



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของทนายอาสา

The Approachs to Increase Efficiency of Volunteer Lawyer

อรัณย์ อมรสุคนธ์ (Orasiri Amornsukont) ¹ ชาญคณิต กฤตยา สุริยะมนี (Chankanit K. Suriyamanee) ²อุณิษา เลิศโตมรสกุล (Unisa Lerdtomornsakol) ³

บทคัดย่อ

การศึกษาวินิจฉัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่กัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวินิจฉัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่มาปรึกษาคดีความต่อทนายอาสา จำนวนทั้งสิ้น 369 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ส่วนการศึกษาวินิจฉัยในเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวินิจฉัย ได้แก่ นายกสภาทนายความ 1 คน ทนายอาสา 2 คน รวมทั้งสิ้น 3 คน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ผลการศึกษา พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของทนายอาสาทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเชื่อมั่นและความเชื่อถือ ด้านความพึงพอใจในการใช้บริการปรึกษาคดีความต่อทนายอาสา ด้านจริยธรรมในตัวทนายอาสาและด้านทัศนคติการให้บริการทนายอาสา ได้แก่ เพศ (Sig = 0.000) อายุ (Sig = 0.000) สถานภาพการสมรส (Sig = 0.000) ระดับการศึกษา (Sig = 0.000) อาชีพ (Sig = 0.000) ระดับรายได้ต่อเดือน (Sig = 0.000) การรู้จักทนายอาสา (Sig = 0.000) และจำนวนครั้งในการใช้บริการปรึกษาทนายอาสา (Sig = 0.000) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยทางสภาทนายความควรมีการเสริมสร้างความรู้ คุณธรรม ให้กับทนายความอาสาอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของทนายอาสาในอนาคต

คำสำคัญ พัฒนา ประสิทธิภาพ ทนายอาสา

¹ นักศึกษาลัทธิศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาอาชญาวิทยาและงานยุติธรรม มหาวิทยาลัยมหิดล orasiri.a@gmail.com

² รองศาสตราจารย์ ประจำหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาอาชญาวิทยาและงานยุติธรรม มหาวิทยาลัยมหิดล chancrim@hotmail.com

³ อาจารย์ ประจำหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย unisa@gmail.com



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

Abstract

This research was a mixed methods research by using both quantitative and qualitative research models aims to study the measure to increase efficiency of volunteer lawyers and various factors that affect the development approach of the effectiveness of volunteer lawyers. The studied sample in the quantitative research were 369 service users who have experienced on consultations with volunteer lawyers by using questionnaires as a tool for data collection. The statistical data analysis was a percentage, mean, standard deviation, analysis of variance, and multiple classifications. The qualitative research was specified sampling by using an in-depth interview with the president of the lawyer council, and 2 volunteer lawyers, and collected data from an interview template. The hypothesis testing revealed the 4 factors that affecting the development approach of the effectiveness of volunteer lawyers consisted of confidence and trust, satisfaction in using the consultation service, ethics of volunteer lawyers, and attitudes in counselling which include gender (Sig = 0.000), age (Sig = 0.000), marital status (Sig = 0.000), education level (Sig = 0.000), occupation (Sig = 0.000), monthly income (Sig = 0.000), knowing the volunteer lawyers (Sig = 0.000) and the number of times consulting case consultation service from volunteer lawyers (Sig = 0.000) with statistical significance at 0.05. The suggestions from this study were the knowledge, morality, and ethics of volunteer lawyers should be reinforced continuously and concretely from the lawyer council to increase the efficiency and improve volunteer lawyers' performance in the future.

Keywords: Development, Efficiency, Volunteer lawyer



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

บทนำ

การเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมย่อมเป็นสิทธิที่ประชาชนทุกคนต้องมีความเสมอภาคกันในการเข้าถึงความยุติธรรม เมื่อเห็นว่าขณะนั้นควรได้รับความยุติธรรม ในปัจจุบันการอำนวยความสะดวกยุติธรรมจึงมองได้หลายมุมมองและมีหลากหลายความหมาย ปัญหาการเข้าถึงความยุติธรรม (Access to Justice) เป็นประเด็นที่สังคมให้ความสนใจและยังเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่ตลอด ปัญหาการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมนั้นจะเกิดขึ้นกับกลุ่มผู้ด้อยโอกาส ยากจนหรือขาดความรู้ “กระบวนการยุติธรรมถูกใช้เป็นเครื่องมือสร้างความเป็นธรรมให้เพียงกับคนรวย” หรือ “คุณมีเพียงไว้ซึ่งคนจน” ข้อความเหล่านี้พบเห็นกันได้บ่อยครั้งในวาทกรรมเสียสละกระบวนการยุติธรรมมาโดยตลอด แม้ว่าประเทศไทยและนานาชาติจะมีการรับรองและส่งเสริมการเข้าถึงความยุติธรรมไว้ในกฎหมายระหว่างประเทศในหลายฉบับ แต่จะเห็นได้ว่าปัญหาการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมก็ยังคงปรากฏอยู่อย่างสม่ำเสมอในสังคมไทย

การเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมของกลุ่มผู้ด้อยโอกาสเป็นสิ่งสำคัญสำหรับความเท่าเทียมกันในสังคม ทนายอาสาคือเป้าหมายที่จะช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสเหล่านี้ เนื่องจากทนายอาสานั้นจะเป็นขั้นตอนก่อนที่จะเข้าสู่กระบวนการในชั้นศาล ทนายความที่ศาลจัดหาให้ประชาชนจะทำหน้าที่ในการให้คำปรึกษาด้านกฎหมายโดยไม่มีค่าใช้จ่าย ทนายอาสาจะหมุนเวียนกันนั่งเพื่อให้คำปรึกษาที่สภานายความหรือที่ศาลตามวันและเวลาที่สภานายความกำหนด สภานายความจะให้ความช่วยเหลือบุคคลใด บุคคลนั้นต้องจะเป็นผู้ยากไร้ ไม่มีกำลังเงินจะจ้างทนายความและเป็นผู้ที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม โดยบุคคลที่จะได้รับการปรึกษาจากทนายอาสาจะต้องครบตามหลักเกณฑ์ทั้งหมด ภายใต้หลักพระราชบัญญัติทนายความ มาตรา 78 ที่กำหนดไว้ว่า ประชาชนผู้มีสิทธิได้ ได้รับความช่วยเหลือทางกฎหมายต้องเป็นผู้ยากไร้และไม่ได้รับความเป็นธรรม มาตรา 79 การช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมาย ได้แก่ (1) การให้คำปรึกษา หรือแนะนำเกี่ยวกับกฎหมาย (2) การร่างนิติกรรมสัญญา (3) การจัดหาทนายความว่าต่างแตกต่างโดยหลักจะไม่ว่าความให้แก่ผู้ที่ยากจนรับคำปรึกษาได้ กล่าวคือ ทนายอาสาคือทนายความที่สภานายความมอบหมายจัดให้บริการปรึกษาทางกฎหมายโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายตามศาลต่างๆ ทั่วทั้งประเทศ เพื่อบริการให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำแก่ประชาชนหรือหากผู้ใช้บริการต้องการปรึกษาคดีต่างๆ ต้องวางกฎและกติการอย่างชัดเจน เพราะการช่วยเหลือประชาชนก็เป็นงานอย่างหนึ่งของสภานายความ อีกอย่างหนึ่งก็เป็นงานของทนายความที่จะต้องหาเลี้ยงชีพ จึงต้องมีหลักเกณฑ์ที่แน่ชัดและแน่นอนในการที่จะช่วยเหลือประชาชนทางด้านกฎหมาย

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพของทนายอาสาเพราะเนื่องจากยังมีประชาชนอีกมากที่ไม่ทราบว่าทนายอาสาหน้าที่ยังไง ได้รับผลตอบแทนอย่างไร หรือจะหาทนายอาสาได้ที่ไหน ซึ่งปัญหาความไม่รู้สามารถก่อให้เกิดความเชื่อผิดๆ หรือก่อให้เกิดความไม่เชื่อมั่นในตัวทนายอาสาไม่มากนักน้อยเห็น ซึ่งจะเห็นได้ว่าการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมสำหรับบุคคลที่ยากไร้และบุคคลที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมเป็นไปได้ยากเพราะไม่มีความรู้ความเข้าใจในด้านสิทธิของตนเอง รวมทั้งเพื่อใช้เป็นแนวทางให้สภานายความเป็นผู้พิจารณาว่าผู้ที่ยากจนขอความช่วยเหลือมีคุณสมบัติที่ครบถ้วนตามที่กำหนดไว้หรือไม่ เพื่อที่จะดำเนินการให้ความช่วยเหลือในชั้นของการดำเนินคดีเป็นในขั้นตอนต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพทนายอาสาในกระบวนการยุติธรรม
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพทนายอาสาในกระบวนการยุติธรรม



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

ระเบียบวิธีวิจัย

การดำเนินการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method) ซึ่งเป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ควบคู่กันไป โดยได้มีการดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Documentary Study) โดยรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยจากเอกสาร เอกสารส่วนราชการ หนังสือ เอกสาร บทความและวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องที่ผู้วิจัยได้เคยศึกษาไว้แล้ว

2. การศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field Research) โดยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 ส่วน คือ

2.1 การศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนหรือผู้ที่มาปรึกษาตีความจากนายความอาสาในเขตศาลแพ่งกรุงเทพใต้ จังหวัดกรุงเทพมหานคร

2.2 การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากนายกสภาทนายความนายอาสา โดยใช้เกณฑ์ในการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง

ผลการวิจัย

ปัจจัยด้านภูมิหลังส่วนตัว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 41– 50 ปี มีสถานภาพการสมรส กล่าวคือ สมรสแล้วอยู่ร่วมกัน จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีระดับรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป รู้จักทนายอาสาจากอินเทอร์เน็ตและเคยเข้ารับการปรึกษาคดีจากทนายอาสาเป็นครั้งแรก

ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นและความเชื่อถือ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการที่หากบุคคลอื่นมีปัญหาด้านกฎหมาย จะแนะนำให้มาปรึกษากับทนายอาสา อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนในเรื่องของการมีความเชื่อมั่นในการทำงานของทนายอาสาและยังมีความต้องการที่จะปรึกษาปัญหาด้านกฎหมายกับทนายอาสา แม้ต้องใช้ระยะเวลานาน รวมทั้งหากมีปัญหาด้านกฎหมาย จะเลือกปรึกษาทนายอาสาเป็นอย่างแรก อยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการใช้บริการปรึกษาคดีความต่อทนายอาสา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการที่ทนายอาสามีการใช้ความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ การได้รับการดูแลเอาใจใส่จากทนายอาสา หลังจากที่รับคำปรึกษาจากทนายอาสา มีความคลายกังวลลงในปัญหาข้อกฎหมาย การช่วยเหลือของทนายอาสาตรงต่อความต้องการ ทนายอาสามีคุณสมบัติตรงตามที่คาดหวังและได้รับคำปรึกษาหรือคำแนะนำที่ดีอยู่เป็นประจำ อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ปัจจัยด้านจริยธรรมในตัวทนายอาสา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับทนายอาสาให้คำปรึกษาด้วยความสุภาพ ทนายอาสามีจริยธรรม ให้ความช่วยเหลือตรงไปตรงมา จนเสร็จสิ้นข้อปัญหา ทนายอาสามีการอุทิศเวลาให้อย่างเต็มที่และเต็มเวลา ทนายอาสามีการให้คำปรึกษาหรือแนะนำที่ถูกต้อง ตรงไปตรงมา โดยคำนึงถึงประโยชน์ของท่านเป็นสำคัญและทนายอาสามีการติดตามคดีของท่านอย่างเร่งด่วน อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ปัจจัยด้านทัศนคติในการรับคำปรึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการที่หลังจากปรึกษาทนายอาสา มีความเชื่อมั่นในตัวทนายอาสา หากมีสิ่งที่ไม่เห็นด้วยเกี่ยวกับสิ่งที่ทนายอาสาให้คำปรึกษา ก็ยังจะเชื่อในสิ่งที่ทนายอาสารบอก การมีแนวโน้มที่จะกลับมาปรึกษาข้อกฎหมายจากทนายอาสาอีกในอนาคต อยู่ในระดับมาก ส่วนในเรื่องของ



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

การมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบและขั้นตอน การดำเนินการพิจารณาคดีของศาลและการมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายพื้นฐาน อยู่ในระดับปานกลาง

6. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของทนายอาสา ประกอบด้วย สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านภูมิหลังส่วนตัวที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของทนายอาสา ด้านความเชื่อมั่นและความเชื่อถือ ได้แก่ เพศ (Sig = 0.000) อายุ (Sig = 0.000) สถานภาพการสมรส (Sig = 0.000) ระดับการศึกษา (Sig = 0.000) อาชีพ (Sig = 0.000) ระดับรายได้ต่อเดือน (Sig = 0.000) การรู้จักทนายอาสา (Sig = 0.000) และจำนวนครั้งในการใช้บริการปรึกษาทนายอาสา (Sig = 0.000) ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านภูมิหลังส่วนตัวที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของทนายอาสา ด้านความพึงพอใจในการใช้บริการปรึกษาคดีความต่อทนายอาสา ได้แก่ เพศ (Sig = 0.000) อายุ (Sig = 0.000) สถานภาพการสมรส (Sig = 0.000) ระดับการศึกษา (Sig = 0.000) อาชีพ (Sig = 0.000) ระดับรายได้ต่อเดือน (Sig = 0.000) การรู้จักทนายอาสา (Sig = 0.000) และจำนวนครั้งในการใช้บริการปรึกษาทนายอาสา (Sig = 0.000) ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านภูมิหลังส่วนตัวที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของทนายอาสา ด้านจริยธรรมในตัวทนายอาสา ได้แก่ เพศ (Sig = 0.000) อายุ (Sig = 0.000) สถานภาพการสมรส (Sig = 0.000) ระดับการศึกษา (Sig = 0.000) อาชีพ (Sig = 0.000) ระดับรายได้ต่อเดือน (Sig = 0.000) การรู้จักทนายอาสา (Sig = 0.000) และจำนวนครั้งในการใช้บริการปรึกษาทนายอาสา (Sig = 0.000) ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านภูมิหลังส่วนตัวที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของทนายอาสา ด้านทัศนคติการใช้บริการทนายอาสา ได้แก่ เพศ (Sig = 0.000) อายุ (Sig = 0.000) สถานภาพการสมรส (Sig = 0.000) ระดับการศึกษา (Sig = 0.000) อาชีพ (Sig = 0.000) ระดับรายได้ต่อเดือน (Sig = 0.000) การรู้จักทนายอาสา (Sig = 0.000) และจำนวนครั้งในการใช้บริการปรึกษาทนายอาสา (Sig = 0.000) ตามลำดับ

ในครั้งนี ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยทำการสัมภาษณ์เชิงลึกจากทนายอาสาทนายความ และทนายอสา รวมทั้งสิ้น 3 ราย โดยใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการทำวิจัยซึ่งในแต่ละข้อคำถามจะเป็นคำถามแบบกว้างๆ เพื่อให้ครอบคลุมประเด็นและปัญหาของการวิจัย และเพื่อให้ทราบว่าปัจจัยใดที่อาจมีผลต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของทนายอาสา ซึ่งผลของการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพสามารถสรุปได้ ดังนี้

ในส่วนข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลนั้นจะเห็นว่า มีอายุขณะทำงานทนายอสา ระหว่าง 25 – 30 ปี และปัจจุบันอายุปัจจุบันระหว่าง 40-58 ปี โดยมาจากศาลต่างๆ ในกรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่จบปริญญาตรี รองลงมาคือปริญญาเอก

ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลดังกล่าวพบว่า

ทนายอสา มีวิธีสร้างความเชื่อมั่นและความเชื่อถือในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ โดยที่ทนายอสาต้องมีความความแม่นยำทางด้านกฎหมาย เพราะความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือมีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพของทนายอสา ซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มองว่าสาเหตุหลักๆ ของการที่จะสร้างความเชื่อมั่นและความเชื่อถือได้นั้น เน้นไปในตัวทนายอสาเอง โดยผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวว่าสรุปได้ว่าปัจจัยทางด้านความเชื่อมั่นและความเชื่อถือ

ทนายอสาจะเน้นการพัฒนาความรู้ทางด้านกฎหมาย วิธีการให้คำปรึกษาอยู่เสมอ และเน้นการพูดคุย โดยคำนึงถึงสภาพจิตใจของที่มาของผู้ที่มาปรึกษา



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

ปัจจัยทางด้านการพึงพอใจในการใช้บริการทนายอาสานั้นผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่สามารถรับรู้ได้ว่าผู้ที่เข้ามาปรึกษาทางด้านกฎหมายกับทนายอาสา เข้ามาเพราะความเครียด จึงมีวิธีสร้างความพึงพอใจในหลายๆด้าน ทั้งด้านความรวดเร็ว เข้าถึงง่าย และมีการพัฒนาความรู้ ความสามารถ บุคลิกภาพของทนายอาสาอยู่เป็นประจำ

ปัจจัยทางด้านจริยธรรมในตัวทนายอาสา ผู้ให้ข้อมูลจะเล็งเห็นว่าการตระหนักในการถึงจริยธรรมในตัวทนายอาสา มาก เรื่องตั้งแต่บุคคลที่จะสอบเพื่อมาเป็นทนายความ และมีการจัดการอบรม จัดกิจกรรม เพื่อสร้างจิตสำนึกและมรรยาท ทนายความอาสาในการปฏิบัติหน้า

สรุปปัจจัยทางด้านทัศนคติต่อการใช้บริการทนายอาสา ผู้ใช้บริการทนายอาสาที่มีทัศนคติ อาจจะเกิดเพราะว่าไม่เข้าใจขอบเขตหน้าที่ของทนายอาสา และมีความเข้าใจกฎหมายพื้นฐานไม่มากพอ จึงเกิดทัศนคติที่ไม่ดีขึ้น และผู้ให้ข้อมูลมีการวางแผนในอนาคตที่จะพัฒนาการปฏิบัติงานของทนายอาสา

อภิปรายผลการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของทนายอาสา” ในครั้งนี้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของทนายอาสาและเพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของทนายอาสานบนพื้นฐานของปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพ

เพศ กลุ่มตัวอย่างหรือผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษาทนายอาสาที่เป็นเพศชายต้องการแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของทนายอาสา ด้านความเชื่อมั่นและความเชื่อถือมากกว่าเพศหญิง ทั้งนี้เนื่องจากเพศชายที่ใช้บริการปรึกษาทนายอาสาอยู่บ่อยครั้งหรือเป็นประจำจึงมีความรู้ ความเข้าใจหรือรู้เห็นเกี่ยวกับกระบวนการในการให้บริการของทนายอาสาในเรื่องของความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือ เพราะทนายอาสาบางคนก็ไม่เต็มใจในการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ผู้ที่มาขอใช้บริการ การให้คำแนะนำ คำปรึกษาต่างๆ อย่างไม่เต็มใจ หรืออาจจะมีการทนายอาสาบางส่วนมีการเรียกรับผลประโยชน์ เช่น ทรัพย์สินเงินทอง มาเป็นของตนเองเพื่อแลกกับการให้คำปรึกษา คำแนะนำ ซึ่งส่งผลให้ผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษาทนายอาสาที่เป็นเพศชายมองว่าทนายอาสาขาดความเชื่อมั่นและความเชื่อถือมากกว่าเพศหญิงที่อาจจะเข้ามาใช้บริการหรือเข้ามารับคำปรึกษาจากทนายอาสน้อยครั้งหรือไม่เคยเข้ามารับคำปรึกษาจากทนายอาสาเลย เพราะไม่ได้มีคดีความหรือมีปัญหาเกี่ยวกับข้อกฎหมายหรือไม่ได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการของทนายอาสาเนื่องจากการปรึกษาจากทนายความอาชีพที่มีประสบการณ์มากกว่า ซึ่งสอดคล้องการศึกษาของศิริพร เทียบเทียม (2551) ได้ทำการศึกษารื่องการศึกษาระดับความเชื่อมั่นเฉพาะอย่างเกี่ยวกับร่างกายตนเอง ผลการศึกษา พบว่า คะแนนความเชื่อมั่นและความเชื่อถือระหว่างเพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อายุ กลุ่มตัวอย่างหรือผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษาทนายอาสาที่มีอายุ 10-20 ปี ต้องการแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของทนายอาสา ด้านความเชื่อมั่นและความเชื่อถือ มากกว่าผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษาทนายอาสาที่มีอายุ 41-50 ปี ทั้งนี้เนื่องจากอายุ 10-20 ปีมีการปรึกษาปัญหาที่เล็กน้อยและปัญหาทะเลาะวิวาทจึงได้มาขอปรึกษา คำชี้แนะ เกี่ยวกับข้อกฎหมายจากทนายอาสาแต่เนื่องจากเมื่อเข้าไปพบทนายอาสาแล้วอาจจะได้รับคำแนะนำที่ไม่ตรงกับเรื่องที่จะไปปรึกษาหรือการให้บริการของทนายอาสาไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการและไม่เต็มใจที่จะให้คำปรึกษาเท่าที่ควร จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างในช่วงอายุดังกล่าวขาดความเชื่อมั่นและความเชื่อถือ จากทนายอาสมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทนายอาสาช่วงอายุ 41-50 ปี เนื่องจากผู้ที่เคยใช้บริการดังกล่าวไม่ได้เข้าไปปรึกษากับทนายอาสมากนัก หรือไม่เคยเข้าไปปรึกษาเลย อีกทั้งเมื่อเข้าไป



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

ปรึกษา ผู้ที่ปรึกษาคัดกับนายอาสาที่มีอายุ 41 – 50 ปีได้รับการช่วยเหลือที่ตรงกับที่คาดหวัง และนายอาสามีการใช้ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพทั้งผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษานายอาสาที่มี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสุริย์พร เหมืองหลัง (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการทางการเงินผ่าน Mobile Banking Application ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษา พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการทางการเงินผ่าน Mobile Banking Application แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สถานภาพการสมรส กลุ่มตัวอย่างหรือผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษานายอาสาที่มีสถานภาพสมรสแต่แยกกันอยู่ต้องการแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของนายอาสา ด้านความเชื่อมั่นและความเชื่อถือ มากกว่าผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษานายอาสาที่มีสถานภาพหย่าร้าง ทั้งนี้เนื่องจากผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษานายอาสาที่มีสถานภาพสมรสแต่แยกกันอยู่มีปัญหาด้านการส่งเสียเลี้ยงดูบุตร มีปัญหาการทะเลาะกันภายในครอบครัว ปัญหาเรื่องเงินในชีวิตประจำวัน หรือปัญหาอื่นๆที่เกิดขึ้น เมื่อเข้ามาปรึกษากับนายอาสาแล้ว ไม่ได้รับคำปรึกษาที่ตรงกับความต้องการ และเวลาให้บริการขาดการให้ความสนใจกับผู้ที่ได้มารับคำปรึกษา หรือขาดความน่าเชื่อถือ เป็นต้น จึงส่งผลให้ผู้ที่เข้ารับบริการปรึกษากับนายอาสาที่มีสถานภาพสมรสแต่แยกกันอยู่ขาดความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือจากการให้บริการนายอาสา มากกว่าผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษาคัดกับนายอาสาผู้มีสถานภาพหย่าร้าง ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มตัวที่มีสถานภาพหย่าร้าง ไม่มีปัญหาทางด้านกฎหมายหรือปัญหาทางด้านคดีความเกิดขึ้น จึงไม่มีความจำเป็นที่จะเข้ามาปรึกษานายอาสาตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีเรื่อง The use of pledge to build and sustain commitment in distribution channels ของ Aderson & Weitz (1992) พบว่าความเชื่อถือ เชื่อมั่น หรือการคาดหวังที่มีต่อบุคคลอื่นซึ่งเป็นผลมาจากความรู้ ประสบการณ์ส่วนตัว การที่มีความชำนาญ ความน่าเชื่อถือหรือเจตนาของบุคคลอื่นร่วมกัน

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างหรือผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษานายอาสาที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นต้องการแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของนายอาสา ด้านความเชื่อมั่นและความเชื่อถือ มากกว่าผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษานายอาสาที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ทั้งนี้เนื่องจากผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษานายอาสาที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นมักมีปัญหาที่เป็นเรื่องครอบครัวซึ่งมักเป็นปัญหาที่ไม่อาจจะทำให้ผู้ที่ให้คำปรึกษาได้อย่างตรงไปตรงมา จึงเข้าไปปรึกษากับนายอาสานายอาสา แต่ก็ไม่ได้รับการให้บริการเท่าที่ควร หรือนายอาสามองว่าผู้ที่เข้ามารับคำปรึกษาเป็นเด็ก ปัญหาที่เกิดขึ้นอาจจะเป็นเรื่องเล็กน้อยๆ หรือไม่มีความสำคัญมากพอที่จะที่จะเข้ามาปรึกษากับนายอาสา และผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีประสบการณ์การเรียนรู้สังคมใหม่ๆที่แตกต่างไป มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยม ทั้งนี้ผู้จบสูงกว่าปริญญาตรีได้รับการดูแล จึงต้องการแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของนายอาสาน้อยลงตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี Moorman, et al (1993) ความเชื่อมั่นและความเชื่อถือเป็นการแสดงเจตนาพฤติกรรมที่สะท้อนถึงความเชื่อถือ ที่มีต่อบุคคลที่มีส่วนร่วม บุคคลที่มีส่วนร่วมเกิดการไว้วางใจอาจเพราะต้องพึ่งพาอาศัยหรือขาดความรู้

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างหรือผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษานายอาสาที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายต้องการแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของนายอาสา ด้านความเชื่อมั่นและความเชื่อถือ มากกว่าผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษานายอาสาที่มีอาชีพเกษตรกร ทั้งนี้เนื่องจากผู้ที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขายมีการปรึกษานายอาสาในด้านการประกอบธุรกิจบ่อยครั้ง หรือมีการเข้ามาปรึกษากฎหมายเกี่ยวกับธุรกิจเป็นประจำ ทำให้มีความคุ้นเคยหรือมีประสบการณ์กับนายอาสาพอสมควร แต่ในบางครั้งเวลาที่เข้ามาปรึกษากับนายอาสาบางคนก็ได้รับการบริการที่ไม่ดี หรือไม่เต็มใจให้คำปรึกษา หรือมีการได้รับผลประโยชน์จากผู้ที่มาขอได้รับคำปรึกษา จึงทำให้ผู้ที่เข้ามารับการปรึกษางานไม่มีความน่าเชื่อถือ และขาด



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

ความเชื่อในการให้บริการมากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพเกษตรกร ซึ่งอาจจะไม่มีความเชื่อมั่นเชื่อถือจากนายความอาสา และผู้ที่ประกอบอาชีพเกษตรกรได้อาศัยอยู่ตามต่างจังหวัด จึงอาจจะไม่มีปัญหาด้านข้อกฎหมาย และไม่รู้ช่องทางที่จะเข้ามาปรึกษาทนายอาสา จึงมีความสนใจน้อยต่อการเข้ามาปรึกษาทนายอาสาเท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอนัญญา อุทัยปรีดา (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการเชื่อมั่นในตราสินค้าบอนซอนของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าอาชีพส่งผลต่อในตราสินค้าของบอนซอนในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับรายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างหรือผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษาทนายอาสาที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 10,000-15,000 บาท ต้องการแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของทนายอาสา ด้านความเชื่อมั่นและความเชื่อถือ มากกว่าผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษาทนายอาสาที่มีระดับรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป ทั้งนี้เนื่องจากผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษาทนายอาสาที่มีระดับรายได้ 10,000-15,000 บาท เป็นผู้มีรายได้ไม่สูงมากนักและไม่มีเงินมากพอ ที่จะไปปรึกษาทนายความอาชีพ จึงต้องไปปรึกษากับทนายอาสาที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ในการขอรับคำปรึกษาในเรื่องข้อกฎหมายหรือคดีความ แต่เมื่อขอรับคำปรึกษาจากทนายอาสาแล้วพบว่าทนายความอาสาบางคน ขาดความใส่ใจ หรือให้ความสำคัญกับผู้ที่มาขอรับคำแนะนำอย่างไม่มากพอ มีการพูดจากับผู้เข้ารับคำปรึกษาไม่ดีเท่าที่ควร ทำให้ผู้ที่มีรายได้ 10,000-15,000 มีความรู้สึกที่ไม่เต็มใจในการให้บริการ ไม่มีความเชื่อมั่นและเชื่อถือมากกว่าผู้ที่รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป อาจจะไม่มีปัญหาด้านคดีความและข้อกฎหมายมากนัก หรือถ้ามีปัญหาเกี่ยวกับคดีความ มีศักยภาพในการจ้างทนายความอาชีพ จึงไม่มีความจำเป็นที่จะมาปรึกษากับทนายอาสา ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสุรีย์พร เหมืองหลิ่ง (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการทางการเงินผ่าน Mobile Banking Application ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการทางการเงินผ่าน Mobile Banking Application แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การรู้จักทนายอาสา กลุ่มตัวอย่างหรือผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษาทนายอาสาและได้รู้จักทนายอาสาจากอินเทอร์เน็ต ต้องการแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของทนายอาสา ด้านความเชื่อมั่นและความเชื่อถือมากกว่าผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษาทนายอาสาและได้รู้จักทนายอาสาจากการบอกเล่าจากบุคคลอื่น ทั้งนี้เนื่องจากในปัจจุบันการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตเป็นเรื่องง่าย ทุกคนสามารถเข้าไปแสดงความคิดเห็นในแบบที่ตัวเองคิดได้ หรือการเข้าไปปรึกษาข้อกฎหมายหรือปัญหาคดีความต่างๆกับทนายความอาสา อาจจะไม่ได้รับความสะดวกเท่ากับการไปปรึกษาที่ศาล ทั้งนี้เพราะทนายอาสาอาจตอบข้อสงสัยหรือข้อกฎหมายล่าช้า ใช้ระยะเวลาในการตอบนาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อปัญหาของคดีและข้อกฎหมายที่เกิดขึ้น ทำให้ผู้ที่ขอรับคำปรึกษาได้รับผลกระทบจากปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้น และมองว่าทนายความอาสาไม่มีความน่าเชื่อถือ ขาดความเชื่อมั่นในการรับคำปรึกษามากกว่าผู้ที่ได้รับคำปรึกษาจากทนายอาสาที่รู้จักทนายอาสาจากการบอกเล่าของบุคคลอื่น ทั้งนี้เป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างผู้ที่รู้จักทนายอาสาจากบุคคลอื่น มองว่าบุคคลที่มาเล่าให้ฟังมีประสบการณ์ตรงจากการใช้บริการทนายอาสาและได้รับการบริการที่ดี รวมทั้งหลังจากได้รับคำปรึกษาข้อกฎหมายกับทนายความอาสาแล้ว สามารถนำไปการแก้ปัญหาได้จริง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี Sztompka (1999) ได้กล่าวว่า ความเชื่อถือ เปรียบเหมือนการพนันหรือการคาดเดา ต่อการกระทำหรือพฤติกรรมของบุคคลอื่นในอนาคต และความเชื่อถ้อยยังประกอบด้วยปัจจัย 7 อย่าง อันได้แก่ ความเมตตากรุณา ความยุติธรรม ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือ ความสม่ำเสมอและประสิทธิภาพ



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

จำนวนครั้งในการใช้บริการปรึกษาทนายอาสา กลุ่มตัวอย่างหรือผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษาทนายอาสาจำนวน 6-7 ครั้ง ต้องการแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของทนายอาสา ด้านความเชื่อมั่นและความเชื่อถือ มากกว่าผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษาทนายอาสาจำนวนมากกว่า 7 ครั้ง ทั้งนี้เนื่องจาก จำนวนครั้งในการปรึกษาคดีกับทนายอาสาสามารถทำให้ความต้องการที่จะพัฒนาประสิทธิภาพของทนายอาสา ด้านความเชื่อมั่นเชื่อถือ แตกต่างกัน เพราะการมาปรึกษาปัญหากับทนายอาสา มีความคาดหวังที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งจะได้รับการตอบสนองในแต่ละครั้งไม่เหมือนกัน อีกทั้งผู้ที่ใช้บริการทนายอาสาขาดการให้คำปรึกษา คำแนะนำ เกี่ยวกับข้อกฎหมายหรือคดีความต่างๆ ยังครอบคลุมที่เพียงพอ ให้บริการแบบขาดการใส่ใจ และให้เวลาอย่างเต็มที่ จึงส่งผลต่อความเชื่อมั่นและความเชื่อถือมากกว่าผู้ที่ใช้บริการปรึกษาทนายอาสาจำนวนมากกว่า 7 ครั้ง จะมีความรู้ความเข้าใจกระบวนการให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี จึงไม่ต้องการการเพิ่มการพัฒนาทนายมาก ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎี Anastasi (1968) ได้กล่าวว่า ความเชื่อมั่นเป็นความคงที่ของ ผลที่ได้จากการสอบบุคคลเดียวกันโดยที่ต่างเวลาและโอกาสกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านภูมิหลังส่วนตัวที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของทนายอาสา ด้านความพึงพอใจในการใช้บริการปรึกษาคดีความต่อทนายอาสา ได้แก่ เพศ (Sig = 0.000) อายุ (Sig = 0.000) สถานภาพการสมรส (Sig = 0.000) ระดับการศึกษา (Sig = 0.000) อาชีพ (Sig = 0.000) ระดับรายได้ต่อเดือน (Sig = 0.000) การรู้จักทนายอาสา (Sig = 0.000) และจำนวนครั้งในการใช้บริการปรึกษาทนายอาสา (Sig = 0.000) ตามลำดับ ซึ่งสามารถอภิปรายผลการศึกษาวิจัย ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างหรือผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษาทนายอาสาที่เป็นเพศหญิงต้องการแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของทนายอาสา ด้านความพึงพอใจในการใช้บริการปรึกษาคดีความต่อทนายอาสา มากกว่าผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษาทนายอาสาที่เป็นเพศชาย ทั้งนี้เนื่องจากเพศหญิงเป็นเพศที่มีความคาดหวังสูงต่อการเข้ามาใช้บริการการปรึกษาคดีความของทนายอาสา ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของข้อกฎหมายหรือคดีความต่างๆที่เกิดขึ้นกับตนเอง แต่เมื่อเข้ามารับคำปรึกษาแล้วพบว่า การให้บริการต่างๆของทนายความอาสา ได้การปรึกษาที่ไม่ตรงกับที่คาดหวังไว้ รวมทั้งการให้บริการของทนายอาสาบางคนก็ขาดการใส่ใจหรือไม่ให้เวลาให้คำปรึกษาอย่างเต็มที่ ทำให้เพศหญิงขาดความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการที่เป็นเพศชาย และเพศชายเข้ามาใช้บริการทนายอาสาบ่อยครั้ง และได้รับการบริการที่ดีหรือได้รับคำปรึกษาเกี่ยวกับข้อกฎหมายหรือคดีความต่างๆที่เกิดขึ้น ตรงต่อความต้องการหรือความคาดหวัง จึงทำให้ความต้องการการพัฒนาประสิทธิภาพของทนายอาสาลดลงไปด้วย ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของกับ พรพิมล คงฉิม (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับบริการ จากบริษัท เอ็ม.เอช.อี - ดีแมก (ที) จำกัด เพศ : ผลการศึกษาพบว่าเพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและความต้องการต่อ การบริการจากบริษัท เอ็ม.เอช.อี. - ดีแมก (ที) จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

อายุ กลุ่มตัวอย่างหรือผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษาทนายอาสาที่มีอายุ 10-20 ปี ต้องการแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของทนายอาสา ด้านความพึงพอใจในการใช้บริการปรึกษาคดีความต่อทนายอาสา มากกว่าผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษาทนายอาสาที่มีอายุ 41-50 ปี ทั้งนี้เนื่องจากทั้งนี้เนื่องจากอายุ 10-20 ปีมีการปรึกษาปัญหาที่เล็กน้อยและปัญหาทะเลาะวิวาทจึงได้มาขอปรึกษา คำชี้แนะ เกี่ยวกับข้อกฎหมายจากทนายอาสาแต่เนื่องจากเมื่อเข้าไปพบทนายอาสาแล้วอาจจะได้รับคำแนะนำที่ไม่ตรงกับเรื่องที่จะไปปรึกษาหรือการให้บริการของทนายอาสาไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการและไม่เต็มใจที่จะให้คำปรึกษาเท่าที่ควร จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างในช่วงอายุดังกล่าวขาดความพึงพอใจ จากทนายอาสามากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ที่ใช้บริการทนายอาสาช่วงอายุ 41-50 ปี เนื่องจากผู้ที่เคยใช้บริการดังกล่าวไม่ได้เข้าไปปรึกษากับทนายอาสามากนัก หรือไม่



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

เคยเข้าไปปรึกษาเลย อีกทั้งเมื่อเข้าไปปรึกษา ผู้ที่ปรึกษาคัดกับทนายอาสาที่มีอายุ 41 – 50 ปีได้รับการช่วยเหลือที่ตรงกับที่คาดหวัง และทนายอาสามีการใช้ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพทั้งผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษาทนายอาสาที่มี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษางานวิจัยของ พรพิมล คงนิม (2554) เรื่องการศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับบริการ จากบริษัท เอ็ม.เอช.อี - ดีแมก (ที) จำกัด : จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกันมีความความพึงพอใจของการให้บริการจาก บริษัท เอ็ม.เอช.อี - ดีแมก (ที) จำกัด โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สถานภาพการสมรส กลุ่มตัวอย่างหรือผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษาทนายอาสาที่มีสถานภาพการสมรสและอยู่ร่วมกัน ต้องการแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของทนายอาสา ด้านความพึงพอใจในการใช้บริการปรึกษาคดีความต่อทนายอาสาอยู่ มากกว่าผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษาทนายอาสาที่มีสถานภาพหย่าร้าง ทั้งนี้เนื่องจากผู้ที่เคยใช้บริการทนายอาสาที่มีสถานภาพสมรสและอยู่ร่วมกันอยู่มีปัญหาด้านการค่าใช้จ่ายการส่งเสีย ค่าเลี้ยงดูบุตร มีปัญหาการทะเลาะกันภายในครอบครัวเรื่องชู้สาวหรือบุคคลที่สาม ปัญหาเรื่องเงินการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน เมื่อเข้ามาปรึกษากับทนายอาสาแล้ว ไม่ได้รับคำปรึกษาที่ตรงกับความต้องการ และเวลาให้บริการขาดการให้ความสนใจกับผู้ที่ได้รับคำปรึกษา จึงขาดความพึงพอใจ จึงส่งผลให้ผู้เข้ารับบริการปรึกษากับทนายอาสาที่มีสถานภาพสมรสและอยู่ร่วมกันอยู่ขาดความพึงพอใจจากการให้บริการทนายอาสา มากกว่าผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษาคดีกับทนายอาสาผู้มีสถานภาพหย่าร้าง ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มตัวที่มีสถานภาพหย่าร้าง ไม่มีปัญหาทางด้านกฎหมายหรือปัญหาทางด้านคดีความเกิดขึ้นอีก หลังจากหย่าร้าง จึงไม่มีความจำเป็นที่จะเข้ามาปรึกษาทนายอาสาตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ มริษา ไกรฐ (2552) เรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง ทัศนศึกษา : สายกรุงเทพ-เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73) การศึกษาพบว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างหรือผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษาทนายอาสาที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายต้องการแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของทนายอาสา ด้านความพึงพอใจในการใช้บริการปรึกษาคดีความต่อทนายอาสา มากกว่าผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษาทนายอาสาที่มีอาชีพพนักงานเอกชน/พนักงานประจำ ทั้งนี้เนื่องจากผู้ที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขายมีการปรึกษาทนายในด้านการประกอบธุรกิจบ่อยครั้ง หรือมีการเข้ามาปรึกษากฎหมายเกี่ยวกับธุรกิจเป็นประจำ ทำให้มีความคุ้นเคยหรือมีประสบการณ์กับทนายความอาสาพอสมควร แต่ในบางครั้งเวลาที่เข้ามาปรึกษากับทนายอาสาบางคนก็ได้รับการบริการที่ไม่ดี หรือไม่เต็มใจให้คำปรึกษา หรือมีการได้รับผลประโยชน์จากผู้ที่มาขอรับคำปรึกษา จึงทำให้ผู้ที่เข้ามารับการปรึกษาบางท่านไม่มีความพึงพอใจในการให้บริการมากกว่าที่ใช้บริการทนายอาสาที่ประกอบอาชีพ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพอาชีพนักงานเอกชน/พนักงานประจำแต่ละองค์กรก็จะมีนิติกรประจำบริษัทอยู่แล้ว จึงไม่มีความจำเป็นที่จะต้องมาปรึกษาทนายความอาสา จึงส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพทนายอาสาน้อยลงตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พรพิมล คงนิม (2554) เรื่องการศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับบริการ จากบริษัท เอ็ม.เอช.อี - ดีแมก (ที) จำกัด : จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความความพึงพอใจของการให้บริการจากบริษัท เอ็ม.เอช.อี - ดีแมก (ที) จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ระดับรายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างหรือผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษาทนายอาสาที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท ต้องการแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของทนายอาสา ด้านความพึงพอใจในการใช้บริการปรึกษาคดีความต่อทนายอาสา เพราะว่าผู้ที่มีรายได้มาก จะมีความคาดหวังที่สูง จึงทำให้เกิดความพึงพอใจได้ยาก ส่วนผู้ใช้บริการทนายอาสาที่ระดับรายได้ 15,000-20,000 บาท มีความคาดหวังที่น้อยจึงทำให้ความคาดหวังน้อยลง จึงทำให้ความพึงพอใจเกิดขึ้นได้มากกว่า



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

มากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พรพิมล คงฉิม (2554) เรื่องการศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับบริการ จากบริษัท เอ็ม.เอช.อี - ดีแมก (ที) จำกัด : จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่มีรายได้แตกต่างกันมีความความพึงพอใจของการให้บริการจาก บริษัท เอ็ม.เอช.อี - ดีแมก (ที) จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

การรู้จักทนายอาสา กลุ่มตัวอย่างหรือผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษาทนายอาสาและได้รู้จักทนายอาสาจากโทรทัศน์ ต้องการแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของทนายอาสา ด้านความพึงพอใจในการใช้บริการปรึกษาคดีความต่อทนายอาสา มากกว่าผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษาทนายอาสาและได้รู้จักทนายอาสาจากการบอกเล่าจากบุคคลอื่น ทั้งนี้เนื่องจากการผู้ที่ปรึกษาทนายอาสาและได้รู้จักทนายอาสาจากโทรทัศน์จะไม่ได้รับการความรู้ ความเข้าใจที่ครอบคลุม หรือการเข้าไปปรึกษาข้อกฎหมาย ปัญหาคดีความต่างๆกับทนายความอาสา อาจจะไม่ได้รับความสะดวกเท่ากับการไปปรึกษาที่ศาล ทั้งนี้เป็นเพราะการเจอทนายอาสาอาจตอบข้อสงสัยหรือข้อกฎหมายล่าช้าและยาก ซึ่งส่งผลกระทบต่อปัญหาของคดีและข้อกฎหมายที่เกิดขึ้น ทำให้ผู้ที่ขอรับคำปรึกษาได้รับผลกระทบจากปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้น และมองว่าทนายความอาสาไม่สามารถสร้างความพึงพอใจในการรับคำปรึกษามากกว่าผู้ที่ได้รับคำปรึกษาจากทนายอาสาที่รู้จักทนายอาสาจากการบอกเล่าของบุคคลอื่น ทั้งนี้เป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างผู้ที่รู้จักทนายอาสาจากบุคคลอื่น มองว่าบุคคลที่มาเล่าให้ฟังมีประสบการณ์ตรงจากการใช้บริการทนายอาสาและได้รับการบริการที่ดี รวมทั้งหลังจากได้รับคำปรึกษาข้อกฎหมายกับทนายความอาสาแล้ว สามารถนำไปการแก้ปัญหาได้จริง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พรพิมล วังศ์อนุตรโรจน์ (2553) เรื่องปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ถึงปัญหาที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานพบว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการกระทำหรือการตอบสนองในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานหรือได้รับผลตอบแทน คือผลประโยชน์ที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงาน มีขวัญและกำลังใจ และสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินชีวิตอีกด้วย

จำนวนครั้งในการใช้บริการปรึกษาทนายอาสา กลุ่มตัวอย่างหรือผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษาทนายอาสาจำนวน 6-7 ครั้ง ต้องการแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของทนายอาสา ด้านความพึงพอใจในการใช้บริการปรึกษาคดีความต่อทนายอาสา มากกว่าผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษาทนายอาสาจำนวนมากกว่า 7 ครั้ง ทั้งนี้จำนวนครั้งในการปรึกษาคดีกับทนายอาสาสามารถทำให้ความต้องการที่จะพัฒนาประสิทธิภาพของทนายอาสา ด้านความพึงพอใจ แตกต่างกัน เพราะการมาปรึกษาปัญหากับทนายอาสา มีความคาดหวังที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งจะได้รับการตอบสนองในแต่ละครั้งไม่เหมือนกัน อีกทั้งผู้ที่ใช้บริการทนายอาสาขาดการให้คำปรึกษา คำแนะนำ เกี่ยวกับข้อกฎหมายหรือคดีความต่างๆ ยังครอบคลุมที่เพียงพอ ให้บริการแบบขาดการใส่ใจและให้เวลาอย่างเต็มที่ จึงส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่ใช้บริการปรึกษาทนายอาสาจำนวนมากกว่า 7 ครั้ง จะมีความรู้ความเข้าใจกระบวนการให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี จึงไม่ต้องการการเพิ่มการพัฒนาทนายมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ มริษา ไกรงู (2552) เรื่องความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทางกรณีศึกษา : สายกรุงเทพ-เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73) การการศึกษาพบว่า ความถี่ในการใช้บริการที่ต่างกันมีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านภูมิหลังส่วนตัวที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของทนายอาสา ด้านจริยธรรมในตัวทนายอาสา ได้แก่ เพศ (Sig = 0.000) อายุ (Sig = 0.000) สถานภาพการสมรส (Sig = 0.000) ระดับการศึกษา (Sig = 0.000) อาชีพ (Sig = 0.000) ระดับรายได้ต่อเดือน (Sig = 0.000) การรู้จักทนายอาสา (Sig = 0.000) และจำนวนครั้งในการใช้บริการปรึกษาทนายอาสา (Sig = 0.000) ตามลำดับ ซึ่งสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

อายุ กลุ่มตัวอย่างหรือผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษาทนายอาสาที่มีอายุ 21-30 ปี ต้องการแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของทนายอาสา ด้านจริยธรรมในตัวทนายอาสา มากกว่าผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษาทนายอาสาที่มีอายุ 10-20 ปี ทั้งนี้เนื่องจากผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษาทนายอาสาที่มีอายุ 21-30 ปีอยู่ในวัยที่กำลังพัฒนาตัวเอง ให้ความสำคัญกับหลายเรื่องเช่นการหารายได้เพิ่มเติม ชีวิตคู่เป็นต้น จึงมีความต้องการที่จะปรึกษาทนายอาสมากกว่าผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษาทนายอาสาที่มีอายุ 10-20 ปี อีกทั้งผู้ที่ปรึกษาทนายอาสาที่มีอายุระหว่าง 10-20 ปี ไม่มีปัญหาข้อกฎหมายมากพอที่จะมาปรึกษากับทนายอาสา จึงทำให้การด้านจริยธรรมในตัวทนายอาสาก็มากตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของหทัยรัตน์ ดุจจานุทัศน์ (2558) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเชิงจริยธรรมกับความตระหนักในจรรยาบรรณวิชาชีพครูของครูผู้สอนในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน จากการศึกษาพบว่าครูผู้สอนที่มีอายุที่แตกต่างกันมีจริยธรรมที่ต่างกันอย่างมีนัยสถิติที่ 0.01

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างหรือผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษาทนายอาสาที่ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน/พนักงานประจำ ต้องการแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของทนายอาสา ด้านจริยธรรมในตัวทนายอาสมากกว่าผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษาทนายอาสาที่มีอาชีพเกษตรกร ทั้งนี้เนื่องจากผู้ที่ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน/พนักงานประจำได้ทำงานอยู่ภายใต้องค์กรที่มีกฎระเบียบอย่างเคร่ง และมีนิติกรประจำอยู่แล้ว เมื่อต้องการมาปรึกษาข้อกฎหมายกับทนายอาสาต้องสละเวลานาน หรือเวลาส่วนตัวมาแต่กลับไม่ได้รับการอุทิศเวลาจากทนายอาสาได้อย่างเต็มที่ เต็มเวลา ซึ่งไม่สอดคล้องกับทฤษฎีของ Cambridge Advanced Learner's (2008) เรื่อง จริยธรรมในวิชาชีพนักกฎหมาย พบว่าจริยธรรมคือระบบของความเชื่อถือซึ่งเป็นที่ยอมรับกันในทุกหมู่ชนโดยเท่ากัน เป็นตัวควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบจำต้องมีศีลธรรมเป็นพื้นฐาน

การรู้จักทนายอาสา กลุ่มตัวอย่างหรือผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษาทนายอาสาและได้รู้จักทนายอาสาจากโทรทัศน์ ต้องการแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของทนายอาสา ด้านจริยธรรมในตัวทนายอาสา มากกว่าผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษาทนายอาสาและได้รู้จักทนายอาสาจากการบอกเล่าจากบุคคลอื่น ทั้งนี้เนื่องจากการผู้ที่ปรึกษาทนายอาสาและได้รู้จักทนายอาสาจากโทรทัศน์จะไม่ได้รับการความรู้ ความเข้าใจที่ครอบคลุม หรือการเข้าไปปรึกษาข้อกฎหมาย ปัญหาตีความต่างๆกับทนายความอาสา อาจจะไม่ได้รับความสะดวกเท่ากับการไปปรึกษาที่ศาล ทั้งนี้การเจอทนายอาสาได้ตอบข้อสงสัยหรือข้อกฎหมายล่าช้าและยาก ซึ่งส่งผลกระทบต่อปัญหาของคดีและข้อกฎหมายที่เกิดขึ้น ทำให้ผู้ที่ขอรับคำปรึกษาได้รับผลกระทบจากปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้น และสามารถเข้าใจจริยธรรมในตัวทนายอาสาได้ในการรับคำปรึกษามากกว่าผู้ที่ได้รับคำปรึกษาจากทนายอาสาที่รู้จักทนายอาสาจากการบอกเล่าของบุคคลอื่น ทั้งนี้เป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างผู้ที่รู้จักทนายอาสาจากบุคคลอื่นมองว่าบุคคลที่มาเล่าให้ฟังมีประสบการณ์ตรงจากการใช้บริการทนายอาสาและได้รับการบริการที่ดี รวมทั้งหลังจากได้รับคำปรึกษาข้อกฎหมายกับทนายความอาสาแล้ว สามารถนำไปการแก้ปัญหาได้จริง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาทฤษฎีของ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547) เรื่องปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ทำให้เป็นเครื่องมือป้องกันปัญหาที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน พบว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการกระทำหรือการตอบสนองในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานหรือได้รับผลตอบแทน คือผลประโยชน์ที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงาน มีขวัญและกำลังใจ และสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินชีวิตอีกด้วย

จำนวนครั้งในการใช้บริการปรึกษาทนายอาสา กลุ่มตัวอย่างหรือผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษาทนายอาสาจำนวน 6-7 ครั้ง ต้องการแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของทนายอาสา ด้านจริยธรรมในตัวทนายอาสา มากกว่าผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษาทนายอาสาจำนวน 2-3 ครั้ง ทั้งนี้เนื่องจากผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษาทนายอาสาจำนวน 6-7 ครั้ง มีการใช้บริการปรึกษาคดีความกับทนายอาสอบ่อยครั้ง แต่ไม่ได้รับการตอบสนองที่ดี ไม่ได้รับการติดตามคดีอย่างรวดเร็ว อีกทั้งยังถูกมองว่าปัญหาที่เข้า



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

มาปรึกษาไม่สามารถแก้ด้วยกฎหมาย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของหทัยรัตน์ ดุจจานุทัศน์ เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเชิงจริยธรรมกับความตระหนักในจรรยาบรรณวิชาชีพครูของครูผู้สอนในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผลการศึกษาพบว่าครูผู้สอนที่มีประสบการณ์ที่ต่างกันมีจริยธรรมที่ต่างกันอย่างมีนัยสถิติที่ 0.01

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านภูมิหลังส่วนตัวที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของนายอาสา ด้านทัศนคติการใช้บริการนายอาสา ได้แก่ เพศ (Sig = 0.000) อายุ (Sig = 0.000) สถานภาพการสมรส (Sig = 0.000) ระดับการศึกษา (Sig = 0.000) อาชีพ (Sig = 0.000) ระดับรายได้ต่อเดือน (Sig = 0.000) การรู้จักนายอาสา (Sig = 0.000) และจำนวนครั้งในการใช้บริการปรึกษาทนายอาสา (Sig = 0.000) ตามลำดับ ซึ่งสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างหรือผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษาทนายอาสาที่เป็นเพศชายต้องการแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของนายอาสา ด้านทัศนคติการใช้บริการทนายอาสา มากกว่าผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษาทนายอาสาที่เป็นเพศหญิง ทั้งนี้เนื่องจากเพศชายได้รับการจัดการกับทัศนคติที่ไม่ดี มีการพูดคุย เพื่อให้รู้สึกว่าเป็นมิตรและสอบถามปัญหาเพื่อที่จะช่วยแก้ปัญหาให้ผู้ใช้บริการ ความเป็นมิตรที่ดีสามารถจัดการกับปัญหาเรื่องทัศนคติที่ไม่ดีได้ ไม่ได้เห็นประโยชน์ของผู้รับคำปรึกษาเป็นสำคัญ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษางานวิจัยของร้อยตำรวจโทกัมปนาท ปานสุวรรณ (2558) เรื่องทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีภูธรหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่าประชาชนที่มีเพศที่ต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่แตกต่างกัน

อายุ กลุ่มตัวอย่างหรือผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษาทนายอาสาที่มีอายุ 21-30 ปี ต้องการแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของนายอาสา ด้านทัศนคติการใช้บริการทนายอาสา มากกว่าผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษาทนายอาสาที่มีอายุ 41-50 ปี ทั้งนี้เนื่องจากผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษาทนายอาสาที่มีอายุ 21-30 ปีไม่มีความเข้าใจนายอาสามาก เพราะขาดการติดตามปัญหาอย่างเร่งด่วนและต่อเนื่อง และผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษาทนายอาสาที่มีอายุ 21-30 ปีไม่มีทัศนคติที่ดีต่อการรับบริการในการทำงานของนายอาสามาก จึงทำให้ความต้องการด้านทัศนคติการใช้บริการทนายอาสามาก ซึ่งสอดคล้องกับร้อยตำรวจโทกัมปนาท ปานสุวรรณ (2558) เรื่องทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีภูธรหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่าประชาชนที่มีอายุที่ต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ตำรวจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5

สถานภาพการสมรส กลุ่มตัวอย่างหรือผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษาทนายอาสาที่มีสถานภาพการสมรสและอยู่ร่วมกัน ต้องการแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของนายอาสา ด้านทัศนคติการใช้บริการทนายอาสา มากกว่าผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษาทนายอาสาที่มีสถานภาพหย่าร้าง ทั้งนี้เนื่องจากที่เคยใช้บริการทนายอาสาที่มีสถานภาพสมรสแต่แยกกันอยู่มีปัญหาด้านการส่งเสริม เลี้ยงดูบุตร มีปัญหาการทะเลาะกันภายในครอบครัว ปัญหาเรื่องเงินในชีวิตประจำวัน หรือปัญหาอื่นๆที่เกิดขึ้นเมื่อเข้ามาปรึกษากับทนายอาสาแล้ว ไม่ได้รับคำปรึกษาที่ตรงกับความต้องการ และเวลาให้บริการขาดการให้ความสนใจกับผู้ที่ได้รับคำปรึกษา จึงส่งผลให้ผู้เข้ารับบริการปรึกษากับทนายอาสาที่มีสถานภาพสมรสแต่แยกกันอยู่ขาดความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือจากการให้บริการทนายอาสามากกว่าผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษากับทนายอาสาที่มีสถานภาพหย่าร้าง ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มตัวที่มีสถานภาพหย่าร้าง ไม่มีปัญหาทางด้านกฎหมายหรือปัญหาทางด้านคดีความเกิดขึ้น จึงไม่มีความจำเป็นที่จะเข้ามาปรึกษาทนายอาสาตามไปด้วย ซึ่งไม่สอดคล้องกับร้อยตำรวจโทกัมปนาท ปานสุวรรณ เรื่องทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีภูธรหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่าประชาชนที่มีสถานภาพที่ต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่แตกต่างกัน



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างหรือผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษานายอาสาที่ประกอบอาชีพข้าราชการต้องการแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของนายอาสา ด้านทัศนคติการใช้บริการนายอาสา อยู่ในระดับมากหรือสูงกว่าผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษานายอาสาที่ไม่ได้ประกอบอาชีพ ทั้งนี้เนื่องจากผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษานายอาสาที่ประกอบอาชีพข้าราชการมีการคาดหวังในการดำเนินชีวิตสูง ทั้งด้านตำแหน่ง และรายได้ จึงทำให้มีความต้องการด้านทัศนคติการใช้บริการนายอาสาสูงตามไปด้วย และผู้ปรึกษานายอาสาที่ประกอบอาชีพราชการไม่รู้สึกถึงนายอาสาว่ามีประสบการณ์เพียงพอ และความเชี่ยวชาญและชำนาญในการให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งไม่สอดคล้องกับร้อยละการร้องทุกข์ ปานสุวรรณ เรื่องทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีภูธรหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จากการศึกษาพบว่าประชาชนที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่แตกต่างกัน

ระดับรายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างหรือผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษานายอาสาที่มีระดับรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท ต้องการแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของนายอาสา ด้านทัศนคติการใช้บริการนายอาสา มากกว่าผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษานายอาสาที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 10,000-15,000 บาท ทั้งนี้เนื่องจากผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษานายอาสาที่มีระดับรายได้ต่อเดือน น้อยกว่า 10,000บาท ไม่ได้รับการดูแลเอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือจนคลายกังวลในปัญหาของตนเอง จึงทำให้เกิดทัศนคติทางลบในการใช้บริการนายอาสา และผู้ที่มีรายได้ 10,000 – 15,000บาท มีความต้องการที่จะปรึกษาคดีกับนายอาสาน้อย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษางานวิจัยของร้อยละการร้องทุกข์ ปานสุวรรณ (2558) เรื่องทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีภูธรหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่าประชาชนที่มีรายได้ที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ตำรวจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่0.5

การรู้จักนายอาสา กลุ่มตัวอย่างหรือผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษานายอาสาและได้รู้จักนายอาสาจากการบอกเล่าจากคนอื่นต้องการแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของนายอาสา ด้านทัศนคติการใช้บริการนายอาสา มากกว่าผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษานายอาสาและได้รู้จักนายอาสาจากอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้เพราะผู้ที่รู้จักนายอาสาจากการบอกเล่าของคนอื่นมีการได้รับข้อมูลที่บิดเบือนความจริง มีความเข้าใจว่านายอาสาจะติดตามปัญหาเหมือนกับนายอาชีพ จึงทำให้การมองทัศนคติของนายอาสาไม่ดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาทฤษฎีของ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ เรื่องปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ถึงปัญหาที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานพบว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการกระทำหรือการตอบสนองในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานหรือได้รับผลตอบแทน คือผลประโยชน์ที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงาน มีขวัญและกำลังใจ และสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินชีวิตอีกด้วย

จำนวนครั้งในการใช้บริการปรึกษานายอาสา กลุ่มตัวอย่างหรือผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษานายอาสาครั้งแรกต้องการแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของนายอาสา ด้านทัศนคติการใช้บริการนายอาสา มากกว่าผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษานายอาสาจำนวนมากกว่า 7 ครั้ง ทั้งนี้เนื่องจากผู้ที่เคยใช้บริการปรึกษานายอาสาครั้งแรก มีความรู้และความเข้าใจในตัวนายอาสาน้อย เป็นเหตุให้เกิดความเข้าใจที่ผิดได้ อีกทั้งผู้ที่ปรึกษานายอาสาครั้งแรกมีความรู้ความเข้าใจกฎหมายพื้นฐานน้อย และไม่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบหรือขั้นตอนการพิจารณาของศาล ความต้องการแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของนายอาสา ด้านทัศนคติการใช้บริการตัวนายอาสาจึงมีมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษางานวิจัยของร้อยละ



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

ตำรวจโทกัมปนาท ปานสุวรรณ (2558) เรื่องทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีภูธรหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จากการศึกษาพบว่าพบว่าประชาชนที่มีครั้งที่ร้องทุกข์แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5

ข้อเสนอแนะ

1. ในส่วนของประชาชนผู้ยากไร้หรือผู้ด้อยโอกาสที่ไม่สามารถที่จะเข้าถึงความยุติธรรมหรือกระบวนการยุติธรรมได้นั้น ทางรัฐบาลหรือหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรมีการกำหนดนโยบายหรือยุทธศาสตร์ในการให้ความช่วยเหลือประชาชนผู้ยากไร้หรือผู้ด้อยโอกาสให้สามารถเข้าถึงความยุติธรรมหรือกระบวนการยุติธรรมในทุกชั้นไม่ว่าจะเป็นในชั้นตำรวจ อัยการ ศาลหรือทนายความอย่างมีความเสมอภาคและมีความเท่าเทียมในทุกชั้น รวมทั้งควรมีการควบคุมหรือการแก้ไขมาตรการทางด้านกฎหมาย การตรวจสอบสภาพแวดล้อมในถิ่นทุรกันดาร โดยทำการประสานงานเพื่อขอความร่วมมือกับคณะกรรมการชุมชน ประชาชนในพื้นที่ วัด สถานศึกษาหรือโรงเรียน ในการแจ้งเบาะแสหรือให้ความช่วยเหลือในเรื่องต่างๆ เพื่อเป็นการเพิ่มโอกาสของการเข้าถึงความยุติธรรมของคนยากไร้ในพื้นที่นั้นๆ เพิ่มมากขึ้น

2. หน่วยงานภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนา แก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของทนายอาสาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การจัดการอบรมกฎหมายใหม่ให้แก่ทนายอาสา การจัดการสัมมนาเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้หรือประสบการณ์ระหว่างทนายอาสา กับบุคลากรในกระบวนการยุติธรรม เป็นต้น นอกจากนี้เพื่อเปิดโอกาสประชาชนทั่วไปหรือผู้ที่สนใจสามารถที่จะเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงความยุติธรรมได้ โดยทางสภาพทนายความควรมีการจัดโครงการโฆษณาหรือที่ประชาสัมพันธ์ให้บุคคลหรือผู้ที่สนใจเข้ามามีส่วนร่วมในการเข้าถึงความรู้ด้านกฎหมายกับทนายความโดยการจัดกิจกรรมต่างๆ ในเชิงสร้างสรรค์เพื่อสานความสัมพันธ์อันดีระหว่างทนายความกับประชาชนแล้วยังเป็นการสอดแทรกความรู้ทางด้านกฎหมายระหว่างทนายความและประชาชนอีกทางหนึ่งด้วย

3. ทางรัฐบาลควรมีการจัดสรรงบประมาณให้กับทางสภาพทนายความเพิ่มมากขึ้นกว่าที่ได้รับอยู่ เนื่องจากในปัจจุบันทนายอาสาส่วนใหญ่ไม่ได้รับเงินค่าใช้จ่ายหรือค่าช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน ซึ่งถ้าทางรัฐบาลมีการจัดสรรงบประมาณให้กับสภาพทนายความเพิ่มมากขึ้นก็จะส่งผลให้สภาพทนายความสามารถที่จะจัดสรรเงินให้เป็นค่าใช้จ่ายของทนายอาสาได้ รวมทั้งทนายอาสาสามารถที่จะนำงบประมาณส่วนนี้ไปใช้ในการจัดสรรหรือนำไปพัฒนาการให้บริการแก่ผู้ที่มาขอรับบริการอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นแล้วยังเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้กับทนายอาสาในปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นอีกด้วย

เอกสารอ้างอิง

- เกศสินี กลั่นบุศย์. (2541). ความคาดหวังของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลต่อการบริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- คณินิจ ศรีบัวเอี่ยม.(2006). กฎหมายและนโยบายในเรื่องธรรมาภิบาลและการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อกระบวนการด้านสิ่งแวดล้อมของประเทศไทย. ธรรมาภิบาลการมีส่วนร่วมของประชาชนและกระบวนการทางด้านสิ่งแวดล้อม
- สำนักงานสนับสนุนการวิจัย(สกว.) กรุงเทพมหานคร
- โฆสิต ปั้นเปี่ยมรัษฎ์. (2543). การพัฒนาประเทศไทยแนวความคิดและทิศทาง,



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

พิมพ์ครั้งที่ 2, (กรุงเทพมหานคร: ดอกเบญจ, ๒๕๓๖), .กรมการปกครอง สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น, คู่มือการฝึกอบรมด้านการคลังท้องถิ่นตามโครงการพัฒนาการเงินการคลังท้องถิ่นภายใต้มาตรการเพื่อการใช้จ่าย ภาครัฐเพื่อการกระตุ้นเศรษฐกิจปี.

จินตนา พรหมนิมิต. (2553). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของการบริหารการศึกษาคณะรัฐศาสตรมหา วิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพมหานคร.

จุมพล รอดคำดี. (2532). สื่อมวลชนเพื่อการพัฒนา. คณะนิเทศศาสตร์,มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

Anderson, E. and Weitz, B. (1992). The use of pledge to build and sustain commitment in distribution channels. Journal of Marketing Research

Brown, Frederick G. .(1976). Principles of Educational and Psychological Testing. 2 nd ed. New York : Holt Rinehart and Winston

Golembiewski and McConkie.(1975). The centrality of interpersonal trust in group processes. 2nd ed. New York : John Wiley & Sons.

