

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทนายความมีบทบาทสำคัญในกระบวนการยุติธรรม และมีลักษณะเป็นสายงานวิชาชีพที่มีความเป็นอิสระทางกฎหมาย เป็นสถาบันทนายความ และเป็นสถาบันหนึ่งที่ได้รับการยอมรับว่าวิชาชีพทนายความ เป็นวิชาชีพที่มีเกียรติเป็นส่วนสำคัญในกระบวนการยุติธรรม สามารถเป็นที่พึ่งของประชาชน เป็นผู้ใช้กฎหมายที่อยู่เคียงข้างใกล้ชิดกับประชาชน และช่วยเหลือจัดปัญหาให้แก่ประชาชนหรือในส่วนผู้ที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย หรือว่าจะเป็นในด้านที่ว่าต่างแก่ต่างการดำเนินการต่าง ๆ อันเกี่ยวกับกระบวนการพิจารณาในศาล รวมไปถึงการให้คำปรึกษา คำแนะนำด้านกฎหมาย ทนายความจึงต้องเป็นผู้ปฏิบัติตนและปฏิบัติงานด้วยการยึด หลักคุณธรรม จริยธรรม เป็นสิ่งสำคัญในการประกอบวิชาชีพทนายความพร้อมกันนั้นจะต้องมีความรับผิดชอบอย่างสูง มีความไว้วางใจจากสังคมและมีจรรยาบรรณอันดีงาม เพื่อเป็นการนำไปสู่ความเชื่อถือและศรัทธา ดังนั้นวิชาชีพทนายความจึงเป็นที่ต้องการของสังคม เนื่องจากการดำเนินธุรกิจหลายแบบ ต้องมีการควบคุมโดยรัฐบาลในรูปแบบของกฎหมาย และพระราชบัญญัติต่าง ๆ จึงทำให้การดำเนินธุรกิจมีความจำเป็นต้องอาศัยทนายความ เพื่อให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ ส่งผลให้การประกอบวิชาชีพทนายความจำเป็นต้องได้รับการควบคุมดูแลเป็นอย่างดีจากสภาทนายความในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับเรื่องคดี การประกอบอาชีพทนายความจะต้องเป็นไปตามกฎข้อบังคับของสภาทนายความ หรือแม้แต่นหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมของไทย ก็ได้ตระหนักถึงความสำคัญของทนายความในฐานะเป็นสายงานวิชาชีพทางกฎหมายด้วยเช่นกัน ซึ่งในการประกอบวิชาชีพทนายความนั้น ทนายความมีหน้าที่อันสำคัญอยู่ 2 ประการ คือ ประการแรก คือ ให้ความช่วยเหลือลูกความตามกฎหมาย และ ประการที่สอง เพื่อผดุงความยุติธรรม ทั้งสองประการนี้เป็นหน้าที่ที่สำคัญต่อกระบวนการยุติธรรม

ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ที่ดำเนินธุรกิจเป็นสถาบันทนายความ ให้คำปรึกษาผู้ที่ประสบ

ปัญหาเกี่ยวกับกฎหมายหรือเรื่องคดีความต่าง ๆ เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นข้อมูล ในการพัฒนาการบริการ และปรับปรุงให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ในการปฏิบัติงานขององค์กรยิ่งขึ้น ทั้งยังเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่มารับบริการด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

สมมติฐานของการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้าน ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้รับบริการที่มาติดต่อใช้บริการของ บริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ระยะเวลา 3 เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคมถึงเดือนธันวาคม 2556 ได้จำนวนประชากรทั้งหมด 180 คน (ข้อมูล: บริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ณ วันที่ 1 มกราคม 2557) เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970, p. 608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 123 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) คือ สถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพ
- ระดับการศึกษา
- อาชีพ
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ได้แก่

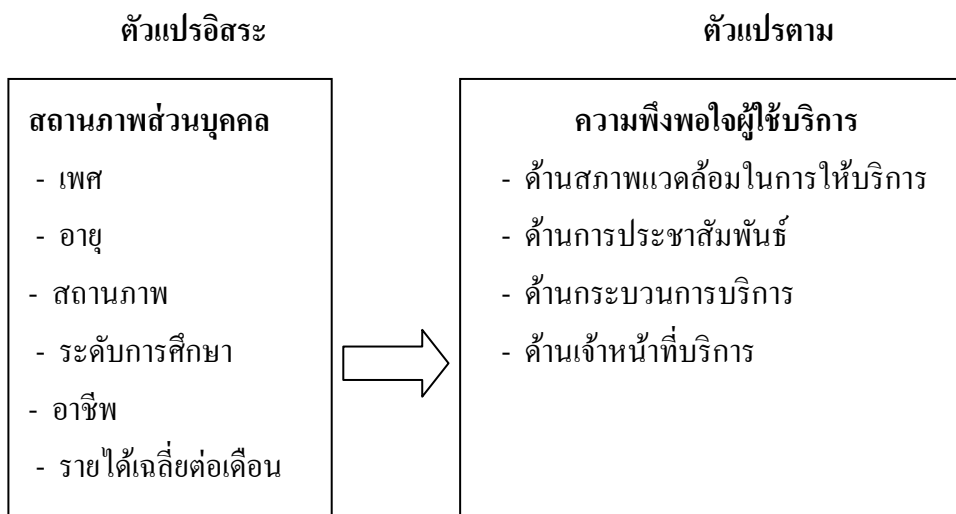
- ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ
- ด้านการประชาสัมพันธ์
- ด้านกระบวนการบริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่บริการ

3. ระยะเวลาในการศึกษา

ระหว่างเดือน มกราคม 2557 ถึงเดือน เมษายน 2557

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยได้ประยุกต์จากแนวคิดของ จรัส สุวรรณมาลา (2540) มากำหนดเป็น กรอบแนวคิด ในการวิจัยครั้งนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของบริษัท ลอว์เพาเวอร์จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้รับบริการที่มาใช้บริการบริษัท ลอว์เพาเวอร์จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 180 คน ตั้งแต่เดือน มกราคม 2557 ถึงเดือน กุมภาพันธ์ 2557

บริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ หมายถึง บริษัทที่ได้จดทะเบียน เป็นนิติบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ณ สำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท จังหวัด สมุทรปราการ เมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม พ.ศ. 2555 สำนักงานใหญ่ ตั้งอยู่เลขที่ 4/3 - 4/4 ซอย 12 (ข้างโรงเรียนสมุทรปราการ) ถนนสุขุมวิท ตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ 10280

การให้บริการของบริษัท ลอว์เพาเวอร์จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ หมายถึง การให้บริการของบริษัท ลอว์เพาเวอร์จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ แบ่งออกเป็นด้าน ได้แก่

- ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ หมายถึง สภาพโดยทั่วไปซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการ สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึก และอารมณ์ของผู้รับบริการ เช่น ความ

สะดวกในการมาติดต่อของผู้รับบริการ การเดินทางที่ง่าย และสถานที่ที่ให้บริการจะต้องมีลักษณะเหมาะสม สภาพแวดล้อมจะต้องสะอาด เป็นระเบียบ มีความปลอดภัย มีสถานที่ให้ใช้ในการกรอกเอกสาร มีที่นั่งพักรออย่างเพียงพอ มีห้องน้ำชาย หญิง และมีจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาดสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ สภาพแวดล้อมมีความสะอาด ร่มรื่น สวยงาม เป็นต้น

- **ด้านการประชาสัมพันธ์** หมายถึง การกระจายข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับขั้นตอน วิธีการในการปฏิบัติตนในการขอรับบริการให้กับผู้รับบริการทราบ เช่น หน่วยงานอยู่ที่ใด ให้บริการอะไรบ้าง จะต้องจัดเตรียมเอกสาร มีการคิดตั้งป้ายแสดงขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ มีการติดตั้งป้ายแสดงอัตราค่าธรรมเนียมอย่างชัดเจน ใช้เวลาในการขอรับบริการนานเท่าใด เป็นต้น

- **ด้านกระบวนการบริการ** หมายถึง มีป้ายบอกขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน การกำหนดขั้นตอนการให้บริการ มีความเหมาะสมไม่มากจนทำให้การบริการล่าช้า การให้บริการแต่ละขั้นตอนเสียเวลาไม่มาก แบบคำขอรับบริการ หรือคำขอจดทะเบียนต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีวัสดุอุปกรณ์ที่พร้อมอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการเป็นอย่างดี มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการทำให้บริการประชาชนได้รวดเร็ว

- **ด้านเจ้าหน้าที่บริการ** หมายถึง การได้รับการต้อนรับจากเจ้าหน้าที่ด้วยอัธยาศัยที่ดี การได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ตามลำดับก่อนหลัง การได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ได้รับคำแนะนำขั้นตอนการให้บริการจากเจ้าหน้าที่อย่างดี เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพและยิ้มแย้มแจ่มใส มีความซื่อสัตย์สุจริตปฏิบัติงานไม่มีความผิดพลาด สำเร็จตามกำหนดเวลานัดหมาย และมีความกระตือรือร้นในการทำงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบ ถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ บริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อเป็นแนวทาง สำหรับผู้บริหารในการวางแผน การบริหารและการเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุด
3. เพื่อใช้เป็นพื้นฐานการวิจัยเชิงลึกต่อไป