

## บทคัดย่อ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	ความต้องการสื่อและบริการของผู้รับบริการสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน (สคช.)
ชื่อผู้เขียน	กัญญา บานใบ
ชื่อปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (นิติศาสตร์และนวัตกรรม)
ปีการศึกษา	2563

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความต้องการสื่อและบริการของผู้รับบริการสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน (สคช.) มีวัตถุประสงค์คือ (1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับสื่อของผู้รับบริการสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน (2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของผู้รับบริการสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน (3) เพื่อศึกษาความต้องการสื่อเกี่ยวกับการให้บริการสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน วิธีการวิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) วิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยนำแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) กับกลุ่มตัวอย่าง ผู้รับบริการที่ใช้บริการสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน จำนวน 200 คน โดยใช้โปรแกรม SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ผลการศึกษารูปได้ว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย อายุระหว่าง 31-40 ปี นับถือศาสนาพุทธ สถานภาพ สมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัว มากกว่า 3 คน มีการศึกษาระดับ

(4)

ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่สำนักงานอัยการภาค 1 2) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมกรรมการเปิดรับสื่อของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เปิดรับผ่านช่องทางบุคลากรของหน่วยงาน อัยการนิติกร ทัศนคติความเหมาะสมมากที่สุด ในช่วงเวลา 14.01 - 18.00 น. 3) ในด้านการรับรู้บริการของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับรู้บริการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายต่าง ๆ แก่ประชาชน ด้านการใช้บริการ ประชาชนเคยใช้บริการของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนมากที่สุด คือ ให้คำปรึกษาแนะนำ ช่วยเหลือทำนิติกรรมสัญญา และไกล่เกลี่ยประณอม/ระงับข้อพิพาท พฤติกรรม 4) การเลือกใช้บริการผ่านช่องทางรับบริการสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้ช่องทางรับบริการที่สำนักงาน สคช.ส่วนกลาง/จังหวัด/สาขา (Walk in) มากที่สุด 5) ความต้องการรับสื่อเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการรับสื่อจากอัยการ/ นิติกร/ ทัศนคติความเหมาะสมมากที่สุด ส่วนวิธีการที่กลุ่มตัวอย่างต้องการรับบริการของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ต้องการรับบริการผ่านวิธีการพูดคุยต่อหน้า (Face to Face) มากที่สุด

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป 1) ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เช่น การสัมภาษณ์ผู้บริหาร สื่อมวลชน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น 2) ควรศึกษาความต้องการสื่อและบริการในหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง 3) ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการศึกษาผู้รับบริการทั่วประเทศ ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษากลุ่มตัวอย่างเฉพาะจังหวัดหรือภาค เพื่อให้ทราบถึงความต้องการสื่อและบริการ

## ABSTRACT

<b>Title of Thesis</b>	Media and service needs of service recipients of the Department of Civil Rights Protection and Legal Aid Office of the Attorney General
<b>Author</b>	Mr.Kulsuda Banbai
<b>Degree</b>	Master of Arts (Communication Arts and Innovation)
<b>Year</b>	2020

---

This is an independent study about media and service needs of service recipients of the Department of Civil Rights Protection and Legal Aid Office of the Attorney General (สทช.). The objectives are: (1) to study media exposure behavior of service recipients of the Department of Civil Rights Protection and Legal Aid Office of the Attorney General (สทช.), (2) to study the behavior of choosing the services of the service recipients of the Department of Civil Rights Protection and Legal Aid Office of the Attorney General, and (3) to study the media needs about the services of the Department of Civil Rights Protection and Legal Aid Office of the Attorney General. The research method conducted was a quantitative research with a survey research method done through online questionnaires with the sample group. There were 200 service recipients who used the services of the Department of Civil Rights Protection and Legal Aid Office of the Attorney General by using SPSS program (Statistical Package for the Social Sciences) to analyze data, consisting of descriptive statistics such as Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, and Inferential Statistics.

The results of the study concluded that 1) most of the samples were male, aged between 31-40 years, Buddhists with married marital status and have family members more than 3 people; most of them graduated with a bachelor's degree or equivalent and have occupation of civil servants/state enterprises with average monthly income around 15,001-20,000 baht; they also live in the area of the Prosecutor's Office Region 1, 2) most of the samples have media exposure behavior of the Department of Civil Rights Protection and Legal Aid Office of the Attorney General which the overall is in a moderate level through the personnel channels of the agency, prosecutors, lawyers, and volunteer lawyers during

14.01 - 18.00 hrs., 3) in terms of service recognition of the Department of Civil Rights Protection and Legal Aid Office of the Attorney General, most people in the sample group were aware of the services regarding disseminate legal knowledge to the public; in terms of the services people used, the services of the Department of Civil Rights Protection and Legal Aid Office of the Attorney General used the most are giving advice, advice and assistance in making legal contracts and mediation, conciliation/dispute resolution behavior, 4) in thee aspect of the selection of services through the service channels of the Department of Civil Rights Protection and Legal Aid Office of the Attorney General, most of the sample group used the service channels of the department at the Central/Provincial/Branch สทช. Offices (Walk in), and 5) In terms of demand for receiving media about the services of the Department of Civil Rights Protection and Legal Aid Office of the Attorney General, most of the sample group want to receive media from the public prosecutors/lawyers/volunteer lawyers. As for the method of the sample group, they wanted to receive the services of the Department of Civil Rights Protection and Legal Aid Office of the Attorney General and provide legal assistance to the people, most of them want to receive services through the face to face method.

Suggestions for next research are as follows:

- 1) In the next study, there should be qualitative research such as interviews with executives, the media or related persons to gain more insights;
- 2) There should study the need for media and services in other agencies that are responsible for providing legal assistance to the people in order to compare the differences;
- 3) In this study, the researcher determined the scope of the study of service recipients throughout the country. Therefore, in the next study, the sample group should be studied only in a certain provincial area or region in order to know the needs of media and services.