หัวข้อวิทยานิพนธ์	คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการธุรกิจที่ปรึกษากฎหมายในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี
คำสำคัญ	คุณภาพการบริการ/ ทัศนคติผู้ใช้บริการ/ ที่ปรึกษากฎหมาย
ชื่อนักศึกษา	มาตุภูมิ รุ่งโรจน์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.บุญเกียรติ วิสิทธิกาศ
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2568

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพบริการที่ส่งผลโดยรวมของธุรกิจที่ปรึกษากฎหมายในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีและ 2) เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการ ต่อภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ และความเต็มใจแนะนำต่อของผู้ใช้บริการที่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ผู้ที่เคยเป็นลูกความเคยมีประสบการณ์ ในการใช้บริการของที่ปรึกษากฎหมายทนายความในเขตเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรี เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยศึกษาจากทฤษฎีแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ชุด สถิติที่ใช้นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางสถิติช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด โดยใช้การแจกแจงความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) สำหรับข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามค่าเฉลี่ยเลขคณิต (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) สำหรับข้อมูลปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของบริษัทรักษาความปลอดภัย ค่า t-test และค่า F-test (one-way Anova) สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างตัวแปร หากพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผู้วิจัยทำการเปรียบเทียบรายคู่

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ที่เคยมาใช้บริการธุรกิจที่ปรึกษากฎหมายหรือทนายความที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันจะมีระดับทัศนคติต่อธุรกิจที่ปรึกษากฎหมายที่แตกต่างกันและ 2) พฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มีอิทธิพลต่อทัศนคิติของธุรกิจที่ปรึกษากฎหมาย ได้แก่ ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ และความเต็มใจแนะนำต่อในระดับที่แตกต่างกัน

SPU CHONBURI

Thesis Title	Service Quality Influencing User Attitudes Toward Legal Consulting Business in Pattaya City District, Chonburi Province
Keywords	Service Quality/ User Attitudes/ Legal Consulting
Student	Matuphum Rungroj
Thesis Advisor	Dr.Boonkiat Wisittigars
Level of Study	Master of Business Administration
Faculty	Graduate College of Management, Sripatum University at Chonburi
Year	2025

ABSTRACT

The aimed to study 1) study the overall impact of service quality on legal consulting businesses in Pattaya City, Chonburi Province, and 2) compare the attitudes of service users toward the image, satisfaction, and willingness to recommend, categorized by personal factors. The sample group consists of individuals who have previously been clients and have experience using legal consulting and attorney services in Pattaya City, Chonburi Province. The research tool is a questionnaire developed by the researcher, based on relevant theories, concepts, and previous studies aligned with the research objectives. Data collection was conducted through 300 survey responses. The statistical analysis was conducted using a statistical software program. Frequency distribution and percentage were used to analyze demographic data of the respondents. The arithmetic mean and standard deviation were used to assess the quality factors of security service companies. The t-test and F-test (one-way ANOVA) were applied to compare differences between variables. If a statistically significant difference at the 0.05 level was found, the researcher conducted pairwise comparisons.

The research results were found as follows; 1) individuals who have used legal consulting or attorney services and have different personal factors, such as gender, age, education level, marital status, occupation, and monthly income, exhibit varying attitudes toward legal consulting businesses, and 2) the behavior of service users influences their attitudes toward legal consulting

SPU CHONBURI

businesses, particularly in terms of image, satisfaction, and willingness to recommend, at varying levels.

SPU CHONBURI