

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สำนักงานกฎหมายวุฒิชัย อินเตอร์ลอร์ว

The essential factors that affect clients in decided to choose Wuttichai Inter Law

วุฒิชัย พิพิธเมธีร์

Wuttichai Pipitmatee

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สำนักงานสำนักงานกฎหมายวุฒิชัย อินเตอร์ลอร์ว โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพสัมภาษณ์ ผู้ใช้บริการสำนักงานกฎหมายวุฒิชัยอินเตอร์ลอร์ว จำนวน 10 คน

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ทำให้ ผู้ที่ใช้บริการสำนักงานกฎหมายวุฒิชัยอินเตอร์ลอร์วให้ ความสำคัญต่อการใช้บริการ ราคา ชื่อเสียง การรับผิดชอบ มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการ

คำสำคัญ: สำนักงานทนายความ, ปัจจัยทางการตลาด

Abstract

The objective of this research is to study. The essential factors that affect the decision of clients in Chonburi province in choosing law firm, Wuttichai Inter Law The methodology applied in this research is qualitative method. Sampling group that had been interview comprise of 10 persons who have ever engaged in Wuttichai Inter Law services.

The result of the research shows that they take into account to following level of service fees, reputation and accountability of the Law firm.

Keywords: Law Firm, Marketing Mix

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จังหวัดชลบุรีเป็นจังหวัดที่มีความเจริญเติบโตในทางด้านเศรษฐกิจ จากข้อมูลของกองข้อมูลธุรกิจ มีบริษัทจดทะเบียน ที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ที่มีสถานะคงอยู่เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563 จำนวน 53,601 ราย มีทั้งธุรกิจอุตสาหกรรม ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ธุรกิจการท่องเที่ยว ธุรกิจร้านอาหารและธุรกิจการบริการ โดย หน่วยงานจัดอยู่กลุ่มภาคบริการ

หน่วยงาน คือผู้ที่ได้รับใบอนุญาตให้ความ แก่ต่างคู่ความในคดี นับได้ว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญในกระบวนการยุติธรรม โดยส่วนใหญ่มักจะเป็นหน่วยงานอิสระ โดยหากมีประชาชน บริษัทหรือองค์กรใดๆ เกิดไม่ได้รับความยุติธรรมขึ้น หน่วยงานมีหน้าที่ว่าความเพื่อแก้ต่างในคดีนั้น ๆ ให้ตามข้อกฎหมาย

ในปัจจุบันมีสำนักงานกฎหมายเกิดขึ้นมาก ทำให้มีการแข่งขันกันสูง เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพ ของสำนักงานกฎหมายวุฒิชัยอินเตอร์ลอร์ว ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานกฎหมาย เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ มาพัฒนาและปรับปรุงสำนักงานกฎหมายวุฒิชัยอินเตอร์ลอร์ว ให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ต่อการแข่งขันในอุตสาหกรรมได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานกฎหมาย วุฒิชัยอินเตอร์ลอร์ว

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา โดยมุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานกฎหมาย วุฒิชัยอินเตอร์ลอร์ว โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือบทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเอกสารต่าง ๆ รวมถึงข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถามเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามประเด็นวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ผลิตภัณฑ์

ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การโฆษณาและส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและการนำเสนอดัชนีทางกายภาพด้านกระบวนการให้บริการ คุณค่า จรรยาบรรณ และทัศนคติ

ตัวแปรตาม (Dependent variables) คือ การตัดสินใจเลือกใช้บริการต่อ สำนักงานกฎหมายวุฒิชัย อินเตอร์ลอร์ว อำเภอบางละมุง (เมืองพัทยา) จังหวัดชลบุรี

ขอบเขตด้านพื้นที่ศึกษา จะครอบคลุมพื้นที่ในเขตจังหวัดชลบุรี กลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการศึกษาครั้งนี้ คือผู้ที่เคยรับบริการที่มาติดต่อใช้บริการของ สำนักงานกฎหมายวุฒิชัย อินเตอร์ลอร์ว อำเภอบางละมุง (เมืองพัทยา) จังหวัดชลบุรีอย่างน้อย 1 ครั้ง

ขอบเขตด้านระยะเวลา การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการตั้งแต่วันที่ 20 มีนาคม 2564 จนถึงวันที่ 20 พฤษภาคม 2564 เป็นระยะเวลา 3 เดือน

ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้ที่เคยรับบริการที่มาติดต่อใช้บริการของ สำนักงาน กฎหมายวุฒิชัย อินเตอร์ลอร์ว อำเภอบางละมุง (เมืองพัทยา) จังหวัดชลบุรีอย่างน้อย 1 ครั้ง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สำนักงานกฎหมาย วุฒิชัยอินเตอร์ลอร์ว อำเภอบางละมุง (เมืองพัทยา) ซึ่งให้รับรู้ถึงปัญหาและมีการปรับปรุงคุณภาพการบริการของสำนักงานกฎหมาย วุฒิชัยอินเตอร์ลอร์ว ให้มีประสิทธิภาพซึ่งก่อให้เกิดมีจำนวนลูกค้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ความหมายของความพึงพอใจ

จิตตินันท์ เตะทะคุปต์ (2539, หน้า 23) กล่าวว่าความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ภาวะทางอารมณ์ หรือความรู้สึกทางบวกของบุคคล ที่เป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่บุคคลได้รับจริงในระดับที่สอดคล้องกับสิ่งที่บุคคลหวังเอาไว้ในสถานการณ์การบริการ ความ พึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อผู้ให้และผู้รับบริการ โดยทำให้ผู้รับบริการสามารถกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ประเมินคุณภาพของการบริการและบ่งชี้ถึงความสำเร็จของงานบริการรวมทั้งทำให้ผู้รับบริการ

มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นจากการพัฒนาบริการที่มีคุณภาพ ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพอใจและใช้บริการต่อ ๆ ไป

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ

Kotler, P.(2000) กล่าวถึงทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด สำหรับธุรกิจบริการ (7Ps) ไว้ ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ (product) หมายถึงสิ่งที่เสนอขาย โดยธุรกิจเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าและก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งประกอบด้วยลักษณะทางกายภาพของผลิตภัณฑ์ซึ่งประกอบด้วยรูปแบบผลิตภัณฑ์ คุณสมบัติ คุณภาพผลิตภัณฑ์ ความทนทาน ความน่าเชื่อถือ สามารถในการซ่อมแซมได้ รูปลักษณะพิเศษ การออกแบบการกำหนดราคาสินค้า รวมถึง การบรรจุหีบห่อผลิตภัณฑ์ต้องมีอัตราประโยชน์ และคุณค่าในสายตาลูกค้า ปัจจุบันการแข่งขันมุ่งเน้นการสร้างผลิตภัณฑ์ที่ทำให้คุณค่าแก่ลูกค้ามากกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง จึงจะทำให้ผลิตภัณฑ์ขายได้
2. ราคา (price) หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน เป็นต้นทุนของลูกค้าแต่เป็นส่วนที่ก่อให้เกิดรายได้กับธุรกิจส่วนประสมด้านราคานับเป็นส่วนที่มีความยืดหยุ่นมากที่สุด เนื่องจากราคาสามารถเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว ไม่เหมือนกับตัวคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์แม้ว่าในทศวรรษปัจจุบันจะมีปัจจัยอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับราคามีอิทธิพลต่อผู้บริโภคมากขึ้น แต่ปัจจัยด้านราคาก็ยังเป็นส่วนสำคัญในการกำหนดส่วนแบ่งตลาดและผลกำไรของบริษัทอยู่เช่นเดิม ผู้บริโภคจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าผลิตภัณฑ์ (value) กับราคาผลิตภัณฑ์ (price) ซึ่งเป็นคุณค่าที่รับรู้ในสายตาของลูกค้า ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคา ผู้บริโภค ก็จะตัดสินใจซื้อ
3. ช่องทางการจัดจำหน่าย (place) หมายถึงกลุ่มขององค์การต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการในการทำให้ผู้บริโภคหรือลูกค้าเป้าหมาย สามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์หรือบริการ ได้โดยง่าย สะดวก และรวดเร็ว ทั้งนี้ต้องมีการสรรหา และเชื่อมสัมพันธ์กับผู้อำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ เพื่อช่วยให้สามารถกระจายสินค้าและบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทั่วถึง ไปสู่ตลาดเป้าหมายถือเป็นการก่อให้เกิดภาวะผูกพันระยะยาวกับบริษัทหรือองค์การอื่น ๆ ที่มาช่วยในการจัดจำหน่าย เช่นเดียวกับตลาดที่ขาย

สินค้าและบริการให้ ดังนั้น การตัดสินใจเลือกช่องทางการจัดจำหน่ายจึงเป็นสิ่งสำคัญ และต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพ การควบคุม และความสามารถในการปรับตัวของช่องทางนั้นๆ

4. การส่งเสริมทางการตลาด (promotion) หมายถึง การสื่อสารเพื่อโฆษณาสินค้าผลิตภัณฑ์ของบริษัท ซึ่งประกอบไปด้วย

5. บุคลากร (people) หมายถึง พนักงานผู้ให้บริการซึ่งได้จากการคัดเลือก การฝึกอบรม และการจูงใจพนักงาน ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในบริการมากขึ้น แตกต่างเหนือคู่แข่ง พนักงานควรมีความรู้ความสามารถ ทักษะที่ดี ตอบสนองผู้ใช้บริการได้ดี มีความน่าเชื่อถือรับผิดชอบ สื่อสารกับลูกค้าได้ดี มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ และสามารถสร้างค่านิยมที่ดีให้กับบริษัทได้

6. ลักษณะทางกายภาพ (physical evidence) หมายถึง ลักษณะของร้านค้าหรือบริษัทที่ปรากฏแก่สาธารณชน ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริโภครับรู้ถึงภาพลักษณ์และคุณภาพของบริการ เช่น ความสะอาด ความรวดเร็วในการให้บริการหรือประโยชน์ที่จะได้รับอื่น ๆ ลักษณะทางกายภาพอาจได้แก่ โครงสร้างทางสถาปัตยกรรม การตกแต่งภายใน การวางผังร้านวัสดุตกแต่ง และเฟอร์นิเจอร์ต่าง ๆ เป็นต้น บรรยากาศในร้านค้าถือเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งสำหรับร้านค้าที่จะต้องคำนึงถึงความเหมาะสมกับลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย

7. กระบวนการ (process) หมายถึง กระบวนการในการให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งมีหลากหลายรูปแบบขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของบริษัท เช่น การส่งมอบสินค้าหรือบริการที่รวดเร็วถูกต้อง เอาใจใส่ลูกค้า เพื่อส่งมอบคุณค่าที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นักทีธร, จักรแก้ว.(2557)., ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัทอ่าวเพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยผลวิจัยพบว่า มีปัจจัยที่ความสำคัญดังนี้

ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ อยู่ในระดับปานกลาง

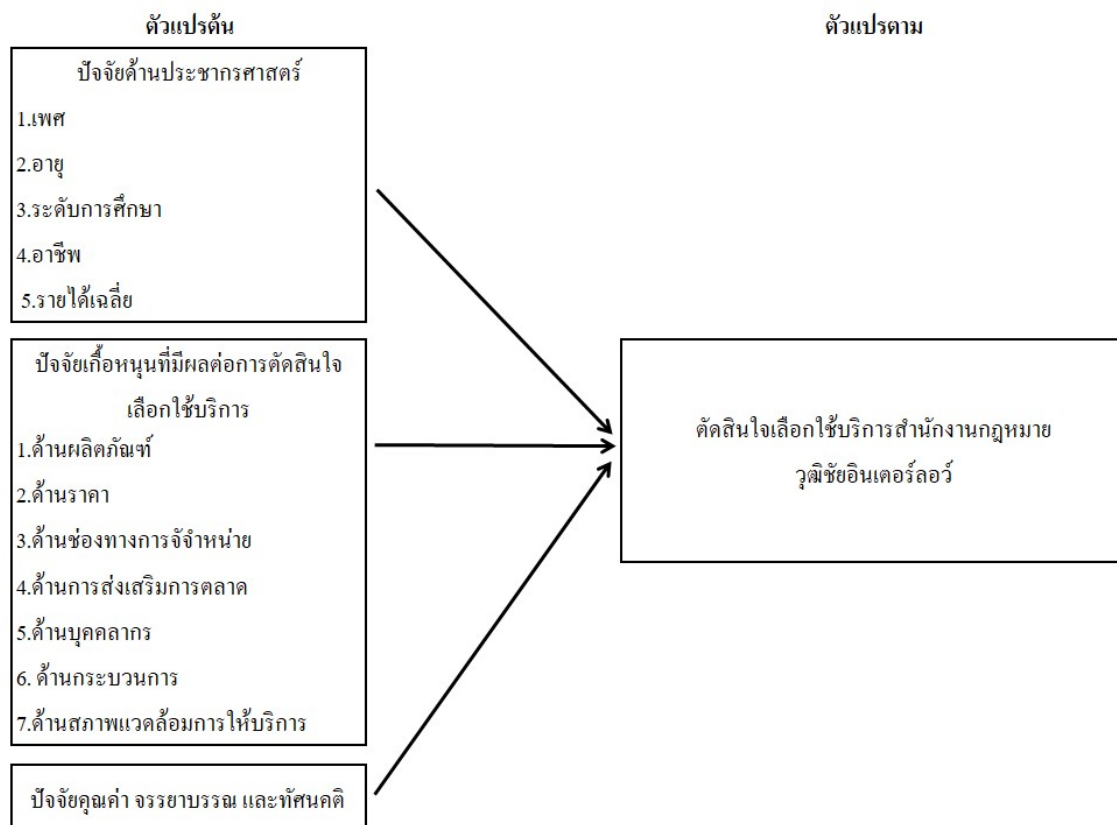
ด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านกระบวนการบริการ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญโดยรวม อยู่ในระดับมาก

ด้านเจ้าหน้าที่บริการ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

กัญฉิลา จารุธีรากุล,(2551) การตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจกฎหมายของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่, วิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีผล ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจกฎหมายของประชาชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 7 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญแก่ปัจจัยในแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคคลากรหรือพนักงาน ด้วยค่าเฉลี่ยที่สูงสุด (4.26) รองลงมาเป็นปัจจัยด้านกระบวนการ (4.18) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (4.13) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (4.05) ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด (3.97) ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ(3.62) และสุดท้าย ปัจจัยด้านราคา (3.56) ตามลำดับ

กรอบแนวความคิดการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงข้อมูลคุณภาพโดยใช้กลุ่มประชากรที่เป็นผู้ใช้บริการของสำนักงานกฎหมาย วุฒิชัยอินเตอร์ลอร์ว ในจังหวัดชลบุรีเป็นจำนวน 10 คน ในการทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นโดยผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบ

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ที่มีอายุ 40 – 65 ปี อาศัยอยู่ในจังหวัดชลบุรี โดยผู้วิจัยได้คัดเลือกผู้ที่เคยใช้บริการของสำนักงานกฎหมายวุฒิชัยอินเตอร์ลอร์ว ประเภทคดีความ กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 10 คน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม โดยแบ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นชายจำนวน 3 คน และกลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นหญิงจำนวน 7 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาวิจัยนี้ คือ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยใช้คำถามปลายเปิด (Open-ended Question) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่าง สามารถให้ข้อมูลได้อย่างอิสระ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) สำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้วิจัยจะเชิญกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติตรงตามที่ได้กล่าวไว้ในส่วนของการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับงานวิจัยนี้ พร้อมทั้งแจ้งว่า ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จะถูกนำเสนอในภาพรวม เมื่อได้รับการยินยอมจะทำการนัดวัน เวลา และสถานที่ที่กลุ่มตัวอย่างสะดวกเพื่อทำการสัมภาษณ์เก็บข้อมูลต่อไป สำหรับวันสัมภาษณ์จะเริ่มด้วยการแนะนำและพูดคุยเรื่องทั่วไปกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อสร้างบรรยากาศเป็นกันเองก่อน จากนั้นจึงจะกล่าวถึงรายละเอียดคร่าวๆของงานวิจัยอีกครั้งและ สัมภาษณ์ในเชิงพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับกลุ่มตัวอย่าง โดยลำดับแรกผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ คำถามที่ละส่วนในภาพรวม เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและให้คำตอบออกมาด้วย ตนเองก่อน แล้วจึงสอบถามรายละเอียดเชิงลึกในประเด็นต่างๆตามคำถามย่อยที่ได้แสดงไว้ใน ภาคผนวก ก หรือหากมีประเด็นอื่นที่น่าสนใจก็จะมี การสอบถามรายละเอียดในเรื่องดังกล่าวเพิ่มเติม ด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์มากที่สุด ซึ่งการสัมภาษณ์แต่ละครั้งจะใช้เวลาประมาณ 30 นาที

ผลการวิจัย

จากการรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 40 - 65 ปี ซึ่งอาศัยอยู่ในเขตจังหวัดชลบุรี และเป็นผู้ที่เคยใช้บริการของสำนักงานกฎหมายวุฒิชัย อินเตอร์ลอร์ว่ ทั้งหมด 10 คน ทำให้สามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ดังต่อไปนี้

เพศ เป็นตัวแปรที่บ่งบอกถึงพฤติกรรมการใช้บริการสำนักงานกฎหมาย วุฒิชัยอินเตอร์ลอร์ว่ เพราะจากการที่เราขอสัมภาษณ์นั้นส่วนใหญ่ จะเป็นเพศหญิงที่ให้สัมภาษณ์และจากข้อมูลที่ได้มีคนที่น่าสนใจในการใช้บริการและหาข้อมูลส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง

อายุ ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อการตอบสนองความต้องการในการใช้บริการสำนักงานกฎหมาย วุฒิชัยอินเตอร์ลอร์ว่ ทางบริษัทจึงมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับกลุ่มเป้าหมาย ที่มีอายุระหว่าง 40-65 ปี ซึ่งจากการเปิดบริษัทมากกว่า 20 ปีกลุ่มนี้ร้อยละ 90% จะยอมจ่ายเพื่อใช้บริการว่าความในเรื่องต่างๆ

ระดับการศึกษา ลูกค้ำส่วนใหญ่จะจบการศึกษาตั้งแต่ ม.3 ขึ้นไปหรือเทียบเท่า เพราะการที่มาติดต่อทนาย จะต้องสามารถ อ่าน ออก เขียนได้เบื้องต้น ซึ่งลูกค้ำที่มาใช้บริการส่วนใหญ่จะสามารถอ่านข้อตกลงได้ และในเมื่อเราสัมภาษณ์เชิงลึกจึงทราบว่าทุกคนคิดว่า ระดับการศึกษาเป็นเรื่องจำเป็นในการว่าจ้างทนาย เพราะการที่ลูกค้ำที่ใช้บริการจะต้องการให้ทนายทำหนังสือว่าจ้างและข้อตกลงต่างๆเกี่ยวกับการจ้างครั้งนั้นๆเสมอ

อาชีพ ส่วนใหญ่ลูกค้ำที่มาใช้บริการจะเป็นเจ้าของกิจการ มีความสัมพันธ์ต่อการตอบสนองความต้องการในการใช้บริการสำนักงานกฎหมาย วุฒิชัยอินเตอร์ลอร์ว่ เพราะการมีกิจการเป็นของตัวเองค่อนข้างจะมีปัญหาตามมามากมาย ไม่ว่าจะเป็นการ โกงสารพัดของร้านที่เราติดต่อซื้อของ ลูกจ้าง ฯลฯ และการที่เปิดกิจการได้หมายความว่าค่อนข้างมีเงินในระดับหนึ่งจึงทำให้สัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการแบ่งมรดก เป็นต้น

รายได้เฉลี่ย ต่อเดือนมากกว่า 5,000 บาทขึ้นไป มีความสัมพันธ์กับการที่จะมาหาทนายเพื่อใช้บริการก็ต้องมีเงินในระดับหนึ่ง ซึ่งการจ้างแต่ละครั้งต้องมากกว่า 5,000บาท แน่นนอน

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานกฎหมายวุฒิชัย อินเตอร์ลอร์ว่ ประกอบไปด้วยปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ประกอบไปด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านโฆษณาและส่งเสริมการตลาด ด้านการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ เมื่อมีการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ที่

เคยใช้บริการสำนักงานกฎหมาย วุฒิชัยอินเตอร์ลอร์ว ทำให้สามารถสรุปประเด็นสำคัญ ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์

กลุ่มตัวอย่างทุกคนให้สัมภาษณ์ไปในทิศทางเดียวกันว่าสำนักงานกฎหมายฯและทนายความมีผลงานจึงมีความเชื่อมั่นเป็นอย่างสูงตลอดจนสำนักงานกฎหมายฯและทนายความเองก็ให้คำแนะนำดีปฏิบัติต่อตัวความอย่างยุติธรรมเป็นกันเอง กลุ่มตัวอย่างที่สัมภาษณ์ทั้งหมดเป็นคนที่เคยมาใช้บริการที่สำนักงานกฎหมายวุฒิชัย อินเตอร์ลอร์ว อยู่แล้วคาดหวังให้สำนักงาน

กฎหมาย วุฒิชัยอินเตอร์ลอร์วดำเนินการให้คดีสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี กลุ่มตัวอย่างทุกคนให้สัมภาษณ์ไปในทิศทางเดียวกันว่าจะกลับมาใช้บริการสำนักงานกฎหมายวุฒิชัย อินเตอร์ลอร์ว

2. ด้านราคา

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้สัมภาษณ์ไปในทิศทางเดียวกันว่าอัตราค่าบริการสำนักงานกฎหมาย วุฒิชัย อินเตอร์ลอร์ว เป็นอัตราค่าบริการที่เหมาะสมคุ้มกับมูลค่าของงาน ด้วยสถานะเศรษฐกิจที่ตกต่ำประกอบกับเกิดภาวะโรคระบาดโควิด 19 ตั้งแต่ปี 2563 สำนักงานกฎหมาย วุฒิชัย อินเตอร์ลอร์ว ก็ได้ปรับลดอัตราค่าบริการตลอดจนให้ความช่วยเหลือผ่อนปรนให้กับลูกค้าของสำนักงานฯมาโดยตลอด

3.ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้กล่าวไปในทางเดียวกันว่า ช่องทางการจัดจำหน่ายไม่จำเป็นต่อการตัดสินใจ เพราะช่องทางการจัดจำหน่ายถึงจะมีผ่านระบบแอปพลิเคชันต่างๆ ก็ไม่สำคัญเท่ากับการมาคุยเห็นหน้ากับทนายที่รับทำคดี และส่วนความสะดวกสบายในการจองรถ การเดินทาง ฯลฯ ก็ไม่เป็นผลกับการตัดสินใจเพราะถ้า ทนายดีไม่ว่าไกล หรือไม่มีที่จอดรถลูกค้าก็ยังคงมาใช้บริการ

4.ด้านการส่งเสริมการตลาด

จากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการประเภทคดีความ กล่าวไปในทางเดียวกันว่า สิ่งสำคัญคือต้องชนะคดีถ้าราคาถูกลงหรือลดราคาแล้วไม่ชนะก็ไม่มีประโยชน์ จึงพบว่าปัจจัยการส่งเสริมการตลาดมีความสำคัญน้อยต่อการตัดสินใจ

5. ด้านบุคลากร

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อเรื่องปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความสุภาพดี มีการแนะนำ การติดตามงาน ทีมงานมีความเชี่ยวชาญ และการเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าเป็นความลับดี ทั้งหมดนี้เป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการมากที่สุด

6. ด้านกระบวนการ

ในด้านกระบวนการให้บริการผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เล็งเห็นความสำคัญของความรวดเร็วในการบริการ การแจ้งข่าวสารให้กับผู้ใช้บริการอย่างชัดเจน ให้บริการเป็นลำดับขั้นตอนมีระบบและเป็นระเบียบ

7.ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ

ในด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการผู้ใช้บริการส่วนใหญ่คิดว่าไม่สำคัญ เพราะคิดว่าสำนักงานมีความสะอาดและจัดออฟฟิศเป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่แล้ว จึงไม่จำเป็นต้องมีการจัดมุมหรือตกแต่งให้มากมาย

ปัจจัยคุณค่า จรรยาบรรณ และทัศนคติ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้กล่าวไปในทางเดียวกัน ว่ายอมรับว่าในปัจจุบัน ทนายมีทั้งดีและไม่ดี ดังนั้นทำให้กลุ่มตัวอย่างต้องการทนายที่ดี มาดูแลผลประโยชน์ ทำให้ปัจจัยด้านคุณค่า จรรยาบรรณ ทัศนคติ มีความสำคัญต่อการตัดสินใจในการใช้บริการ

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ทำให้เกิดผลการวิเคราะห์ว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่า กลุ่มที่ให้สัมภาษณ์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่มีอายุ 40 – 65 ปี มีสถานภาพมีครอบครัวแล้ว จบการศึกษาตั้งแต่ ม.3ขึ้นไปหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเป็นเจ้าของธุรกิจส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 5,000 บาทขึ้นไป ผลวิจัยพบว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานกฎหมาย วุฒิชัยอินเตอร์ลอร์ว

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมาก คือ 4 ปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์, ด้านราคา,ด้านบุคคล และด้านกระบวนการและให้บริการปัจจัยคุณค่า จรรยาบรรณและทัศนคติ ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์

สำนักงานกฎหมายฯและทนายความมีผลงานจึงมีความเชื่อมั่นเป็นอย่างสูงตลอดจนสำนักงานกฎหมายฯและทนายความเองก็ให้คำแนะนำดีปฏิบัติต่อตัวความอย่างยุติธรรมเป็นกันเองดำเนินคดีจนสำเร็จลุล่วงไปตามความมุ่งหมายของลูกค้ามาโดยตลอดระยะเวลากว่า 10 ปี จึงทำให้เกิดการแนะนำจากลูกค้าที่เคยมาใช้บริการลักษณะปากต่อปากจึงทำให้มีลูกค้าใหม่เข้ามาใช้บริการสำนักงานกฎหมาย วุฒิชัยอินเตอร์ลอร์ว เป็นจำนวนเพิ่มมากขึ้น และจุดเด่นอีกอย่างคือทนายความของสำนักงานฯให้คำปรึกษาด้านกฎหมายหรืองานที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย คดีต่างๆ ในเบื้องต้นฟรี ทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเป็นกันเองมากขึ้น จึงทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นเป็นอย่างสูงในการมาเลือกใช้บริการสำนักงานกฎหมาย วุฒิชัยอินเตอร์ลอร์ว

ด้านราคา

อัตราค่าบริการสำนักงานกฎหมาย วุฒิชัย อินเตอร์ลอร์ว เป็นอัตราค่าบริการที่เหมาะสมคุ้มกับมูลค่าของงาน ด้วยสถานะเศรษฐกิจที่ตกต่ำประกอบกับเกิดภาวะโรคระบาดโควิด 19 ตั้งแต่ปี 2563 สำนักงานกฎหมาย วุฒิชัย อินเตอร์ลอร์วก็ได้ปรับลดอัตราค่าบริการตลอดจนให้ความช่วยเหลือผ่อนปรนให้กับลูกค้าของสำนักงานฯมาโดยตลอด โดยการแบ่งชำระได้

ด้านบุคคล

สำนักงานมีจุดเด่นหลายอย่าง เช่น ปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความสุภาพ มีการแนะนำคดีด้วยความเป็นกันเอง ทีมงานมีความเชี่ยวชาญในธุรกิจอย่างดี มีการเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าเป็นความลับสุดยอด และจุดเด่นที่ลูกค้าชอบมากที่สุดคือ มีการติดตามงานทั้งก่อนและหลังเสร็จสิ้นคดีแล้ว

ด้านกระบวนการให้บริการ

สำนักงานมีจุดเด่นคือ ความรวดเร็วในการบริการลูกค้า เวลาที่มีความคืบหน้าทางคดี บริษัทจะแจ้งข่าวสารให้กับผู้ให้บริการอย่างชัดเจน และการให้บริการเป็นลำดับขั้นตอนมีระบบและเป็นระเบียบเป็นอย่างดี

ปัจจัยคุณค่า จรรยาบรรณ และทัศนคติ ทนายของบริษัทปฏิบัติงาน โดยยึดถือหลัก จรรยาบรรณ ทนายความเป็นสำคัญ และยึดคุณค่าของวิชาชีพเป็นที่ตั้ง คือการปฏิบัติงานอย่างมีคุณธรรมเที่ยงธรรม ซื่อสัตย์สุจริต

อภิปรายผล

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานกฎหมาย วุฒิชัยอินเตอร์ลอร์ว่ได้แก่ จากกลุ่มตัวอย่าง พบว่าปัจจัยกลุ่มที่ส่งผลต่อการตัดสินใจมากที่สุดได้แก่ปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์, ด้านราคา, ด้านบุคคล และด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยคุณค่าจรรยาบรรณและทัศนคติ จะมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยที่ได้ทบทวนของ ภัณฑิลา จารุธีรากล.(2551) ที่ผลวิจัยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมของปัจจัยทั้งสิ้นได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์, ด้านราคา, ด้านบุคคล และด้านกระบวนการให้บริการในระดับมากทุกปัจจัย และผลวิจัยด้านด้านบุคคล ด้านกระบวนการบริการ ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นัฏทิธร จักรแก้ว.(2557).ที่ผลวิจัยพบว่ากระบวนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ ที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญก่อนไปทางมาก เช่นกัน และจากกลุ่มตัวอย่างปัจจัย ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด สภาพแวดล้อมการให้บริการ ที่ให้ความสำคัญน้อยจึงไม่สอดคล้องกับ งานวิจัยที่ทบทวนของ ภัณฑิลา จารุธีรากล.(2551), นัฏทิธร จักรแก้ว.(2557). ที่ผลวิจัยแสดงว่าทุกปัจจัยมีความสำคัญมาก และปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ จากกลุ่มตัวอย่าง พฤติกรรมการตัดสินใจที่เกิด จะเกิดได้ในทุกกลุ่มเพศอายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ จึงไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยที่ทบทวน

ข้อเสนอแนะและแนวทางการสำหรับการศึกษาในอนาคต

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ทราบว่าสำนักงานกฎหมาย วุฒิชัยอินเตอร์ลอร์ว่ยังมีจุดอ่อนคือการขาดช่องทางการสื่อสารหรือสร้างการรับรู้กับลูกค้าผ่านสื่อ Social Media เช่น Website, Page FB, Line OA จึงเสนอให้ดำเนินการในด้านนี้ก่อน

ในอนาคตผู้ที่สนใจในการศึกษาเพิ่มเติม ควรจะมีการทำวิจัยโดยใช้วิธีการแบบผสม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของผลการวิจัย ให้มีความแม่นยำและเข้าใจถึงปัจจัยในเชิงลึกยิ่งขึ้น และควรเพิ่มให้มีการวิจัยในกลุ่มตัวอย่างที่เฉพาะเจาะจงมากขึ้น เพื่อเข้าใจถึงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการมากขึ้น

บรรณานุกรม

- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์.(2543).,เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. เอกสาร
ประกอบการเรียนการสอน,นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2543
- ณัฐจุฬาลิภา กณิศาศุทธิ.(2559).,ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการ
จังหวัดชลบุรี.,วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต.,มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นัฐิธร, จักรแก้ว.(2557).,ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด
อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ,มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
- กัญทิลา จารุธีรากล.(2561).,การตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจกฎหมายของประชาชน
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.,วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต.,มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- Kotler, P.(2000) Marketing Management: The Millennium Edition. Person Prentice
Hall