริการ Call-center ระบบบริการส่งข้อมูลทางอีเมลล์ (e-mail) รวมไปถึงการจัดให้มีเอกสารแนะนำขั้นตอนการบริการแก่ประชาชน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อประโยชน์ที่สมบูรณ์ของผู้สนใจงานวิจัยในแนวนี้นี้ ควรจะมีการพิจารณาการทำวิจัยประเด็นต่อไปนี้เพิ่มเติม ดังนี้

1. ควรศึกษาการบริการที่เป็นเลิศของสำนักงานทนายความ จังหวัดอื่นเปรียบเทียบกับจังหวัดสมุทรปราการ
2. ควรศึกษาโดยใช้การสังเกตการณ์ปฏิบัติจริงในการบริการของสำนักงานทนายความในจังหวัดสมุทรปราการ ร่วมกับผู้เกี่ยวข้องของสำนักงานทนายความ ในจังหวัดสมุทรปราการ
3. ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพโดยรวมเพื่อให้ได้ข้อมูลในมิติต่างๆ

เอกสารอ้างอิง

- ขจรศักดิ์ เตียวสุวรรณ. (2550). *กลยุทธ์ที่นำมาใช้ในการบริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุบลราชธานี* (ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ขวัญฤทัย สุริยงค์. (2552). *คุณภาพการบริการของห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ในเขตจังหวัดนนทบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาการจัดการ). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางหลวง จังหวัดชลบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน). วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคณะ. (2541). *กลยุทธ์ การตลาดและการบริการตลาด*. กรุงเทพมหานคร: วีระฟิล์มและโซเท็กซ์.
- Cohen, J. M., & Uphoff, N.T. (1980). *Participations place in rural development: Seeking clarity through specificity*. New York: World Developments.
- Katz, E., & Brenda D. (1995). *Bureaucracy and the public* (5th ed.). New York: Basic Books.
- Keawchaon, Kittitach. & Phasunon, P. (2014). The Factors Effecting Job Satisfaction of Flight Attendants: A Case Study of Airline in Bangkok Metropolitan. *Dusit Thani College Journal*, 8(2).
- Millet, J. D. (1954). *Management in the Public Service*. New york: Mc Graw Hill Book, Company.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Sullivan. H.S. (1953). *The interpersonal theory of psychiatry*. New York: Norton.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row Publications.
- Wang, In-Jung. (1986). *Delivery of Public Services in Asian Countries: Cases in Development Administration*. Bangkok: Thammasart University Press.