

ชื่อภาคนิพนธ์ : ภาพลักษณ์ของทนายความในสายตาของประชาชนที่เคยใช้บริการ : กรณีศึกษา
ในจังหวัดเชียงราย
ชื่อผู้เขียน : นายจุมพล แก้วกล้า
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนสังคม)
ปีการศึกษา : 2547

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ คือ

1. เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ของทนายความจังหวัดเชียงราย
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของทนายความจังหวัดเชียงราย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ผู้มาใช้บริการ ณ ศาลจังหวัดเชียงรายในช่วงเดือนกรกฎาคม 2547 ถึงเดือนสิงหาคม 2547 จำนวน 335 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้เป็นแบบสอบถามและนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t – test และ F - test

ผลของการศึกษา พบว่า

1. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ระดับการศึกษาสูงสุดจบมัธยมศึกษาตอนปลาย ส่วนมากมีสถานภาพสมรส ประกอบอาชีพค้าขายหรือรับจ้างเป็นส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท และมีประสบการณ์ในการใช้บริการของทนายความในรอบปีที่ผ่านมาจำนวน 2 ครั้ง
2. ภาพลักษณ์ของทนายความ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีเพียงด้านความเชื่อมั่นเป็นที่ยอมรับ ด้านความมีคุณภาพของการบริการที่มีภาพลักษณ์อยู่ในระดับดี
3. ปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลกับภาพลักษณ์ของทนายความในภาพรวม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สำนักงานทนายความที่เคยใช้บริการมีความพร้อมของอาคารและสถานที่ ความพร้อม

ของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน ความสัมพันธ์กับทนายความ ความรับผิดชอบต่อการทำงาน. และความเลื่อมใสศรัทธาต่อทนายความ

4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของทนายความ คือ เพศ การศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ ประสบการณ์การใช้บริการ ความพร้อมของอาคารสถานที่ ความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน ความสัมพันธ์กับทนายความ ความรับผิดชอบต่อการทำงาน และความเลื่อมใสศรัทธาของทนายความ ส่วนปัจจัยทางด้านอายุไม่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของทนายความ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา คือ

ภาพลักษณ์ของทนายความโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นควรปรับปรุงภาพลักษณ์ด้านบทบาททางสังคม ควรอุทิศเวลาในการเป็นทนายความอาสาประจำส่วนราชการ การให้ความรู้เป็นวิทยากรบรรยายกฎหมายแก่ประชาชน ด้านความซื่อตรงของทนายความ ควรเรียกค่าเก็บค่าใช้จ่ายตามความเป็นจริง มีการชี้แจงค่าใช้จ่ายเมื่อเสร็จงาน มีการสรุปผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ และต้องดำเนินคดีด้วยความซื่อตรง ด้านความก้าวหน้าของการให้บริการควรมีการติดตามงานอย่างสม่ำเสมอแจ้งความก้าวหน้าของงานให้ทราบทุกระยะ มีห้องพักเพื่อปรึกษาเป็นการเฉพาะ ด้านการมีมาตรฐานและประสิทธิภาพของการให้บริการ ควรติดต่อสื่อสารกับทนายความคนอื่นๆ ได้ตลอดเวลา ลดขั้นตอนการดำเนินงานให้สั้นลงและให้คำปรึกษาได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ

The objectives of the study were (1) to find out the image of lawyers in Chiangrai Province as perceived by their clients, and (2) to identify the factors affecting the image of lawyers in Chiangrai Province.

The data were collected from 335 clients who used the lawyers' service at the Chiangrai Court during July-August, 2004. A questionnaire was used as the instrument. Percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test were used for data analysis.

The findings were summed up below.

1. Most of the clients were female. They were 31-40 years old. They completed high school. Most were married and were engaged in small trade or general employment. They earned 5,000-10,000 baht per months and used the lawyer service twice in the past year.

2. As a whole, the lawyer image was found to be moderate. Only confidence in the lawyer and the service quality were found to be high.

3. The factors expected to affect the lawyer image at a moderate level were the condition of the office building of the lawyer whose service was used, the readiness of the office facilities, relationship with the lawyer, lawyer's responsibility, and faith in the lawyer.

3. The factors significantly affecting the lawyer image were sex, education, marital status, occupation, income, experience in using the service, condition of the lawyer's office, readiness of the office facilities, relationship with the lawyer, lawyer's

responsibility and faith in the lawyer. On the other hand, the age of the respondent did not have any effect on the perception of the lawyer image.

Recommendations

As a whole, the lawyer image was found to be moderate; therefore, it was necessary to improve the image in terms of the social role. The lawyers should devote some of their time to be volunteer lawyers at public agencies. They should be guest speakers to give lectures on laws to the public. They should be honest and charge the client for only real expenses and explain all the expenses to the client. The work performance should be announced for the public to know. They should be honest in prosecution and constantly follow the progress of their work. A special room to give advice should be available. The service should meet the standard. They should be able to contact other lawyers all the time. The service procedures should be cut down to give advice quickly and accurately.